

# **PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL ASISTENCIAL DE ENFERMERÍA EN UNA INSTITUCIÓN ESE ESPECIALIZADA EN MATERNO PERINATAL**

**Ana María Villamizar Moreno<sup>1</sup> Laura Ximena Camacho Barreto<sup>2</sup> Ana Celia García García<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Enfermera de la Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud Especialista en Gerencia de la Salud

<sup>2</sup> Enfermera de la Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud Especialista en Gerencia de la Salud

<sup>3</sup> Enfermera de la Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud Especialista en Gerencia de la Salud

## **Objetivo**

Conocer la percepción del clima organizacional en una institución pública Materno Infantil, en la ciudad de Bogotá con el personal asistencial de enfermería.

## **Objetivos específicos**

- Realizar prueba ECO al personal asistencial de enfermería de la E.S.E especializada en materno perinatal. Se tendrán en cuenta las variables de sexo, profesión y cargo.
- Analizar los resultados obtenidos por la prueba ECO.
- Concluir de acuerdo a los análisis realizados la percepción del personal sobre clima organizacional.

## **Pregunta de Investigación**

- Que percepción sobre el clima organizacional tiene el personal de enfermería en una ESE especializada en materno perinatal?

## **Resumen**

El objetivo de esta investigación es realizar una medición de la percepción del clima organizacional en una institución pública Materno Infantil, en la ciudad de Bogotá con el personal asistencial de enfermería, el cual se obtuvo una muestra de 80 personas escogidos aleatoriamente teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión establecidos por la investigación. El instrumento utilizado para la medición del clima organizacional es la prueba ECO, que evalúa cinco variables de 63 ítems, y se categorizan en el liderazgo y apoyo, recompensa, confort físico, control presión y cohesión entre colega, esta prueba tiene una validez del 95 al 96%.

Este artículo nos permitirá visualizar que hay un amplio acuerdo entre los diferentes autores y teorías que se toman de referentes, en que el clima organizacional se compone de diferentes dimensiones que caracterizan aspectos particulares del ambiente organizacional.

### **Abstrac**

The objective of this research is to carry out a measurement of the sensation of the organizational climate in a public institution Materno Infantil, in the city of Bogotá with the nursing care personnel, which was obtained a sample of 80 randomly selected people taking into account the criteria Inclusion and exclusion established by the research. The instrument used for the measurement of the organized climate is the ECO test, the variables of the axis evaluates five of 63 articles, and is categorized in leadership and support, reward, physical comfort, control pressure and cohesion among colleague; this test Has a validity of 95 to 96%.

This article has not been able to see that there is an ample agreement between the different authors and theories that they are references, in which the organizational climate is composed of different dimensions that characterize the environment of the organizational environment.

**Palabras clave:** clima organizacional, percepción, prueba ECO.

Cuando se habla de Clima organizacional se está haciendo referencia al conjunto de percepciones que sobre la organización tienen los empleados (Jackson y Slocum, 1988; James y Jones, 1974; Joyce y Slocum, 1984)(Serrano Orellana & Alexandra Portalanza, 2014) (Jesús F. Salgado, 1996). Este concepto surge a raíz de las investigaciones que en los años treinta hiciera Kurt Lewin, psicólogo alemán (1890-1947)(Lacouture, 1996), adscrito al movimiento de las Relaciones Humanas. Es a él a quien se le atribuye el ser autor de la idea que dio forma a la noción que actualmente se maneja de clima organizacional (Silva, 1996)(Andrés A. Rodríguez M., 2011). Según este autor, el comportamiento de un individuo es el resultado o función de la interacción entre persona y entorno. Esquematizando, Lewin expuso:  $C=f(P \times E)$ (Lacouture, 1996). En donde C es el comportamiento; f la función; P la persona y E el entorno o medio. Este enlace entre persona y ambiente, es lo que llama Lewin “campo o medio psicológico”. En conclusión, Lewin(Lacouture, 1996) sugiere atender a la persona y a los diferentes elementos de su contexto para lograr entender mejor la conducta humana. Puig, J. M (coord.); Doménech, I.; Gijón, M.; Martín; X.; Rubio, L. y Trilla, J. (2012) Cultura moral y educación Barcelona, Graò

