

**RELACION ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL
DE LOS FUNCIONARIOS DEL CENTRO HOSPITAL GUITARILLA - EMPRESA
SOCIAL DEL ESTADO, 2023.**



**Universidad
Mariana**

**JENNIFER JOHANA CHAUCANES FIGUEROA
DAVID ALEJANDRO ROSERO LASSO**

Línea investigativa: Administración en Salud.
Área Investigativa: Calidad en Salud.

**UNIVERSIDAD MARIANA
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN EN SALUD
SAN JUAN DE PASTO
2024**

**RELACION ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL
DE LOS FUNCIONARIOS DEL CENTRO HOSPITAL GUAITARILLA - EMPRESA
SOCIAL DEL ESTADO, 2023.**

**JENNIFER JOHANA CHAUCANES FIGUEROA
DAVID ALEJANDRO ROSERO LASSO**

**Trabajo de investigación presentado como requisito para optar al título de
Magister en Administración en Salud**

**Asesor
JANETH LORENA CHAVEZ MARTINEZ
Magister**

**UNIVERSIDAD MARIANA
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN EN SALUD
SAN JUAN DE PASTO
2024**

Artículo 71: los conceptos, afirmaciones y opiniones emitidos en el Trabajo de Grado son responsabilidad única y exclusiva del (los) Educando (s)

**Reglamento de Investigaciones y Publicaciones, 2007
Universidad Mariana**

AGRADECIMIENTOS

El presente trabajo de investigación ha sido posible gracias al esfuerzo y colaboración de diversas personas e instituciones, cuyo apoyo y contribuciones han sido fundamentales para su realización. Agradecemos sinceramente a todas aquellas personas que han sido parte de este proceso y han brindado su ayuda de diversas maneras.

En primer lugar, expresamos nuestro profundo agradecimiento a nuestra asesora de tesis, Magister Janeth Lorena Chavez Martínez, por su orientación, asesoramiento constante y valiosas sugerencias a lo largo de este proyecto. Su experiencia, dedicación y paciencia han sido fundamentales para el desarrollo y culminación de este trabajo de investigación.

Agradecemos especialmente al Dr. Enrique Villota, Gerente y a todos los funcionarios del Centro Hospital Guaitarilla ESE, por su valiosa colaboración y por brindarnos el acceso necesario para llevar a cabo esta investigación. Su compromiso con la excelencia en el servicio de salud y su disposición para colaborar fueron elementos clave para el éxito de este estudio.

Asimismo, queremos agradecer a la Universidad Mariana, por brindarnos el espacio, recursos y facilidades necesarias para llevar a cabo esta investigación, su apoyo fue indispensables para el desarrollo adecuado de este proyecto.

Extendemos nuestro reconocimiento a todos los participantes y colaboradores que formaron parte de este estudio. Su disposición para compartir su tiempo, conocimientos y experiencias fue esencial para la recopilación de datos y el análisis de resultados. Sus aportes han enriquecido significativamente este trabajo y han contribuido a su calidad y relevancia.

Por último, queremos expresar nuestro agradecimiento a nuestros familiares y amigos por su comprensión, apoyo incondicional y palabras de aliento durante todo el proceso de investigación. Su respaldo emocional fue fundamental para enfrentar los desafíos y obstáculos que surgieron en el camino.

DEDICATORIA.

A mi querida madre, ejemplo de amor incondicional y fortaleza, cuyo apoyo y sacrificio han sido el motor que impulsa mis sueños y aspiraciones. Tu guía y cariño han sido mi luz en los momentos más oscuros, y por ello te dedico este trabajo con profundo amor y gratitud.

A mi amada hermana, compañera de aventuras y confidente fiel, cuyo apoyo y aliento han sido un pilar fundamental en mi vida. Tu constante presencia y ánimo inquebrantable me han inspirado a superar obstáculos y a alcanzar mis metas. Este logro también es tuyo, y te lo dedico con todo mi corazón.

A mis amigos, fieles compañeros, cuyo apoyo incondicional y complicidad han sido un regalo invaluable en mi camino. Vuestra amistad ha llenado mi vida de momentos inolvidables y ha sido un bálsamo en los momentos difíciles. Este trabajo es también vuestro, como muestra de mi eterno agradecimiento por vuestra amistad y lealtad.

Con todo mi amor y gratitud,

David Alejandro Rosero Lasso.

Quiero agradecer a Dios por sus infinitas bendiciones sobre mí, por permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación, a Nikolas mi hijo por ser el pilar más importante de mi vida.

A mis padres por darme todo su amor, por ser mi guía para superarme, y siempre estar de mi mano, en este camino difícil y arduo de la vida. Gracias por ayudarme a construir y forjar la persona que ahora soy.

A mi querido hermano por siempre estar dispuesto a escucharme y ser esa persona tan incondicional en mí.

A cada uno de nuestros profesores y amigos, a quienes también formaron parte de este logro mil gracias.

Con todo mi amor y gratitud,

Jennifer Johana Chaucanes Figueroa.

CONTENIDO

1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1 Descripción del problema	12
1.2 Formulación del problema	14
1.3 Objetivos	14
1.3.1 Objetivo General	14
1.3.2 Objetivos Específicos.....	14
1.4 Justificación.....	15
1.5 Fundamentos teóricos.....	16
1.5.1 Antecedentes.....	16
1.5.1.1 Antecedentes internacionales.....	16
1.5.1.2 Antecedentes nacionales.	21
1.5.1.3 Antecedentes Regionales.	25
1.5.1.4 Antecedentes Locales.....	26
1.5.2 Marco Teórico.....	26
1.5.2.1 Modelo Teórico	26
1.5.2.2 Clima organizacional.....	26
1.5.2.4 Clima Organizacional.....	31
1.5.3 Marco conceptual.....	38
1.5.3.1 Percepción.....	38
1.5.3.2 Gestión empresarial.....	38
1.5.3.3 Talento Humano.	38
1.5.3.4 Cliente Interno	38
1.5.3.5 Desempeño laboral.....	38
1.5.3.6 Motivación.....	38
1.5.4 Marco contextual.	39
1.5.5 Marco legal..	40
1.6 Metodología.....	43
1.6.1 Enfoque de investigación.....	43

1.6.2 Tipo de investigación.....	43
1.6.3 Población de estudio.....	44
1.6.4 Diseño Muestral.....	44
1.7 Criterios de inclusión y exclusión	44
1.7.1 Criterios de inclusión.....	44
1.7.2 Criterios de Exclusión	44
1.8 Hipótesis.....	44
1.9 Descripción de las variables.....	45
1.10 Fuentes de información.....	45
1.11 Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	45
1.11.1 Proceso de Obtención de la Información.....	47
1.12 Control de errores y sesgos	48
1.13 Técnicas de Procesamiento y Análisis de los datos	49
1.14 Plan de divulgación de los resultados	54
1.15 Consideraciones Éticas	54
2. RESULTADOS	56
2.1 Caracterización sociolaboral a los funcionarios del centro hospital guaitarilla E.S.E.....	56
2.2 Identificación del clima organizacional de los funcionarios del centro hospital guaitarilla E.S.E.....	59
2.2.1 Dimensión 1. Relaciones Interpersonales.....	59
2.2.2 Dimensión 2. Estilo de Dirección.....	60
2.2.3 Dimensión 3. Sentido de pertenencia.....	62
2.2.4 Dimensión 4. Retribución.....	63
2.2.5 Dimensión 5. Disponibilidad de recursos.....	64
2.2.6 Dimensión 6. Estabilidad.....	66
2.2.7 Dimensión 7. Claridad y coherencia en la dirección.....	67
2.2.8 Dimensión 8. Valores colectivos.....	68
2.3 Identificación de la satisfacción laboral en los funcionarios del centro hospital guaitarilla E.S.E	69
2.4 Nivel de clima organizacional y satisfacción laboral del centro hospital guaitarilla ese.....	73
2.4.1 Nivel de Clima organizacional.....	73
2.4.2 Nivel de Satisfacción Laboral.....	74

2.5	Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los funcionarios del centro hospital guaitarilla ESE.....	75
2.5.1	Prueba de normalidad en los índices de satisfacción y clima organizacional en el centro hospital Guaitarilla E.S.E.	75
2.5.2	Análisis de dispersión del clima organizacional y la satisfacción laboral..	76
2.5.3	Correlación de clima del clima organizacional y satisfacción laboral.	77
2.6	Discusión	78
3.	CONCLUSIONES	84
4.	RECOMENDACIONES.....	85
	BIBLIOGRAFÍA.....	86
	ANEXOS.....	103

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Dimensiones del clima organizacional según Litwin y Stringer.....	27
Tabla 2 Distribución por área de los trabajadores del Centro Hospital Guaitarilla E.S.E.....	44
Tabla 3 Escala Likert para preguntas positivas y negativas	46
Tabla 4 Control de errores y sesgos	49
Tabla 5 Clasificación clima organizacional	53
Tabla 6 Clasificación satisfacción laboral	53
Tabla 7 Caracterización sociolaboral de los funcionarios del Centro Hospital Guaitarilla E.S.E.....	57
Tabla 8 Dimensión de relaciones interpersonales	59
Tabla 9 Dimensión de Estilo de dirección	61
Tabla 10 Dimensión de Sentido de pertenencia	62
Tabla 11 Dimensión de retribución	63
Tabla 12 Dimensión de disponibilidad de recursos.....	65
Tabla 13. Dimensión de estabilidad	66
Tabla 14 Dimensión de claridad y coherencia en la dirección	67
Tabla 15 Dimensión de Valores colectivos.	68
Tabla 16 Resultados Satisfacción Laboral.....	71
Tabla 17 Índice de Clima organizacional	74
Tabla 18 Índice Satisfacción laboral	75
Tabla 19 Normalidad de la distribución.....	76
Tabla 20 Prueba de Rho de Spearman	78

LISTA DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Modelo Teórico Clima Organizacional y satisfacción Laboral según Litwin y Stringer con Herzberg	30
Gráfica 2 División política administrativa y límites del municipio de Guaitarilla.....	39
Gráfica 3 Gráfica de dispersión, relación del clima organizacional y satisfacción laboral.	76

LISTA DE ANEXOS

Anexo A Cronograma	104
Anexo B Presupuesto	105
Anexo C Operacionalización de Variables	106
Anexo D Autorización Centro Hospital Guitarrilla ESE	117
Anexo E Autorización del autor para utilización de instrumento EDCO	118
Anexo F Aval Para Aplicación De Instrumento	119
Anexo G Consentimiento informado	122
Anexo H Instrumentos de medición	124

1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El clima organizacional se refiere al ambiente psicológico y emocional que se experimenta en una organización, incluyendo las percepciones, actitudes y comportamientos de los empleados, siendo un componente fundamental en el mundo empresarial, ya que afecta directamente el rendimiento de los trabajadores y, por tanto, el éxito de la empresa (1). Por otro lado, según Castañeda et al, la satisfacción laboral se refiere al grado de satisfacción y contento que experimentan los empleados con su trabajo. (1,5)

En este sentido, el clima organizacional es un componente clave de la gestión empresarial y talento humano, presentando una serie de características en las cuales predomina un fenómeno subjetivo que se establece como la percepción del trabajador ante las diferentes dimensiones del clima organizacional. Además de ser un fenómeno dinámico que varía con el tiempo, es influenciado por elementos externos e internos a la organización, los cuales interactúan entre sí y dan forma al clima organizacional. (2)

En la actualidad, es común que las empresas busquen mejorar el clima organizacional para aumentar la productividad y retener a sus empleados. Según Lydell et al, la percepción de un ambiente de trabajo favorable es crucial para el bienestar de los trabajadores y se ha demostrado que está correlacionado con un mayor nivel de productividad y satisfacción laboral (3). Por otro lado, Yugcha et al, plantea que un clima organizacional positivo puede fomentar desempeño, calidad del trabajo y aumento de la productividad. (4)

En contraste con lo anterior, se establece que existe un buen clima organizacional, cuando los trabajadores cuentan con diferentes motivaciones, desde las condiciones físicas, horarios justos, comunicación asertiva, liderazgo, remuneración económica justa y remuneración emocional, donde esto se ve reflejado en sus resultados cuando la empresa es más productiva, competitiva y tiene un mejor desempeño en el mercado, generando satisfacción en el cliente. (5)

En el mundo actual, las organizaciones, especialmente en el sector de la salud, enfrentan desafíos recurrentes relacionados con el talento humano. La carga de trabajo excesiva, la falta de reconocimiento, la comunicación deficiente, los ambientes laborales estresantes y la limitada oferta de oportunidades de desarrollo profesional son problemas comunes que afectan significativamente el clima organizacional y la satisfacción laboral, impactando el bienestar y rendimiento de los empleados. (12)

Estos problemas no solo afectan la retención del personal y la calidad del trabajo, sino que también pueden contribuir a un ambiente laboral tóxico. En este sentido, la importancia de realizar investigaciones e intervenciones en estos aspectos radica en la mejora del incremento de la productividad, la garantía de la calidad en la atención al paciente y la promoción de un clima organizacional saludable.

Estudios internacionales han resaltado la importancia del clima organizacional para el desempeño empresarial y el bienestar laboral. Pilligua et al, destacan su papel esencial en el éxito organizacional al influir directamente en la productividad y eficiencia de los empleados. (6) Morán et al, enfatizan su impacto en el bienestar emocional de los trabajadores y en la percepción individual frente a los factores laborales. (7)

Por otro lado, a nivel nacional Cardozo y Marín et al. establecen una relación bidireccional entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. (8,9) También, en estudios departamentales, Bárcenas et al resaltan la necesidad de fortalecer políticas internas para mejorar la satisfacción laboral en los trabajadores de la salud. (10)

Pese a los estudios antes mencionados, existe un gran reto para mejorar el clima organizacional y, por ende, garantizar la satisfacción laboral, dado que persisten problemas como gestionar el talento humano eficientemente, el liderazgo, la comunicación interna y las relaciones grupales e interpersonales como habilidades gerenciales. Por lo tanto, estos desafíos evidencian la existencia de vacíos de conocimiento en el ámbito global, nacional y en el contexto local. (9)

En este contexto, es crucial identificar las áreas que necesitan mayor atención y diseñar estrategias efectivas para su mejora, lo que podría conducir a un fortalecimiento del capital humano de la entidad y a un aprendizaje continuo que fomente un mejor clima organizacional. Es fundamental abordar estas cuestiones para impulsar un entorno laboral más saludable y productivo.

Por tanto, es crucial que las instituciones de salud tomen medidas para abordar estos problemas, promoviendo un buen clima organizacional y un entorno laboral saludable, e implementando programas de reconocimiento y recompensas para fortalecer los recursos humanos. (11) Gonzales et al, afirman que el análisis del clima organizacional se posiciona como una herramienta estratégica fundamental para el mejoramiento continuo de la calidad empresarial. Esta herramienta no solo permite identificar factores cruciales de intervención, sino que también contribuye al bienestar laboral y al desempeño efectivo tanto del personal interno como externo. (12)

Un clima organizacional negativo puede tener graves consecuencias para la organización y sus empleados, como la insatisfacción laboral, el ausentismo y la rotación del personal, lo que afecta negativamente la motivación y la capacidad de

la organización para lograr sus objetivos. Esto puede generar costos adicionales, baja productividad y rendimiento, así como conflictos y tensiones en el lugar de trabajo. (11)

Dada la importancia de estudiar el clima organizacional a nivel empresarial, especialmente en las instituciones de salud, el presente estudio se desarrolló en el Centro Hospital Guaitarilla ESE, para determinar la relación entre la percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral de los funcionarios del área asistencial y administrativa de esta institución.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los funcionarios del Centro Hospital Guaitarilla en el año 2023?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General Determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los funcionarios del Centro Hospital Guaitarilla – Empresa social del Estado (ESE), 2023.

1.3.2 Objetivos Específicos

1. Caracterizar socio laboralmente a los funcionarios del Centro Hospital Guaitarilla ESE.
2. Identificar el clima organizacional que tienen los funcionarios del Centro Hospital Guaitarilla ESE.
3. Identificar la satisfacción laboral de los funcionarios del Centro Hospital Guaitarilla ESE.
4. Establecer el índice y el nivel de clima organizacional y satisfacción laboral del Centro Hospital Guaitarilla ESE.
5. Establecer la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los funcionarios del Centro Hospital Guaitarilla ESE.

1.4 JUSTIFICACIÓN

El clima organizacional es la base para un cumplimiento eficiente y eficaz de las metas u objetivos estratégicos de una organización. Este se relaciona con los niveles de satisfacción que tengan los empleados frente a las experiencias laborales, y comprende la manera de reaccionar y el sentir de las personas frente a las circunstancias particulares de la organización, convirtiendo estas experiencias en sensaciones positivas y satisfactorias que le permitan un mejor desempeño laboral. (13); (14) Por su parte, Pedraza (2018), expone la importancia de analizar los niveles de satisfacción laboral y el cómo perciben el clima organizacional los trabajadores dentro de la organización. (15)

En este sentido, mediante la identificación de los factores que relacionan al clima organizacional con la satisfacción laboral, se puede identificar los puntos críticos, adoptar mejoras y, por ende, promover un entorno laboral saludable, promoviendo la satisfacción en el trabajo. Esto se traduciría en estabilidad emocional, motivación en el desempeño laboral, con lo cual se mitigarán las deficiencias y acciones que perjudiquen a la empresa, previniendo la deserción laboral y protegiendo al talento humano y a la organización. (16); (17)

En este contexto, el entendimiento del clima organizacional contribuirá en la comprensión de la satisfacción laboral dentro de las entidades prestadoras del servicio de salud en la región Nariñense, posibilitando ejercicios de reflexión y de acción en pro de generar ambientes laborales óptimos, que favorezcan una mejor calidad en la prestación del servicio mediante el respeto, la responsabilidad y el compromiso. Del mismo modo, facilitará la mejora de la calidad de vida del personal en este tipo de instituciones (13); (18). Además, al examinar esta asociación, se establecen los cimientos para desarrollar estrategias más eficaces que promuevan y refuercen los procesos de comunicación, trabajo en equipo, liderazgo y motivación dentro de la organización, todos los cuales son esenciales para que la empresa alcance plenamente sus diversos objetivos. (19).

Por lo tanto, el análisis de la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en Nariño, particularmente en el Centro Hospitalario Guaitarilla ESE, tiene el potencial de mejorar las condiciones de trabajo y el bienestar del personal de la institución. Esto, a su vez, puede resultar en una mayor satisfacción laboral y, en última instancia, en una mejor calidad de atención para los pacientes.

Este enfoque no solo repercute positivamente en los empleados y en la organización en sí, sino que también puede tener un efecto beneficioso en la comunidad al garantizar la prestación de servicios de salud de alta calidad y un entorno hospitalario más acogedor. Por consiguiente, llevar a cabo esta investigación es fundamental para promover el bienestar de los trabajadores de la salud y mejorar la

calidad de los servicios ofrecidos en el Centro Hospitalario Guaitarilla ESE en Nariño.

Por lo tanto, esta investigación es relevante, valiosa y útil para identificar mejoras que promuevan el bienestar de los empleados, incrementando así la productividad y el rendimiento organizacional. Se convierte en un estudio de referencia para las organizaciones, fomentando la toma de decisiones más informadas y estratégicas. Además, es un estudio innovador dada la importancia del bienestar laboral, los cambios en la naturaleza del trabajo y el entorno laboral cambiante y dinámico en la actualidad, que demanda este tipo de investigaciones para guiar la gestión del talento humano en las organizaciones modernas.

1.5 FUNDAMENTOS TEÓRICOS

1.5.1 Antecedentes Existe una estrecha relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, y diversos estudios a nivel internacional, nacional y regional respaldan esta conexión. Por tanto, a continuación, se resaltan algunas investigaciones que apoyan la importancia de este estudio.

1.5.1.1 Antecedentes internacionales. En Perú, en 2024, Antayhua (20) en el estudio “clima organizacional y satisfacción laboral en fisioterapeutas de un hospital público de Lima, 2023”, se buscó la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en fisioterapeutas de un hospital público en Lima durante el año 2023. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo de tipo transversal no experimental. La muestra consistió en 81 fisioterapeutas y se utilizó una técnica de encuesta con dos cuestionarios diferentes para evaluar el clima organizacional y la satisfacción laboral. Los resultados obtenidos a través de la prueba de correlación de Rho de Spearman revelaron un coeficiente de correlación positivo y significativo entre las variables en estudio. En consecuencia, se concluyó que existe una relación positiva alta entre el nivel de clima organizacional y la satisfacción laboral, indicando que a medida que el clima organizacional aumenta, también lo hace la satisfacción laboral.

En el mismo país, en 2023, Guerra, (21) en su investigación “clima organizacional y satisfacción de usuarios atendidos por servicio de atención móvil de urgencia en el contexto COVID-19”, buscó la relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios atendidos por el Servicio de Atención Móvil de Urgencias (SAMU) durante la pandemia de COVID-19 en Piura en 2021. La investigación fue cuantitativa y adoptó un enfoque observacional, analítico, de corte transversal y prospectivo. Se encuestaron a 80 trabajadores de salud y 110 usuarios del SAMU, y se evaluaron dimensiones como cultura organizacional, diseño de organización y potencial humano. Los resultados mostraron niveles saludables en estas

dimensiones. La mayoría de los usuarios se mostraron satisfechos con el servicio, destacándose la fiabilidad y la empatía como áreas de mejora. Los datos demográficos revelaron una mayor proporción de usuarios hombres y una edad promedio más alta en comparación con el personal de salud.

En Perú en 2022, Soto et al (22), en su investigación “clima organizacional y calidad de atención del profesional de la salud de un centro de salud de Huánuco, Perú”, se propuso identificar la relación entre el clima organizacional y la calidad de atención. Se realizó un estudio observacional, de corte transversal y de tipo correlacional en una población conformada por 53 trabajadores. Entre los principales resultados, se encontró un coeficiente Rho de Spearman de 0,61 y una p ($\leq 0,000$), con significancia estadística. Por el cual se pudo concluir que existe una relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de atención de los profesionales de Atención Primaria de Salud de un Centro de Salud de Huánuco.

En Ecuador en 2022, Bustamante et al (23), en su investigación “comparación de factores de clima organizacional entre un hospital público y un hospital privado de Guayas”, ~~en el que~~ comparó el clima organizacional de dos hospitales de alta complejidad, uno público y otro privado. Se pudo concluir que para lograr los objetivos institucionales de los hospitales públicos y privados los siguientes factores son esenciales: gestión y organización interna, apoyo al emprendimiento, equipamiento y desarrollo personal, estabilidad laboral, comunicación y autonomía profesional.

En Cuba en 2022, Salmon et al (24) en su investigación “el clima laboral en el contexto organizacional”, tuvo como objetivo principal proponer un procedimiento metodológico respaldado por herramientas científicas para abordar el clima laboral en una unidad empresarial específica, donde se enfoca en comprender las variables clave que afectan el clima organizacional y cómo estas influyen en el comportamiento de los miembros de la organización. Se comprueba que el clima organizacional refleja la cultura de la organización y la percepción de los empleados sobre su desempeño, productividad y satisfacción laboral.

En Perú en 2021, Dávila, et al (25) en su investigación “clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial Peruana, 2020”, determinaron la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral, encontrando como hallazgos relevantes que el (71,2%) de los trabajadores perciben el clima organizacional como regular, mientras que la satisfacción laboral es percibida en un (80,7%), resaltando al ser humano como actor principal de los procesos organizacionales, de igual manera desde este estudio los autores recomiendan tomar decisiones a favor del clima organizacional y la satisfacción laboral, para lo cual sugieren estrategias como asignación de tareas, planes motivacionales, incentivos por logros alcanzados.

En México en 2021, Hernández et al, (26) en su investigación “clima organizacional y liderazgo en un instituto de salud pública mexicano”, busco se determinar los estilos de liderazgo y clima organizacional sobre la base de la comunicación, que prevalece en los trabajadores que laboran en un instituto de salud pública mexicano del centro del país. Se los resultados demostraron una tendencia relacionada con la existencia de una calidad de clima “regular” para toda el área y un tipo de liderazgo “autócrata”. Se pudo concluir que cuando se obtienen niveles de clima organizacional Regulares y bajos, es común que se acentúan los problemas comunicativos dentro de la empresa. Esto origina que no exista una adecuada comunicación entre jefes y trabajadores.

En México en 2021, Paredes et al (27), en su estudio denominado “habilidades directivas y clima organizacional en pequeñas y medianas empresas”, el cual tuvo como objetivo el determinar el grado de asociación entre habilidades directivas y clima organizacional, empleando un tipo de investigación descriptiva, con enfoque cuantitativo. Entre sus principales resultados, se demostró que las variables latentes de negociación y liderazgo tienen una influencia significativa en el clima organizacional. Se concluyo que el liderazgo es una habilidad directiva que impulsa a generar un buen clima organizacional en las organizaciones.

En Ecuador 2021, López, (28) en su investigación “clima organizacional y desempeño laboral: propuesta metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil”, la cual se desarrolló con el objetivo de determinar en qué medida, el clima organizacional incide en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad, fue de tipo correlacional con datos cuantitativos obtenidos mediante una encuesta tipo Likert a 51 colaboradores pertenecientes al personal administrativo. Acerca de los resultados se obtuvo que existe una relación positiva entre las variables clima organizacional y el desempeño laboral, con base en los datos obtenidos se propuso una serie de estrategias para mantener un alto nivel de clima organizacional, con el fin de no afectar el desempeño de los trabajadores.

En Perú en 2021, Pérez et al, (29) en su estudio “clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras en un centro quirúrgico de EsSalud, Lima 2017”, realizado con el objetivo de identificar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, para lo cual se llevó a cabo un estudio cuantitativo de tipo descriptivo, correlacional y de diseño transversal. La muestra consistió en 75 enfermeras del Centro Quirúrgico. Los resultados revelaron una relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de estas profesionales.

En Perú 2021, Barrenechea, (30) en su investigación, “clima organizacional en el personal de salud de un establecimiento público, Arequipa 2020”. Se determinó el nivel de clima organizacional en los trabajadores de salud de la Microred Yanahuara-Sachaca, donde identifican áreas específicas de mejora, como la

dimensión de estructura, que se encuentra en un nivel regular, principalmente debido a deficiencias en la línea de mando y la planificación. Por otro lado, aspectos como la responsabilidad y la identidad obtienen calificaciones altas, indicando una fuerte percepción de responsabilidad laboral y orgullo de pertenencia.

En México 2020, Martínez et al (31) en el estudio denominado “clima Organizacional: estudio de caso en un Centro de Salud del primer nivel de atención Morelos México”, en el cual se evaluó el nivel del clima organizacional en cuatro dimensiones, con una muestra de 13 personas que representaban diversas áreas. Los resultados revelaron puntajes bajos en las dimensiones de motivación y reciprocidad, mientras que el liderazgo y la participación mostraron una tendencia positiva. Estos hallazgos indican áreas específicas de preocupación en el clima organizacional, centrándose en la importancia del reconocimiento y estímulos para mantener altos niveles de motivación y reciprocidad, destacando que la aplicación de estrategias que aborden estas carencias podría contribuir a mejorar el clima organizacional y, en última instancia, promover un entorno laboral más positivo y productivo para el personal de salud en la población estudiada.

En Perú en 2020. Palacios (32), en su investigación “Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras del primer nivel de atención de la Microrred Yugoslavia, Nuevo Chimbote, 2020” busca determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras en el primer nivel de atención. Se empleó un diseño no experimental, con enfoque cuantitativo, de corte transversal y descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 52 enfermeras de la Microrred Yugoslavia, utilizando encuestas como técnica y cuestionarios de clima organizacional y satisfacción laboral como instrumentos de recolección de datos. En conclusión, se evidencia una relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral, indicando que una mejora en el clima organizacional se asocia con un incremento en la satisfacción laboral de las enfermeras.

También en Perú en 2019, Rojas (33) en el estudio denominado “clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides”, buscaron determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, estudio de tipo correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal con enfoque cuantitativo, conformado por 234 trabajadores durante el periodo 2018. En el análisis inferencial se utilizó el coeficiente de correlación r de Pearson. Se demostró que el clima organizacional se relacionó significativamente con el desempeño laboral del personal de salud del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco.

En Perú en 2019, Diaz et al, (34) en el estudio denominado “estrés laboral y clima organizacional en colaboradores del hospital Solidaridad, Chiclayo, 2018”, tuvo como objetivo determinar el nivel de relación que existe entre estrés y clima organizacional en colaboradores del hospital Solidaridad en la localidad de

Chiclayo, la investigación se realizó con un diseño experimental, transversal de tipo correlacional, tomando como muestra a un total de 30 técnicos a los cuales se les aplicó un instrumento de recolección de datos siendo esta la escala de Likert. En este estudio se evidenció que los empleados no cuentan con una remuneración adecuada, a la vez, los consultorios no cuentan con equipo necesario para desempeñar bien sus tareas, esto ocasiona estrés laboral, el cual se ve reflejado entre compañeros, de tal forma que se refleja en el mal clima organizacional de la empresa, todo esto se manifiesta en la atención al usuario, ya que no se brinda la información necesaria oportuna. Se corrobora que para que haya una buena atención a los usuarios, se debe contar con equipos, seguido de una motivación a los colaboradores con un pago y condiciones justas.

También en Chile en 2019, Bustamante et al (35), en su estudio denominado “validación de un cuestionario de clima organizacional para organizaciones de salud”, se diseñó un cuestionario de clima organizacional para hospitales de alta complejidad validando sus dimensiones y reactivos en unidades de atención primaria de salud. Se determinaron dos grupos muestrales: en Chile 389 casos y en Ecuador 583. En este estudio se dio a conocer que el clima organizacional cubre múltiples dimensiones, además, se compone de diferentes factores externos o internos que inciden de forma directa o indirectamente. Para realizar el análisis de estas dos entidades se aplicó un modelo de bondad de ajuste, en este orden de ideas el estudio arrojó que gran parte de las variables se acercan al puntaje del modelo teórico planteado para clima organizacional.

Por otro lado, en Ecuador 2018. Maza et al (36) en su estudio denominado “incidencia del clima organizacional y de las actitudes laborales en el comportamiento prosocial de los profesionales de la salud del Guayas Ecuador”, mostró cómo las dimensiones clima organizacional y actitudes laborales inciden en el comportamiento prosocial. Se aplicaron tres cuestionarios estructurados en escala tipo Likert de 5 niveles. Se aplicó el método de encuesta a una muestra aleatoria de 583 trabajadores de hospitales. Los resultados del análisis de primer orden indicaron que el clima organizacional incide en forma directa sobre la variable mediadora actitudes laborales, y a su vez, ésta en forma directa sobre comportamiento prosocial. Además, determinó que existe un efecto indirecto del clima organizacional sobre el comportamiento psicosocial. El análisis de único mediador confirmó que actitudes laborales actúan como mediadoras en la relación clima organizacional respecto de comportamiento prosocial.

En Venezuela 2018, según Araque et al, (37) mediante el estudio “el clima organizacional en el emprendimiento sostenible”, analizó el clima organizacional en el emprendimiento sostenible a la luz de dos enfoques teóricos en 63 sujetos de una empresa venezolana, orientado desde el paradigma cuantitativo, el tipo de investigación fue descriptiva, transeccional de campo. Los resultados obtenidos señalaron que el clima organizacional es bajo y esto incidió negativamente en el

desarrollo del emprendimiento sostenible. En conclusión, identificaron que los empleados se sienten insatisfechos con el clima organizacional en su área laboral.

En México en 2018. Juárez, (38) en el estudio denominado “clima organizacional entre los trabajadores del Hospital General ‘La Villa’: hospital de segundo nivel de atención de la ciudad de México” realizado por medio de un estudio observacional, transversal y descriptivo, efectuado durante 2016. Se incluyeron 264 trabajadores los que debían tener más de un año de antigüedad en la empresa; se capacitó a los encuestadores que aplicó un cuestionario de Clima Organizacional que incluye cuatro dimensiones: liderazgo, motivación, reciprocidad y participación, con ochenta ítems tipo Likert. En este estudio el liderazgo y la motivación están relacionados con un buen nivel de clima organizacional y pueden influir en la adaptación en el contexto del nuevo tipo de gobierno.

En Perú en 2018, Arias et al, (39) en el artículo denominado “¿es el clima organizacional determinante de las relaciones interpersonales o son las relaciones interpersonales las que determinan el clima organizacional?”, analizó las relaciones entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales, con la finalidad de valorar el impacto de la primera sobre la segunda, y viceversa. Para ello se evaluó a 73 trabajadores de una empresa privada de Arequipa con el Perfil Organizacional de Likert y la escala de satisfacción de las relaciones Interpersonales en el trabajo. Los resultados del estudio dieron a conocer que estas dos variables se complementan entre sí, siempre y cuando haya un liderazgo enfocado en cumplir la misión y visión de la organización. Sin embargo, se debe tener en cuenta que el factor negativo de esta investigación es la flexibilidad, lo que quiere decir es que en algunos casos no hay reglas, o existen prácticas innecesarias.

1.5.1.2 Antecedentes nacionales. A nivel nacional se encuentran resultados muy similares en cuanto a esta temática. Por ejemplo, en Bogotá en 2022. Ortiz (40) en el estudio denominado “Diagnóstico de clima organizacional en empresa piscícola Fish Flow Ltda.”, tuvo como objetivo realizar un diagnóstico de clima organizacional de la empresa colombiana del sector piscícola Fish Flow Ltda. A través de la herramienta IMCOC (Instrumento de Medición de Clima Organizacional Colombiano), por medio de un método exploratorio-descriptivo en una muestra de 40 personas. En cuanto a los resultados obtenidos, la empresa no brinda autonomía al momento de tomar decisiones referentes a su trabajo, reconociendo que los aportes de los trabajadores pueden aportar de forma positiva. Por tanto, desde este estudio se resaltó la autonomía y opinión de los colaboradores, puesto que algunos tienen contacto directo con los clientes y podrían ayudar a conocer los gustos y preferencias de estos.

También en Sincelejo en 2020. por Pérez, (41) en el estudio denominado “Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en el hospital universitario de Sincelejo, Colombia”, en el cual se tuvo como propósito identificar clima

organizacional y el desempeño laboral de los funcionarios del área administrativa del hospital. Contó con un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, logrando determinar la correlación significativa de las dos variables y concluyendo que el clima organizacional sano influye de manera positiva en el desempeño laboral.

En Montería en 2020, Rojas et al, (42) en su estudio denominado “Factores del clima laboral predominantes en organizaciones de salud privada del Municipio Montería (Colombia)”, se propuso identificar los factores del clima laboral predominantes en organizaciones de salud privada del Departamento de Córdoba Colombia, se empleó la metodología cuantitativa, método descriptivo, con muestreo aleatorio simple. Los resultados se evidenciaron que los factores del clima laboral son percibidos en forma favorable por parte del talento humano que labora en la entidad estudiada.

También en Montería en 2020, Díaz et al, (43) en el estudio denominado “Clima organizacional en una institución prestadora de servicio de salud visual, Montería”, se buscó determinar el clima organizacional de una Institución Prestadora de Servicios de Salud Visual en Montería. Este estudio fue descriptivo de corte transversal, con enfoque cuantitativo, y se pudo constatar que existen factores dentro del contexto organizacional que pueden influir en la calidad de vida laboral, predominando el buen liderazgo, la comunicación, relaciones interpersonales y el cumplimiento de lo misional, Se encontraron oportunidades de mejora en el ambiente físico y algunos aspectos de la comunicación y se pudo concluir que existe en general buen nivel de calidad de vida laboral, y además esto permitió el diseño de un plan de mejoramiento para la calidad de vida laboral relativas a la valoración del ambiente físico, plan de capacitación en psicología positiva, trabajo en equipo y evaluación de cargos.

Así mismo en el departamento de Caldas en 2020, Agudelo et al, (44) en el estudio denominado “clima organizacional y percepción de la calidad en una institución de salud de la ciudad de Manizales (Colombia)”, tuvo como propósito el determinar la relación entre el clima organizacional y la percepción de la calidad de los servicios de salud en una institución de salud de la ciudad de Manizales periodo 2018 – 2019, mediante un estudio de tipo cuantitativo, analítico transversal que midió la relación entre el clima organizacional y la percepción de calidad. La población estudiada referente al clima organizacional fueron 183 personas del área asistencial y 99 del área administrativa de la clínica, y la población referida a la percepción de la calidad incluyó 382 clientes. Los resultados exponen un clima organizacional satisfactorio para el personal administrativo, frente a una percepción medianamente satisfactoria para el personal asistencial. Se concluyó que, aunque se cuente con resultados satisfactorios en el clima organizacional, la calidad de la atención en salud precisa mejorar en todas sus dimensiones.

En el departamento del Cesar en 2020, Tirado et al, (45) en el artículo denominado “inteligencia emocional, clima organizacional y estrés ocupacional en profesionales

que prestan servicios en primera infancia”, cuyo objetivo principal consistió en establecer la relación entre inteligencia emocional, clima organizacional y estrés ocupacional en trabajadores que prestan servicios en primera infancia en varios municipios del departamento del Cesar, y que consistió en un estudio cuantitativo de tipo correlacional de corte transversal, y usó un muestreo no probabilístico. Además, para la recolección de los datos se aplicaron los cuestionarios de estrés ocupacional, con el cuestionario de inteligencia emocional “Trait Meta Mood Scale” (TMSS24) y la Escala de Clima Organizacional (EDCO) a 150 empleados. Se evidenció que la base fundamental de una organización son sus colaboradores, y para que haya un buen desempeño se debe brindar un buen ambiente laboral a través del bienestar, salud, higiene, actividades motivacionales y desarrollo personal.

En Antioquia en 2020, Avendaño et al, (46) en el estudio denominado “Diagnóstico del clima organizacional de la E.S.E. Hospital San Vicente de Paul”, cuyo objetivo fue diagnosticar el clima organizacional de la empresa social del estado hospital San Vicente de Paúl del municipio de Remedios, e identificar variables y aspectos relevantes y así generar acciones de mejora, donde inicialmente miden la percepción de los empleados en cuanto a clima laboral, seguido de identificación las variables que lo afectan, para así generar ciertas acciones de mejora, por ende, concluyeron que las áreas identificadas requieren atención urgente para mejorar el clima organizacional y fomentar un entorno laboral más efectivo y satisfactorio para todos los colaboradores.

En Sincelejo en 2020, Pérez et al, (47) en su estudio denominado “Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en el Hospital Universitario de Sincelejo, Colombia”, tuvo como objetivo el determinar la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral del área administrativa de los funcionarios, investigación de corte descriptivo, con un diseño transeccional, con enfoque cuantitativo. La población estuvo compuesta los empleados que laboran en el área administrativa de la unidad de estudio; la muestra fue de 25 profesionales del área. Se concluyó que el clima organizacional sano influye de manera positiva en el desempeño laboral.

Así mismo se encuentra en Santa Marta (2019), Castro et al, (48) en el estudio denominado “Clima laboral en la corporación ecología y desarrollo integral (ECODES)”, para el que se llevó a cabo un diagnóstico del clima laboral en la ONG ECODES, permitiendo medir el nivel de satisfacción de los empleados y realizar propuesta de mejoramiento a partir de los resultados obtenidos, en los que se resalta la importancia de la observación, ya que algunos comportamientos no se evidencian en las encuestas, otro aspecto importante es caracterizar factores del clima laboral y crear metas a corto plazo, las cuales sean medibles, en este caso son escuchar al trabajador, tomar en cuenta su opinión y sugerencias por medio de conversaciones en ambientes cómodos y agradables donde se genere espacios de

confianza, de esta forma conocer más a fondo sus necesidades, e interés profesionales y personales.

Por su parte, en Manizales en 2019. Gonzales et al, (49) en el estudio denominado “Clima organizacional y percepción externa de la calidad de los servicios de salud de la Fundación Hospital San José de Buga, periodo noviembre 2018 a enero 2019”, se determinó la relación del clima organizacional y percepción externa de la calidad de los servicios de salud en la Fundación Hospital San José de Buga, siendo este un estudio de tipo descriptivo - transversal con abordaje cuantitativo, durante los meses de noviembre de 2018 y enero de 2019, en el que se aplicaron los instrumentos de medición de OPS para clima organizacional y modelo SERVQUAL para percepción de calidad en salud, y cuya muestra estuvo conformada por 280 colaboradores y 380 usuarios de los diferentes servicios de la institución. Concluyen que el clima organizacional según la percepción de los colaboradores es positivo en las cuatro áreas críticas evaluadas. En contraste, la percepción de la calidad en salud fue calificada como insatisfactoria en sus cinco dimensiones. Además, no se observó una relación determinante entre el clima organizacional y la percepción de la calidad en salud.

Así mismo, en Caldas en 2018, Pedraza, (50) en el estudio denominado “El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano”, estudio de enfoque cuantitativo, no experimental, transversal y explicativo. El objetivo de la investigación fue analizar la relación entre las variables de clima organizacional y satisfacción laboral desde la percepción de los empleados en las organizaciones públicas y privadas, se logra determinar que los empleados representan ese capital intangible en forma de conocimientos, experiencias, habilidades, destrezas, valores y capacidades que pertenecen a los individuos, quienes, con su potencial, hacen posible que las organizaciones logren sus resultados empresariales, de allí la relevancia de ver a los trabajadores como un capital valioso.

En Bogotá en 2018, Wilches, (51) en el estudio denominado “Clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador en la empresa Minería Texas Colombia”, tuvo como propósito identificar de qué manera el clima organizacional incide en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa minería Texas Colombia, el estudio se realizó con un enfoque mixto, con técnicas tanto cuantitativas como cualitativas, por medio de percepciones y opiniones de las personas. En este estudio se resaltan cuatro dimensiones del clima organizacional; el liderazgo, la motivación, la participación y convivencia, en lo que concierne a la empresa, estos se destacan como aspectos positivos, lo que se ve reflejado en el nivel de productividad, además se resalta la importancia de la confianza, la autonomía, el sentido de pertenencia, el reconocimiento de habilidades y capacidades enfocadas en el logro de objetivos, aspectos que resultan ser fundamentales para que haya un buen clima laboral.

1.5.1.3 Antecedentes Regionales. En San Juan de Pasto en 2021, Matabanchoy et al, (52) en el estudio denominado “Percepción del clima laboral de docentes y funcionarios de una Institución Educativa Municipal de la Ciudad de San Juan de Pasto” elaborado por La investigación se realizó desde el paradigma cuantitativo, de tipo descriptivo, a una muestra de 294 funcionarios de una institución educativa municipal, entre docentes, administrativos y directivos, por medio del Instrumento del Departamento Administrativo de la Función Pública, (DAFP), donde se enfocan en la Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, el cual ayuda a la mejora constante de la entidad, a la vez controla los diferentes riesgos que pudiera afectar a los trabajadores, se destaca el trabajo en grupo en la sede central y en sedes primarias, por otro lado, el clima laboral de los encuestados de las sedes primarias se ve afectado por diferentes factores, como lo es el apoyo social de superiores, tener buena iluminación, estímulos visuales, auditivos, y seguridad, por lo cual se debe mejorar estos aspectos.

También en la misma ciudad en 2021, Bárcenas et al, (53) en el estudio denominado “Clima organizacional en funcionarios públicos de la Secretaría de Gobierno de Pasto” el cual evaluó el Clima Organizacional (CO) en 85 funcionarios públicos de la Secretaría de Gobierno de la ciudad de Pasto (Colombia). Estudio que fue de carácter cuantitativo de tipo descriptivo transversal y la información se recolectó a través de la aplicación de la escala tipo Likert denominada Escala de Clima Organizacional (EDCO; Quevedo), mediante el cual se evidenciaron variables positivas, puesto que los encuestados manifiestan que existe un buen trabajo en grupo, participación de jefes y colaboradores, disponibilidad de recursos, fácil asequibilidad a la información y claridad en procesos. Sin embargo, se encontró que no hay una estabilidad laboral, puesto que en su mayoría son contratos temporales, obviando el buen desempeño para permanecer en el cargo, lo que llevó a concluir que una estabilidad laboral también hace parte del clima organizacional, y que así se logra generar un sentido de pertenecía hacia la entidad.

Por último, también en pasto en 2021, Caicedo et al, (54) en el estudio “Clima organizacional y percepción externa de la calidad de los servicios de salud de la IPS RX Seno Diagnóstico de la ciudad de Pasto periodo enero a diciembre de 2021”, cuyo objetivo fue determinar la relación existente entre clima organizacional y percepción externa de la calidad en la institución. La cual se realizó mediante un estudio descriptivo- transversal con abordaje cuantitativo, además de la aplicación de un instrumento para medición de clima organizacional elaborado por la Organización Panamericana de la Salud (OPS) y para percepción de la calidad el instrumento SERVQUAL. La muestra estuvo conformada por 24 trabajadores de la institución y 383 usuarios durante el periodo de agosto a noviembre de 2021. Donde se encontró que a pesar de que la IPS RX Seno diagnóstico tiene clima organizacional calificado como satisfactorio por su personal, esto no se relaciona con una percepción externa de la calidad entre sus usuarios igualmente satisfactoria, evidenciándose insatisfacción en todas las dimensiones de predominio relacionadas con la confiabilidad.

1.5.1.4 Antecedentes Locales. En el municipio de Guaitarilla, no se han realizado investigaciones previas sobre clima organizacional y satisfacción laboral, lo que hace que esta investigación sea innovadora y relevante dentro de este territorio.

Por tanto, al ser la primera vez que se aborda este tema específico en Guaitarilla, esta investigación tiene el potencial de generar información original y contribuir al entendimiento y desarrollo local.

1.5.2 Marco Teórico

1.5.2.1 Modelo Teórico. Para el presente estudio se ha tomado como referencia dos modelos teóricos. Para el abordaje del clima organizacional el modelo de Litwin y Stringer y para el abordaje de la satisfacción laboral se tomará la teoría bifactorial de la satisfacción de Herzberg, las cuales se describen a continuación:

1.5.2.2 Clima organizacional. Desde el Modelo Teórico de Litwin y Stringer: Litwin y Stringer (1968), definen el clima organizacional como los efectos subjetivos percibidos tales como las actitudes, creencias, valores y la motivación, donde la percepción del cliente interno ante los efectos subjetivos va a determinar su comportamiento dentro de la organización. (55)

El modelo de clima organizacional: Litwin y Stringer, presentan un modelo conceptual que facilita la comprensión del clima organizacional. En su enfoque, imaginan las interrelaciones entre las variables que impactan el clima de una organización como un filtro. Este filtro refleja la interacción dinámica entre el sistema de la organización y las diversas dimensiones del clima organizacional, y cómo estas interacciones influyen a los miembros de la organización. Este impacto, a su vez, se traduce en consecuencias palpables para la empresa, abarcando áreas como la productividad, la satisfacción laboral, la rotación de personal, entre otros aspectos cruciales para el rendimiento y el ambiente laboral de la organización. (56)

Litwin y Stringer establecen la comprensión y la medición del clima organizacional en nueve dimensiones diferentes, las cuales reflejan varios aspectos del entorno laboral y la percepción de los trabajadores. Según este modelo las dimensiones son las distintas características dispuestas a ser medidas en una institución u organización, dentro la cuales se definen. (Ver en tabla 1) (57)

Tabla 1. Dimensiones del clima organizacional según Litwin y Stringer.

Dimensión	Definición
1. Estructura organizacional:	Percepción frente a los reglamentos y normas de la organización.
2. Remuneraciones o recompensa:	Grado de aceptación de los sistemas de recompensas existentes; se refiere a cómo se reconocen y recompensan los logros y el desempeño de los empleados, incluyendo aspectos salariales, beneficios y reconocimiento.
3. Responsabilidad:	Grado de autonomía y empoderamiento que otorga la organización que tienen los empleados para tomar decisiones y asumir responsabilidades en su trabajo.
4. Riesgo o desafío:	Se refiere a la percepción que tienen los empleados sobre el grado de dificultad y estimulación intelectual en su trabajo. Esta dimensión se relaciona con la existencia de tareas desafiantes, oportunidades de aprendizaje y desarrollo profesional, así como la posibilidad de adquirir nuevas habilidades y conocimiento
5. Apoyo o cooperación:	Se refiere al respaldo que los empleados reciben de sus superiores y de la organización en términos de recursos, orientación y apoyo emocional.
6. Estándares:	Se refiere a los criterios de desempeño y calidad establecidos por la organización y cómo se comunican y se evalúan estos estándares.
7. Conflicto:	Se refiere a la presencia y gestión de conflictos dentro de una organización. Este conflicto puede surgir entre empleados, entre equipos o departamentos, o entre empleados y la dirección.
8. Identidad:	Se refiere a cómo los empleados se identifican con la organización, su sentido de pertenencia y conexión emocional con la misma.
9. Calor o calidez:	Se refiere a la percepción de un ambiente laboral acogedor, amigable y de apoyo dentro de una organización. Esta dimensión está relacionada con la interacción entre los miembros de la organización, la calidad de las relaciones interpersonales y el nivel de confianza y camaradería.

Fuente Adaptado de Litwin y Stringer (1968) en Agudelo Jiménez, L F. (2021)

El modelo teórico de Litwin y Stringer, ha sido ampliamente utilizado y adaptado a lo largo de los años por diferentes investigadores para comprender y medir el clima organizacional desde su desarrollo en 1968, su relevancia y aplicabilidad siguen siendo válidas en la actualidad pesar de los cambios en los entornos organizacionales a lo largo del tiempo, el clima organizacional sigue siendo un factor clave que afecta el desempeño, la satisfacción y el bienestar de los empleados. (58)

El modelo de Litwin y Stringer se basa en dimensiones (ver en tabla 1) fundamentales que siguen siendo pertinentes en las organizaciones actuales, las cuales pueden ser ajustadas y modificadas para reflejar las particularidades de la organización o del entorno laboral específico y puede ser enriquecido y complementado con nuevos enfoques y que han surgido desde su desarrollo inicial.

El modelo de Litwin y Stringer proporciona un marco adecuado para comprender la percepción del clima organizacional en el Centro Hospital Guaitarilla ESE. La aplicación de este modelo permite evaluar múltiples dimensiones del clima organizacional y se utilizó para identificar factores clave como la comunicación interna, el liderazgo, la estructura organizativa y la recompensa, entre otros, que influyen en la percepción de los empleados sobre el clima organizacional. Esta adaptación permitió una evaluación holística del clima organizacional, proporcionando información valiosa para comprender y mejorar la experiencia laboral de los funcionarios del hospital.

1.5.2.3 Satisfacción laboral desde la teoría bifactorial de la satisfacción de Herzberg. El psicólogo Frederick Herzberg (1966), establece que el nivel de rendimiento en las personas varía en función del nivel de satisfacción, o sea, que las respuestas hacia el trabajo son diferentes cuando la persona se siente bien o cuando se siente mal y define una serie de factores que intervienen en la motivación y conducta en el trabajo, los cuales son: (59)

- **Factores de Higiene (extrínsecos):** Son factores relacionados con el contexto laboral, como la condición de trabajo, el trato de los superiores y el salario, los cuales desempeñan un papel importante en la satisfacción laboral de una persona. Si estos aspectos son positivos, es menos probable que la persona se sienta insatisfecha en su trabajo. Sin embargo, es importante tener en cuenta que la satisfacción laboral no siempre se traduce en la motivación necesaria para alcanzar los objetivos de la empresa. (59)
- **Factores Motivacionales (intrínsecos):** Son las actividades desafiantes, estimulantes y realmente motivadoras del puesto laboral. Se describen como la energía que ofrece el impulso necesario para conducir a las personas a depositar sus fuerzas en la organización con el objeto de alcanzar los mejores resultados.

Algunos ejemplos son: el grado de responsabilidad, el reconocimiento, los incentivos y las posibilidades de promoción. (59)

La teoría de Frederick Herzberg, plantea que existe una relación entre el rendimiento y la satisfacción, de tal modo que cuando una organización mejora la satisfacción de sus trabajadores aumenta el rendimiento a partir de este planteamiento generó una teoría motivacional con dos factores, el factor de higiene y el factor de motivación. (56)

La teoría bifactorial de la satisfacción de Herzberg se ajusta a la investigación por la facilidad de comprender de manera integral el clima organizacional, ya que éste distingue entre factores higiénicos y motivacionales que influyen en la satisfacción laboral. En este sentido proporciona una perspectiva única sobre los factores que influyen en la satisfacción laboral de los empleados. (60)

Donde Los factores higiénicos, como el salario, las condiciones de trabajo y la seguridad laboral, están relacionados principalmente con la insatisfacción cuando están ausentes, pero no necesariamente contribuyen a la satisfacción cuando están presentes. (60)

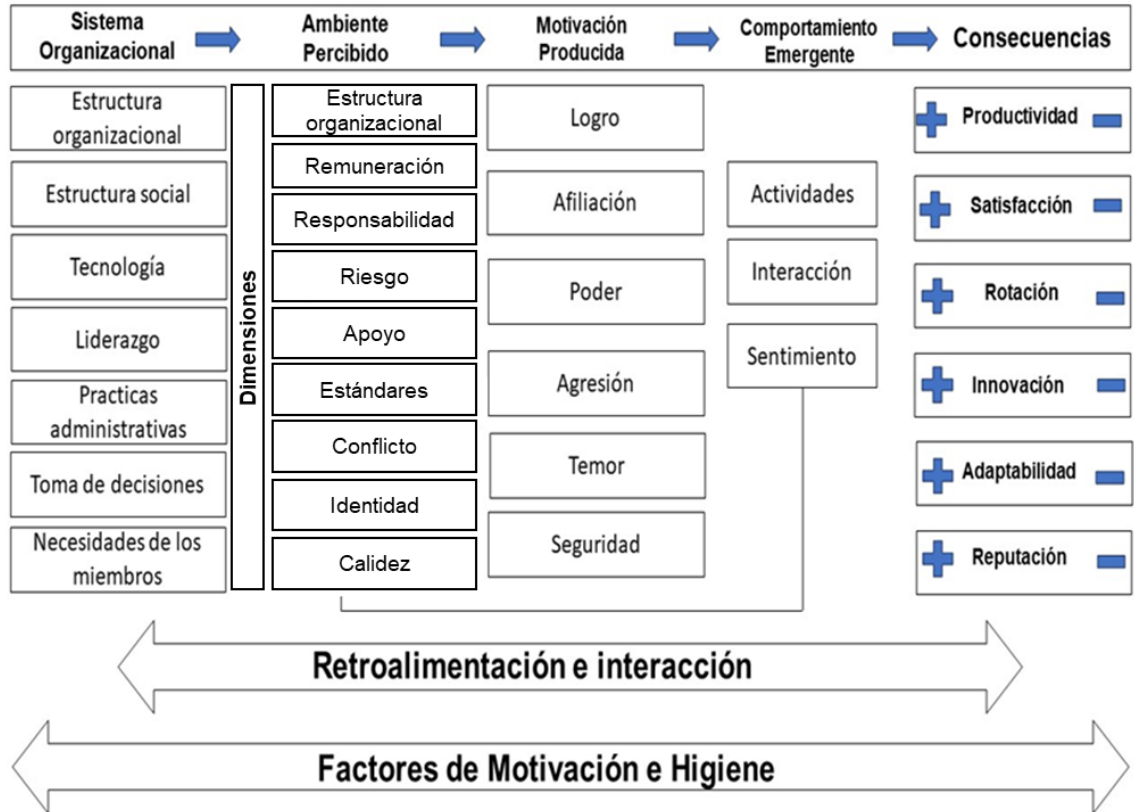
Por otro lado, los factores motivadores, como el reconocimiento, el crecimiento personal y las oportunidades de desarrollo, están asociados directamente con la satisfacción laboral y el compromiso de los empleados. Al adoptar esta teoría es nos permitió para identificar qué aspectos dentro de la organización son cruciales para mejorar la satisfacción y el bienestar de los empleados en el contexto específico del Centro Hospital Guaitarilla ESE. (61)

En el marco de esta investigación, se analizan dos teorías fundamentales: la teoría de clima organizacional de Litwin y Stringer, y la teoría bifactorial de Herzberg sobre la satisfacción laboral. Estas teorías adoptan enfoques diferentes para abordar el clima organizacional y la satisfacción laboral.

La teoría de clima organizacional de Litwin y Stringer se centra en factores como la comunicación interna, el liderazgo y la cooperación, entre otros, que definen el clima organizacional. (62)

Por otro lado, la teoría bifactorial de Herzberg se enfoca en elementos específicos que contribuyen a la satisfacción laboral, como el reconocimiento, el desarrollo profesional y la relación con los supervisores. (60) La convergencia de estos enfoques proporciona una comprensión integral de la experiencia laboral de los trabajadores dentro de la organización, como se muestra en el gráfico 1.

Gráfica 1. Modelo Teórico Clima Organizacional y satisfacción Laboral según Litwin y Stringer con Herzberg



Fuente: Adaptación propia basado en el modelo de Litwin, Stringer y el modelo de Herzberg.