Otros enfoques aportan ideas que contribuyen a la construcción del concepto de clima. Es el caso del enfoque de la Gestalt, formulada por Max Wertheimer(Oviedo, 2004), Kurt Koffka y Wolfgang Köhler(Ruiz, 1994), que considera al individuo como una función del campo organismo/entorno, sostiene que las personas actúan en el mundo según su percepción o interpretación del mismo. Es decir, la percepción del medio tiene gran influencia sobre la vida práctica de las personas. Lewin(Lewin, 1965) aplicó también estos principios teóricos de la Gestalt a la psicología social, para iniciar estudios relacionados con la dinámica de los grupos. Por otro lado, el enfoque funcionalista de Emile Durkheim desde su obra “La división del trabajo social” (1983)(DURKHEIM), donde, aplicando principios de la biología donde muchas partes funcionan juntas para sostener el conjunto, considera que la sociedad está constituida por estructuras o hechos sociales que realizan determinadas funciones para la sociedad. A este sociólogo, pedagogo y antropólogo francés le intereso el hecho de cómo ciertas sociedades mantenían la estabilidad interna y lograban perdurar en el tiempo. Explicó este fenómeno diciendo que tales sociedades se segmentan, en partes equivalentes que se mantienen unidas por valores, símbolos u objetivos compartidos. Los estudios de Durkheim sobre el nivel macro explican su importante papel en el desarrollo del estructuralismo funcional. Afirma que las personas no son entes pasivos. Por el contrario, contribuyen con su actuar a las modificaciones

que su entorno necesita. De la combinación de estos enfoques es que hoy se reconoce que el clima surge de la interacción entre las personas y de éstas con su entorno.

En el caso de las empresas, la percepción que se hagan sobre los diferentes aspectos, lleva a los empleados a dar un significado psicológico a las políticas, procedimientos y prácticas organizacionales, ya que para ellos son propiedades objetivas de la organización (Rentsch, 1990) (Jesús F. Salgado, 1996).

A partir de la teoría administrativa de las relaciones humanas que fue propuesta por Elton Mayo en 1927 (Bernal González, Pedraza Melo, & Sánchez Limón, 2015), es que se inicia este proceso, al rescatar la relevancia de las personas para el desarrollo de las organizaciones (Toro, 1996; Méndez, 1982) (Vega, Arévalo, Sandoval, Bustamante, & Giraldo, 2006). Cada cual desde su tarea, según su nivel de formación, experiencia y relaciones con sus compañeros y superiores, es importante para que se alcancen los objetivos (Guillén y Guil, 2000) (Guillén, Guil, & Mestre, 2000). Esta percepción es la que lleva a las empresas a vincular diversos profesionales y profesiones con saberes específicos para que de manera individual y colectiva las atiendan a ellas y a sus trabajadores, al entender que deben asumir la complejidad de las dinámicas que se dan en las relaciones humanas y que merecen ser atendidas para permitir el alcance de los logros organizacionales.

Es desde lo expuesto anteriormente que se hace necesario hablar de clima organizacional desde la gerencia de las organizaciones porque está muy relacionado con la satisfacción laboral y la productividad, entendiéndose por satisfacción laboral el estado emocional positivo y placentero que genera la percepción subjetiva de las experiencias laborales. Esta relación fue estudiada ampliamente por Sanin, J.A. y Salanova, M. (2014) (Sanin Posada & Salanova Soria, 2014). Aquel gerente que creía que la productividad de la organización se alcanzaba mediante un mayor control y una vigilancia estrecha al personal, que siempre decía qué y cómo se debían hacer las cosas y nunca explicaba el por qué y sólo llevaba a un trabajo sin sentido, ha sido reemplazado por el rol del gerente moderno. Este es consciente de que es él el que debe liderar un clima de trabajo agradable que despierte potencialidades, que considere la capacitación y la confianza como nuevos valores, que lleve a todos los miembros de su empresa a tener iniciativa, creatividad y que trabaje hombro a hombro con ellos, como dice Levionnois (1999) (Hernández & Figueras, 1999) para sentir sus “humores”, su “idiosincrasia y a “convivir con ellos”. Es decir,

es el gerente el llamado a garantizar un alto sentido de contribución en todos los miembros de la organización, un sentido de pertenencia, a desarrollar un norte común para orientar el desempeño individual y colectivo hacia el logro de los objetivos de la organización.