1.5.2.4 Clima Organizacional. El clima organizacional, se describe como la percepción del ambiente que prevalece en una organización donde la percepción colectiva y compartida de los empleados sobre las características, normas, valores y prácticas organizacionales, influyen en la forma en que los empleados se sienten, piensan y se comportan en su entorno de trabajo. (63) Este se compone de diferentes dimensiones que reflejan aspectos clave de la vida laboral y cultural y puede tener un impacto significativo en el desempeño individual y colectivo, como en la satisfacción laboral, el compromiso con la organización, la colaboración, la retención de empleados y la salud y el bienestar de los trabajadores. (58) Al medir y comprender el clima organizacional, las organizaciones pueden identificar fortalezas y áreas de mejora, y tomar acciones para crear un entorno laboral positivo que promueva el bienestar y el éxito de los trabajadores como de la organización. (64)

Según Murillo, el clima organizacional se considera intangible e implica las percepciones del trabajador sobre de condiciones de trabajo y refleja la interacción entre las características personales, organizativas y el ambiente, que este experimenta dentro de la organización y determina su percepción del clima organizacional. De esta manera el Clima organizacional que existe dentro de una organización es objetivo, pero solo puede ser medido a través de la percepción subjetiva del trabajador dentro de la organización. (65)

1.5.2.5 Características del Clima Organizacional. El clima organizacional se establece como un fenómeno, subjetivo, complejo y multidimensional, que parte del individuo y su percepción ante la organización y los elementos clave que influyen en su funcionamiento. El clima organizacional ya sea percibido como positivo o negativo, posee las siguientes características que se describen a continuación. (66)

Es un componente subjetivo: el clima organizacional se basa en las percepciones sobre las condiciones de trabajo, las relaciones interpersonales, el liderazgo, entre otros aspectos, no es algo tangible o medible de manera objetiva, sino que surge de las opiniones personales de los miembros de la organización, el cual puede variar en diferentes momentos y contextos. Donde las percepciones individuales pueden cambiar debido a eventos, interacciones o cambios en la organización. Se considera subjetivo en el sentido de que no existe una única realidad del clima organizacional, sino múltiples perspectivas individuales que se combinan para formar una imagen general del ambiente de trabajo. (58)

Es un fenómeno dinámico: el clima organizacional puede variar con el tiempo y estar influenciado por factores internos y externos a la organización, el cual puede ser afectado por cambios en la estructura organizacional como, la cultura, las políticas institucionales y prácticas de recursos humanos, el liderazgo y las relaciones interpersonales entre otros. (62)

Es un fenómeno complejo: el clima organizacional se compone de múltiples dimensiones y factores que interactúan entre sí y no puede ser reducido a un único elemento o factor, sino que surge de la interrelación e interdependencia de diversas dimensiones y características de la organización que además puede ser afectado por elementos externos, como el entorno económico, político, social y tecnológico en el que opera la organización. (58)

1.5.2.6 Los sistemas de administración de las organizaciones. En la obra “administración de recursos humanos” de Chiavenato (2011), se establecen tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima organizacional:

- **Variables causales:** definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de las variables causales se citan la estructura organizativa y la administrativa, las decisiones, competencia y actitudes. (68)
- **Variables Intermedias:** este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejado en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables revistan gran importancia ya que son las que constituyen los procesos organizacionales como tal de la Organización. (68)
- **Variables finales:** estas variables surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad, están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como productividad, ganancia y pérdida. Para resumir, se pudiera decir que los factores extrínsecos e intrínsecos de la Organización influyen sobre el desempeño de los miembros dentro de la organización y dan forma al ambiente en que la organización se desenvuelve. Estos factores no influyen directamente sobre la organización, sino sobre las percepciones que sus miembros tengan de estos factores. (68)

La interacción de estas variables trae como consecuencia la determinación de los sistemas de gestión que inciden en el clima organizacional.

1.5.2.7 Sistemas de gestión determinantes del clima organizacional. Según Chiavenato (2011), los sistemas de gestión a nivel organizacional pueden ser de tipo autoritario-coercitivo, benevolente-autoritario, consultivo o participativo. Los cuales son descritos a continuación. (68)

- **Sistema de gestión autoritario-coercitivo:** Este sistema se caracteriza por un enfoque donde los líderes toman decisiones de manera unilateral y ejercen un control estricto sobre los empleados. La comunicación es limitada y la motivación se basa principalmente en el temor a las consecuencias negativas. (69)
- **Sistema de gestión benevolente-autoritario:** En este sistema, los líderes se muestran más benevolentes y considerados hacia los empleados, pero siguen manteniendo un alto grado de control y toman decisiones importantes de manera unilateral. La comunicación es más abierta, pero sigue siendo limitada. (69)
- **Sistema de gestión consultivo:** En este sistema, se fomenta una mayor participación de los empleados en la toma de decisiones y se busca su aporte y opinión. Los líderes consultan y buscan el consenso antes de tomar decisiones importantes. La comunicación es más abierta y se valora la retroalimentación de los empleados. (70)
- **Sistema de gestión participativo:** En este sistema, se promueve una participación activa y significativa de los empleados en la toma de decisiones. Los líderes y empleados trabajan juntos en equipos y se valora la colaboración y la autonomía. La comunicación es abierta y fluida, y se fomenta la motivación intrínseca y el desarrollo de los empleados. (70)

Estos cuatro sistemas representan diferentes enfoques en la forma de gestionar una organización donde, el sistema participativo es considerado como el más efectivo para lograr altos niveles de productividad, satisfacción laboral y calidad en el trabajo.

1.5.2.8 Satisfacción Laboral. La satisfacción laboral se considera como un fenómeno que se caracteriza por las emociones y actitudes de los trabajadores, la cual se relaciona con el logro de metas y resultados dentro de una organización, siendo una variable del comportamiento organizacional que tiende a reflejar el estado de bienestar de los empleados con su trabajo, la cual implica el conjunto de emociones experimentadas por los trabajadores sobre el cargo que desempeñan, así como de los aspectos generales y contextuales de la organización, que determinan su bienestar y compromiso con su desempeño y productividad laboral. (60)

La satisfacción es de gran importancia en el ámbito laboral. Según Bajma (2022), una persona con un alto nivel de satisfacción laboral tiende a tener actitudes

positivas hacia su trabajo, mientras que una persona insatisfecha tiende a tener actitudes negativas. Esta satisfacción laboral es el resultado de diversas condiciones que rodean al individuo en su entorno laboral, como aspectos motivacionales relacionados con la responsabilidad, la libertad para realizar el trabajo, las oportunidades de ascenso, el reconocimiento, entre otros. Estos factores influyen en el grado de satisfacción o insatisfacción que experimenta un empleado en su trabajo. (71)

1.5.2.9 Factores que influyen en la satisfacción laboral. Los factores que afectan la satisfacción laboral describen una serie de elementos importantes que influyen en el grado de satisfacción que experimenta un individuo en su trabajo. Entre estos factores se incluye (72)

- Trabajo intelectualmente estimulante: Establece que puestos que brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre qué tan bien lo están haciendo son de preferencia del trabajador donde los puestos que tienen pocos retos provocan cansancio, pero demasiados retos causan frustración y sentimientos de fracaso. En condiciones adecuadas provocan satisfacción. (73)
- Recompensas equitativas: Sistemas de pago y políticas que parezcan justas, claras y congruentes con las expectativas del trabajador. Cuando el salario les parece equitativo, fundados en las exigencias del puesto, es muy probable que el resultado sea la satisfacción. (74)
- Condiciones favorables de trabajo: Percepción del ambiente laboral tanto a lo que respecta a su bienestar personal como en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo. La importancia de los entornos seguros, cómodos, limpios provocan satisfacción. (74)
- Los colegas cooperadores: Establece la importancia de las relaciones interpersonales personales, (amistad y respaldo) aumenta la satisfacción laboral. (73)

1.5.2.10 Efectos de la satisfacción o insatisfacción laboral. La satisfacción o insatisfacción laboral puede tener diversos efectos dentro de una organización, entre los cuales se describen:

- **Productividad:** La satisfacción laboral está positivamente relacionada con la productividad de los empleados. Cuando los empleados están satisfechos con su trabajo, tienden a estar más comprometidos, motivados y dispuestos a esforzarse para alcanzar los objetivos organizacionales, por otro lado, la insatisfacción laboral puede llevar a una disminución en la productividad, ya que

los empleados pueden estar menos motivados y dispuestos a dedicar tiempo y esfuerzo a su trabajo. (75)

- **Rotación de personal:** Los empleados insatisfechos pueden buscar otras oportunidades laborales, lo que puede generar una alta tasa de rotación, esto puede resultar costoso para la organización en términos de reclutamiento, selección y capacitación de nuevos empleados, además de la pérdida de conocimiento y experiencia en los procesos dentro de la organización. (76)
- **Imagen de la organización:** La satisfacción o insatisfacción laboral de los empleados puede tener un impacto en la imagen de la organización tanto interna como externamente. Los empleados satisfechos pueden convertirse en embajadores de la empresa, hablando bien de ella y recomendando a otros, por el contrario, los empleados insatisfechos pueden expresar su descontento a través de comentarios negativos, lo que puede afectar la reputación de la organización y su capacidad para atraer y retener talento. (77)

1.5.2.11 Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral. La satisfacción laboral y el clima organizacional están estrechamente relacionados. El clima organizacional, que se refiere al ambiente psicológico y emocional en una organización, puede influir en la satisfacción laboral de los empleados de varias maneras (60). A continuación, se presentan algunas formas en las que el clima organizacional puede afectar la satisfacción laboral:

- **Apoyo y reconocimiento:** Un clima organizacional positivo que fomente el apoyo y el reconocimiento hacia los empleados tiende a aumentar la satisfacción laboral. Cuando los empleados sienten que su trabajo es valorado y que se les proporciona el apoyo necesario, están más satisfechos con su empleo. (78)
- **Comunicación efectiva:** Un clima organizacional que promueva una comunicación abierta y efectiva entre los empleados y los líderes de la organización contribuye a la satisfacción laboral. La comunicación clara y transparente facilita la comprensión de las expectativas y roles laborales, reduciendo la incertidumbre y mejorando la satisfacción laboral. (78)
- **Relaciones interpersonales:** El clima organizacional afecta las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo. Un ambiente de trabajo cooperativo y amigable, donde se fomenta el trabajo en equipo y se promueve la colaboración, puede aumentar la satisfacción laboral de los empleados. (79)
- **Oportunidades de crecimiento y desarrollo:** Un clima organizacional que brinde oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional tiende a generar mayor satisfacción laboral. Cuando los empleados tienen la posibilidad de

adquirir nuevas habilidades, asumir nuevos desafíos y avanzar en sus carreras, experimentan un mayor grado de satisfacción en su trabajo. (80)

- **Equilibrio entre trabajo y vida personal:** Un clima organizacional que promueva un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal de los empleados puede influir positivamente en su satisfacción laboral. Cuando los empleados tienen flexibilidad para manejar sus responsabilidades personales y laborales, se sienten más satisfechos y comprometidos con su trabajo. (79)

Dada la conexión existente entre clima organizacional y satisfacción laboral, es de gran importancia estudiar el clima organizacional en las instituciones de salud, como una herramienta estratégica que orienta la toma de decisiones para contribuir al mejoramiento continuo de la calidad a nivel organizacional, impactando positivamente la prestación de los servicios de salud a los usuarios. Por lo tanto, un clima organizacional positivo promueve el bienestar y la satisfacción del trabajador y contribuye al éxito de la organización. (81)

1.5.2.12 Medición del clima organizacional y la satisfacción laboral. Medir el clima organizacional y la satisfacción en una organización permite identificar las fortalezas y áreas de mejora, detectar problemas y riesgos potenciales, facilita la toma de decisiones y la productividad, así como promover su compromiso, bienestar de los trabajadores y ayuda a motivar creando entornos laborales saludables y favorecedores, con beneficios tanto para los empleados como para el éxito general de la organización. (82)

1.5.2.13 Medición del clima organizacional. La medición de clima organizacional permite que la organización conozca lo que se percibe de los trabajadores acerca de las variables que más inciden en su comportamiento, lo que se refleja en su productividad y desempeño en general, permitiendo saber cómo la percepción hace de los individuos se comporten o reaccionen de una determinada manera. (83)

Medir el clima organizacional es fundamental para comprender y mejorar el ambiente laboral, identificar fortalezas y áreas de mejora, así como identificar problemas y conflictos, evaluar intervenciones y cambios, fomentar la participación y el compromiso de los empleados, y tomar decisiones basadas en datos. Esto contribuye a crear un ambiente de trabajo positivo y favorece la satisfacción y el rendimiento de los empleados, así como el éxito general de la organización. (83)

1.5.2.14 Medición de la satisfacción laboral. La medición de la satisfacción laboral es un proceso que busca evaluar y comprender el grado de satisfacción que los empleados experimentan en su trabajo. Se ha observado que aquellos trabajadores que están satisfechos con sus actividades laborales tienden a mostrar actitudes y comportamientos positivos que se reflejan en todos los aspectos de su entorno laboral. La Satisfacción Laboral es un factor esencial tanto a nivel individual como interpersonal y organizacional. Además, tiene un impacto en los clientes o usuarios de la empresa. (84) Esto implica que la satisfacción de los empleados afecta el rendimiento de las organizaciones.

La medición es una tarea ardua, ya que depende, por un lado, de lo que la persona entienda por satisfacción laboral y, por otro lado, del contexto mismo de evaluación, es fundamental que las organizaciones se preocupen por el bienestar de sus empleados y les proporcionen las condiciones adecuadas para llevar a cabo sus tareas de manera efectiva.

1.5.2.15 Métodos para la medición o diagnóstico clima organizacional y la satisfacción laboral. El clima organizacional y la satisfacción laboral han sido ampliamente estudiados, y existen varias formas de medirlos entre las cuales podemos establecer las siguientes.

- **Encuestas:** Encuestas específicas que aborden diferentes aspectos del clima organizacional y la satisfacción laboral, donde las respuestas de los empleados proporcionan una visión general del clima y permiten identificar áreas de mejora. (85)
- **Entrevistas individuales:** Estas pueden realizarse de forma estructurada o semiestructurada, donde se busca recopilar información detallada y obtener una comprensión más profunda de las percepciones y opiniones de los empleados sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral. (85)
- **Grupo focal:** Consiste en reunir a un grupo pequeño de empleados representativos para discutir temas relacionados con el clima organizacional o satisfacción laboral. Estas sesiones facilitan el intercambio de ideas y la identificación de problemas y oportunidades. (86)

1.5.3 Marco conceptual

1.5.3.1 Percepción. se define como la acción y efecto de percibir, hace alusión a las impresiones que puede percibir un individuo de un objeto a través de los sentidos (87).

1.5.3.2 Gestión empresarial. Es aquella actividad empresarial que, a través de diferentes individuos especializados, buscará mejorar la productividad y la competitividad de una empresa o de un negocio. (88)

1.5.3.3 Talento Humano. Dentro de las organizaciones el término talento humano fue acuñado por Peter Drucker, quien lo definió como: “los programas de formación que buscan mejorar el rendimiento, levantar la moral y aumentar el potencial de los empleados que hacen parte de una organización. Es un medio relevante para la planeación de proyectos de vida y de trabajo del personal, pero al mismo tiempo es un aspecto clave para el logro de los objetivos y mejoramiento de posibilidades organizacionales futuras en términos de competitividad”. (89)

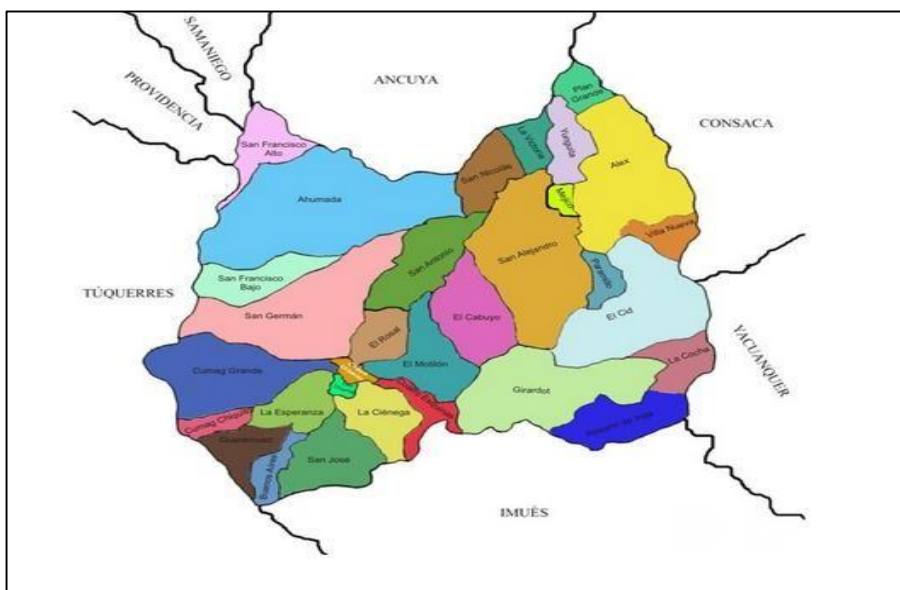
1.5.3.4 Cliente Interno. El cliente interno, son todos aquellos que mediante un proceso de selección y reclutamiento de personal que realizan las empresas, son elegidos y contratados para desarrollar una labor específica en un puesto de trabajo asignado, donde tendrán un jefe directo al cual rendir unos resultados y así mismo tener unos deberes y derechos como miembros activos en una organización. (90)

1.5.3.5 Desempeño laboral. Es entendido como el resultado de las tareas vinculadas con los objetivos de la empresa, incluyendo aspectos como la productividad, eficiencia y efectividad y abarca un conjunto de acciones que se reflejan en los resultados obtenidos y el cumplimiento de las metas establecidas, haciendo uso de estrategias implementadas por parte de los empleados. (91)

1.5.3.6 Motivación. Se define como la fuerza que impulsa a las personas a llevar a cabo acciones específicas en su entorno de trabajo. La intensidad, el interés y el esfuerzo que cada individuo invierte en sus labores están influenciados por sus propios motivos y necesidades. Para alcanzar este estado, se emplean diversas capacidades y habilidades individuales que contribuyen a mantener y mejorar el nivel de motivación en el ámbito laboral. (92)

1.5.4 Marco contextual. Geográficamente el Municipio de Guaitarilla se sitúa en la subregión Centro Occidental del Departamento de Nariño, está dividido en su área rural por 32 veredas y su centro poblado o cabecera Municipal, con 18 barrios (Ver en grafico 2).

Gráfica 2. División política administrativa y límites del municipio de Guaitarilla



Fuente: Secretaria de planeación municipal de Guaitarilla.

El Centro Hospital Guaitarilla ESE, se encuentra ubicado en el centro urbano del municipio de Guaitarilla, es una entidad que presta servicios de salud de baja complejidad como los son medicina general, odontología, enfermería, laboratorio clínico, psicología, hospitalización y promoción y mantenimiento. Se encuentra ubicado en la Plaza Santa Fe del municipio de Guaitarilla, en el departamento de Nariño.

El centro cuenta con un equipo de 70 trabajadores pertenecientes a diferentes ramas de la ciencia de la salud de los cuales 40 se encuentran en el área asistencial y 30 en el área administrativa. Además, la institución cuenta con 3 ambulancias, y presta servicios a nivel intramural y extramural en diferentes corregimientos y veredas que hacen parte del municipio como son los poblados de San Nicolás, San Alejandro, Ahumada, Girardot y la Esperanza.

La misión de esta institución es: brindar servicios de baja complejidad enfocados en la protección específica y detección temprana, asegurando el equilibrio financiero y la rentabilidad social a través del mejoramiento continuo de sus servicios,

garantizando la calidad de la atención con personal competente y altamente comprometido, donde se fomente la participación comunitaria, apoyo de práctica técnica y universitaria para la formación de recursos humano en salud y la preservación del medio ambiente. Así mismo, su visión consiste en que para el año 2024, la Empresa Social del Estado Centro Hospitalario Guaitarilla, será una Institución líder en la prestación de servicios de salud de baja complejidad en el Departamento de Nariño, contribuyendo a la calidad de vida de la población de Guaitarilla y de esta manera convertirse en el mejor escenario para el cuidado de la salud del municipio.

1.5.5 Marco legal. De acuerdo con el contexto actual de las empresas en Colombia, se ha evidenciado desde hace tiempo, la importancia de tener fundamentado y estructurado un plan de gestión y calidad que le permita a las empresas influenciar en su productividad. La ejecución de estos planes está soportada bajo Normas Internacionales y Nacionales que buscan el cumplimiento garantizando su aplicación. Por consiguiente, las empresas de hoy deben garantizar un ambiente laboral apropiado para cada uno de sus integrantes.

Normatividad Internacional: Las normas internacionales del trabajo establecidas por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) pueden tener un impacto en las prácticas laborales y, en consecuencia, en el clima organizacional y la satisfacción laboral. Colombia es miembro de la OIT, y algunas de las convenciones relevantes incluyen.

También se encuentran los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que son una iniciativa global adoptada por los 193 estados miembros de las Naciones Unidas en septiembre de 2015. Estos objetivos buscan abordar los desafíos mundiales más urgentes para el año 2030, con el fin de promover un desarrollo sostenible que beneficie a todas las personas y proteja el planeta

El objetivo que incluye la garantía de entornos laborales saludables es el número 8: "Trabajo decente y crecimiento económico" (también conocido como ODS 8). (93). Tiene como objetivo promover el crecimiento económico sostenible, inclusivo y sostenido, el empleo pleno y productivo, y el trabajo decente para todos. Uno de sus objetivos específicos es:

“Meta 8.8: Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y protegido para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes, y las personas en empleos precarios”.

Norma ISO 45003 - Gestión de la seguridad y salud en el trabajo: Esta norma, publicada por la Organización Internacional de Normalización (ISO), proporciona directrices para la gestión de la seguridad y salud en el trabajo, incluyendo aspectos relacionados con el bienestar y el ambiente laboral.

Declaración Universal de Derechos Humanos: Si bien no se enfoca específicamente en el clima organizacional, esta declaración de las Naciones Unidas establece principios fundamentales relacionados con el respeto de los derechos humanos en todos los ámbitos, incluido el trabajo.

Convenio de la OIT No. 100: Este convenio se refiere a la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor, con el objetivo de eliminar la discriminación salarial basada en el género. (94)

Convenio OIT No. 111: Aborda la discriminación en el empleo y la ocupación, promoviendo la igualdad de oportunidades y de trato para todas las personas en el lugar de trabajo. (95)

Convenio No. 135 de la OIT: Este convenio se centra en los representantes de los trabajadores, lo que permite a los empleados tener voz en los procesos de toma de decisiones que afectan sus condiciones de trabajo y satisfacción laboral. (96)

Normatividad Nacional: Colombia cuenta con leyes laborales que rigen varios aspectos del empleo y pueden tener un impacto directo en el clima organizacional y la satisfacción laboral. Algunas de las leyes laborales clave en Colombia incluyen:

Código Sustantivo del Trabajo: Es la principal normativa laboral en Colombia y regula las relaciones laborales entre empleadores y empleados. El código establece derechos y obligaciones para ambas partes, incluyendo aspectos como jornada laboral, vacaciones, salario mínimo, prestaciones sociales, entre otros, que influyen directamente en la satisfacción laboral de los empleados.

Ley 1010 de 2006: Esta ley tiene como objetivo prevenir y abordar el acoso y la intimidación en el lugar de trabajo. En su artículo 1 el cual establece el objeto de la ley y los bienes protegidos por ella, incluyendo el trabajo en condiciones dignas y justas, la armonía entre quienes comparten un mismo ambiente laboral y el buen ambiente en la empresa, y en su artículo 2, que define el acoso laboral y sus modalidades generales, incluyendo el maltrato laboral y la persecución laboral. (97)

Resolución 2646 de 2008: En la que se establecen disposiciones y se define responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención, y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. En su artículo 2, que define el acoso laboral y sus modalidades generales, incluyendo el maltrato laboral y la persecución laboral, artículo 5, el cual refiere a los factores psicosociales que deben ser evaluados por los empleadores. (98)

Ley 1562 de 2012: por el cual se modifica el sistema de riesgos laborales en Colombia y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional. En su artículo 1 define al programa de salud ocupacional como un sistema que anticipa, reconoce, evalúa y controla los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud en el trabajo y en su artículo 14 se establece la garantiza la calidad en salud ocupacional y riesgos laborales (99).

Ley 1636 de 2013: Esta ley se enfoca en promover la conciliación saludable de la vida laboral y personal y la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo. En su artículo 2, se define el mecanismo de protección al cesante, mediante el cual se garantiza la protección social de los trabajadores en caso de quedar desempleados, manteniendo el acceso a salud y pensiones. (100)

Decreto Nacional 1477 de 2014: Permite actualizar las enfermedades y riesgos profesionales que facilita la comprensión de los diferentes factores para la prevención de enfermedades laborales. En sus artículos 2,3 y 4 se define los agentes de riesgo y medidas para facilitar la prevención de enfermedades en las actividades laborales, además se establecen los grupos de enfermedades y se determina los criterios de diagnóstico médico en los trabajadores afectados. (101)

Decreto 1072 de 2015: Recopila todas las normas de las diferentes reglamentaciones existentes para poder establecer un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). En su artículo 2 se establece la obligación para todas las empresas de implementar este sistema. (102)

Decreto 1083 de 2015: Expide el decreto único para reglamentación del sector de función pública, estableciendo el plan de bienestar e incentivos. En su artículo 2, se establece que las entidades deben medir el clima laboral, al menos cada dos años y definir, ejecutar y evaluar medidas de intervención con el fin de mantener niveles adecuados de calidad de vida laboral. (103)

Resolución 1111 del 27 de marzo de 2017: Establece estándares mínimos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para empleadores y contratantes. En su artículo 8 se exige a los empleadores cumplir con los estándares mínimos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, incluyendo a todos los que prestan servicios en sus instalaciones. (104)

Por otro lado, no existen normativas departamentales ni locales que apliquen a este tema, ya que las entidades por lo general se rigen por las normativas nacionales, cabe resaltar que los planes territoriales en salud a nivel departamental y municipal se encuentran enfocadas a la intervención solamente de la población trabajadora informal. Pese al amplio marco normativo existen grandes desafíos para las organizaciones de salud en su búsqueda por mejorar el clima organizacional y la satisfacción laboral dentro de sus entornos laborales.

1.6 METODOLOGÍA

1.6.1 Enfoque de investigación. El presente estudio se enmarca dentro del enfoque cuantitativo. Según Hernández y Mendoza (2018) mediante este enfoque se recaba y analiza datos numéricos con relación a unas determinadas variables medibles u observables que han sido previamente establecidas, empleando instrumentos predeterminados y estandarizados, utilizando un análisis estadístico. (105)

Por tanto, el enfoque cuantitativo, se ajustó al objetivo general del presente estudio, puesto que se logró determinar la relación entre la percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral de los funcionarios del Centro Hospital Guaitarilla ESE, empleando métodos y técnicas que permitieron medir y cuantificar las variables específicas del presente estudio, a través de la recopilación de datos numéricos y su posterior análisis estadístico.

1.6.2 Tipo de investigación. El estudio propuesto se realizó utilizando el tipo de investigación descriptivo y correlacional, con un diseño de corte transversal. En este sentido el tipo de investigación descriptiva define, mide y caracteriza las variables, en base a un contexto determinado, así como al fenómeno o planteamiento referido, cuantificando y mostrando con precisión los resultados. Por otro, el tipo de investigación correlacional permite conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más variables en un contexto en particular. En cuanto al diseño, los estudios transversales permiten la medición en un tiempo único. (105)

Por tanto, para el presente estudio el tipo de estudio descriptivo permitió obtener una visión detallada de la percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral, recopilando datos mediante instrumentos de medición validados, tipo encuesta, para describir, medir y caracterizar estas variables.

En tanto que al enmarcarse dentro de una investigación de tipo correlacional se logró establecer el grado de relación de las variables objeto de estudio, y de esta manera se identificó la dirección y fuerza de dicha relación. Por otro lado, el estudio se llevó a cabo en un solo momento, por tanto, se enmarcó en un diseño de corte transversal.

1.6.3 Población de estudio. La población de este estudio correspondió a 70 trabajadores del Centro Hospital Guaitarilla ESE (ver tabla 2), del área administrativa y asistencial, como se describe a continuación:

Tabla 2. Distribución por área de los trabajadores del Centro Hospital Guaitarilla E.S.E

Tipo	N.
Asistencial	40
Administrativo	30
Total	70

Fuente: El presente estudio

1.6.4 Diseño Muestral. Fue de tipo censo ya que la muestra correspondió a toda la población de trabajadores administrativos y asistenciales del Centro Hospital Guaitarilla ESE.

1.7 CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN

1.7.1 Criterios de inclusión

- Personal de salud asistencial y administrativo de la institución.
- Trabajadores que participen voluntariamente en el estudio y den su consentimiento informado.

1.7.2 Criterios de Exclusión

- Trabajadores que se encuentre en incapacidad laboral.
- Trabajadores que se encuentre en periodo de vacaciones.

1.8 HIPÓTESIS

H0: el clima organizacional no está relacionado con la satisfacción laboral.

H1: el clima organizacional está relacionado con la satisfacción laboral.

1.9 DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES

Se trabajó con dos grupos de variables: variable independiente (clima organizacional), variable de exposición (satisfacción laboral) (Ver anexo C).

1.10 FUENTES DE INFORMACIÓN.

Para el estudio se recolectaron los datos de fuentes de información primaria: personal asistencial y administrativo, vinculado laboralmente al Centro Hospital Guaitarilla ESE.

1.11 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.

Se utilizó como técnica una encuesta estructurada, y se empleó como instrumento un cuestionario conformado por tres secciones: I. Características sociolaborales; II. Clima organizacional; III. Satisfacción laboral, dando respuesta a los objetivos del presente estudio e integrando instrumentos previamente validados para la medición del clima organizacional y satisfacción laboral.

A continuación, se describen cada una de las secciones que se incluyeron en este instrumento:

Sección I. Características sociolaborales: Se estructuró una encuesta conformada por 17 preguntas de selección múltiple, con única respuesta relacionadas con edad, sexo, condiciones médicas, estado civil, condición de tener hijos o ser cabeza de familia profesión, composición familiar, responsabilidad económica en el hogar, etnia, condición de discapacidad o ser víctima de conflicto armado, orientación sexual, nivel de escolaridad, tipo de vivienda área, servicio de trabajo, tiempo de vinculación y tipo de contrato.

Sección II. Clima organizacional: Para la medición de este componente, se empleó la escala de clima organizacional (EDCO), la cual fue diseñada por Acero Yusset, et al (1999), de la Fundación Universitaria Konrad Lorenz en Santafé de Bogotá, D.C. (1)

Esta escala incluye preguntas específicas sobre la percepción del clima organizacional, permitiendo identificar un grado global de la percepción del colaborador hacia la organización, mediante la medición de 40 indicadores que investigan la variable clima organizacional con respuesta en formato Likert. (1)

Los indicadores del EDCO, se encuentran enmarcados en ocho dimensiones, que corresponden a: 1. Realización Personal; 2. Los tipos de direcciones; 3. El sentido de pertenencia; 4. Retribuciones; 5. La disponibilidad de los recursos; 6. La estabilidad; 7. La claridad y la coherencia en la dirección; 8. Valores colectivos. (1) Para determinar el nivel del clima organizacional en el EDCO, se utiliza un rango de puntuaciones basado en niveles: bajo, medio y alto, como se describe en el plan de análisis (ver en tabla 5)

Las propiedades psicométricas de la escala muestran validez y confiabilidad en el instrumento, registrando un coeficiente de alfa de Cronbach de 0.8539, ubicándolo en un nivel alto de confiabilidad. (1)

Cabe anotar que desde el presente estudio se gestionó la autorización y aprobación por parte de los autores para utilizar el instrumento EDCO. (Ver Anexo E).

Sección III. Satisfacción laboral: Para determinar este componente se utilizó una adaptación de la escala de satisfacción laboral de Price en Bárbara Alarco (2010), la cual contiene 4 indicadores, los cuales están relacionados con la satisfacción del colaborador (1). El instrumento adaptado se conformó por 16 preguntas relacionadas con la satisfacción laboral en escala con respuesta en formato Likert.

Las propiedades psicométricas de la escala muestran validez y confiabilidad en el instrumento, registrando un coeficiente de alfa de Cronbach que oscila entre 0.7 a 0.8 en diferentes estudios, considerando aceptable su aplicación. (1) Ya que este instrumento fue adaptado, se sometió a una validación de contenido, la cual se describe más adelante.

Escala Likert de medición. Para facilitar la medición del clima organizacional y satisfacción laboral se empleó la escala Likert, teniendo en cuenta una puntuación de valores definida de 1 a 5. Las preguntas fueron estructuradas en preguntas positivas, y preguntas negativas como se puede observar en la tabla 4

Tabla 3. Escala Likert para preguntas positivas y negativas

Tipo de pregunta	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
Positiva	5	4	3	2	1
Negativa	1	2	3	4	5

Fuente: adaptado de Acero Yusset 1999.

Las preguntas positivas indagaron sobre aspectos que denotaron una percepción favorable o satisfactoria en los encuestados. Por otro lado, las preguntas negativas fueron formuladas para identificar áreas que pueden generar una percepción desfavorable o insatisfactoria. (ver en la tabla 4)

1.11.1 Proceso de Obtención de la Información. En el proceso investigativo se realizaron las siguientes actividades que facilitaron la ejecución del presente estudio:

Gestión de permisos: Se gestionó autorización y permiso para el desarrollo del estudio, obteniendo una respuesta favorable por parte del Centro Hospital Guaitarilla ESE. (Ver anexo D).

Validación de instrumentos: El instrumento, fue sometido a validación de contenido por expertos, dado que se diseñó la sección I, referente a características sociolaborales y que se adaptó instrumento para la sección III, referente a satisfacción laboral. La validación se realizó por dos expertos temáticos y un experto metodológico, para asegurar que sea un instrumento válido para su uso en la población de estudio, para lo cual se contó con los siguientes expertos temáticos y metodológicos:

Experto número 1. Validador nacional, de orden metodológico: **Mag. Víctor Hugo Rosero Arcos**, Docente Universidad Mariana, Psicólogo, Magister en educación, licenciado en filosofía y teología, especialista en pedagogía, candidato a doctor en psicología. Docente investigador escalafonado como investigador junior en Colciencias. Experto realiza aportes de validación, se realizan ajustes y de acuerdo con nueva revisión del experto se Otorga Aval al instrumento para ser aplicado (Anexo F).

Experto número 2. Validador internacional, de orden temático: **Mag. Ariadna Marcela Vicencio González**. Maestría en Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Docente investigadora de amplia experiencia de la Universidad Popular Autónoma del estado de Puebla (UPAEP) de México. Experta realiza aportes de validación, se realizan ajustes y de acuerdo con nueva revisión del experto se Otorga Aval al instrumento para ser aplicado (Anexo F).

Experto número 3. Validador internacional, de orden temático: **PhD. Federico Martin Malpartida Quispe**. Cirujano Dentista, Doctor en Salud, Maestro en Estomatología. Docente Principal en la Universidad Privada Norbert Wiener. Secretario Académico de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Privada Norbert Wiener. Secretario Académico de la Facultad de Ciencias de la Salud, encargado de la gestión de convenios para uso de campo clínico en las

Facultades de Ciencias de la Salud y Farmacia y Bioquímica de la Universidad Privada Norbert Wiener, así como vicepresidente de la Comisión Central de Innovación en Investigación de la Facultad de Farmacia y Bioquímica. Experto realiza aportes de validación, se realizan ajustes y de acuerdo con nueva revisión del experto se Otorga Aval al instrumento para ser aplicado (Anexo F).

Cabe anotar que esta fase permitió identificar oportunidades de mejora en el instrumento e identificar la pertinencia de las preguntas.

Prueba Piloto: Se realizó una prueba piloto con el fin de calibrar el instrumento, en la cual se encuestaron a 20 funcionarios de un centro de salud de primer nivel de atención, con características similares a la población objeto.

Teniendo en cuenta el resultado de la prueba piloto, se revisó el instrumento en todas sus secciones y de acuerdo a las recomendaciones de los participantes, se incluyeron dos preguntas relacionadas con salud y bienestar laboral en la sección III. Satisfacción laboral.

En general la prueba piloto permitió confirmar que la estructura de la encuesta, incluyendo sus secciones y preguntas, resultó lógica y fácil de seguir. (ver anexo H)

Aplicación de instrumentos: una vez realizada la validación del instrumento, aplicada la prueba piloto y calibrado el instrumento, se aplicó el instrumento previa firma de consentimiento informado por parte de la población objeto de estudio.

1.12 CONTROL DE ERRORES Y SESGOS

Al tratarse de un estudio tipo censo, no se presentó ningún error aleatorio. En la tabla 4, se presentan los posibles sesgos y el tipo de control necesario para garantizar la validez del estudio.

Tabla 4. Control de errores y sesgos

Tipo de sesgo		Control
Selección		Se respetaron los criterios de inclusión y exclusión, con el fin de que la población seleccionada a participar del estudio cumpliera con los requisitos exigidos por la presente investigación.
Información	Reporte	La información se obtuvo en formulario Google, con el fin de facilitar la validación en el programa Excel, garantizando que la información se recolectara de manera clara, completa y legible.
	Instrumento	El uso de los instrumentos validados por Acero Yusset et al 1999 y Bárbara Alarco (2010), aseguraron la calidad y la precisión de los datos recopilados, permitiendo obtener resultados confiables y significativos para el presente estudio. También para efecto de control se realizó validación de instrumento por expertos y se aplicó prueba piloto.
	Encuestador	Se garantizó que las personas encargadas de administrar el instrumento estén debidamente capacitadas y comprendieran cada paso de este.
Confusión		Se incluyeron la mayoría de las variables que según los referentes teóricos influyen en la variable de respuesta y se aplicaron métodos estadísticos.

Fuente: El presente estudio.

1.13 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS DATOS

Este trabajo de investigación se llevó a cabo utilizando diferentes programas y herramientas para garantizar una recolección y análisis efectivos de los datos.

En cuanto a la recolección y procesamiento de datos, se utilizó el programa Excel para llevar a cabo la depuración de la base de datos y realizar las tareas necesarias para garantizar la calidad y consistencia de los datos recopilados.

Para el análisis estadístico de los datos, se empleó el software SPSS®, en su versión 25 (IBM Corp. Released 2012. IBM SPSS Statistics for Windows, Version 21.0. Armonk, NY: IBM Corp.). SPSS es una herramienta ampliamente utilizada en la investigación cuantitativa que ofrece una amplia gama de opciones para el análisis estadístico, incluyendo pruebas de hipótesis, análisis de correlación, regresión y análisis de varianza, entre otros. Su capacidad para manejar grandes volúmenes de datos y generar resultados estadísticamente significativos lo convierte en una herramienta valiosa para este estudio. (106)

Para el presente estudio el software SPSS, permitió el análisis estadístico obtenido de la base de datos que se generó de la aplicación del instrumento, así como la comprobación de hipótesis a través de las pruebas de normalidad y correlación.

A continuación, se describen por objetivo las técnicas de procesamiento y análisis de datos para el desarrollo del presente estudio:

Objetivo 1. Caracterizar socio laboralmente a los funcionarios del Centro Hospital Guaitarilla ESE. Se realizó la descripción de las características sociodemográficas del personal de salud que labora en el Centro Hospital Guaitarilla ESE. Para las variables cuantitativas y cualitativas se utilizó frecuencias absolutas y relativas. Estas operaciones fueron realizadas utilizando la herramienta Excel para procesamiento de datos.

Objetivo 2. Identificar el clima organizacional que tienen los funcionarios del Centro Hospital Guaitarilla ESE. Se llevó a cabo el análisis de los datos recolectados mediante técnicas estadísticas adecuadas, que incluyeron el cálculo de frecuencias absolutas y relativas. Estas operaciones fueron realizadas utilizando la herramienta Excel para procesamiento de datos.

Objetivo 3. Identificar la satisfacción laboral de los funcionarios del Centro Hospital Guaitarilla ESE. Se llevó a cabo el análisis de los datos recolectados mediante técnicas estadísticas adecuadas, que incluyeron el cálculo de frecuencias absolutas y relativas. Estas operaciones fueron realizadas utilizando la herramienta Excel para procesamiento de datos.

Objetivo 4. Establecer el índice y el nivel de clima organizacional y satisfacción laboral del Centro Hospital Guaitarilla ESE. Para establecer el nivel de clima organizacional y satisfacción laboral, se llevó a cabo el cálculo del índice, el cual fue utilizado para categorizar los resultados en niveles definidos: bajo, medio o alto, siguiendo los siguientes pasos:

Cálculo de índice de clima organizacional y satisfacción laboral. El índice de clima organizacional como el índice de satisfacción laboral fueron herramientas que permitieron comprender el clima organizacional y el nivel de satisfacción de los trabajadores del Centro Hospital Guaitarilla. ESE.

Una de las fórmulas estadísticas empleadas para calcular los índices de clima organizacional y satisfacción laboral fue la normalización Min-Max, el cual es un método para ajustar los valores de una variable para que estén dentro de un rango específico. Se logra restando el valor mínimo de la variable y luego dividiendo por la diferencia entre el valor máximo y el mínimo. Esta técnica estadística ayuda a comparar diferentes variables en la misma escala, facilitando su interpretación. De esta manera se simplificó la comparación y facilitó la identificación de patrones relevantes en el análisis de resultados. (107)

Por tanto, el cálculo de índices con normalización Min-Max permitió una forma eficiente de sintetizar y comparar las diferentes variables en una escala uniforme. (107)

Es importante destacar que el Índice de clima organizacional y satisfacción laboral se emplearon como indicadores cuantitativos para reflejar la percepción de las variables contempladas en este objetivo.

Para el clima organizacional, el índice se calculó inicialmente a nivel de cada dimensión del clima organizacional teniendo en cuenta que cada dimensión se conformó por cinco preguntas y que las respuestas a estas se estructuraron en una escala Likert de cinco puntos (ver tabla 4), donde 1 representa la percepción más baja del clima organizacional y 5 la más alta.

Para cada dimensión, se procedió de la siguiente manera:

- Se sumaron los valores obtenidos en las cinco preguntas de la dimensión.
- Se estandarizó la suma obtenida en un rango del 1 al 100%, considerando que el valor mínimo posible de la suma (si todas las respuestas fueran 1) sería 5, y el valor máximo (si todas las respuestas fueran 5) sería 25.
- La fórmula de estandarización aplicada fue la siguiente. (107)

$$ICOd = \frac{X - Minx}{Maxx - Minx} * 100$$

Cálculo del Índice General del clima organizacional:

Una vez calculados los índices de cada dimensión, se procedió a calcular el índice general del clima organizacional mediante el promedio de los puntajes de todas las dimensiones. Este proceso se llevó a cabo siguiendo los siguientes pasos:

- Se sumaron los índices estandarizados de todas las dimensiones para obtener una suma total.
- Dado que el cuestionario consta de 40 preguntas y siguiendo la lógica de la escala Likert, el valor mínimo (40) y máximo (200) general posible.
- La suma total se estandarizó al rango de 1 a 100% utilizando una fórmula similar a la de las dimensiones individuales: (107)

$$ICO = \frac{X - Minx}{Maxx - Minx} * 100$$

Esta metodología permitió obtener un panorama claro y estandarizado del clima organizacional percibido, posibilitando comparaciones internas entre diferentes dimensiones y una visión general de la organización.

Para determinar el índice general de clima organizacional, se calcularon los promedios obtenidos para cada dimensión. Luego, se calculó el promedio generado por todas las dimensiones y se procedió a determinar la desviación estándar con el objetivo de obtener una comprensión más profunda del comportamiento de los valores individuales en cada dimensión. Esto permitió establecer una comparación entre las distintas dimensiones estudiadas en relación con el clima organizacional.

Utilizando la misma metodología empleada para el cálculo del Índice de clima organizacional, se procedió a establecer el Índice de Satisfacción Laboral en el Centro Hospital Guaitarilla E.S.E. se procedió de la siguiente manera.

- Se sumaron los valores obtenidos de las dieciséis preguntas
- Se estandarizó la suma obtenida en un rango del 1 al 100%, considerando que el valor mínimo posible de la suma (si todas las respuestas fueran 1) sería 16, y el valor máximo (si todas las respuestas fueran 5) sería 80

Para determinar el índice general de satisfacción laboral, se calculó el promedio obtenido teniendo en cuenta el índice calculado para cada participante y se procedió a determinar la desviación estándar.

Cálculo del Nivel de clima organizacional y satisfacción laboral. Para determinar el nivel de clima organizacional en el Centro Hospital Guaitarilla ESE, se establecieron tres categorías propuestas por Yusset 1999 en su instrumento EDCO, las cuales corresponden a nivel bajo, medio y alto, teniendo en cuenta los porcentajes derivados de los índices de clima organizacional, donde se aplicó la siguiente clasificación: (ver en tabla 5)

Tabla 5. Clasificación clima organizacional

Nivel	Puntaje	Equivalencia en porcentual
Nivel Bajo	De 40 a 93 puntos.	20% a 46%
Nivel Medio	De 94 a 147 puntos	47% a 73%
Nivel Alto	Puntajes entre 148 y 200.	>74%

Fuente: adaptado de Acero Yusset 1999

Para el cálculo del nivel de satisfacción laboral se realizó bajo la siguiente clasificación, las cuales corresponden a nivel bajo, medio y alto, teniendo en cuenta el porcentaje derivado del índice de satisfacción laboral, y se aplicó la siguiente categorización: (ver en tabla 6)

Tabla 6. Clasificación satisfacción laboral

Nivel	Puntaje Equivalencia en porcentual
Nivel Bajo	Menor o igual a 33%
Nivel Medio	Entre 34% al 66%
Nivel Alto	Superior al 67%

Fuente: adaptado de Acero Yusset 1999

Estos pasos permitieron clasificar la percepción del clima organizacional y satisfacción laboral en niveles que van desde bajo hasta alto, facilitando la interpretación y comparación de los datos.

Objetivo 5. Establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los funcionarios del Centro Hospital Guaitarilla ESE. En este segmento del estudio, se exploró las posibles relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los funcionarios del Centro Hospital Guaitarilla ESE.

Para llevar a cabo este análisis, primero se presentaron los análisis descriptivos de cada índice, que resume las tendencias centrales y la dispersión de las puntuaciones de clima organizacional y satisfacción laboral.

Este análisis fue fundamental para establecer un entendimiento básico de las distribuciones subyacentes de los datos obtenidos. Posteriormente se examinó la normalidad de la distribución de los índices mediante pruebas de normalidad mediante la prueba de Kolmogórov-Smirnov. Para este estudio los datos al no presentar una distribución normal, se hizo uso de correlaciones no paramétricas como la prueba de Rho de Spearman. (108)

La prueba de Rho de Spearman, es una medida de correlación no paramétrica que evalúa la fuerza y dirección de la asociación entre dos variables continuas o de orden. Esto nos permitió determinar si existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral y, de ser así, cuán fuerte es dicha relación. (109)

1.14 PLAN DE DIVULGACIÓN DE LOS RESULTADOS

Con el objetivo de comunicar de manera efectiva y amplia los resultados obtenidos en el presente estudio a diferentes audiencias, a continuación, se detallan las estrategias y acciones propuestas para la divulgación de los hallazgos:

- Se elaboró un informe técnico, que integró los objetivos, metodología, resultados y conclusiones de la investigación y se entregó al Centro Hospital Guaitarilla ESE.
- Se socializó los resultados de la presente investigación al gerente y talento humano que hacen parte del Centro Hospital Guaitarilla ESE.
- Se envió los resultados de la investigación a una revista científica especializada para su revisión y posible publicación. Esto permitirá una mayor difusión de los hallazgos entre la comunidad científica y contribuirá al avance del conocimiento en el campo de estudio.

1.15 CONSIDERACIONES ÉTICAS

Según la Resolución 8430 de 1993 por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud del Ministerio de Salud de Colombia, resaltando en sus artículos 5, que en toda investigación en la que el ser

humano sea sujeto de estudio, deberá prevalecer el criterio del respeto a su dignidad y la protección de sus derechos y su bienestar. (110)

En su artículo 6, establece que la investigación que se realice en seres humanos se deberá desarrollar conforme a principios científicos y éticos que la justifiquen, y se fundamentará en la experimentación previa realizada en animales, en laboratorios o en otros hechos científicos, y se realizará solo cuando el conocimiento que se pretende producir no pueda obtenerse por otro medio idóneo. (110)

De acuerdo con el artículo 11, este estudio fue considerado sin riesgo, teniendo en cuenta que se utilizó una lista de chequeo sin intervención o modificación de las variables biológicas fisiológicas psicológicas o sociales de los individuos que participaron en el estudio. (110)

Por otra parte, en su artículo 14, se establece que la investigación solo debe realizarse al obtener el consentimiento informado. Cabe señalar que para el presente estudio se aplicó consentimiento informado de acuerdo con lo contemplado en el artículo 15 y 16 de la misma resolución. (110)

Se siguieron las pautas éticas establecidas por la Declaración de Helsinki. Esta declaración, creada por la Asociación Médica Mundial (AMM) durante la 18ª Asamblea Médica Mundial en 1964, es reconocida como uno de los documentos más importantes en la protección y regulación ética de la investigación en seres humanos. (111)

Siguiendo estas directrices, se obtuvo el consentimiento informado de los participantes, respetando su privacidad y confidencialidad, se evitó la discriminación, se evaluaron los beneficios y riesgos del estudio, y se priorizó el bienestar de los participantes. El Procedimiento de Análisis y Recolección de la Información se llevó a cabo de manera ética y responsable, asegurando la integridad y validez de los resultados obtenidos. (111)

2. RESULTADOS

En el presente capítulo se presentan los hallazgos obtenidos a partir de la aplicación de 70 encuestas aplicadas a los funcionarios del Centro Hospital Guaitarilla ESE. Para ello, se ha estructurado el capítulo en secciones que corresponden a cada uno de los objetivos específicos planteados.

2.1 CARACTERIZACIÓN SOCIOLABORAL A LOS FUNCIONARIOS DEL CENTRO HOSPITAL GUAITARILLA E.S.E.

La caracterización sociolaboral de los funcionarios del Centro Hospital Guaitarilla ESE (ver tabla 7) reveló una población laboral joven, con un 42.9% de los empleados en el rango de edad de 18 a 30 años y un 31.4% entre 31 y 40 años. Se evidenció una predominancia del género femenino, representando el 71.4% del total de los funcionarios.

En relación con las condiciones médicas crónicas la mayoría de los funcionarios 91.4% no reportaron padecer ninguna, demostrando un perfil de salud favorable dentro de la institución. El estado civil más común entre los funcionarios fue soltero 77.1%, seguido por casados 18.6%. Más de la mitad de los encuestados 55.7% indicaron tener hijos y una ligera mayoría 52.9% se identificó como cabeza de familia. (Ver tabla 7)

La composición familiar mostró que el 51.4% de los funcionarios vive con familiares, como padres o hermanos, y un 22.9% vive con su pareja e hijos. En cuanto a la responsabilidad económica del hogar, un 34.3% comparte esta responsabilidad con un familiar, mientras que otro 34.3% no la comparte con nadie. (Ver tabla 7).

El 87.1% de los funcionarios no pertenecen a ningún grupo étnico específico mientras que solo el 9% se identifican como miembros de comunidades indígenas, y la totalidad de los encuestados no se identifica con alguna discapacidad. Respecto a la escolaridad, la mayor proporción de los funcionarios posee un nivel técnico 37.1%, seguido por aquellos con pregrado 31.4%. (Ver tabla 7)

La mayoría de los funcionarios se dedican al área asistencial 57.1% y la antigüedad en el puesto indicó que un 42.9% ha estado en su posición actual de 1 a 3 años y un 41.4% menos de un año. Finalmente, la forma de vinculación laboral más común fue el contrato por prestación de servicios, con un 74.3%. (Ver tabla 7)

Tabla 7. Caracterización sociolaboral de los funcionarios del Centro Hospital Guaitarilla E.S.E

Variable Sociolaboral	Categorías	n= (70)	%
1. Edad	18-30	30	42.9
	31-40	22	31.4
	41-50	11	15.7
	51-60	6	8.6
	61 o más	1	1.4
2. Sexo	Hombre	20	28.6
	Mujer	50	71.4
3. Condiciones médicas crónicas diagnosticadas	Diabetes, Hipertensión, Artritis	1	1.4
	Enfermedad cardiovascular	1	1.4
	Hipertensión	1	1.4
	Ninguno	64	91.4
	Otro	3	4.3
4. Estado civil	Casado	13	18.6
	Divorciado	1	1.4
	Soltero	54	77.1
	Unión libre	2	2.9
5. Tiene hijos	No	31	44.3
	Si	39	55.7
6. Cabeza de familia.	No	33	47.1
	Si	37	52.9
7. Composición familiar.	Vivo con familiares (padres, hermanos, etc.)	36	51.4
	Vivo con familiares y pareja e hijos	2	2.9
	Vivo con mi pareja	3	4.3
	Vivo con mi pareja e hijos	16	22.9
	Vivo solo(a)	13	18.6
8. Responsabilidad económica de su hogar.	Con mi pareja/cónyuge	16	22.9
	Con nadie	24	34.3

	Con otros.	6	8.6
	Con un Familiar	24	34.3
9. Tipo de población a la que pertenece.	Indígena	9	12.9
	Ninguna	61	87.1
10. Discapacidad	No	70	100
11. Víctima del conflicto armado.	No	68	97.1
	Si	2	2.9
12. LGBTIQ+ (persona lesbiana, gay, bisexual, transgénero, intersexuales y con orientación sexual, identidad y expresión de género y características sexuales diversas)	No	70	100
13. Nivel de escolaridad.	Posgrado	11	15.7
	Pregrado	22	31.4
	Primaria	1	1.4
	Secundaria	4	5.7
	Técnico	26	37.1
	Tecnólogo	6	8.6
14. Vivienda	Anticres	4	5.7
	Arriendo	33	47.1
	Propia pagada	29	41.4
	Propia pagando crédito	4	5.7
15. Área de trabajo	Administrativo	30	42.9
	Asistencial	40	57.1
16. Antigüedad en el puesto	De 1 a 3 años	30	42.9
	De 4 a 6 años	5	7.1
	más de 7 años	6	8.6
	Menos de 1 año	29	41.4
17. Tipo de vinculación laboral	Contrato a Término fijo	6	8.6
	Contrato indefinido	12	17.1
	Contrato por prestación de servicios	52	74.3

Fuente: El presente estudio, 2023.

2.2 IDENTIFICACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS FUNCIONARIOS DEL CENTRO HOSPITAL GUAITARILLA E.S.E.

A continuación, se detallan los resultados en relación con el clima organizacional, teniendo en cuenta las dimensiones propuestas en el modelo teórico y en el instrumento, como son, relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y coherencia en la dirección, valores colectivos.

2.2.1 Dimensión 1. Relaciones Interpersonales. Los resultados muestran que el 50% de los funcionarios indicaron que siempre se tienen en cuenta sus opiniones por parte del grupo, seguido por un 27.1% que refirió que casi siempre se consideran sus opiniones. En cuanto a la percepción de ser aceptado por el grupo de trabajo, el 75.7% expresaron sentirse siempre aceptados, seguido por un 20% que indicó que casi siempre se sienten aceptados.

Por otra parte, el 42.9% de los encuestados indicaron que nunca sienten que los miembros del grupo son distantes, seguido por un 25.7% que mencionó que muy pocas veces perciben distancia. Respecto a sentirse incómodo en el grupo de trabajo, el 55.7% de los funcionarios indicaron que nunca se sienten incómodos, seguido por un 21.4% que mencionó sentirse muy pocas veces incómodo y un 14.3% que lo siente algunas veces. En cuanto a la valoración de aportes por el grupo de trabajo, el 48.6% refirieron que siempre se valoran sus aportes, seguido por un 34.3% que indicó que casi siempre son valorados (ver tabla 8).

Tabla 8. Dimensión de relaciones interpersonales

Relaciones interpersonales	Categoría	n= (70)	%
Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones	Algunas veces	11	15.7
	Casi siempre	19	27.1
	Muy pocas veces	3	4.3
	Nunca	2	2.9
	Siempre	35	50
Soy aceptado por mi grupo de trabajo	Algunas veces	2	2.9
	Casi siempre	14	20
	Muy pocas veces	1	1.4
	Siempre	53	75.7
Los miembros del grupo son distantes conmigo	Algunas veces	15	21.4
	Casi siempre	4	5.7
	Muy pocas veces	18	25.7

	Nunca	30	42.9
	Siempre	3	4.3
Mi grupo de trabajo me hace sentir incómodo	Algunas veces	10	14.3
	Casi siempre	3	4.3
	Muy pocas veces	15	21.4
	Nunca	39	55.7
	Siempre	3	4.3
El grupo de trabajo valora mis aportes	Algunas veces	9	12.9
	Casi siempre	24	34.3
	Muy pocas veces	1	1.4
	Nunca	2	2.9
	Siempre	34	48.6

Fuente: El presente estudio, 2023.