A nivel del sector salud, se debe tener en cuenta que los hospitales se visualizan actualmente como empresas productoras de procesos y servicios de salud que necesitan de un manejo empresarial que se traduzca en rentabilidad social, para el caso de las entidades públicas, y económica para los hospitales privados. Desde este enfoque la administración hospitalaria es una herramienta que procura la satisfacción de las personas, usuarios o clientes y que tiene como meta la calidad en la prestación del servicio, y en el buen funcionamiento de estas empresas. Para que esto sea posible, el clima organizacional se convierte en eje fundamental de estos procesos. Conocer las perspectivas del sistema de salud, especialmente en salud pública, es prioritario para entender la gran tarea que se debe asumir para alcanzar los objetivos. (Arnoletto & Díaz, 2009) señalan que las entidades de salud llevan sobre si percepciones de ineficiencia, lentitud de respuesta y poca capacidad para atender las demandas de sus usuarios. La Organización Mundial de la Salud (2013) puntualiza también en la obligación que tienen las organizaciones de la salud de garantizar una atención satisfactoria, planteando la necesidad de conocer los factores, que desde el clima organizacional, originan deficiencias en este aspecto. Aguirre (1990) resalta la importancia de evaluar no solo las percepciones de los usuarios, sino también de los trabajadores como una necesidad inherente del servicio en salud. Es decir, es importante prestar atención a cómo se organizan desde el interior para brindar los servicios y no solo desde el punto de vista externo. La opinión de todos los miembros de la entidad debe ser conocida, evaluada y analizada para buscar pautas de mejoramiento y bienestar.

En el caso particular del que se habla en este artículo, se toma al personal de enfermería por su volumen representativo y por su interacción permanente con todos los miembros de la organización. Es importante anotar que en este campo de la atención en salud, es relevante la presencia de la fuerza laboral femenina. (Spotlight on health workforce statistics estadísticas da força de trabalho em saúde estadísticas de la fuerza de trabajo en salud Publicación No. 2, Febrero de 2008) Ante esto surge la siguiente inquietud: ¿Perciben de forma diferente los hombres y las mujeres el clima organizacional? En términos de socialización el hombre se ha caracterizado por manejar una orientación hacia la autonomía y la instrumentalidad, hacia el

alcance de resultados; comparado con el proceso de socialización de la mujer que se genera en términos más emocionales y relacionales, con una orientación al proceso. Estos procesos de socialización diferenciados en torno a las relaciones laborales fueron planteadas por Kahn, Nelson y Gaeddert en 1980(Moliner, Solanes, & del Río). Para ellos, los hombres desarrollan una percepción con la organización basada en lo que pueden obtener a cambio de lo que entregan y las mujeres la establecen en términos de las relaciones que se dan durante los procesos. Tata y Bowen-Sperry (1996)(Moliner et al.) ampliaron estas conclusiones en sus estudios al afirmar que los hombres van hacia la dimensión organizacional asociada a la recompensa y las mujeres a lo interaccional. Sin embargo, otros trabajos, como los de García y colaboradores (2006)(Abad, Garrido, Olea, & Ponsoda, 2006), confirman que la percepción no depende del sexo, sino de la satisfacción con la vida y el bienestar psicológico de los empleados, que además lo llevan a desarrollar más compromiso hacia la organización (Meyer y Allen, 1997)(Meyer, 1997). Esto es lo que se conoce como “el nuevo contrato psicológico”, expuesto por Millward y Brewerton (2000)(Chiang V Margarita, 2010), que no establece diferencias entre hombres y mujeres al respecto. Lo mismo puede inferirse de otros elementos, como por ejemplo la edad. Si el miembro de la empresa se siente satisfecho con el clima organizacional, factores como el sexo, edad, tiempo de servicio, no tienen por qué influir en la percepción que tenga el individuo del mismo.

## **MÉTODO**

### **Muestra**

Se decide investigar y conocer la percepción del clima laboral del personal asistencial de enfermería entre los cargos de auxiliar de enfermería y enfermeras profesionales, en la ESE materno infantil, quien es una entidad pública y maneja dos tipos de contrato, personal de planta y contratación por OPS (contrato de prestación de servicios) según (empleo, 2010), define la contratación por prestación de servicios civil y no laboral, esto quiere decir que no está sujeto a las normas del trabajador, pero si le exige la afiliación a EPS, ARL y Pensión.

En la ESE materno infantil, se evidencia según datos estadísticos del área de contratación una rotación mensual del 7% equivalente al personal de enfermería, el cual es un porcentaje alto y no beneficioso para la organización.

Se decide iniciar con la investigación para conocer la percepción del trabajador y con los resultados identificar si las condiciones del trabajador influyen en la alta rotación del personal de enfermería.

### **Criterios de inclusión**

Para la selección de los participantes, se realizó comunicado interno, dando a conocer la realización de la prueba, promoviendo la importancia de la medición del clima organizacional y el adecuado ambiente laboral, se compartió la información en los diferentes turnos de trabajo y se seleccionaron las personas interesadas y con sentido de pertenencia hacia la institución, se obtuvo información de hombres y mujeres desde los 20 años de edad hasta los 60 años con el fin de evaluar las percepciones del clima laboral en las diferentes edades, otros de los criterios seleccionados eran la disposición y colaboración para contestar la prueba, previa firma de consentimiento informado.