2.2.2 Dimensión 2. Estilo de Dirección. En cuanto a la creación de una atmósfera de confianza por parte del jefe, el 52.9% de los funcionarios indicaron que siempre se crea esta atmósfera, seguido por un 30% que mencionó que casi siempre se genera. Además, el 72.9% mencionó que nunca perciben que el jefe sea mal educado, mientras que un 17.1% mencionó que muy pocas veces lo es, en tanto que un pequeño porcentaje reportó que algunas veces o siempre el jefe es mal educado, correspondiendo al 4.3% y 5.7% respectivamente.

Por otra parte, el 40% indicaron que casi siempre el jefe generalmente apoya las decisiones tomadas por los empleados, seguido del 38.6% que refirieron que siempre lo hace. Por otro lado, el 74.3% indicó que nunca reciben órdenes absurdas por parte del jefe, seguido de un 15.7% que indicaron que muy pocas veces lo son. En lo que respecta a la confianza del jefe hacia el grupo de trabajo, el 57.1% afirmó que nunca percibe desconfianza por parte del jefe, seguido de un 20% que mencionó que muy pocas veces se percibe esta desconfianza.

En general, estos resultados sugieren un estilo de dirección que promueve la confianza y el apoyo, pero algunos funcionarios reportan áreas de mejora en las subcategorías que componen esta dimensión, las cuales deben intervenir para mejorar la relación entre los empleados y sus superiores. (ver tabla 9)

Tabla 9. Dimensión de Estilo de dirección

Estilo de dirección	Categoría	n= (70)	%
Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo	Algunas veces	7	10
	Casi siempre	21	30
	Muy pocas veces	3	4.3
	Nunca	2	2.9
	Siempre	37	52.9
El jefe es mal educado	Algunas veces	3	4.3
	Muy pocas veces	12	17.1
	Nunca	51	72.9
	Siempre	4	5.7
Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomó	Algunas veces	8	11.4
	Casi siempre	28	40
	Muy pocas veces	3	4.3
	Nunca	4	5.7
	Siempre	27	38.6
Las órdenes impartidas por el jefe son absurdas	Algunas veces	4	5.7
	Casi siempre	2	2.9
	Muy pocas veces	11	15.7
	Nunca	52	74.3
	Siempre	1	1.4
El jefe desconfía del grupo de trabajo	Algunas veces	11	15.7
	Casi siempre	1	1.4
	Muy pocas veces	14	20.0
	Nunca	40	57.1
	Siempre	4	5.7

Fuente: El presente estudio, 2023.

2.2.3 Dimensión 3. Sentido de pertenencia. Los resultados muestran que el 61.4% de los funcionarios indicaron que siempre comprenden los beneficios que tiene en la empresa, seguido por un 27.1% que mencionó que casi siempre comprende estos beneficios. Además, el 40% expresó que siempre están satisfechos con los beneficios de salud proporcionados, seguido por un 24.3% que refirió que casi siempre experimentan esta satisfacción.

Por otro lado, el 34.3% mencionó que casi siempre está de acuerdo con su asignación salarial, seguido por un 30% que indicó que siempre está de acuerdo. Por otra parte, el 45.7% de los encuestados mencionaron que nunca ven frustradas sus aspiraciones por las políticas de la empresa, seguido por un 22.9% que indicó experimentar esta frustración algunas veces. Además, el 41.4% de los encuestados indicaron que nunca consideran que los servicios de salud recibidos en la empresa son deficientes, seguido por un 24.3% que mencionó experimentar esta percepción muy pocas veces.

En general, estos resultados reflejan un sentido de pertenencia notable de los empleados hacia la empresa. Sin embargo, las percepciones bajas de algunos empleados señalan áreas de mejora que pueden abordarse para mejorar aún más la experiencia laboral y el bienestar general de los colaboradores dentro de la organización (ver tabla 10).

Tabla 10. Dimensión de Sentido de pertenencia

Sentido de pertenencia	Categoría	n= (70)	%
Entiendo bien los beneficios que tengo en la empresa	Algunas veces	5	7.1
	Casi siempre	19	27.1
	Muy pocas veces	1	1.4
	Nunca	2	2.9
	Siempre	43	61.4
Los beneficios de salud que recibo en la empresa satisfacen mis necesidades.	Algunas veces	15	21.4
	Casi siempre	17	24.3
	Muy pocas veces	6	8.6
	Nunca	4	5.7
	Siempre	28	40
Estoy de acuerdo con mi asignación salarial.	Algunas veces	8	11.4
	Casi siempre	24	34.3
	Muy pocas veces	9	12.9

	Nunca	8	11.4
	Siempre	21	30
Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la empresa	Algunas veces	16	22.9
	Casi siempre	2	2.9
	Muy pocas veces	14	20
	Nunca	32	45.7
	Siempre	6	8.6
Los servicios de salud que recibo en la empresa son deficientes	Algunas veces	12	17.1
	Casi siempre	4	5.7
	Muy pocas veces	17	24.3
	Nunca	29	41.4
	Siempre	8	11.4

Fuente: El presente estudio, 2023.

2.2.4 Dimensión 4. Retribución. Los resultados revelan que el 77.1% de los funcionarios expresaron un interés constante en el futuro de la empresa, seguido por un 15.7% que indicó sentir este interés casi siempre. Asimismo, el 65.7% mencionó que siempre recomendaría la empresa como un excelente lugar para trabajar, seguido por un 21.4% que indicó que la recomendaría casi siempre.

Por otro lado, el 94.3% nunca se avergüenza de decir que forma parte de la empresa. Además, el 57.1% indicó que nunca trabajaría horas extras sin remuneración, lo que resalta la importancia que los empleados asignan al reconocimiento económico por su trabajo adicional. Por otra parte, el 51.4% indicó que nunca sería más feliz en otra empresa, seguido del 18.6% que lo considera así en muy pocas veces.

En general, el personal de salud muestra un alto nivel de compromiso y satisfacción con la empresa, sin embargo, existen aspectos específicos relacionados con la compensación y el desarrollo profesional que podrían mejorarse para optimizar la experiencia laboral y el bienestar general de los empleados (ver tabla 11).

Tabla 11. Dimensión de retribución

Retribución	Categoría	n= (70)	%
Realmente me interesa el futuro de la empresa	Algunas veces	3	4.3
	Casi siempre	11	15.7
	Nunca	2	2.9
	Siempre	54	77.1
Recomiendo a mis amigos la empresa	Algunas veces	6	8.6

como un excelente sitio de trabajo	Casi siempre	15	21.4
	Muy pocas veces	2	2.9
	Nunca	1	1.4
	Siempre	46	65.7
Me avergüenzo de decir que soy parte de la empresa	Muy pocas veces	3	4.3
	Nunca	66	94.3
	Siempre	1	1.4
Sin remuneración no trabajo horas extras.	Algunas veces	8	11.4
	Casi siempre	4	5.7
	Muy pocas veces	13	18.6
	Nunca	40	57.1
	Siempre	5	7.1
Sería más feliz en otra empresa	Algunas veces	12	17.1
	Casi siempre	2	2.9
	Muy pocas veces	13	18.6
	Nunca	36	51.4
	Siempre	7	10

Fuente: El presente estudio, 2023.

2.2.5 Dimensión 5. Disponibilidad de recursos. En general, el 75.7% de los empleados indicaron que siempre disponen del espacio adecuado, seguido por un 17.1% que casi siempre lo tienen. Por otro lado, el 68.6% mencionó que siempre el ambiente físico es adecuado, seguido por un 27.1% que casi siempre lo perciben así. Estos puntajes indican una alta proporción de empleados satisfechos con las condiciones físicas para desempeñar sus labores.

Por otro lado, en lo que respecta a la dificultad que el entorno físico pueda representar para el desarrollo del trabajo, el 52.9% de los encuestados indicó que nunca experimenta esta dificultad, seguido por un 21.4% que menciona experimentarla muy pocas veces. Por otra parte, el 70% de los encuestados indicó que nunca experimenta dificultades relacionadas con el acceso a la información, seguido por un 17.1% que menciona experimentirlas muy pocas veces. Además, el 60% mencionó que nunca experimenta deficiencias en la iluminación, seguido por un 18.6% que lo menciona muy pocas veces.

En conjunto, estos resultados destacan las áreas de fortaleza en cuanto a la disponibilidad de recursos dentro del hospital, proporcionando una base sólida para la eficiencia y el bienestar de los empleados en su entorno laboral (ver tabla 12).

Estos hallazgos indican un entorno laboral propicio para la eficiencia y el bienestar del personal de salud, aunque algunos colaboradores denotan algunas áreas de mejora, que reflejan la necesidad de continuar fortaleciendo las condiciones laborales y promover un ambiente aún más favorable en la organización.

Tabla 12. Dimensión de disponibilidad de recursos

Disponibilidad de recursos	Categoría	n= (70)	%
Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo	Algunas veces	4	5.7
	Casi siempre	12	17.1
	Muy pocas veces	1	1.4
	Siempre	53	75.7
El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado.	Algunas veces	2	2.9
	Casi siempre	19	27.1
	Muy pocas veces	1	1.4
	Siempre	48	68.6
El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrolló.	Algunas veces	7	10
	Casi siempre	5	7.1
	Muy pocas veces	15	21.4
	Nunca	37	52.9
	Siempre	6	8.6
Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo	Algunas veces	5	7.1
	Casi siempre	2	2.9
	Muy pocas veces	12	17.1
	Nunca	49	70
	Siempre	2	2.9
La iluminación del área de trabajo es deficiente	Algunas veces	3	4.3
	Casi siempre	5	7.1
	Muy pocas veces	13	18.6
	Nunca	42	60
	Siempre	7	10

Fuente: El presente estudio, 2023.

2.2.6 Dimensión 6. Estabilidad. Los resultados muestran, que el 42.9% de los empleados indican que la empresa nunca despide al personal sin tomar en cuenta su desempeño, seguido por un 25.7% que menciona que esto ocurre muy pocas veces.

Por otro lado, el 28.6% refieren que la empresa siempre o casi siempre brinda estabilidad laboral, seguido por un 22.9% que lo percibe así algunas veces. Además, los resultados denotan la contratación de personal temporal como una práctica común, dado que un 31.4% de los empleados indica que esto ocurre algunas veces y otro 31.4% menciona que sucede siempre. Esto señala un área de atención en la gestión de recursos humanos, donde podría ser necesario revisar y ajustar las políticas de contratación para garantizar una mayor estabilidad en la fuerza laboral.

En cuanto a la permanencia en el cargo, el 41.4% de los empleados perciben que esta nunca depende de preferencias personales, sino más bien del buen desempeño laboral, con un 57.1% indicando que su buen desempeño es fundamental para mantenerse en su puesto de trabajo (ver tabla 13).

Tabla 13. Dimensión de estabilidad

Estabilidad	Categoría	n= (70)	%
La empresa despide al personal sin tomar en cuenta su desempeño	Algunas veces	11	15.7
	Casi siempre	3	4.3
	Muy pocas veces	18	25.7
	Nunca	30	42.9
	Siempre	8	11.4
La empresa brinda estabilidad laboral	Algunas veces	16	22.9
	Casi siempre	20	28.6
	Muy pocas veces	3	4.3
	Nunca	11	15.7
	Siempre	20	28.6
La empresa contrata personal temporal	Algunas veces	22	31.4
	Casi siempre	15	21.4
	Muy pocas veces	8	11.4
	Nunca	3	4.3
	Siempre	22	31.4
La permanencia en el cargo depende de preferencias personales	Algunas veces	14	20.0
	Casi siempre	8	11.4

	Muy pocas veces	15	21.4
	Nunca	29	41.4
	Siempre	4	5.7
De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo	Algunas veces	10	14.3
	Casi siempre	16	22.9
	Muy pocas veces	4	5.7
	Siempre	40	57.1

Fuente: El presente estudio, 2023.

2.2.7 Dimensión 7. Claridad y coherencia en la dirección. Los resultados revelan que el 77.1% de los empleados entienden siempre claramente las metas de la empresa, mientras que un 18.6% las comprende casi siempre. Además, el 61.4% menciona que siempre conocen cómo la empresa está logrando sus metas, seguido por un 25.7% que lo percibe así casi siempre.

Por otro lado, el 34.3% de los encuestados mencionan que nunca se les asignan tareas diarias que tienen poca relación con las metas de la empresa, seguido de un 22.9% que lo percibe así algunas veces. Por otra parte, el 27.1% respondió que nunca los directivos dan a conocer los logros de la empresa, seguido de un 24.3% que perciben que muy pocas veces lo hacen. Además, el 44.3% indicó que las metas de la empresa son entendibles, seguido de un 20% que refieren que muy pocas veces los son (ver tabla 14).

Tabla 14. Dimensión de claridad y coherencia en la dirección

Claridad y coherencia en la dirección.	Categoría	n= (70)	%
Entiendo de manera clara las metas de la empresa	Algunas veces	3	4.3
	Casi siempre	13	18.6
	Siempre	54	77.1
Conozco bien como la empresa está logrando sus metas	Algunas veces	6	8.6
	Casi siempre	18	25.7
	Muy pocas veces	3	4.3
	Siempre	43	61.4
Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas.	Algunas veces	16	22.9
	Muy pocas veces	14	20.0
	Nunca	24	34.3
	Siempre	16	22.9
Los directivos no dan a conocer los logros de la empresa	Algunas veces	11	15.7
	Casi siempre	7	10.0

	Muy pocas veces	17	24.3
	Nunca	19	27.1
	Siempre	16	22.9
Las metas de la empresa son poco entendibles.	Algunas veces	15	21.4
	Casi siempre	7	10.0
	Muy pocas veces	14	20.0
	Nunca	31	44.3
	Siempre	3	4.3

Fuente: El presente estudio, 2023

2.2.2 Dimensión 8. Valores colectivos. Los resultados muestran que el 55.7% de los empleados indican que siempre experimentan un buen trabajo en equipo con otras áreas, seguido por un 25.7% que lo perciben casi siempre. Asimismo, el 50% de los encuestados mencionan que siempre reciben una buena respuesta a sus necesidades laborales por parte de otras áreas, seguido del 32.9% que lo indica casi siempre.

Por otro lado, el 57.1% de los empleados reportan que siempre pueden conseguir fácilmente la información necesaria de otras áreas, seguido del 32.9% que lo percibe casi siempre. Por otro lado, el 35.7% de los encuestados mencionan que nunca las áreas son rápidas en culpar a otros cuando las cosas salen mal, seguido por un 27.1% que lo perciben en muy pocas veces. Además, el 32.9% de los encuestados mencionan que casi siempre las áreas resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras, seguido por un 31.4% que lo perciben siempre (ver tabla 15).

Tabla 15. Dimensión de Valores colectivos.

Valores colectivos	Categoría	n= (70)	%
El trabajo en equipo con otras áreas es bueno	Algunas veces	10	14.3
	Casi siempre	18	25.7
	Muy pocas veces	3	4.3
	Siempre	39	55.7
Las otras áreas responden bien a mis necesidades laborales	Algunas veces	9	12.9
	Casi siempre	23	32.9
	Muy pocas veces	3	4.3
	Siempre	35	50
Cuando necesito información de otras áreas la puedo conseguir fácilmente	Algunas veces	6	8.6
	Casi siempre	23	32.9

	Muy pocas veces	1	1.4
	Siempre	40	57.1
Cuando las cosas salen mal, las áreas son rápidas en culpar a otros.	Algunas veces	16	22.9
	Casi siempre	5	7.1
	Muy pocas veces	19	27.1
	Nunca	25	35.7
	Siempre	5	7.1
Las áreas resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras.	Algunas veces	14	20
	Casi siempre	23	32.9
	Muy pocas veces	6	8.6
	Nunca	5	7.1
	Siempre	22	31.4

Fuente: El presente estudio, 2023.

En conjunto, estos resultados ilustran un clima organizacional caracterizado por la valoración positiva de las relaciones interpersonales, un liderazgo de confianza, un sentido de pertenencia arraigado, una percepción adecuada de los recursos disponibles y una comunicación clara en cuanto a las metas y logros de la organización. Sin embargo, dadas las percepciones negativas de algunos colaboradores se identifican áreas de mejora que se recomienda trabajar a nivel organizacional para garantizar un mejor clima organizacional.

2.3 IDENTIFICACION DE LA SATISFACCION LABORAL EN LOS FUNCIONARIOS DEL CENTRO HOSPITAL GUAITARILLA E.S.E

El análisis de la satisfacción laboral en el Centro Hospital Guaitarilla ESE revela que los funcionarios mantienen un alto grado de satisfacción en sus roles. Los resultados mostraron que el 71.4% de los funcionarios se sienten siempre satisfechos con su trabajo, seguido por un 24.3% que manifestó casi siempre estar satisfecho, indicando que el ambiente de trabajo en esta institución es gratificante y motivador para la mayoría de los empleados (ver tabla 16).

En relación con el aburrimiento en el trabajo, el 55.7% refirió nunca sentirse aburrido, seguido del 20% con muy pocas veces. Por otro lado, el 64.3% de los empleados indicó que siempre se sienten motivados, seguido del 24.3% que lo refirió casi siempre. Asimismo, un 72.9% disfruta siempre de las tareas que realiza y un 22.9% casi siempre lo hace. Indicativo de una alineación entre las responsabilidades laborales y los intereses del personal (ver tabla 16).

Por otro lado, el 65.7% de los empleados siempre se siente cómodo con el ambiente laboral, seguido de un 24.3% que casi siempre experimenta comodidad en dicho entorno. Estos porcentajes sugieren un ambiente laboral generalmente favorable en términos de confort para la mayoría de los empleados. En cuanto a la satisfacción con las relaciones y el compañerismo en el lugar de trabajo, el 51.4% de los encuestados reporta sentirse siempre satisfecho, seguido de un 24.3% que menciona casi siempre sentir esa satisfacción (ver tabla 16).

En cuanto a la compensación, el 38.6% siempre está satisfecho con su salario en comparación con el mercado laboral, en tanto que el 24.3% se siente casi siempre satisfecho, lo que sugiere un área potencial para mejorar, destacando la importancia de revisar y ajustar las políticas de compensación para garantizar la satisfacción y retención del personal (ver tabla 16).

Además, el 40.0% indica que siempre está satisfecho con los beneficios laborales en comparación con el mercado laboral, seguido por un 24.3% que lo manifestó casi siempre lo está. Estos resultados reflejan el reconocimiento positivo hacia las políticas de beneficios del hospital por parte de una parte significativa de los empleados. (ver tabla 16)

Por otra parte, el orgullo de pertenecer a la organización es notablemente alto, con un 80.0% que siempre se siente orgulloso de trabajar en la institución, seguido de un 14.3% que siente que casi siempre lo está. Además, el 65.7% de los empleados siente que siempre pertenece a la organización, seguido por un 21.4% que lo siente casi siempre. Estos resultados indican un fuerte sentido de identidad organizacional entre el personal del hospital, lo cual es fundamental para la cohesión y el compromiso con la institución (ver tabla 16).

En cuanto, a la satisfacción con la orientación recibida sobre el desempeño laboral, el 58.6% está siempre satisfecho, seguido del 27.1% que casi siempre está satisfecho. Además, el 51.4% indicó estar siempre satisfecho con la comunicación en el lugar de trabajo, seguido por el 34.3% que lo indicó casi siempre (ver tabla 16).

Además, el 61.4% indicaron siempre contar con el apoyo necesario para desempeñarse eficientemente, seguido del 27.1% que lo percibe casi siempre. Con respecto a las iniciativas de salud y bienestar el 51.4% indicó que siempre tienen un impacto positivo en el nivel de satisfacción laboral, seguido del 35.7% que lo percibe casi siempre.

Por otra parte, el 48.6% de los empleados indicó que siempre las actividades de salud y bienestar permiten un desempeño con mayor motivación, seguido por el 28.6% que lo manifestó casi siempre. Estos resultados resaltan la efectividad de las actividades de salud y bienestar en promover la motivación entre el personal del hospital (ver tabla 16).

Por último, el 47.1% indicaron que sienten siempre que la empresa está tomando medidas suficientes y adecuadas para fomentar la motivación y el compromiso, seguido del 25.7% que lo percibe casi siempre, lo que refleja el compromiso de la organización con el bienestar y el desarrollo profesional de sus empleados (ver tabla 16)

En resumen, estos hallazgos sugieren que el Centro Hospital Guaitarilla ESE posee un ambiente laboral que fomenta la satisfacción, la motivación y el orgullo entre su personal, aunque también señalan áreas específicas donde se podría trabajar para mejorar aún más la experiencia laboral y la percepción del personal.

Tabla 16. Resultados Satisfacción Laboral

Ítem	Categoría	n= (70)	%
1. Me siento satisfecho(a) con mi trabajo en general.	Casi siempre	17	24.3
	Muy pocas veces	2	2.9
	Nunca	1	1.4
	Siempre	50	71.4
2. Me siento aburrido(a) en mi trabajo.	Algunas veces	15	21.4
	Muy pocas veces	14	20
	Nunca	39	55.7
	Siempre	2	2.9
3. Me siento motivado(a) en mi trabajo.	Algunas veces	6	8.6
	Casi siempre	17	24.3
	Muy pocas veces	2	2.9
	Siempre	45	64.3
4. Disfruto de las tareas que realizo en mi trabajo.	Algunas veces	3	4.3
	Casi siempre	16	22.9
	Siempre	51	72.9
5. Me siento cómodo con el ambiente laboral en el que trabajo.	Algunas veces	5	7.1
	Casi siempre	17	24.3
	Muy pocas veces	2	2.9
	Siempre	46	65.7
6. Estoy satisfecho(a) con las relaciones y el compañerismo en mi lugar de trabajo.	Algunas veces	11	15.7
	Casi siempre	22	31.4
	Muy pocas veces	1	1.4

	Siempre	36	51.4
7. Estoy satisfecho(a) con mi salario en comparación con el mercado laboral.	Algunas veces	12	17.1
	Casi siempre	17	24.3
	Muy pocas veces	9	12.9
	Nunca	5	7.1
	Siempre	27	38.6
8. Estoy satisfecho(a) con los beneficios que recibo en mi trabajo en comparación con el mercado laboral.	Algunas veces	15	21.4
	Casi siempre	17	24.3
	Muy pocas veces	7	10.0
	Nunca	3	4.3
	Siempre	28	40.0
9. Me enorgullece trabajar en esta organización.	Algunas veces	4	5.7
	Casi siempre	10	14.3
	Siempre	56	80.0
10. Siento que pertenezco a esta organización.	Algunas veces	7	10.0
	Casi siempre	15	21.4
	Muy pocas veces	2	2.9
	Siempre	46	65.7
11. Estoy satisfecho(a) con la orientación que recibo sobre mi desempeño en el trabajo	Algunas veces	6	8.6
	Casi siempre	19	27.1
	Muy pocas veces	2	2.9
	Nunca	2	2.9
	Siempre	41	58.6
12. Estoy satisfecho(a) con la comunicación en mi lugar de trabajo.	Algunas veces	9	12.9
	Casi siempre	24	34.3
	Nunca	1	1.4
	Siempre	36	51.4
13. Cuento con el apoyo necesario para desempeñarme eficientemente en mi trabajo.	Algunas veces	5	7.1
	Casi siempre	19	27.1
	Muy pocas veces	3	4.3
	Siempre	43	61.4
14. Siento que las iniciativas de salud y bienestar en mi entorno laboral tienen un impacto positivo en mi nivel de satisfacción laboral	Algunas veces	7	10.0
	Casi siempre	25	35.7
	Muy pocas veces	2	2.9
	Siempre	36	51.4
15. Las actividades de salud y bienestar implementadas en mi	Algunas veces	11	15.7
	Casi siempre	20	28.6

entorno laboral me inspiran a desempeñar mi trabajo con mayor motivación	Muy pocas veces	5	7.1
	Siempre	34	48.6
16. Siento que la empresa está tomando medidas suficientes y adecuadas para fomentar la motivación y el compromiso de sus empleados	Algunas veces	11	15.7
	Casi siempre	18	25.7
	Muy pocas veces	7	10.0
	Nunca	1	1.4
	Siempre	33	47.1

Fuente: El presente estudio, 2023.

2.4 NIVEL DE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL CENTRO HOSPITAL GUAITARILLA ESE.

En esta sección, nos centramos en el índice y nivel de clima organizacional y satisfacción laboral, los cuales fueron cruciales para medir la percepción de los empleados sobre diversos aspectos de su entorno laboral, desde la calidad de las relaciones interpersonales hasta la efectividad de la dirección y el sentido de pertenencia.

Al examinar detalladamente el índice y nivel de estos aspectos, se pudo obtener una visión más clara de la organización, identificando áreas de fortaleza y oportunidades de mejora que pueden influir directamente en la satisfacción de los funcionarios del Centro Hospital Guaitarilla E.S.E.

2.4.1 Nivel de Clima organizacional. El Índice General de clima organizacional se sitúa en 77.9%, representando un nivel alto, con una desviación estándar de 12.9%. Este resultado sugiere un clima organizacional percibido como positivo en general, aunque ciertamente no exento de áreas específicas que podrían beneficiarse de estrategias enfocadas en mejorar la experiencia y percepción de los funcionarios. (ver tabla 17)

El análisis estadístico resalta dimensiones del clima organizacional con índices superiores al 74% como aquellas que muestran un alto nivel de satisfacción o percepción positiva por parte de los empleados. Estas dimensiones incluyen relaciones interpersonales 81.4%, estilo de dirección 82.9%, retribución 85.6%, y disponibilidad de recursos 84.6% y valores colectivos 77.9%. Estos resultados indican que los empleados se sienten generalmente satisfechos con la calidad de las relaciones interpersonales, el estilo de liderazgo, la retribución y la disponibilidad de recursos en el entorno laboral. (ver tabla 17)

Por otro lado, se observan dimensiones con índices por debajo del 74%, lo que sugiere posibles áreas de mejora. Entre estas dimensiones se encuentran el sentido de pertenencia 72.8%, estabilidad 64.1%, claridad y coherencia en la dirección 73.6%. Estos resultados indican que los empleados no se sienten completamente conectados con la organización y presentan inquietudes sobre su estabilidad laboral, representado desafíos dentro de la organización. (ver tabla 17)

Tabla 17. Índice de Clima organizacional

Dimensión	Índice	Nivel	Desviación estándar
Relaciones interpersonales	81.4%	Alto	17.6%
Estilo de dirección	82.9%	Alto	18.5%
Sentido de pertenencia	72.8%	Medio	20.9%
Retribución	85.6%	Alto	15.0%
Disponibilidad de recursos	84.6%	Alto	17.1%
Estabilidad	64.1%	Medio	21.7%
Claridad y coherencia en la dirección.	73.6%	Medio	16.8%
Valores colectivos	77.9%	Alto	17.2%
Índice clima organizacional	77.9%	Alto	12.9%

Fuente: El presente estudio, 2023.

2.4.2 Nivel de Satisfacción Laboral. Para la satisfacción laboral, el índice se reportó en el 83.6%, lo que indica un alto nivel de satisfacción entre los empleados. Esto sugiere que la mayoría de los trabajadores se sienten satisfechos con diversos aspectos de su trabajo, como el ambiente laboral, la compensación, los beneficios laborales, el orgullo de pertenencia a la organización, la orientación sobre el desempeño y la comunicación en el lugar de trabajo. (ver tabla 18)

Sin embargo, la desviación estándar de 15.6% indica que hay cierta variabilidad en los niveles de satisfacción entre los empleados, lo que significa que algunos pueden estar más satisfechos que otros. (ver tabla 18)

Tabla 18. Índice Satisfacción laboral

	índice	Nivel	Desviación estándar
SATISFACCIÓN LABORAL	83.6%	Alto	15.6%

Fuente: El presente estudio, 2023.

Estos resultados, particularmente el alto Índice de Satisfacción Laboral, refuerzan la percepción de un ambiente laboral positivo en el Centro Hospital Guaitarilla ESE, alineado con los objetivos de la organización de proporcionar un lugar de trabajo que no solo cumpla con las necesidades básicas de sus empleados, sino que también apoye su bienestar y desarrollo profesional.

2.5 RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS DEL CENTRO HOSPITAL GUAITARILLA ESE.

Con el fin de establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los funcionarios del Centro Hospital Guaitarilla E.S.E. Inicialmente, se realizó una prueba de normalidad para evaluar la distribución de los índices de satisfacción y clima organizacional, asegurando así la validez de los análisis subsiguientes. Posteriormente, se procedió a un análisis de dispersión que permitió visualizar y comprender la relación entre ambas variables, identificando posibles patrones o tendencias en los datos. Finalmente, se llevó a cabo un análisis de correlación para cuantificar la fuerza y dirección de la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, como lo podemos describir a continuación.