### **Criterios de exclusión**

Se observó personal de enfermería con poco interés o rechazo frente a la prueba lo que se decidió no ingresar al estudio y las personas que salieran de turno ya que no garantizaba la contestación correcta.

Finalmente Se obtuvo información de 80 profesionales de una institución pública especializada en Materno Infantil, de 145 trabajadores del área de Enfermería. El cálculo del tamaño de muestra se realizó con un nivel de confianza de 99%, margen de error del 10% para un total de muestra de 78 personas, se decidió aproximar a 80 encuestados, para garantizar validez del instrumento. El personal asistencial de enfermería del cual se obtuvo información corresponde a 91.25% femenino y el 8.65% género masculino, en la siguiente tabla se puede evidenciar el total de encuestados y los datos estadísticos correspondientes a promedio de edad es de 36,85 años, mediana la cual representa el valor central de 37 años y la moda el valor con mayor frecuencia 47 años.



**Tabla 1. Medidas de Tendencia Central**

Válidos	80
Perdidos	0
Media	36.8500
Mediana	37.0000
Moda	47.00

**Instrumento**

La finalidad de la investigación es conocer la percepción del clima organizacional del personal asistencial de enfermería.

Para el desarrollo de este artículo se realizó una encuesta de medición de clima organizacional, por medio de la prueba ECO obtenida del Colegio Colombiano de Psicología.

(Álvarez, 2001), define la prueba ECO como una escala multidimensional, constituida y validada con el objetivo de evaluar la percepción del trabajador sobre diversas dimensiones del clima organizacional. En dicha prueba se evalúan 63 variables clasificadas en:

**Liderazgo y apoyo de la organización** clasificadas en la prueba del ítem 01 al 21, cuya finalidad es obtener información acerca del apoyo del jefe y el rendimiento de los empleados.

**Recompensa:** ítem 22 al 34, se define como el resultado final del esfuerzo del trabajador y evalúa el interés del empleador sobre las necesidades y expectativas del trabajador.

**Confort físico:** ítem 35 al 47 proporciona una visión de comodidad, confort y seguridad por los empleados de la empresa.

**Control/ presión:** ítem 48 al 56 da a conocer que tanto control se obtiene por los jefes o supervisores en las actividades diarias del empleador.

**Cohesión entre colegas:** ítem 57 al 63, permite conocer el grado de colegaje, trabajo en equipo y enlaces entre compañeros.

El grupo de trabajadores al que fue aplicada la encuesta de clima organizacional se evaluó, con escala tipo Likert que es utilizada de la siguiente forma:

1. Totalmente en desacuerdo
2. Bastante en desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. Bastante de acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

(Ramirez, 2014), realizaron un estudio de validez y confiabilidad de la prueba de medición de clima organizacional ECO, aplicando el método Alfa de Cronbach y método de correlación de dos mitades, proyectando un nivel de confianza del 95 al 96%.

Con los datos suministrados anteriormente se decide realizar la aplicación de la encuesta por su alto nivel de confiabilidad, es fundamental garantizar validez del instrumento y así mismo obtener datos confiables para que los líderes de la organización puedan intervenir en mejoras de los resultados obtenidos.

### **Procedimiento**

Se determinó la aplicación de la prueba ECO, ya que garantiza la correcta evaluación de la percepción del trabajador distribuido en 63 ítems. La prueba fue realizada durante el mes de octubre del 2016 al ingresar al turno correspondiente de cada funcionario, con previo consentimiento informado y explicación de realización de prueba de acuerdo a la evaluación de los ítems, se orientó a que no es una prueba punitiva y que no se deben dejar espacios en blanco, se citaron a los funcionarios en la oficina de coordinación de enfermería, la duración de la prueba fue de 20 minutos aproximadamente.

Durante la realización de la encuesta se producen ciertos problemas a mejorar, a pesar de la disposición del trabajador, se evidencia que la prueba ECO es extensa y originó cansancio

durante la evaluación lo que dificultó la contestación de todas las preguntas encontrando espacios en blanco.

Lo que llega a pensar en realizar modificaciones en la prueba, garantizando la evaluación de las 5 variables.