2.5.1 Prueba de normalidad en los índices de satisfacción y clima organizacional en el centro hospital Guaitarilla E.S.E Se realizó un análisis de la normalidad de las distribuciones para determinar el método estadístico más adecuado y establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, lo que permitió realizar un análisis más significativo sobre cómo estos dos aspectos interactúan en el Centro Hospital Guaitarilla ESE.

Al aplicar la prueba estadística no paramétrica de Kolmogórov-Smirnov, como se muestra en la tabla 19, arrojó valores de (0.151) y (0.115) para las dos variables en estudio, el índice de satisfacción laboral y el índice de clima organizacional, respectivamente. Con un total de 70 observaciones para ambas variables, estos valores indican una evidencia significativa para rechazar la hipótesis nula de que las

muestras provienen de una distribución normal. Por lo tanto, se concluye que tanto el Índice de Satisfacción laboral como el Índice de clima organizacional no siguen una distribución normal.

Tabla 19. Normalidad de la distribución

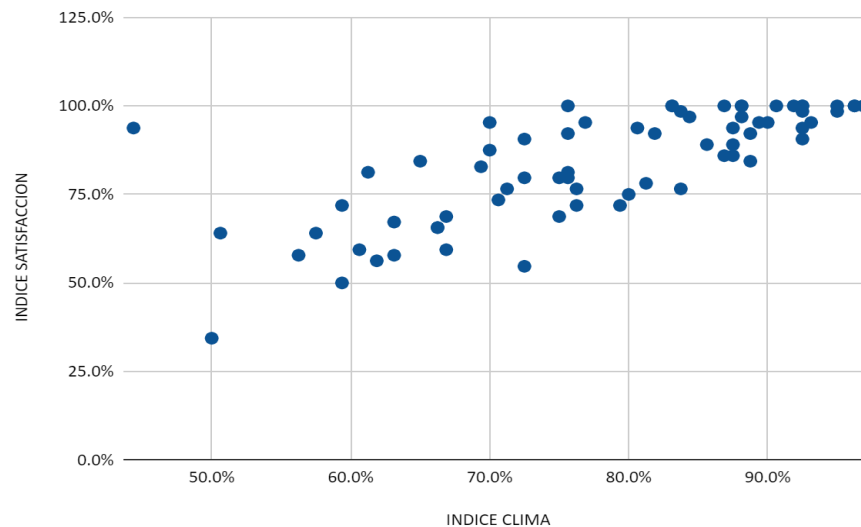
	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	Gl	Sig.
Índice satisfacción laboral	0.151	70	0.000
Índice clima organizacional	0.115	70	0.022

Fuente: El presente estudio, 2023

2.5.2 Análisis de dispersión del clima organizacional y la satisfacción laboral.

La relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral muestra una relación positiva entre estas dos variables, puesto que la mayoría de los puntos se agrupan hacia el extremo superior derecho, sugiriendo que aquellos funcionarios que perciben un clima organizacional positivo tienden también a reportar niveles más altos de satisfacción laboral. (ver gráfica 3)

Gráfica 3. Gráfica de dispersión, relación del clima organizacional y satisfacción laboral.



Fuente: El presente estudio, 2023.

Sin embargo, el análisis muestra una variabilidad considerable. Mientras que muchos puntos se concentran en áreas de alta satisfacción y clima positivo, otros están esparcidos a lo largo del espectro, incluyendo algunos casos con puntuaciones más bajas en ambas dimensiones. Notablemente, hay un punto que se sitúa claramente aparte en el cuadrante inferior izquierdo, indicando un empleado con percepciones bajas tanto en el clima organizacional como en la satisfacción laboral.

Esta variación sugiere que, si bien la tendencia general apunta a una correlación positiva, hay experiencias individuales que se desvían de la norma y que podrían requerir una atención especial para entender y mejorar su percepción del clima y la satisfacción en el lugar de trabajo.

2.5.3 Correlación de clima del clima organizacional y satisfacción laboral. Para obtener una comprensión más detallada y cuantitativa de la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral, se llevó a cabo un análisis estadístico más profundo, aplicando una medida de correlación, como la prueba de Rho de Spearman, la cual fue ideal dada la distribución no normal de los datos. Esto permitió evaluar la fuerza y la significancia estadística de la asociación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, proporcionando así una base más sólida para conclusiones y recomendaciones estratégicas.

La prueba de Rho de Spearman (ver tabla 20), reveló una correlación significativa y positiva entre el índice de satisfacción laboral y el índice de clima organizacional entre los funcionarios del Centro Hospital Guaitarilla ESE, puesto que el coeficiente de correlación fue de (0.772), indicando una fuerte asociación entre estas dos variables. Esta correlación es estadísticamente significativa, con un valor p bilateral de (0.000), lo cual está muy por debajo del umbral comúnmente aceptado de (0.01), reforzando la confianza en este resultado.

Al considerar este hallazgo en conjunto con la gráfica de dispersión previamente analizada, se confirma la impresión visual inicial de una tendencia positiva. La agrupación de puntos hacia la parte superior derecha de la gráfica respalda cuantitativamente la idea de que a mejores percepciones del clima organizacional corresponden niveles más altos de satisfacción laboral. La correlación fuerte sugiere que las mejoras en el clima organizacional están asociadas con incrementos en la satisfacción laboral, o viceversa.

Tabla 20. Prueba de Rho de Spearman

Correlaciones			índice satisfacción	índice clima
Rho de Spearman	índice satisfacción	Coeficiente correlación	de 1.000	,772**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	70	70
	índice clima	Coeficiente correlación	de ,772**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	70	70

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: El presente estudio, 2023.

Estos resultados son especialmente relevantes para la gestión del hospital, ya que proporcionan una base empírica para la afirmación de que el clima organizacional y la satisfacción laboral están interconectados. Intervenciones dirigidas a mejorar el clima organizacional, por tanto, no solo tienen un valor inherente, sino que también podrían tener un efecto positivo en la satisfacción general de los empleados.

2.6 DISCUSIÓN

La presente investigación se propuso determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral que se percibe dentro del Centro Hospital Guaitarilla E.S.E, reconociendo que un entorno laboral propicio y alineado con las aspiraciones y requerimientos de los trabajadores se promueve la mejora continua de las condiciones organizativas, generando un aumento en la productividad y efectividad.

La caracterización sociolaboral, coloca en evidencia una marcada predominancia de mujeres. Este hallazgo coincide con investigaciones previas, como el estudio de Salazar et al. (2020), que también observó una proporción significativa de empleadas mujeres en entornos de salud similares (112). Asimismo, investigaciones como la de Cueva et al. (2021) han destacado la alta presencia de mujeres en roles de enfermería, lo que sugiere una tendencia consistente en el sector (113). Estos datos destacan el papel crucial que las mujeres desempeñan en el sector de la salud, no solo en cuanto a su representación numérica, sino también por su contribución significativa al funcionamiento y la calidad de los servicios médicos. Por lo tanto, se resalta la importancia de incluir la diversidad de género

como un aspecto central en las estrategias de administración en salud, con el objetivo de promover entornos laborales efectivos y equitativos.

Los resultados también revelaron que la mayoría de los trabajadores (84.3%), tienen menos de tres años de antigüedad laboral, revelando una preferencia por la contratación de trabajadores por prestación de servicios (74.3%). Esta situación plantea la necesidad de establecer la importancia de la retención de talento y el desarrollo profesional, así como la importancia de abordar la satisfacción laboral y el clima organizacional, para promover entornos estables y productivos, así como lo menciona Franco et al (2020), que establecen que en los contratos inestables, preexiste una menor calidad de vida laboral y existe menor compromiso intrínseco a la organización mientras que en contratos estables los trabajadores tienen mayor claridad frente a su rol y funciones dentro de la organización, así como mayor compromiso y motivación, lo que se traduce en sentido de pertenencia y mayor clima organizacional. (129) También se destaca lo mencionado por Fonseca et al (2021), quienes relacionan el tipo de contratación en las instituciones de salud y la percepción negativa de los contratos por prestación de servicios en la seguridad del paciente. (130)

Por tanto, garantizar una contratación estable, gestionar adecuadamente el talento humano y dignificar el trabajo del personal de salud son aspectos fundamentales para promover un clima organizacional positivo y mejorar la calidad de la atención en las instituciones de salud, puesto que estas medidas no solo fortalecen la satisfacción laboral y el compromiso del personal, sino que también contribuyen a la seguridad del paciente y al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Otro aspecto sociolaboral por resaltar en el presente estudio, es que la mayoría de trabajadores de la salud, reportaron en su mayoría un nivel educativo desde el nivel técnico hasta posgrado, destacando la importancia de contar con personal cualificado en las instituciones de salud, además el nivel educativo es una variable que puede incidir en la percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral, como lo afirman Avelino (2022) y Cabeza (2023), quienes desde sus estudios sugieren que existe una relación directa entre el nivel educativo con el clima organizacional y la satisfacción laboral, indicando que niveles educativos más altos tienden a tener habilidades y conocimientos más desarrollados, lo que les permite desempeñarse mejor en su trabajo y sentirse más valorados dentro de la organización. Además, los autores también encontraron que las personas con mayor educación tienen mayores expectativas en términos de ambiente laboral y oportunidades de desarrollo, lo que influye en su percepción del clima organizacional. (133) (134)

En cuanto a la identificación del clima organizacional, los resultados indican una visión detallada de cómo los funcionarios perciben el clima organizacional en el Centro Hospital Guaitarilla ESE, teniendo en cuenta las dimensiones estudiadas como relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertenencia,

retribución, disponibilidad de los recursos, estabilidad, claridad y la coherencia en la dirección y valores colectivos, como se detalla a continuación.

Para este estudio, la dimensión de las relaciones interpersonales se evaluó como alta, lo cual representa un aspecto favorable para el clima organizacional en la institución de salud. Este hallazgo se alinea con la literatura existente, que destaca la importancia de las relaciones interpersonales en el ámbito laboral. Por ejemplo, Navarro (2020) enfatiza la optimización y automatización de recursos como parte fundamental de este proceso (114). Del mismo modo, Huaranga (2024) resalta que estas relaciones son esenciales para cultivar un clima organizacional positivo (115). Por tanto, la consistencia en estos hallazgos resalta la creciente valoración de las relaciones interpersonales en el ámbito de la atención en salud. En consecuencia, se reafirma la idea de que relaciones sólidas en el trabajo contribuyen significativamente a la satisfacción de los empleados y al ambiente general de la organización.

Por otro lado, la dimensión estilo de dirección, se evaluó como alta, reflejando un liderazgo positivo a nivel organizacional. Estudios previos resaltan la importancia de un liderazgo sólido y conectado con los trabajadores, que fomente la confianza, el respeto, el apoyo, la autonomía y la pertinencia en las actividades laborales. Estos aspectos son fundamentales para fortalecer el clima organizacional y promover la satisfacción laboral, así lo afirman Hernandez (2022) y Antayhua (2023), resaltando que un estilo de dirección que prioriza estas cualidades está asociado con niveles más altos de satisfacción laboral entre los empleados (20) (116). Por lo tanto, reforzar y fortalecer estas prácticas de liderazgo puede tener un impacto significativo en el bienestar y el rendimiento del personal, así como en la eficacia general de la organización.

De acuerdo con la dimensión de sentido de pertenencia, para el presente estudio obtuvo un nivel medio, denotando oportunidades de mejora. Al respecto Hernández (2022) y Huaranga (2024), destacan la importancia de este aspecto en el clima organizacional de entornos hospitalarios, enfatizando en que un sólido sentido de pertenencia fomenta la motivación, la productividad y la retención del talento humano, además, propicia un entorno para la colaboración, la comunicación efectiva y la construcción de relaciones interpersonales positivas, elementos esenciales en instituciones de salud. Estos autores también destacan como cualidad competitiva el sentido de pertenencia de los empleados, entendido como un factor tan valioso como sus bienes, que puede marcar la diferencia frente a la competencia en temas puntuales como la reputación y el servicio al cliente (115) (116).

En cuanto a la dimensión de retribución, en el presente estudio un significativo porcentaje de funcionarios, la perciben de manera favorable en un nivel alto, lo cual es un factor que impacta de manera positiva en el clima organizacional, como lo afirma Ramos (2023), quien resalta que la retribución influye directamente en la

satisfacción laboral, motivación y compromiso con la organización, destacando que cuando los trabajadores perciben que reciben una compensación justa y adecuada por su trabajo, tienden a sentirse valorados y reconocidos, lo que contribuye a fortalecer su sentido de pertenencia y lealtad hacia la empresa (118). Sin embargo, existen estudios que difieren de este hallazgo, como el de Tello et al. (2021), que sugieren que la relación entre retribución y satisfacción laboral no es uniforme y puede variar según el contexto y las características individuales de los empleados (117).

Los resultados obtenidos en la dimensión de disponibilidad de recursos muestran una percepción positiva por parte de los participantes en esta investigación ubicándola en un nivel alto, lo cual concuerda con los hallazgos de Hanco (2021) y Ramos (2023), quienes establecieron una relación directa y altamente significativa entre la dimensión de disponibilidad de recursos y la satisfacción laboral, los dos autores permiten establecer la importancia de garantizar recursos adecuados para el desempeño eficiente de los profesionales de la salud y en otros campos laborales, donde la disponibilidad de recursos no solo impacta directamente en la calidad del trabajo, sino que también influye en el bienestar general de los trabajadores al asegurar todos los recursos necesarios para llevar a cabo sus labores de manera efectiva (118) (119).

Según los resultados obtenidos en la dimensión de estabilidad, para el presente estudio esta dimensión obtuvo el índice más bajo (64.1%) en comparación con las otras dimensiones, sin embargo, se sitúa en un nivel medio, reflejando oportunidades de mejora para contribuir a un mejor clima organizacional y satisfacción laboral. Ante este resultado Romero (2023) destacó que la estabilidad es un pilar fundamental para el bienestar y la satisfacción de los trabajadores (120) y García (2023), estableció que la estabilidad influye en la percepción del clima organizacional. (121). Por tanto, estos dos autores permiten identificar que un entorno laboral estable proporciona a los empleados la seguridad y la confianza necesarias para desempeñar sus funciones de manera eficaz, especialmente en el ámbito hospitalario, donde los profesionales de la salud enfrentan desafíos exigentes y situaciones impredecibles, dado que la falta de estabilidad puede generar ansiedad, disminuir la moral y afectar negativamente la calidad del servicio brindado como lo afirman Montaña et al. (2020) en su estudio sobre la inestabilidad laboral, encontrando que uno de los riesgos ocupacionales más importantes y que mayor daño psicológico evidencia en los trabajadores es la inestabilidad laboral (132).

Los resultados obtenidos en la dimensión de claridad y coherencia en la dirección reflejaron una percepción positiva por parte de los empleados, obteniendo un nivel medio, lo cual es un aspecto que refleja oportunidades de mejora para contribuir al clima organizacional. Este hallazgo se encuentra respaldado por estudios previos, como el de Salazar et al. (2020), quienes encontraron una relación positiva entre esta dimensión y el clima organizacional, destacando la importancia de una

dirección clara y coherente en la alineación de metas y políticas de la alta gerencia (112). Asimismo, Huaranga (2024) vinculó esta dimensión con una organización adecuada y una constante evaluación de metas e indicadores para estrategias sanitarias y de gestión (115). Por consiguiente, una percepción elevada en esta área sugiere que los empleados comprenden de manera clara la visión y los objetivos de la organización, así como perciben una coherencia entre las metas y políticas establecidas. Este hallazgo es fundamental, ya que la claridad y coherencia en la dirección se han asociado consistentemente con un mejor desempeño organizacional y una mayor satisfacción laboral, tal como lo mencionaron Salazar y Huaranga.

Los resultados revelan que la dimensión de valores colectivos fue percibida en un nivel alto, lo cual contribuye positivamente al clima organizacional, como sugieren los estudios de Santana (2021) y Canevaro (2023). Estos estudios destacan que las diferencias en la promoción e integración de valores compartidos en las instituciones de salud pueden afectar significativamente el clima organizacional (122) (123). Por lo tanto, la alta percepción de valores colectivos en la presente investigación es un indicador positivo que refleja un clima organizacional sólido y cohesión en el equipo, aspectos cruciales para el compromiso laboral y un ambiente de trabajo positivo, según lo resaltado en la literatura. Sin embargo, es necesario continuar monitoreando y promoviendo activamente un clima organizacional basado en valores compartidos para mantener un entorno laboral favorable y favorecer el éxito a largo plazo de la organización, creando una cultura organizacional donde los valores se vivan de manera natural.

Al establecer el índice general de clima organizacional, este se percibió como positivo, resultado similar obtenido por Montes (2020), donde se observó que el personal encuestado consideró que hay un clima organizacional favorable o positivo en su institución y establece la relación con las condiciones laborales óptimas, las cuales favorecen el clima organizacional positivo (124) y lo observado en García (2023) quien establece que un clima laboral positivo influye en la felicidad laboral de los trabajadores de la salud (121). En contraste tenemos a Navarro (2020) (118) y Hernández (116), donde percibieron el clima organizacional como no saludable o regular e identifican su importancia en relación directa con la calidad de atención en las instituciones de salud. Estas discrepancias podrían deberse a diferencias en la gestión, el contexto y las condiciones laborales entre las instituciones estudiadas, la percepción positiva del clima organizacional es un indicador alentador, ya que un clima organizacional positivo se ha asociado con múltiples beneficios, incluida una mayor satisfacción laboral, compromiso, productividad y bienestar general de los empleados.

En referencia a la satisfacción laboral, en la presente investigación se percibió como positiva, resultados similares a los obtenidos por Salazar et al (2020), donde determinaron que la mayoría de los trabajadores están satisfechos y establecen que la percepción laboral negativa, esta mediada entre lo que necesita y lo que recibe

del trabajo y afecta su desempeño final en su puesto de trabajo (116). Esto se respalda en Aquino (2023), quien enfatiza en que la satisfacción laboral es reflejo de los factores motivacionales o intrínsecos, y factores higiénicos o extrínsecos mencionados por Herzberg. (125), también en los resultados de Arauco et al (2024), establecen la satisfacción laboral y su relación directa con la productividad y motivación en los trabajadores (131). La correlación en los resultados sugiere que la satisfacción laboral es una característica destacada en el personal del sector salud, particularmente en el contexto de hospitales y centros de salud, por tanto, la importancia de la satisfacción laboral radica en su estrecha relación con el bienestar de los trabajadores, donde la alta percepción de satisfacción laboral puede estar influenciada por un clima organizacional positivo.

Finalmente, al explorar las posibles relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, se identificó la interconexión entre estas dos variables donde al utilizar la prueba de Rho de Spearman reveló una correlación significativa y positiva. Resultados similares obtenidos por Pérez et al (2021) demuestra la relación positiva entre las variables de clima organizacional y la satisfacción laboral estableciendo la importancia del estudio de estas dos variables como pilares fundamentales para las empresas competitivas (126).

También se destaca la investigación de Barrera et al (2021), donde concluyen que existe una correlación positiva entre las variables al utilizar el coeficiente de correlación de Pearson afirmando que el clima organizacional y la satisfacción laboral contribuyen a perfeccionar las condiciones de la organización elevando la productividad y efectividad estableciendo mejores indicadores en salud (127).

Además, Gutiérrez (2021) encontró una correlación positiva alta y significativa entre las variables demostrando que mientras el clima organizacional aumenta significativamente la satisfacción laboral se eleva. (128) Esto se respalda por Aquino (2023) quien encuentra que una aproximación a un clima organizacional adecuado se traduce en mayores niveles de satisfacción laboral (125).

La evidencia acumulativa de estudios respalda la idea de que un clima organizacional positivo está directamente vinculado con niveles más altos de satisfacción laboral entre el personal de salud. Esta conexión estrecha tiene implicaciones significativas tanto para la gestión de recursos humanos como para la calidad del servicio brindado.

La evidencia en la literatura no solo respalda la importancia de invertir en la mejora del clima organizacional, sino que también destaca la universalidad de esta relación en diversos entornos hospitalarios. En última instancia, estos resultados subrayan la necesidad de enfoques que no solo se centren en la eficiencia operativa sino también en el bienestar y la satisfacción de los trabajadores, como un aspecto fundamental para la calidad y la continuidad de las instituciones.

3. CONCLUSIONES

En la caracterización sociolaboral del personal del Centro Hospital Guaitarilla E.S.E., se destaca una población mayoritariamente joven y femenina, con una prevalencia baja de enfermedades crónicas, mostrando un perfil saludable. La mayoría de los empleados son solteros y tienen responsabilidades familiares, mientras que la forma de vinculación laboral más común es el contrato por prestación de servicios. Estos aspectos proporcionan un contexto importante para comprender las percepciones del personal sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el hospital.

La identificación del clima organizacional reveló una perspectiva favorable en las dimensiones de relaciones interpersonales, estilo de dirección, retribución y disponibilidad de recursos. Sin embargo, se identifican oportunidades de mejora en aspectos como el sentido de pertenencia, la estabilidad laboral, la claridad y coherencia en la dirección, y los valores colectivos, indicando la necesidad de implementar estrategias que promuevan la seguridad laboral, el fortalecimiento de la gestión administrativa y una cultura organizacional basada en la colaboración y el compromiso.

La satisfacción laboral, reveló un panorama generalmente positivo, puesto que la mayoría de los funcionarios reportaron altos niveles de satisfacción, motivación y orgullo en sus roles. Los resultados destacan un entorno laboral gratificante, donde los empleados disfrutaban de sus responsabilidades, se sienten cómodos con el ambiente y valoran las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo, sin embargo existen áreas para la mejora continua y se deben fortalecer como son: la satisfacción salarial y la orientación sobre el desempeño, puesto que estas áreas representan oportunidades significativas para fortalecer aún más la experiencia laboral y la percepción del personal en la organización.

En general, el estudio reveló un ambiente laboral positivo en el Centro Hospital Guaitarilla E.S.E., con un alto nivel tanto de satisfacción laboral como de clima organizacional. Estos hallazgos indican que los empleados se encuentran mayormente satisfechos con su trabajo y perciben un entorno laboral favorable.

Existe una fuerte correlación positiva entre el nivel de satisfacción laboral y el clima organizacional en el Centro Hospital Guaitarilla E.S.E. Esta relación sugiere que a medida que mejora el clima organizacional, también aumenta la satisfacción laboral de los empleados, y viceversa, resaltando la importancia de considerar el clima organizacional como un factor clave en la administración en salud, ya que mejoras en este aspecto pueden tener un impacto positivo en el bienestar y la satisfacción de los trabajadores.

4. RECOMENDACIONES

Se recomienda al Centro Hospital Guaitarilla E.S.E. implementar un programa integral de bienestar laboral que aborde las necesidades específicas de su diversa fuerza laboral. Este programa podría incluir programas de desarrollo del liderazgo, capacitación en habilidades de comunicación y trabajo en equipo, fomento de estilos de vida saludables, así como iniciativas para mejorar la conciliación entre la vida laboral y personal. Además, sería beneficioso revisar y mejorar las condiciones contractuales para garantizar la estabilidad laboral y la seguridad económica del personal, especialmente aquellos con contratos por prestación de servicios. Al priorizar el bienestar y el desarrollo profesional de sus empleados, el hospital puede fortalecer el sentido de pertenencia y el compromiso organizacional, lo que a su vez contribuirá a mejorar la calidad de la atención médica brindada y la satisfacción de los pacientes.

Para las instituciones de salud en general, se recomienda priorizar la creación y el mantenimiento de un ambiente laboral saludable y satisfactorio para su personal, reconociendo que el clima organizacional y la satisfacción laboral son elementos fundamentales que impactan directamente en la calidad de la atención en salud brindada.

También se sugiere a las instituciones de salud realizar evaluaciones periódicas del clima organizacional y la satisfacción laboral entre su personal, con el fin de contar con información valiosa sobre el ambiente laboral y así lograr identificar áreas de mejora que beneficien tanto a los empleados como a la organización en su conjunto, implementando acciones de mejora continua basadas en los hallazgos de esta evaluación, contribuyendo así a promover un entorno laboral saludable y satisfactorio, lo que a su vez puede mejorar la calidad de los servicios de salud ofrecidos.

Desde el campo investigativo, se recomienda continuar explorando y profundizando en el estudio del clima organizacional y la satisfacción laboral en instituciones de salud, puesto que es importante investigar cómo estas variables impactan en la calidad de la atención médica, la retención del talento humano y la eficiencia operativa.

BIBLIOGRAFÍA

- (1) CASTAÑEDA MUÑOZ, MARIANA GONZALES VERA, ALEXANDER JUNIOR Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de un Homecenter de Trujillo, 2020, disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12759/9608>.
- (2) CARHUACHUCO CCOPA, JOSÉ ANTONIO ECHABAUDEZ PAREDES, ANNIE MERY. Influencia del modelo de gestión del talento humano en la mejora del clima organizacional https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2283/Annie_Trabajo_Bachillerato_2019.pdf?seque
- (3) HOW TO PROMOTE WORKPLACE HEALTH IN ORDER TO WORK INTO OLD AGE: Experiences from Employees in an Industrial Setting <https://www.hindawi.com/journals/scientifica/2019/3942569/>
- (4) VERDESOTO VELASTEGUI, OSWALDO SANTIAGO YUGCHA CHAMBA, NORMA MARIBEL 2022 El clima organizacional en los emprendimientos comunitarios del cantón Tisaleo <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/35100>
- (5) BRAVO ROJAS, L. M., EGUSQUIZA RODRIGUEZ, M. J., RUIZ CHOQUE, M., Y MANRIQUE NUGENT, M. A. L. (2023). Clima organizacional en las pymes del sector comercio de la ciudad de Ayacucho. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(101), 171-184. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.12>
- (6) PILLIGUA LUCAS, C. F., & ARTEAGA URETA, F. M. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos De Administración*, 15(28). <https://revistas.unbosque.edu.co/index.php/cuaderlam/article/view/2686>.
- (7) DAVILA MORAN RC, Agüero Corzo EC, Ruiz Nizama JL, Guanilo Paredes CE. Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana. *Rev Venez Gerenc*. 2021; 26 (Extra 5):663-677. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890538>
- (8) CARDOZO BURGOS, C. M. (2019). Clima organizacional y satisfacción laboral en docentes del programa de psicología de la Universidad de Pamplona (norte de Santander-Colombia) [Trabajo de Grado Pregrado, Universidad de Pamplona]. Repositorio Hulago Universidad de Pamplona. <http://repositoriodspace.unipamplona.edu.co/jspui/handle/20.500.12744/3>

505.