**Tabla 2. Cargo de los participantes**

		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta Acumulada	Frecuencia Relativa Acumulada
Válidos	Jefe	19	23,8	23,8	23,8
	Auxiliar	61	76,3	76,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

En la tabla 2 se observa la participación de los cargos siendo la más alta con un porcentaje de 76.3% Auxiliares de enfermería y 23.8% Jefe

**Tabla 3. Edades de los participantes**

		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta Acumulada	Frecuencia Relativa Acumulada
Válidos	20,30	30	37,5	30	37,5
	31,40	16	20,0	46	57,5
	41,50	27	33,8	73	91,3
	51,60	7	8,8	80	100,0
	Total	80	100,0	100	

La Tabla 3 define la cantidad de personas encuestadas fue de 80, los cuales se clasificarán teniendo en cuenta la edad y los rangos establecidos para estos fueron los siguientes: 20 -30; 31 -40; 41 -50; 51 -60 años.

Podemos notar que en el mayor porcentaje de personas encuestadas se encuentran en el rango de edad de 20 -30 años lo cual equivale a un 37,5% , el siguiente rango es de 41 -50 años con un 33,8%.

Con la anterior tabla se puede percibir que el 57,5% de los encuestados se encuentran en un rango de edad de los 20 – 40 años y la menor cantidad de personas encuestadas estan en el rango de los 51 a los 60 años.

## **RESULTADOS**

A continuación se presentaran las tablas de las categorías del presente trabajo de grado con las respectivas respuestas, por otro lado se mostrara un análisis de cada una de las categorías. Finalmente se encontrara la interpretación de las respuestas arrojadas por la escala de Clima Organizacional ECO.

### **Análisis por categoría**

El tamaño de la muestra fueron 80 personas, en las cuales se encuentran 61 auxiliares de enfermería y 19 profesionales de enfermería que actualmente se encuentran laborando en la unidad mencionada, donde tomamos frecuencia de respuesta y porcentaje de los mismos que a continuación relacionamos, obteniendo un total de 5049 respuestas desglosadas así:

La primera categoría **“LIDERAZGO Y APOYO”** arrojó los siguientes resultados: en primer lugar con relación a esta categoría las 21 preguntas iniciales, al consolidar la información observamos que las respuestas están concentradas en las opciones que muestran estar de acuerdo con un 44,82% del total de encuestados es decir 757 respuestas de las 1689 que representan el total de esta primera clasificación, la opción **totalmente de acuerdo** da que 26,29% dicho de otro modo 444 respuestas, por lo cual se deduce relación jefe – trabajador y la interacción que poseen, en el análisis minucioso de esta escala de clima organizacional vemos que el apoyo en el

hospital se encuentra en un punto positivo en relación con los jefes que demuestran respeto por su equipo de trabajo, son líderes tienen una meta en común, pues las tareas son planeadas en conjunto, estos valores están en el mayor peso porcentual, es decir 71,11% correspondiente a 1201 de las opciones dadas en la prueba.

Así mismo se tiene un 5.15% que están **bastante en desacuerdo**, esto equivale a 87 respuestas dadas donde transmiten que no son informados de los cambios que se realizan en la unidad, falta información en cuanto a las decisiones tomadas por la institución, y ven a los jefes que no reconocen el buen trabajo desarrollado por dichos funcionarios.

Para esta primera distribución que tenemos, de las primeras 21 preguntas se encontró un margen de error o sin contestar de un 1.07% es decir 18 respuestas no fueron respondidas por el personal.

**Tabla 4. Liderazgo y apoyo**

<b>Liderazgo y apoyo</b>	<b>N° Respuestas</b>
Totalmente en desacuerdo	86
Bastante en desacuerdo	87
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	297
Bastante de acuerdo	757
Totalmente de acuerdo	444
<b>Total</b>	<b>1689</b>

Con respecto a la segunda categoría **RECOMPENSA**, es importante señalar que hace alusión a los meritos que los funcionarios reciben por su labor, aquí los 80 funcionarios evaluaron los ítems de las preguntas del 22 a la 34 y se consolidó la información donde el total de respuestas para estos ítems fue de 1040 que equivalen al 100%, al desglosar los datos vemos que están **bastante de acuerdo** con 206 repuestas, es decir para un equivalente de 36.35%, donde los

funcionarios se sienten gratificados y fortalecidos en el cumplimiento de sus actividades, además salieron 206 respuestas es decir 19.81% donde describen que **ni de acuerdo ni en desacuerdo**, pues desarrollan sus actividades diarias de forma rutinaria y sienten que la compensación es el salario y nada más.

Salieron 84 respuestas que equivale a 8,08% que es **bastante en desacuerdo**, todo lo que abarca la palabra ser recompensado en la institución y las tareas desempeñadas en el día a día no son suficiente con el salario, para nuestros evaluados.

Se encuentran 17 respuestas sin contestar o error con un porcentaje de 1,63 se abstuvieron de dar su opinión en el tema evaluado.

**Tabla 5. Recompensa**

Recompensa	N° Respuestas
Totalmente en desacuerdo	172
Bastante en desacuerdo	84
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	206
Bastante de acuerdo	378
Totalmente de acuerdo	183
Total	1040

Para la categoría de **CONFORT FISICO** tenemos un margen de respuesta de 1040 donde tomamos las preguntas del 35 al 47 y se evidencia que el valor más alto es 431 que equivale al 41.44% que están **bastante de acuerdo**, tenemos 287 respuestas donde expresan estar **totalmente de acuerdo** con un porcentaje de 27.60% y al unir estos valores nos da 718 respuestas con un porcentaje de 69.04%, aquí concluimos que los empleados sienten que cuentan con un área de trabajo limpio, iluminado adecuado, esto facilita el cumplimiento de las actividades asignadas; hay un margen de 52 respuestas que representan el 5% donde responden

**bastante en desacuerdo** faltan espacios adecuados, en especial para personal con discapacidad para su desplazamiento.

Se observa la ausencia en 17 respuestas **sin contestar o error** es decir el 1,63% que no contestaron lo evaluado, no expresaron como se sienten dentro de la institución.

**Tabla 6. Confort físico**

Confort físico	N° Respuestas
Totalmente en desacuerdo	61
Bastante en desacuerdo	52
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	192
Bastante de acuerdo	431
Totalmente de acuerdo	287
Total	1040

De igual manera la categoría **CONTROL PRESION** tomamos de referencia de la pregunta 48 a la 56 con un total de respuestas a tener en cuenta de 720, el valor más significativo fue para el ítem **bastante de acuerdo** con 276 y su porcentaje de 38.33%, seguido de **totalmente de acuerdo** con 170 respuestas es decir el 23.61%, dentro del aspecto positivo vemos que la entidad y sus empleados realizan las tareas dentro de un tiempo determinado, hay normas y están bajo la supervisión de los jefes.

Llama la atención que 53 respuestas se dieron para el ítem **totalmente en desacuerdo** pues avalan que los turnos no son pagados como debe ser, la calidad, la cantidad de trabajo realizado es extenso, la supervisión estricta de las actividades que desarrolla cada empleado son supervisados todo el tiempo.

Detallando los valores hay un ítem **sin contestar o error** de 22 respuestas para un 3,06% podemos interpretar que no respondieron ni apoyaron el ítem evaluado en cuanto a control presión se abstuvieron de dar su opinión.

**Tabla 7. Control presión**

<b>Control presión</b>	<b>N° Respuestas</b>
Totalmente en desacuerdo	53
Bastante en desacuerdo	43
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	156
Bastante de acuerdo	276
Totalmente de acuerdo	170
Total	720

Respecto a los resultados arrojados que se tomaron de la pregunta 57 a la 63 donde se toma de referencia la **COHESIÓN ENTRE COLEGAS** genera 560 respuestas donde la más significativa es están **bastante de acuerdo** con 253 repuestas para un 45.18%, y el ítem **totalmente de acuerdo** con 150 respuestas para un 26.79% ; aquí se evidencian como el personal que ingresa nuevo a la institución, es recibido con agrado, generan espacios de integración dentro de los servicios.; solo hay 24 respuestas es decir 4.29% que están bastante en desacuerdo en lo que comentan los funcionarios para el personal que ingresa por primera vez.



**Tabla 8. Cohesión entre colegas**

<b>Cohesión entre colegas</b>	<b>N° Respuestas</b>
Totalmente en desacuerdo	20
Bastante en desacuerdo	24
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	93
Bastante de acuerdo	253
Totalmente de acuerdo	150
<b>Total</b>	<b>560</b>

## CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados se pudo observar una serie de datos los cuales se referencian a continuación para proceder con las conclusiones, en cuanto al **liderazgo** de la prueba realizada, se observa que el 44.82% de los líderes de los diferentes servicios cumplen con su perfil asignado y sus colaboradores se sienten apoyados y motivados para el cumplimiento de los objetivos establecidos en cada área de trabajo.

Frente a la **recompensa**, es evidente que el personal de enfermería se siente cómodo y desarrolla con satisfacción las actividades asignadas y una forma de demostrar esta gratificación y recompensa a la labor desarrollada es la que se enfoca a la remuneración recibida. Esto se percibe con un 36.35% en donde los encuestados respondieron sentirse bastante de acuerdo con este aspecto.