- (9) MARÍN GIRALDO AC. 2020. Clima organizacional y satisfacción laboral en empleados de una empresa prestadora de servicios de salud en la ciudad de Medellín <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/15070>
- (10) BÁRCENAS ENRÍQUEZ, D. R., PASTÁS CUAYAL, E. A., & PANTOJA MONTERO, M. A. (2021). Clima organizacional en funcionarios públicos de la Secretaría de Gobierno de Pasto. *Informes Psicológicos*, 21(1), 217–229. <https://doi.org/10.18566/infpsic.v21n1a14>
- (11) QUISPE TERÁN, RUBÉN FERNANDO RIOJAS HUAMÁN, 2020 Clima organizacional en los trabajadores de la empresa Ricsam Ingenieros SRL Cajamarca, Perú <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/3980>
- (12). GONZÁLEZ, D., & MORALES, D. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos del Servicio de Rentas Internas. *Digital Publisher CEIT*, 5 (5), 79-93. doi: <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.5.245>
- (13) CHINCHAY L, CUSICANQUI I, MARTÍNEZ R, F, VALDIVIEZO R. (2021) Propuesta de mejora de la satisfacción laboral en el área administrativa de una empresa importadora en Lima 46 (2020). *INNOVA Research Journal*. [Online] 7(1): 78-80. <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1942/1963>
- (14) ARÉVALO BARRERA, M. J. C. U., QUIROZ CARHUATANTA, M. S. J., & DELGADO BARDALES, J. M. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del área asistencial de un Hospital II- E de San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 8615-8654. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.943.
- (15) PEDRAZA, A. (2018) El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de Investigación*. 15(1) 90-101. doi: 10.22507/rli.v15n1a9
- (16) JEUNG, D. Y. & CHANG, S. J. (2021). Moderating Effects of Organizational Climate on the Relationship between Emotional Labor and Burnout among Korean Firefighters. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(3), 914. <https://doi.org/10.3390/ijerph18030914>
- (17) PUJOL-COLS, J., & DABOS, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>

- (18) CRUZ, J. (2018) La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. *Pensamiento & Gestión*, núm. 45, pp. 58-81. <https://doi.org/10.14482/pege.45.10617>
- (19) CARRIÓN, B., LOLI, R. Y ESPINOZA, T. (2022) Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en instituciones de salud del Perú. *Rev Tecnohumanismo*. 2(3) 182-192.
- (20) ARPI ANTAYHUA, Mariela Johana, 2023. Clima organizacional y satisfacción laboral en fisioterapeutas de un hospital público de lima, 2023. Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/132429>
- (21) GUERRA ELERA Fernanda Belén. (2023). Clima organizacional y satisfacción de usuarios atendidos por servicio de atención móvil de urgencia en el contexto Covid 19 Piura 2021. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/12382/guerra_fb.pdf?sequen
- (22) SOTO-HILARIO, J., ORTEGA-SOTO, A., HUAPALLA-CÉSPEDES, B. & ABARCA-ARIAS, Y. (2022) Clima organizacional y calidad de atención del profesional de la salud de un Centro de Salud de Huánuco, Perú. *Revista Cubana de Enfermería*, 38(2). Recuperado de: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5154/850>
- (23) BUSTAMANTE, M., LAPO, M., TELLO, M. & ZERDA, E. (2022) Comparación de factores de clima organizacional entre un hospital público y un hospital privado de Guayas (Ecuador). *Rev Información Tecnológica*, 33(3): 249-260. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000300249>.
- (24) BERMEJO-SALMON, M.; SUÁREZ-CAIMARY, I. & SALAZAR-DANGER, M. (2022) El clima laboral en el contexto organizacional. *Ciencias Holguín*, 28(3) <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181572159004>.
- (25). DÁVILA-MORÁN, R., AGÜERO-CORZO, E., RUIZ-NIZAMA, J. & GUANILO-PAREDES, C. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana 2020, *Revista Venezolana de Gerencia*. Vol. 26, N.º. Extra 5, 2021. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890538>
- (26) HERNÁNDEZ GRACIA, T., AVILA, D., & POLO JIMÉNEZ, S. (2021). Clima organizacional y liderazgo en un instituto de salud pública mexicano. *Revista Cubana de Salud Pública*, 47(2). Recuperado de

<https://revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/2252/1700>

- (27) PAREDES-ZEMPUAL, D., IBARRA-MORALES, L. E., & MORENO-FREITES, Z. E. (2021). Habilidades directivas y clima organizacional en pequeñas y medianas empresas. *Investigación Administrativa*, 50(127), 69-89. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456065109006>
- (28) LÓPEZ-NEIRA, A. (2021). Clima organizacional y desempeño laboral: propuesta metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil. [Tesis de Maestría, Universidad Politécnica Salesiana] <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19811/1/UPS-GT003130.pdf>
- (29) DE LA CRUZ PÉREZ LR, RAMÍREZ MIRANDA E. Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras de un centro quirúrgico de EsSalud, Lima 2017. *Ágora Rev. Cient.* 2021; 08(02): 47-52. DOI: <https://doi.org/10.21679/arc.v8i2.21>
- (30) BARRENECHEA-MALDONADO, G. (2021). Clima organizacional en el personal de salud de un establecimiento Público, Arequipa 2020. [Trabajo de grado Pregrado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63636/Barrenechea_MGMDC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- (31) MARTÍNEZ-CORTES, E., MOLINA-RODRÍGUEZ, J. & PARADA-TORO, I. (2020). Clima Organizacional: estudio de caso en un Centro de Salud del primer nivel de atención Morelos México. *Rev. Horizonte Sanitario*, 18(3) <https://doi.org/10.19136/hs.a18n3.3197>
- (32) PALACIOS CÁRDENAS, Julia Mercedes. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras del primer nivel de atención de la Microrred Yugoslavia, Nuevo Chimbote, 2020. Chimbote Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63910/Palacios_CJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- (33) ROJAS-LIVIA, S. (2019). Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco. *Revista Peruana de Ciencias de la Salud*. 1(4) 191-196. DOI: <https://doi.org/10.37711/rpcs.2019.1.4.28>
- (34) DÍAZ-DÁVILA, F., GUEVARA-VILLEGAS, S. & VIDAURRE-GARCÍA, W. (2019). Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores del hospital Solidaridad, Chiclayo, 2018. *Revista de Investigación y Cultura*, 8(1), 31-

40. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/journal/5217/521758809014/html/>

- (35) BUSTAMANTE, M. & ÁLVAREZ, A. (2019). Validación de un cuestionario de clima organizacional para organizaciones de salud. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 18(36) <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgsp18-36.vcco>
- (36) LAPO-MAZA, M. & BUSTAMANTE-UBILLA, M. (2018) Incidencia del Clima Organizacional y de las Actitudes Laborales en el Comportamiento Prosocial de los Profesionales de la Salud del Guayas Ecuador. *Información Tecnológica* 29(5) 245-258. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000500245>
- (37) CHIRINOS ARAQUE, Y.; MERIÑO CÓRDOBA, V. H. Y MARTÍNEZ DE MERIÑO, C. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. *Revista EAN*, 84, (pp 43 - 61). <https://doi.org/10.21158/01208160.n84.2018.1916>
- (38) JUÁREZ ADAUTA, S. (2018). Clima organizacional entre los trabajadores del Hospital General “La Villa”: hospital de segundo nivel de atención de la Ciudad de México. *Revista Cubana de Salud Pública*, 44(4). Recuperado de <https://revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/1167>
- (39) ARIAS-GALLEGOS, W., LAZO-MORA, J. & QUINTANA-CUENTAS. S. (2018). ¿Es el clima organizacional determinante de relaciones interpersonales o son las relaciones interpersonales las que determinan el clima organizacional? *Industrial Data*, 21(2), 81-89. <https://doi.org/10.15381/idata.v21i2.15606>
- (40) LIZCANO-ORTIZ, J. (2022) Diagnóstico de Clima Organizacional en Empresa Piscícola Fish Flow Ltda. [Trabajo de Pregrado, Universidad del Rosario] <https://repository.urosario.edu.co/server/api/core/bitstreams/9b133bef-1ddd-46ec-8367-f6095922bdeb/content>
- (41) PÉREZ PRIETO, M, SAYAS ROJAS, B & SUÁREZ CAMARGO, K. (2020). Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en el Hospital Universitario de Sincelejo, Colombia. *Corporación Universitaria del Caribe – CECAR*. Recuperado de <https://repositorio.cecar.edu.co/handle/cecar/2364>
- (42) ROJAS-MARTÍNEZ, C., MARTÍNEZ-BUSTOS, P. & NIEBLES-NÚÑEZ, W. (2020). Factores del clima laboral predominantes en organizaciones de salud privada del Municipio Montería (Colombia). *Revista Espacios*, 41(32)

25-38. Recuperado de:
<https://www.revistaespacios.com/a20v41n32/20413203.html>

- (43) DÍAZ PAEZ, A & ZULETA OÑATE, A. (2020). Clima organizacional en una institución prestadora de servicio de salud visual, Montería, 2020. [Trabajo de Especialización, Universidad de Córdoba] <https://repositorio.unicordoba.edu.co/bitstream/handle/ucordoba/3629/diaz-paezalmapahola-zuletao%c3%b1ateanapaola.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- (44) AGUDELO-LOAIZA RD, PEÑA-LÓPEZ PA, HOYOS-LOAIZA C, & JIMÉNEZ-MONTOYA MA. (2020) Clima organizacional y percepción de la calidad en una institución de salud de la ciudad de Manizales (Colombia). Archivos de Medicina (Manizales) 20(2):397-409. <https://doi.org/10.30554/archmed.20.2.347>
- (45) TIRADO, M. M., CUDRIS, L., REDONDO, M. P. & JIMÉNEZ, K. (2020). Inteligencia emocional, clima organizacional y estrés ocupacional en profesionales que prestan servicios en primera infancia. Clío América, 14(27), 441-453. <http://dx.doi.org/10.21676/23897848.3763>.
- (46) ÁNGEL, D., RODRIGUEZ, Y. & SAAVEDRA, A. (2020). Diagnóstico del clima organizacional de la E.S.E. Hospital San Vicente de Paul. [Trabajo de Especialización, Universidad ECCI] <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/827>
- (47) PÉREZ PRIETO, M, SAYAS ROJAS, B & SUÁREZ CAMARGO, K. (2020). Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en el Hospital Universitario de Sincelejo, Colombia. Corporación Universitaria del Caribe – CECAR. Recuperado de <https://repositorio.cecar.edu.co/handle/cecar/2364>
- (48) CASTRO-GÓMEZ, M. & MENA-MAESTRE, E. (2019). Clima Laboral en la Corporación Ecología y Desarrollo Integral “ECODES” [Trabajo de Especialización, Universidad Jorge Tadeo Lozano Sede Santa Marta].
- (49) GONZÁLEZ CARLOS-, G., CONTRERAS-SOBRINO, L. & MUÑOZ-GONZÁLEZ. (2019). Clima organizacional y percepción externa de la calidad de Los servicios de salud de la fundación hospital san José de Buga, periodo noviembre 2018 a enero 2019. [Trabajo de Especialización, Universidad Católica de Manizales]
- (50) PEDRAZA, M. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. Revista Lasallista de investigación, 15(1), 90-101. DOI: 10.22507/rli.v15n1a9

- (51) WILCHES RUBIO, NJ. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador en La empresa minería Texas Colombia. [Tesis de Maestría, Universidad Externado de Colombia]. <https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/c0968c0d-8903-4c6a-89e3-654ce8531416/content>.
- (52) MATABANCHOY TULCAN, S. M., & CHAUCANES GUERRERO, J. L. (2021). Percepción del clima laboral de docentes y funcionarios de una Institución Educativa Municipal de la Ciudad de San Juan de Pasto. *Informes Psicológicos*, 21(2), 13–26. <https://doi.org/10.18566/infpsic.v21n2a01>
- (53) BÁRCENAS ENRÍQUEZ, D. R., PASTÁS CUAYAL, E. A., & PANTOJA MONTERO, M. A. (2021). Clima organizacional en funcionarios públicos de la Secretaría de Gobierno de Pasto. *Informes Psicológicos*, 21(1), 217–229. <https://doi.org/10.18566/infpsic.v21n1a14>
- (54) CAICEDO-BASTIDAS, A., GARCÍA ERAZO, C., MERO-RIVERA, J. & MARTÍNEZ-CASTILLO (2021). Clima organizacional y percepción externa de la calidad de los servicios de salud de la IPS RX Seno Diagnóstico de la ciudad de Pasto periodo enero a diciembre de 2021. [Trabajo de Especialización, Universidad Católica de Manizales] https://repositorio.ucm.edu.co/bitstream/10839/3439/1/Clima_organizacion_al_percepcion_externa_calidad_servicios_salud_IPS_RX_Seno_Diagnostico_ciudad_Pasto_periodo_enero_diciembre_2021.pdf
- (55) MALAQUÍAS MONTAÑO GUZMÁN¹, JOSUÉ SALVADOR SÁNCHEZ RODRÍGUEZ² Y MARÍA ESTEFANA AGUILAR SOSA Intervención de prácticas organizacionales para mejorar el clima y la eficiencia organizacional en un grupo de microempresas comerciales. <https://revistainvestigacionacademicasinfrontera.unison.mx/index.php/RDIASF/article/view/434>
- (56) AGUDELO JIMÉNEZ, L. F. (2021). Plan de mejoramiento enfocado al clima organizacional de la empresa Indupan SAS (Bachelor's thesis, Fundación Universidad de América).
- (57) BOCANEGRA TAYPE JOSE LUIS. 2022. Clima organizacional y desempeño laboral en licenciados de enfermería del servicio de emergencias del Hospital Alberto L. Barton Thompson 2021". Perú http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3581/PONCE%20Y%20CUEVA_TESIS_POSGRADO_2019.pdf?seque
- (58) UCHOFEN, G. V. Clima laboral, basado en la teoría de Litwin y Stringer, en los colaboradores administrativos de la Universidad San Martín de

Porres filial norte, Pimentel, marzo 2019s. 2023. [citado en 16 de feb 2024]. Disponible en <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/6421>

- (59) VILLANUEVA CARRIÓN, HEILY GERALDINE Modelo preventivo motivacional, basado en la teoría de Herzberg para reducir el síndrome de burnout en docentes de Morropón, Piura 2021 <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79827>
- (60) ESCUDERO, T. Factores que inciden en la satisfacción laboral, desde la percepción de los docentes de educación primaria, de una Institución Educativa pública de Lima Metropolitana. 2021. [Citado el 16 de febrero 2024]. Disponible en <http://hdl.handle.net/20.500.12404/19652>
- (61) LÓPEZ, M. G. Propuesta para mejorar la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Paredes, Cano y Asociados en el año 2023. 2023 [Citado el 16 de febrero 2024]. Disponible en <https://hdl.handle.net/11537/35436>
- (62) DÍAZ, E., BAÑUELOS, J., POBLANO, E., REYES, R., & ALANÍS, J. (2020). Clima organizacional bajo el Modelo Litwin y Stringer. *Perspectiva Psicosocial En Cies AC Coloquio De Investigación Multidisciplinaria*, 8(1), 633-640. <https://zenodo.org/doi/10.5281/zenodo.6459505>
- (63) GUTIERREZ-ESTRADA, L. La importancia de los programas en torno al clima laboral y la relación con calidad de vida y satisfacción de los trabajadores en las organizaciones. 2023 [citado el 16 de febrero 2024]. <http://hdl.handle.net/123456789/1432>
- (64) ANDINO-JARAMILLO RA, PALACIOS-SOLEDISPA DL. Investigación para la aplicación de una estrategia de mejoramiento del clima laboral en una unidad educativa. *JESSR [Internet]*. 31 de julio de 2023 [citado 16 de febrero de 2024]; 3 (3):52-75. Disponible en: <https://economicsocialresearch.com/index.php/home/article/view/73>
- (65) VILLAVICENCIO MURILLO SAMANTHA SOFÍA. 2021. Diagnóstico de clima organizacional y propuesta de un plan de acción para la empresa VIOFFICE. <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/10732/1/16279.pdf>
- (66) GARCÍA ALVARADO DORA ALEXANDRA 2019Clima organizacional: aspectos teóricos y propuesta de un modelo en el marco de la complejidad desde un análisis neutrosófico <https://fs.unm.edu/NCML2/index.php/112/article/view/53>
- (67) CHIAVENATO IDALBERTO Administración de recursos humanos, El

capital humano de las organizaciones, Maestro y doctor en Administración
City University of Los Ángeles 2011

- (68) PEDRAZA MELO ANGÉLICA 2020 El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7514280>.
- (69) MACÍAS LOOR, Félix Ignacio VERA MOREIRA, Andres Modelo de gestión pública y cultura organizacional en el Hospital de Especialidades Portoviejo, 2021” <https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/4068>
- (70) FRANCO, ISABEL; ALVARADO, Julio. 2021. El Liderazgo asociado al Comportamiento Organizacional de los docentes en un centro educativo <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7897549>
- (71) GONZÁLEZ BAJMA, Candela. 2022. Clima organizacional y satisfacción laboral. Caso de estudio: hotel land plaza. La plata provincia de buenos aires. <https://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/146226>
- (72) ZAMBRANO CAMACHO YUDY JEANNE. (2019) Relación del clima organizacional y satisfacción laboral de los funcionarios de libre nombramiento y remoción para el cumplimiento misional en la unidad para la atención y reparación integral a las víctimas (sede Bogotá). Universidad Externado de Colombia. <https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/b56239d1-6c86-4aec-a49d-8ce445c9273d/content>
- (73) LUJAN DAMIAN, Melissa Marisol, GARCÍA ARIAS, Brian Alonso. (2024). Condiciones de trabajo y satisfacción laboral en trabajadores asegurados de lima metropolitana 2022. Universidad San Juan Bautista. <https://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/20.500.14308/5242>
- (74) AQUISE PACO, Blanca Raquel. (2021). “Factores motivacionales y satisfacción laboral en enfermeros de la unidad de cuidados intensivos del hospital nacional arzobispo loayza – lima 2021”. Universidad Privada Nobert Wiener Facultad de Ciencias de la Salud. https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5249/T061_43265504_S.pdf?sequence=1&i
- (75) SALAZAR MARMOLEJO LAURA 2019 Satisfacción laboral y desempeño https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9384/Satisfacción%20laboral_desempeño.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- (76) BUSTAMANTE-FALCON, F. El Clima y la Satisfacción Laboral como Factores de Alta Relevancia en el Desarrollo de los Colaboradores dentro de una Empresa.

2020. [Citado 16 de febrero 2024] Disponible en: <https://repositorio.ucsp.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/6ed3cd48-25e0-4b2a-8b4a-022c45c4df68/content>

- (77) VIDALES FLORES, L.M., MENDOZA MARTÍNEZ, I.A., & XOCHITOTOTL NAVA, V. (2023). Influencia de estilos de liderazgo transformacional, transaccional y laissez faire en la responsabilidad social corporativa, la imagen y reputación, así como en variables de resultado organizacional. *Contaduría y Administración*, 69(3), e464. doi: <http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2024.4708>.
- (78) AMAGUAÑA-QUEZADA, J., RAMÓN-RAMÓN, D., MATAMOROS-TINOCO, C., & BORJA-BERRONES, D. (2024). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, Factores e Influencia en el Desempeño Laboral de las Secretarías. Universidad Técnica de Machala. 593 Digital Publisher CEIT, 9(1), 687-699. ISSN-e 2588-0705. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9262984>
- (79) OCHOA RAMIREZ, DILMER. (2024). Clima organizacional y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia, del hospital general Jaén. Universidad Nacional de Trujillo. <https://dspace.unitru.edu.pe/items/3b73c1ae-776c-4ce9-b957-aab8cd92d66f>
- (80) ARROYO PACHECO, GERALDINE CAROL. (2024). Clima organizacional y satisfacción laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital III Essalud – Chimbote. Universidad Nacional de Trujillo. <https://dspace.unitru.edu.pe/items/3b73c1ae-776c-4ce9-b957-aab8cd92d66f>
- (81) CHIANG-VEGA, MARGARITA, HIDALGO-ORTIZ, JUAN PABLO, & GÓMEZ-FUENTEALBA, NELLY. (2021). Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante ecuaciones estructurales. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(22), 347-362. <https://doi.org/10.17163/ret.n22.2021.10>
- (82) RIVADENEIRA ALBARRACÍN, Kevin Mateo TOAQUIZA ANTE, Byron Adolfo. (2023). Clima organizacional y satisfacción laboral en el cuerpo de bomberos de Latacunga. Universidad Técnica de Cotopaxi.
- (83) MANRIQUE, D., ET AL. Creación de un instrumento de medición del clima organizacional para las cabañas campestres las palmas... [Internet]. 2021. [citado: 2023, junio] <https://repositorio.unad.edu.co/handle/10596/40700>

- (84) CASTRO ORDÓÑEZ, NATALIA CARIDAD, SARABIA LÓPEZ, LUIS EDMUNDO, SARABIA CRUZ, DORILA VICTORIA Satisfacción Laboral en una empresa de comercialización de equipos de climatización de la ciudad de Quito
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/25751>
- (85) VEGA DE LA TORRE, Maria Santos (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de la municipalidad distrital de Marconi 2021. Universidad Privada Telesup.
<https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/utelesup/2321/1/vega%20de%20la%20torre%20maria%20santos.pdf>
- (86) MANTILLA AVILÉS Samantha Estefanía (2024). Diagnóstico de niveles de estrés laboral y generación de una propuesta de intervención en una institución pública de Cuenca. Universidad de Azuay.
<https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/14103/1/19626.pdf>
- (87) GUZMÁN MENDOZA, SHEILA MARA ARÉVALO LEYTON, HAROLD ROBERTO. Percepción de peligros en seguridad y salud en el trabajo de funcionarios de un programa rehabilitación humana de una universidad pública en el periodo mayo a julio de 2020
<https://repositorio.ucm.edu.co/handle/10839/3213>
- (88) LÓPEZ GALLEGO N. La gestión empresarial desde la perspectiva gerencial. Rev Ind Organ. 2023;(3): [13-15]. Universidad Nacional de Colombia. <https://minas.medellin.unal.edu.co/images/Revista-IO3/Gestion-empresarial.pdf>
- (89) MORENO RODRÍGUEZ C, SÁNCHEZ LEÓN L. K. Nuevo modelo para la gestión del talento humano. Journal of business and entrepreneurial studies [Internet]. 2019; 3 (2): Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=573668538005>
- (90) STEFFANELL-DE LEÓN I. H, NODA-HERNÁNDEZ M, ARTETA-PEÑA Y, ÁVILA-ÁLVAREZ J. C. Dimensiones que caracterizan la lealtad de los clientes internos en servicios de salud. Revista Información Científica [Internet]. 2023; 102(): Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=551774301001>
- (91) MAMANI AVENDAÑO YINI MARISOL, CÁCERES LÓPEZ JONATHAN. Percepción de peligros en seguridad y salud en el trabajo de Funcionarios de un programa rehabilitación humana de una Universidad pública en el periodo mayo a julio de 2020
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2260/Yini_

Trabajo_Bachillerato_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- (92) HUAPAYA NOEL, PAMELA CRISTINA ELORREAGA GUERRERO, FIORELLA THAIS Clima laboral y motivación laboral en colaboradores de una empresa industrial de Chiclayo, agosto – septiembre, 2017 <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1828>

- (93) NACIONES UNIDAS. DEPARTAMENTO DE ASUNTOS ECONÓMICOS Y SOCIALES. OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE: ODS 8: Trabajo Decente y Crecimiento Económico. Nueva York: Naciones Unidas; [citado el 25 de Julio de 2023]. <https://sdgs.un.org/goals/goal8>

- (94) ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO. (1951). Convenio núm. 100 sobre igualdad de remuneración entre trabajadores y trabajadoras por un trabajo de igual valor. Obtenido de https://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12_100_ILO_CODE:C100

- (95) ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO. (1958). Convenio núm. 111 sobre discriminación en materia de empleo y ocupación. Obtenido de https://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12_100_ILO_CODE:C111

- (96) ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO. (1971). Convenio núm. 135 sobre los representantes de los trabajadores. Obtenido de https://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12_100_ILO_CODE:C135

- (97) GOBIERNO DE COLOMBIA. (2006). LEY 1010 DE 2006 [LEY 1010 DE 2006]. Diario Oficial No. 46.280, 18 Jul 2006. Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=23000>

- (98) GOBIERNO COLOMBIANO. (2008). RESOLUCIÓN 2646 DE 2008 [Resolución 2646 de 2008]. Diario Oficial No. 47.105, 17 Jul 2008. Recuperado de https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%202646%20de%202008.pdf

- (99) GOBIERNO DE COLOMBIA. (2012). LEY 1562 DE 2012 [Ley 1562 de 2012]. Diario Oficial No. 48.489, 17 Oct 2012. Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=50688>

- (100) GOBIERNO DE COLOMBIA. (2013). LEY 1636 DE 2013 [Ley 1636 de 2013]. Diario Oficial No. 48.740, 26 de junio de 2013. Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=51536>
- (101) GOBIERNO COLOMBIANO. (2014). DECRETO NACIONAL 1477 DE 2014 [Decreto Nacional 1477 de 2014]. Diario Oficial No. 49.292, 6 de junio de 2014. Recuperado de http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/decreto_1477_2014.html
- (102) GOBIERNO COLOMBIANO. (2015). DECRETO 1072 DE 2015 [Decreto 1072 de 2015]. Diario Oficial N° 49.592, 26 de mayo de 2015. Recuperado de http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/decreto_1072_2015.html
- (103) GOBIERNO COLOMBIANO. (2015). DECRETO 1083 DE 2015 [Decreto 1083 de 2015]. Diario Oficial N° 49.593, 26 de mayo de 2015. Recuperado de http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/decreto_1083_2015.html
- (104) GOBIERNO COLOMBIANO. (2017). RESOLUCIÓN 1111 DE 2017 [Resolución 1111 de 2017]. Diario Oficial No. 50.133, 27 Mar 2017. Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/resolucion-1111-de-2017.pdf>
- (105) HERNÁNDEZ-SAMPIERI, R. & MENDOZA, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta
- (106) IBM SPSS Statistics. Descubra conocimientos extraídos de los datos que pueden ayudar a resolver problemas de negocio e investigación <https://www.ibm.com/es-es/products/spss-statistics>
- (107) HANDBOOK ON CONSTRUCTING COMPOSITE INDICATORS METHODOLOGY AND USER GUIDE European Commission OECD 2008 disponible en <https://composite-indicators.jrc.ec.europa.eu>
- (108) MENDIVELSO F. Prueba no paramétrica de correlación de Spearman. Rev. Médica Sanitas [Internet]. 4 de agosto de 2022 [citado 26 de julio de 2023]; 24(1). Disponible en: [//revistas.unisanitas.edu.co/index.php/rms/article/view/578](http://revistas.unisanitas.edu.co/index.php/rms/article/view/578)
- (109) FIALLOS G. La Correlación de Pearson y el proceso de regresión por el

Método de Mínimos Cuadrados. Ciencia Latina [Internet]. 1 de junio de 2021 [citado 26 de julio de 2023]; 5(3):2491-509. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/466>

- (110) RESOLUCION-8430-DE-1993
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/resolucion-8430-DE-1993.pdf>
- (111) DECLARACION DE HELSINKI DE LA ASOCIACION MEDICA MUNDIAL principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos https://medicina.udd.cl/centrobioetica/files/2010/10/declaracion_helsinki.pdf
- (112) ÁNGEL-SALAZAR E.M. del, Fernández-Acosta C.A., Santes-Bastián M.C., Fernández-Sánchez H., Zepeda-Hernández D. Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. Enferm. Univ. [Revista en la Internet]. 2020 Sep. [Citado 2024 Ene 10]; 17(3): 273-283. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632020000300273&lng=es. Epub 15-Nov-2021. <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2020.3.789>
- (113) CAMPOS MARTÍNEZ R, Lázaro Cueva GA, Isla Santos EDY. Clima organizacional y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del Hospital Regional de Ica, diciembre 2020 [tesis]. Ica: Universidad Autónoma de Ica; 2021. Disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1104>
- (114) NAVARRO ROJAS M. Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Centro de Salud de Lluyllucucha Moyobamba, 2020 [tesis]. Lima: Universidad César Vallejo; [2020]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/60994>
- (115) HUARANGA OROSCO Ginés Dennis (2024). Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud del Centro de Salud Justicia Paz y Vida, 2022. Universidad Nacional del Centro de Perú. https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/10361/T010_71089688_M.pdf?sequence
- (116) HERNÁNDEZ CAMPOS JD. Clima organizacional y satisfacción laboral de los profesionales asistenciales del Hospital Naylamp Chiclayo, 2022 [tesis]. Chiclayo: Universidad César Vallejo; [2022]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/85097>
- (117) SORIA TELLO KO. Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital de Apoyo N° 03 de Chalhuanca, 2020 [tesis].