Para la categoría del **Confort físico** se hace evidente en el transcurso de la encuesta, que los empleados en un 41.44% se encuentran bastante de acuerdo, es decir, que se sienten cómodos, pues conocen la rutina de su trabajo y según el grupo de encuestados ejercen con buen dominio las actividades diarias.

En el ítem **control – presión** Se logró identificar que los trabajadores cumplen con un horario establecido, los reglamentos de la institución pues ejecutan a cabalidad las tareas asignadas bajo la supervisión de los jefes.

Por lo tanto, la **cohesión entre colegas** se evidencia la adherencia del personal que ingresa nuevo a la institución, ya que hay comunicación asertiva orientada en las actividades que se asignaron. Existe cooperación para resolver las dificultades presentadas facilitando el manejo de las relaciones interpersonales.

En general, la prueba permite visualizar percepciones en el área laboral desde el ingreso, trabajo en equipo, comunicación asertiva, desempeño en el entorno laboral, agrado en el desempeño de su trabajo y recompensa por las labores realizadas.

En el cuestionario realizado se hace evidente la preparación del personal de enfermería respondiendo satisfactoriamente a la labor asignada.

Así mismo cabe resaltar la experiencia obtenida, porque fue gratificante para nosotros como encuestadores se logró identificar el buen clima laboral, la satisfacción de los trabajadores frente al área de trabajo y esto se alcanzó gracias a la disposición del personal evaluado donde diligenciaron la prueba ECO con previo consentimiento informado.

De igual manera se logró establecer las fortalezas del grupo de trabajo, las dinámicas que mantiene un buen clima laboral para así continuar con una correlación que permita el fomento del buen desempeño tanto individual como grupal.

Pero para lograr lo anteriormente nombrado se usaron referentes teóricos y se aplicaron en la encuesta realizada de tal manera que se puede analizar que lo descrito por Lewin sobre que “el comportamiento de un individuo es el resultado o función de la interacción de una persona y entorno” se observa cuando los encuestados demuestran que las interacciones personales surgen desde un liderazgo positivo que parte de una comunicación asertiva y un buen trabajo de equipo logra generar un entorno en el cual, el desarrollo personal sobresale en un buen clima organizacional que hace que los sujetos se integren adecuadamente en su función social.

En cuanto a lo expuesto por Durkheim frente a que las sociedades mantienen la estabilidad interna en el campo laboral lograban perdurar en el tiempo ya que se mantienen unidas por

valores, símbolos u objetos compartidos. Se hace presente en el análisis de las pruebas aplicadas cuando muestran su satisfacción en un grado del 41,49% en el entorno en el que se encuentra, de tal manera que se sienten identificados en su cotidianidad.

También es importante resaltar que un buen clima organizacional depende de una buena selección de personal como indica Elton Mayo “cada cual, desde su tarea según su nivel de formación, experiencia y relaciones con sus compañeros y superiores es importante para alcanzar objetivos” es decir, que los trabajadores asumen la responsabilidad de su cargo teniendo en cuenta la complejidad de sus labores y se complementa con buenas relaciones humanas para lograr las metas establecidas.

Cabe mencionar la importancia del clima organizacional desde la gerencia de las organizaciones como lo menciona J.A. y Salanova (2014) “...porque está muy relacionado con la satisfacción laboral y la productividad “el rendimiento que se evidenció en el cuestionario realizado a los empleados se debe al control que ejercen los jefes encargados de un servicio específico del hospital y fomentan a estrechar vínculos laborales y así cumplir las metas propuestas.

De la misma manera en el clima organizacional es importante capacitar y realizar acompañamiento a los integrantes de la institución porque genera compromiso hacia el mismo, si se trabaja en equipo, hay participación activa con el rol de gerencia se lograra fortalecer el potencial de los trabajadores, se mantiene un continuo mejoramiento, tanto en la organización como el personal que reflejará un óptimo rendimiento.

Por consiguiente, El clima organizacional es importante en toda empresa porque genera el buen desempeño de las labores asignadas, esto es posible cuando se aplican los lineamientos estipulados en una gerencia en salud, las cuales se ven reflejadas en una persona capaz de aplicar una serie de valores como lo son eficacia, eficiencia que conlleven a fortalecer y mejorar la institución.

Para finalizar, El trabajo propuesto da bases para que la investigación continúe ya que el tema presentado puede analizarse desde diferentes enfoques como por ejemplo categorización por género, años laborados en la institución, edad entre otros.

De igual forma se evidenció que el clima laboral es amplio dado que en una institución de salud se tienen diferentes áreas y por ende tiende a poseer diferencias en el clima organizacional, de esa forma la percepción laboral varía, se recomienda efectuar un estudio comparativo en el área pública con la privada para verificar las fluctuaciones de dicha hipótesis.

## REFERENCIAS

1. Abad, F. J., Garrido, J., Olea, J., & Ponsoda, V. (2006). Introducción a la psicometría. *Teoría Clásica de los Test y Teoría de la Respuesta al Item*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
2. Andrés A. Rodríguez M., M. P. R., José N. Lizana, Felipe A. Cornejo. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. (Vol. Vol. 2). Universidad Católica del Norte, Chile: Revista Latinoamericana de Psicología de la Salud y Social.
3. Arnoletto, E. J., & Díaz, A. C. (2009). Un aporte a la Gestión Pública. *Hacia nuevos enfoques en la gestión organizacional de la administración Pública*. [En línea]. [Citado el: 16 de Febrero de 2010.] [www.eumed.net/libros/2009b/550](http://www.eumed.net/libros/2009b/550).
4. Bernal González, I., Pedraza Melo, N. A., & Sánchez Limón, M. L. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*, 31(134), 8-19.
5. Chiang V Margarita, N. P. A., Martín María José, Salazar B Mauricio. (2010). Compromiso del Trabajador hacia su Organización y la relación con el Clima Organizacional: Un Análisis de Género y Edad (pp. 92-103). Panorama Socioeconómico.
6. DURKHEIM, E. LA DIVISIÓN DEL TRABAJO SOCIAL (Vol. (VOL. 1)).
7. empleo. (2010). Detalles del contrato de prestación de servicios.
8. Guillén, C., Guil, R., & Mestre, J. (2000). Estrés laboral. *Psicología del trabajo para Relaciones Laborales*, 269-296.
9. Hernández, M. G., & Figueras, N. R. (1999). Marketing interno mix: Análisis de la variable comunicación interna. *Capital humano: revista para la integración y desarrollo de los recursos humanos*, 12(122), 38-48.
10. Jesús F. Salgado, C. R. y. M. I. (1996). CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA PYME (ISSN EDICIÓN EN PAPEL: 0214-9915 ed., Vol. Vol. 8, pp. 329-335). **Psicothema**.
11. Lacouture, G. (1996). El legado de Kurt Lewin (Vol. vol. 28, pp. 159-163). Fundación Universitaria Konrad Lorenz, Colombia: Revista Latinoamericana de Psicología.
12. Lewin, K. (1965). Teoría de campo en psicología social. *São Paulo: Pioneira*.
13. Meyer, J. P. (1997). Compromiso Organizacional Basado en el Modelo de Meyer y Allen en una Empresa de Telecomunicaciones.

14. Moliner, C., Solanes, Á., & del Río, B. M. Diferencias en la percepción del cumplimiento del contrato psicológico entre mujeres y hombres, y su relación con la satisfacción laboral, la seguridad laboral y el nivel de compromiso con la organización.
15. Oviedo, G. L. (2004). La definición del concepto de percepción en psicología con base en la Teoría Gestalt. *Revista de Estudios Sociales*, 89-96.
16. Ramirez, R. P. P. (2014). Validación de la encuesta de clima organizacional de Pulido en colaboradores de tres empresas de Lima Metropolitana. (9 ed.): Rev Psicol Hered.
17. Ruiz, G. G. (1994). LA VISIÓN PERCEPTUAL: Academia.
18. Sanin Posada, J. A., & Salanova Soria, M. (2014). Job Satisfaction: The Way between Psychological Growth and Job Performance in Industrial and Service Companies in Colombia. *Universitas Psychologica*, 13(1), 95-107.
19. Serrano Orellana, B. J., & Alexandra Portalanza, C. (2014). Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional. [10.1016/S2215-910X(14)70026-6]. *Suma de Negocios*, 5(11), 117-125.
20. Vega, D., Arévalo, A., Sandoval, J., Bustamante, M. C. A., & Giraldo, J. (2006). Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá, Colombia (1994-2005). *Diversitas*, 2(2), 329-349.
21. Álvarez, F. T. (2001). Clima Organizacional
22. UNA APROXIMACIÓN A SU DINÁMICA EN LA EMPRESA LATINOAMERICANA: PANORAMA DE LA INVESTIGACIÓN SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL FUTURO PRÓXIMO.