- Lima: Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57658>
- (118) RAMOS APONTE José Antonio (2023). Liderazgo transformacional y clima organizacional en hospitalización del Hospital de Lircay 2022. Universidad Nacional de Huancavelica. <https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/533c128f-a858-436c-8a27-bc709a1af6f7/content>
- (119) LUCANA HANCCO ADF. Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de la contrata minera "Constructora e Inversiones U&H Star S.A.C.", Juliaca, 2021 [tesis]. Juliaca: Universidad Peruana Unión; octubre de 2021. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12840/5973>
- (120) BALDEÓN ROMERO RC. Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermería en tiempos de COVID-19 en el servicio de emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz. Puente Piedra, 2022 [tesis]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2023. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/9330>
- (121) GARCÍA GARCÍA, Nati Yessica (2023). Clima organizacional en la felicidad laboral del personal de salud en un hospital IIE en Lima, 2023. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/121411/Garcia_GNY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- (122) SANTANA ARANA GO. Clima organizacional y desempeño laboral en profesionales sanitarios del área de cuidados intensivos - Hospital Clínica San Francisco Guayaquil, 2021 [tesis]. Piura: Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81554>.
- (123) CANEVARO MEZA, Karla Christine (2023). Clima organizacional y la gestión de calidad en trabajadores de un establecimiento de salud I-3, 2022. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/114570/Canvaro_MKC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- (124) PADILLA MONTES FM. Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del Personal Profesional de Enfermería. Hospital San José del Callao, 2020 [tesis]. Callao: Universidad Nacional del Callao; 2020. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/5076>
- (125) AQUINO SANCHEZ, Edeliz Cuyutupa CARHUAS, Yoscelly Yuracil (2023). Clima organizacional y satisfacción laboral de los profesionales de

enfermería del hospital de apoyo Manuel Angel Higa Arakaki Satipo-2019. Universidad Nacional del Centro del Perú. https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/9182/T010_47053784_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- (126) DE LA CRUZ PÉREZ LR, RAMÍREZ MIRANDA E. Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras de un centro quirúrgico de EsSalud, Lima 2017. *Ágora* [Internet]. 2021 Dec. 31 [citado 2024 Ene. 10]; 8(2):47-52. Disponible en: <https://revistaagora.com/index.php/cieUMA/article/view/183>
- (127) ARÉVALO BARRERA MJCU, QUIROZ CARHUATANTA MSJ, DELGADO BARDALES JM. Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del área asistencial de un Hospital II- E de San Martín. *Ciencia Latina* [Internet]. 16 de octubre de 2021 [citado 11 de enero de 2024]; 5(5):8615-54. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/943>
- (128) CALIZAYA GUTIÉRREZ AS. Clima organizacional y satisfacción del personal médico del servicio de centro quirúrgico de un hospital nacional de Lima. *Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión*; 2021 Jul 23. Disponible en: <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/5159>
- (129) FRANCO-MIRANDA V, QUIROZ-GONZÁLEZ E, CASTAÑO-GONZÁLEZ EJ. Engagement en profesionales colombianos de la salud ¿Existen diferencias según el tipo de contrato? *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*. 2020; (60): 159-177. Disponible en: <https://www.doi.org/10.35575/rvucn.n60a9>
- (130) FONSECA-MESA DA, SERPA-PÉREZ PC, ARIAS-BOTERO JH. Clima de seguridad del paciente en cuatro servicios quirúrgicos de Santander. *Salud UIS*. 53: e21006. doi: <https://doi.org/10.18273/saluduis.53.e:21006>
- (131) ARAUCO-JIMENEZ KC, ENRIQUEZ-VILLAVICENCIO P, HUACHACA-URBINA AR. Satisfacción laboral y productividad en el área de negocio de una entidad bancaria. *Rev. cient. UCSA* [Internet]. 2024 [citado 2024-03-21]; 11(1): 19-29. Disponible en: http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2409-87522024000100019&lng=es&nrm=iso. ISSN 2409-8752. doi: 10.18004/ucsa/2409-8752/2024.011.01.019.
- (132) MONTAÑA S. SOTO A. VARGAS D. Inestabilidad laboral y sus efectos en

la salud física y psicológica de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios de personal. Universidad ECCI. 2020. Disponible en: <https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/786/Inestabilidad%20laboral%20y%20sus%20efectos%20en%20la%20salud%20f%C3%ADsica%20y%20psicol%C3%B3gica%20de%20los%20trabajadores>

- (133) AVELINO RODRÍGUEZ RM. Importancia de las habilidades blandas y su relación con el clima organizacional en docentes de instituciones educativas. Revista E-IDEA 4.0 Revista Multidisciplinar. 2022; 4(12): 33-46. Disponible en: <https://doi.org/10.53734/mj.vol4.id242>.
- (134) CABEZA HEREDIA CI. Gestión directiva y clima organizacional en una institución educativa inicial, El Porvenir-Trujillo, 2023. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/134799>

ANEXOS

Anexo A. Cronograma

No.	ACTIVIDAD	2023																							
		JUN				JUL				AGO				SEP				OCT				NOV			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Revisión bibliográfica																								
2.	Asesorías																								
3.	Ajuste del proyecto de investigación																								
4.	Corrección de asesor																								
5.	Ajustes para la recolección de información																								
7.	Recolección de información – Aplicación de encuesta																								
8.	Elaboración de gráficas																								
9.	Análisis estadístico e interpretación de resultados																								
10.	Elaboración del informe final																								
11.	Entrega de informe final																								
12.	Corrección de informe final																								
13.	Socialización final																								

Anexo B. Presupuesto

Pasos	Actividades	Insumos	Unidad	Cantidad	Valor unitario	Valor total
1. Diseño del proyecto	Elaboración de propuesta	Papelería	Varios	1	\$ 150,000	\$ 150,000
	Presentación propuesta	Impresión	Hoja	200	\$300	\$ 60,000
	Aprobación de la propuesta					
	Elaboración de proyecto	Transporte	Taxi	50	\$6,000.0	\$ 300,000
	Presentación proyecto	Fotocopias	Hoja	100	\$200	\$ 20,000
	Aprobación del proyecto	Varios	Varios	1	\$ 50,000	\$ 50,000
	SUBTOTAL					\$ 580,000
2. Proceso de investigación	Aplicación de Instrumentos	Fotocopias	Hoja	100	\$200	\$ 20,000
	Tabulación y análisis de la información					
	Elaboración del Informe final					
	Presentación del informe final					
	Aprobación del informe final					
		Impresión	Hoja	300	\$300	\$ 90,000.00
		Estadístico	--	--	\$600,000	\$600,000
		Transporte	Taxi	50	\$6,000	\$300,000.00
		Papelería	Varios	1	\$ 50,000	\$ 50,000
		Subtotal				
	Subtotal					\$ 1,640,000
	IMPREVISTOS 15%					\$ 246,000.00
	TOTAL					\$ 1,886,000

Anexo C. Operacionalización de Variables

Tipo de variable	Nombre	Descripción	Naturaleza	Escala/ Categoría	Objetivo al que responde
CARACTERIZACIÓN DEMOGRÁFICA	Edad	Rango de edad en años	Cualitativa, nominal, politómica	1. 18-30 años	1
				2. 31-40 años	
				3. 41-50 años	
				4. 51-60 años	
				5. 61 años o más	
	Sexo	Sexo biológico	Cualitativa nominal dicotómica	1. Hombre	1
				2. Mujer	
	estado de salud	condiciones médicas crónicas diagnosticadas al momento de realizar la encuesta	Cualitativa, nominal, politómica	1. Diabetes	1
				2. Hipertensión	
				3. Cáncer	
				4. Depresión	
5. Trastorno mental					
6. Enfermedad cardiovascular					
7. Enfermedad renal					
8. Enfermedad respiratoria: Asma/EPOC					
9. Artritis					
10. Ninguno					
11. Otro					

CARACTERIZACIÓN DEMOGRÁFICA	Estado de salud	Condiciones médicas crónicas diagnosticadas al momento de realizar la encuesta	Cualitativa, nominal, politómica	1. Diabetes 2. Hipertensión 3. Cáncer 4. Depresión 5. Trastorno mental 6. Enfermedad cardiovascular 7. Enfermedad renal 8. Enfermedad respiratoria: Asma/EPOC 9. Artritis 10. Ninguno 11. Otro	1
	Estado civil	Estado legal de una persona en términos de su relación conyugal	Cualitativa nominal, politómica	1. Soltero 2. Casado 3. Divorciado 4. Viudo 5. Unión libre	1
	Hijos	Hijos al momento de la encuesta	Cualitativa nominal dicotómica	1. Si 2. No	1

CARACTERIZACIÓN DEMOGRÁFICA	Cabeza de familia	persona que ejerce el papel principal de proveedor y líder en un hogar.	Cualitativa nominal dicotómica	1. Si 2. No	1
	Composición familiar	Estructura y configuración de las relaciones familiares dentro de un hogar.	Cualitativa nominal, politómica	1. Vivo solo(a) 2. Vivo con mi pareja 3. Vivo con mi pareja e hijos 4. Vivo con familiares (padres, hermanos, etc.) 5. Vivo con familiares y pareja e hijos.	1
	Responsabilidad económica del Hogar.	Contribución financiera de los miembros del hogar para mantener las necesidades económicas del mismo.	Cualitativa nominal, politómica	1. Con nadie 2. Con su pareja/cónyuge 3. Con un Familiar 4. Con otros.	1

CARACTERIZACIÓN DEMOGRÁFICA	Pertenecía étnica	identidad de un individuo con un grupo étnico o cultural específico.	Cualitativa nominal, politómica	1. Afro 2. Indígena 3. Rom 4. Ninguna	1
	Discapacidad	Existencia de algún tipo de discapacidad al momento de aplicar la encuesta.	Cualitativa nominal dicotómica	1. Si 2. No	1
	Víctima de conflicto armado	condición de una persona que ha experimentado directa o indirectamente los impactos negativos de un conflicto armado	Cualitativa nominal dicotómica	1. Si 2. No	1
	Identidad de género	personas lesbianas, gays, bisexuales, transgénero, intersexuales y queer.	Cualitativa nominal dicotómica	1. Si 2. No	1

CARACTERIZACIÓN DEMOGRÁFICA	Nivel de escolaridad.	Nivel de escolaridad alcanzado al momento de la encuesta.	Cualitativa ordinal, politómica	1. Primaria 2. Secundaria 3. Técnico 4. Tecnólogo 5. Pregrado 6. Posgrado 7. Ninguno	1
	Tipo de vivienda	características de la vivienda en la que reside una persona	Cualitativa ordinal, politómica	1. Propia pagado 2. Propia pagando 3. Anticres 4. Arriendo	1
	Área de trabajo	Área específica en la que el empleado presta sus servicios dentro del hospital.	Cualitativa nominal dicotómica	1. asistencial 2. administrativo	1
	Tipo de vinculación laboral.	El tipo de contrato laboral del empleado	Cualitativa Nominal Politómica	1. contrato indefinido 2. contrato a plazo fijo 3. contrato por prestación de servicios	1

CLIMA ORGANIZACIONAL	Relaciones interpersonales	Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones	Cualitativa Ordinal politómica	5. Siempre 4. Casi siempre 3. Algunas veces 2. Muy pocas veces 1. Nunca	2-4
		Soy aceptado por mi grupo de trabajo			
		Los miembros del grupo son distantes conmigo			
		Mi grupo de trabajo me hace sentir incómodo			
		El grupo de trabajo valora mis aportes			
	Estilo de dirección	Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo			
		El jefe es mal educado			
		Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomó.			
		Las órdenes impartidas por el jefe son absurdas.			
		El jefe desconfía del grupo de trabajo.			

CLIMA ORGANIZACIONAL	Sentido de pertenencia	Entiendo bien los beneficios que tengo en la empresa	Cualitativa Ordinal politómica	1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Muy pocas veces 5. Nunca	2-4
		Los beneficios de salud que recibo en la empresa satisfacen mis necesidades			
		Estoy de acuerdo con mi asignación salarial			
		Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la empresa			
		Los servicios de salud que recibo en la empresa son deficientes			
	Retribución	Realmente me interesa el futuro de la empresa.			
		Recomiendo a mis amigos la empresa como un excelente sitio de trabajo.			
		Me avergüenzo de decir que soy parte de la empresa.			
		Sin remuneración no trabajo horas extras			
		Sería más feliz en otra empresa			


CLIMA ORGANIZACIONAL	Disponibilidad de recursos	Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo	Cualitativa Ordinal politómica	5. Siempre 4. Casi siempre 3. Algunas veces 2. Muy pocas veces 1. Nunca	2-4
		El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado			
		El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo			
		Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo			
		La iluminación del área de trabajo es deficiente			
	Estabilidad	La empresa despide al personal sin tomar en cuenta su desempeño			
		La empresa brinda estabilidad laboral			
		La empresa contrata personal temporal			
		La permanencia en el cargo depende de preferencias personales			
		De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo			

CLIMA ORGANIZACIONAL	Claridad y coherencia en la dirección.	Entiendo de manera clara las metas de la empresa	Cualitativa Ordinal politómica	5. Siempre 4. Casi siempre 3. Algunas veces 2. Muy pocas veces 1. Nunca	2-4
		Conozco bien como la empresa está logrando sus metas.			
		Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas.			
		Los directivos no dan a conocer los logros de la empresa.			
		Las metas de la empresa son poco entendibles.			
	Valores colectivos	El trabajo en equipo con otras áreas es bueno			
		Las otras áreas responden bien a mis necesidades laborales			
		Cuando necesito información de otras áreas la puedo conseguir fácilmente			
		Cuando las cosas salen mal, las áreas son rápidas en culpar a otros			
		Las áreas resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras			

SATISFACCIÓN LABORAL	Me siento satisfecho(a) con mi trabajo en general.	Grado de contento o insatisfacción que experimenta un individuo en relación con su trabajo	Cualitativa Ordinal politómica	5. Siempre 4. Casi siempre 3. Algunas veces 2. Muy pocas veces 1. Nunca	3-4
	Me siento aburrido(a) en mi trabajo.				
	Me siento motivado(a) en mi trabajo.				
	Disfruto de las tareas que realizo en mi trabajo.				
	Me siento cómodo con el ambiente laboral en el que trabajo.				
	Estoy satisfecho(a) con las relaciones y el compañerismo en mi lugar de trabajo.				
	Estoy satisfecho(a) con mi salario en comparación con el mercado laboral.				
	Estoy satisfecho(a) con los beneficios que recibo en mi trabajo en comparación con el mercado laboral.				
	Me enorgullece trabajar en esta organización.				
	Siento que pertenezco a esta organización.				

SATISFACCIÓN LABORAL	Estoy satisfecho(a) con la orientación que recibo sobre mi desempeño en el trabajo	Grado de contento o insatisfacción que experimenta un individuo en relación con su trabajo	Cualitativa Ordinal politómica	5. Siempre 4. Casi siempre 3. Algunas veces 2. Muy pocas veces 1. Nunca	3-4
	Estoy satisfecho(a) con la comunicación en mi lugar de trabajo.				
	Cuento con el apoyo necesario para desempeñarme eficientemente en mi trabajo.				
	Siento que las iniciativas de salud y bienestar en mi entorno laboral tienen un impacto positivo en mi nivel de satisfacción laboral				
	Las actividades de salud y bienestar implementadas en mi entorno laboral me inspiran a desempeñar mi trabajo con mayor motivación				
	Siento que la empresa está tomando medidas suficientes y adecuadas para fomentar la motivación y el compromiso de sus empleados				

Anexo D. Autorización Centro Hospital Guaitarrilla ESE

	GESTION DE LA INFORMACION	Código- FO-A-GI-02
	GERENCIA	Versión- 01
		Vigencia- 30-03-23

Guaitarrilla (N) 16 de marzo de 2023

Magister:
CLAUDIA AMANDA CHAVES
Directora Posgrados en Salud
Universidad Mariana

Magister:
MARIA FERNANDA ACOSTA
Coordinadora de Investigación Posgrados en Salud
Universidad Mariana

Ref. Autorización para el desarrollo y ejecución – proyecto de investigación

Cordial saludo.

En atención al oficio de la referencia en el que se solicita autorización para el desarrollo y ejecución de la propuesta de investigación *"Relación entre la percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral de los funcionarios del Centro Hospital Guaitarrilla E.S.E. 2023"* por parte de los estudiantes Jennifer Johana Chaucanes y David Alejandro Rosero, me permito manifestar que para esta Gerencia es un agrado poder contribuir al desarrollo de tan importante proyecto que no solo servirá como medio para la obtención de su título académico a los estudiantes, sino también como importante insumo para evidenciar el verdadero estado del clima laboral de los Funcionarios y adoptar los correctivos del caso, en aras de propender por el mejoramiento Institucional.

En ese sentido, estaremos prestos para coordinar con la Universidad las gestiones que se requieran para dar inicio a la investigación.

Sin otro particular, se suscribe de Ustedes.

Atentamente,


ENRIQUE VILLOTA PEREZ
Gerente
Centro Hospital Guaitarrilla E.S.E.

Proyectó: María Isabel Delgado Ortiz – Asesora Jurídica Externa
Revisó y Aprobó: Enrique Villota Pérez – Gerente

Anexo E. Autorización del autor para utilización de instrumento EDCO

23/7/23, 17:27

Correo de UNIVERSIDAD MARIANA - Autorizacion uso prueba.



DAVID ALEJANDRO ROSERO LASSO <davidrosero@umariana.edu.co>

Autorizacion uso prueba.

2 mensajes

YUSSET ROLANT Stell <yacpsicol@gmail.com>
Para: davidrosero@umariana.edu.co

16 de junio de 2023, 10:48

--Cordial saludo.

He recibido su correo, donde expresa su interés en hacer uso de la herramienta EDCO, por ello me permito informarle que la herramienta ha sido usada en diferentes proyectos académicos, a nivel nacional e internacional, y los resultados de los estudios adelantados suelen ser alentadores; por ende, cuenta con la plena autorización para su uso, no sin antes agradecerle por usar el EDCO y por que nos remita los resultados de su estudio.

Cualquier información que requiera se puede comunicar directamente conmigo.

Magister Yusset Rolant Acero
Celular 3193135347

DAVID ALEJANDRO ROSERO LASSO <davidrosero@umariana.edu.co>
Para: YUSSET ROLANT Stell <yacpsicol@gmail.com>

23 de julio de 2023, 17:27

Cordial saludo.

Apreciada doctora con dicha recibimos su autorización me complace informarle que estamos en proceso para aplicar la herramienta, sería un gusto para nosotros compartir el artículo de investigación con los resultados cuando esté realizado.

Muchas gracias



Libre de virus. www.avast.com

[El texto citado está oculto]

Anexo F. Aval Para Aplicación De Instrumento Validación Nacional

San Juan de Pasto, 15 de septiembre de 2023

Magister
Janeth Lorena Chavez Martínez
Profesora
Postgrados Enfermería
Universidad Mariana
Ciudad.

Cordila saludo,

Una vez revisados los instrumentos que se aplicarán para desarrollar la investigación titulada "Percepción del Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los funcionarios del Centro Hospital Guaitarilla ESE,2023" se concede el aval para su aplicación.

Atentamente,



Mg. Víctor Hugo Rosero Arcos
Profesor
Programa de Psicología
Universidad Mariana.

Validación Internacional

Puebla, Pue 21 de septiembre de 2023

Mtra. Janeth Loran Chaves Martínez

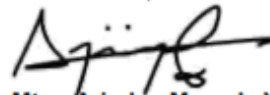
Profesora
Postgrados Enfermería
Universidad Mariana

P R E S E N T E

Una vez revisados los instrumentos que se aplicarán para desarrollar la investigación titulada "Percepción del Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los funcionarios del Centro Hospital Guaitarilla ESE,2023" y en función de que se han realizado los cambios derivados de una primera revisión, se concede el aval para su aplicación.

Sin más por el momento, reitero mis servicios para los fines que considere pertinentes

Atentamente,



Mtra. Ariadna Marcela Vicencio González

Maestría en Psicología del Trabajo y de las Organizaciones
UPAEP

Validación Internacional

Lima, 21 de septiembre de 2023

Mg. Janeth Lorena Chávez Martínez

Profesora
Postgrados Enfermería
Universidad Mariana

P R E S E N T E

Una vez revisados los instrumentos que se aplicarán para desarrollar la investigación titulada "Percepción del Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los funcionarios del Centro Hospital Guaitarilla ESE,2023" y en función de que se han realizado los cambios derivados de una primera revisión, se concede el aval para su aplicación.

Sin más por el momento, reitero mis servicios para los fines que considere pertinentes

Atentamente,



Dr. Federico Martin Malpartida Quispe

Doctor en Salud
Docente Principal
Investigador RENACYT – CONCYTEC (Perú)
Universidad Privada Norbert Wiener

Anexo G. Consentimiento informado

Consentimiento informado para participar en una investigación científica

INVESTIGACIÓN TITULADA: PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS DEL CENTRO HOSPITAL GUITARRILLA ESE, 2023

Las personas, abajo firmantes, registradas con número de identificación, manifiestan que han sido invitados (as) a participar dentro de la investigación arriba mencionada y que se le ha dado la siguiente información:

Objetivo General: Determinar la relación entre la percepción clima organizacional y la satisfacción laboral de los funcionarios del Centro Hospital Guitarrilla ESE.

Descripción de la investigación: La investigación se enmarca en un estudio cuantitativo de tipo descriptivo, el cual se desarrollará teniendo en cuenta la caracterización sociodemográfica de los funcionarios del Centro Hospital Guitarrilla ESE, con el objetivo de determinar la relación entre la percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral de los funcionarios.

Instrumentos a aplicarse en la presente investigación: Usted participará de una encuesta estructurada, conformada por tres secciones: I. Características sociodemográficas. II. Clima organizacional. III. Satisfacción laboral.

Riesgos y Beneficios: El participar en esta investigación no implica riesgo alguno para Usted; teniendo en cuenta los riesgos contemplados en la resolución 008430 de 1993, en tanto que corresponde a una investigación cuantitativa de tipo descriptivo, en la que se emplearán datos estadísticos producto de la aplicación del instrumento (Encuesta), implicando en este sentido un riesgo mínimo; las respuestas dadas no tendrán ninguna consecuencia para su situación personal. La participación en la investigación no será sujeto de beneficio económico en ningún sentido por cuanto es una investigación de carácter formativo para los estudiantes. Durante el desarrollo de la investigación se hará uso responsable del papel contribuyendo a la protección del medio ambiente.

Confidencialidad: Su identidad estará protegida, porque en el estudio solo se utilizará un código numérico para identificarlo en la investigación. La información obtenida será almacenada en una base de datos que se mantendrá en la Universidad por cinco años, después de terminada la presente investigación. Los datos individuales sólo serán conocidos por el equipo de investigación, mientras dura el estudio, quienes, en todo caso, se comprometen a no divulgarlos. Los resultados que se publicarán corresponden a la información general de todos los participantes. Para el desarrollo de la investigación se tendrá en cuenta la

normatividad legal vigente en referencia a la parte ética y legal relacionada con el tema de investigación.

Derechos y deberes del participante:

- Como participante Usted tiene derecho a decidir si participará o no del instrumento.
- Ser tratado dignamente
- Obtener información del resultado de la investigación si es de su interés
- Mantener la confidencialidad de sus datos personales
- Retirarse en cualquier momento si lo requiere
- Usted no tendrá que hacer gasto alguno durante la participación en la investigación.

Responsables de la investigación: El estudio es realizado por los estudiantes del posgrado maestría en administración en salud: Jennifer Jhoana Chaucanes, Figueroa David Alejandro Rosero Lasso, bajo la asesoría de la Mg. Janneth Lorena Chávez Martínez, docente de la Universidad Mariana.

Se lee y explica el presente consentimiento informado y se informa que en caso de querer participar se debe firmar este consentimiento.

Como participante declaro que he leído o me fue leído este documento en su totalidad y que entiendo su contenido e igualmente, que pude formular las preguntas que consideré necesarias y que estas me fueron respondidas satisfactoriamente. Por lo tanto, decido participar de **manera libre y voluntaria** en esta investigación.

Para constancia se firma en Guitarrilla, a los ____ días del mes _____ de 2023.

Nombre y firma del Participante

C.C No. _____

**Anexo H. Instrumentos de medición
UNIVERSIDAD MARIANA
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN EN SALUD.**

El presente es un estudio sobre la percepción del clima organizacional y satisfacción laboral de los funcionarios del Centro Hospital Guaitarilla ESE.

OBJETIVO DE LA ENCUESTA: diagnosticar el clima organizacional y satisfacción laboral del **CENTRO HOSPITAL GUAITARILLA ESE.**

A continuación, se le presentará una serie de afirmaciones con las cuales algunas personas se identifican más que otras. Después de cada afirmación se mostrarán cinco alternativas, de respuestas posibles:

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
---------	--------------	---------------	-----------------	-------

Indique marcando alguna casilla de respuesta con una “x” la alternativa que más se acerque a su criterio, Los resultados obtenidos serán utilizados con fines educativos. Por favor no deje ningún ítem sin responder.

Fecha	de	DD	MM	AA
aplicación				

SECCIÓN I. CARACTERIZACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA

1. Edad
 - 18-30
 - 31-40
 - 41-50
 - 51-60
 - 61 o más

2. Sexo
 - Hombre
 - Mujer

3. ¿Padece actualmente de alguna de las siguientes condiciones médicas crónicas diagnosticadas? Seleccione todas las que apliquen:

- Diabetes
- Hipertensión
- Cáncer
- Depresión
- trastorno mental
- Enfermedad cardiovascular
- Enfermedad renal
- Enfermedad respiratoria: Asma/EPOC
- Artritis
- Ninguno

4. Estado civil

- Soltero
- Casado
- Divorciado
- Viudo
- Unión libre

5. Tiene hijos

- Si
- No

6. Es usted cabeza de familia

- Si
- No

7. Composición familiar

- Vivo solo(a)
- Vivo con mi pareja
- Vivo con mi pareja e hijos
- Vivo con familiares (padres, hermanos, etc.)
- Vivo con familiares y pareja e hijos

8. Con quien comparte la responsabilidad económica de su Hogar.

- Con nadie
- Con su pareja/cónyuge
- Con un Familiar
- Con otros.

9. A qué tipo de población pertenece
- Afro
 - Indígena
 - Rom
 - Ninguna
10. Discapacidad
- Si
 - No
11. Víctima de conflicto armado.
- Si
 - No
12. LGBTIQ (personas lesbianas, gays, bisexuales, transgénero, intersexuales y queer).
- Si
 - No
13. Nivel de escolaridad.
- Primaria
 - Secundaria
 - Técnico/Tecnólogo
 - Pregrado
 - Posgrado
 - Ninguno
14. Vivienda:
- Propia pagado
 - Propia pagando
 - Anticres
 - Arriendo

15. Área de trabajo

- asistencial
- administrativo

16. Antigüedad en el puesto

- Menos de 1 año
- 1 a 3 años
- 4 a 6 años
- más de 7 años

17. tipo de vinculación laboral

- contrato indefinido
- contrato a plazo fijo
- contrato por prestación de servicios

ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL (EDCO)

No	ÍTEM	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	MUY POCAS VECES	NUNCA
1	Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones					
2	Soy aceptado por mi grupo de trabajo					
3	Los miembros del grupo son distantes conmigo					
4	Mi grupo de trabajo me hace sentir incómodo					
5	El grupo de trabajo valora mis aportes					
6	Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo					
7	El jefe es mal educado					
8	Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomó					
9	Las órdenes impartidas por el jefe son absurdas					
10	El jefe desconfía del grupo de trabajo					
11	Entiendo bien los beneficios que tengo en la empresa					

12	Los beneficios de salud que recibo en la empresa satisfacen mis necesidades					
13	Estoy de acuerdo con mi asignación salarial					
14	Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la empresa					
15	Los servicios de salud que recibo en la empresa son deficientes					
16	Realmente me interesa el futuro de la empresa					
17	Recomiendo a mis amigos la empresa como un excelente sitio de trabajo					
18	Me avergüenzo de decir que soy parte de la empresa					
19	Sin remuneración no trabajo horas extras					
20	Sería más feliz en otra empresa					
21	Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo					
22	El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado					

23	El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrolló					
24	Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo					
25	La iluminación del área de trabajo es deficiente					
26	La empresa despide al personal sin tomar en cuenta su desempeño					
27	La empresa brinda estabilidad laboral					
28	La empresa contrata personal temporal					
29	La permanencia en el cargo depende de preferencias personales					
30	De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo					
31	Entiendo de manera clara las metas de la empresa					
32	Conozco bien como la empresa está logrando sus metas					
33	Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas					

34	Los directivos no dan a conocer los logros de la empresa					
35	Las metas de la empresa son poco entendibles					
36	El trabajo en equipo con otras áreas es bueno					
37	Las otras áreas responden bien a mis necesidades laborales					
38	Cuando necesito información de otras áreas la puedo conseguir fácilmente					
39	Cuando las cosas salen mal, las áreas son rápidas en culpar a otros					
40	Las áreas resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras					

SECCIÓN III. SATISFACCIÓN LABORAL

No	Ítem	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
1	Me siento satisfecho(a) con mi trabajo en general.					
2	Me siento aburrido(a) en mi trabajo.					
3	Me siento motivado(a) en mi trabajo.					
4	Disfruto de las tareas que realizo en mi trabajo.					
5	Me siento cómodo con el ambiente laboral en el que trabajo.					
6	Estoy satisfecho(a) con las relaciones y el compañerismo en mi lugar de trabajo.					
7	Estoy satisfecho(a) con mi salario en comparación con el mercado laboral.					
8	Estoy satisfecho(a) con los beneficios que recibo en mi trabajo en comparación con el mercado laboral.					
9	Me enorgullece trabajar en esta organización.					
10	Siento que pertenezco a esta organización.					
11	Estoy satisfecho(a) con la orientación que recibo sobre mi					

	desempeño en el trabajo					
12	Estoy satisfecho(a) con la comunicación en mi lugar de trabajo.					
13	Cuento con el apoyo necesario para desempeñarme eficientemente en mi trabajo.					
14	Siento que las iniciativas de salud y bienestar en mi entorno laboral tienen un impacto positivo en mi nivel de satisfacción laboral					
15	Las actividades de salud y bienestar implementadas en mi entorno laboral me inspiran a desempeñar mi trabajo con mayor motivación					
16	Siento que la empresa está tomando medidas suficientes y adecuadas para fomentar la motivación y el compromiso de sus empleados					

¡MUCHAS GRACIAS!