

Medición del clima organizacional de la E.S.E Hospital San Pedro Claver de Mogotes, a través de la herramienta estudio de clima organizacional - ECO

Traducción español-
inglés a cargo de:

**Mg. Julián Fernando
Garnica Sepúlveda**
Docente Planta

Instituto de Idiomas
UNISANGIL

Measurement of the corporate climate in the Hospital E.S.E San Pedro Claver in Mogotes, through the Organizational Climate Scale tool - ECO.

Diana Marcela Santos Pulido¹, Paola Andrea Gómez Sanabria²
Fundación Universitaria de San Gil - UNISANGIL

Resumen

El objetivo principal de esta investigación, consistió en conocer el clima organizacional de la E.S.E. Hospital San Pedro Claver de Mogotes, a través de un aplicativo tipo encuesta, denominada Escala de Clima Organizacional – ECO, la cual evalúa cinco factores importantes en su diagnóstico (el apoyo del jefe y de la organización, el confort físico, las recompensas, el control y la presión, y la cohesión entre colegas), adicionalmente, y a manera de complemento, se aplicó un instrumento tipo entrevista, la cual estuvo dirigida al personal directivo de la empresa, la muestra para este estudio, estuvo conformada por 45 empleados de todas las áreas de la organización. Este estudio se realizó con el fin de conocer las percepciones globales por parte del empleado en relación con su entorno laboral, estas percepciones reflejan la interacción que se da entre las características personales y las de la organización, tomando en consideración que el conocer las apreciaciones individuales, permite la integración al nivel grupal. De manera que los resultados obtenidos en esta investigación, permitieron formular unas recomendaciones que han de servir a la organización en estudio, y a la institución universitaria, para seguir desarrollando el tema del Clima Organizacional.

¹ Administradora de Empresas, Especialista en Gestión Ambiental, Magister en Administración de Empresas con énfasis en Sistemas Integrados de Gestión de la Calidad, Seguridad y Medio Ambiente, Doctor en Ciencias Económicas y Administrativas. Directora del Programa de Administración de Empresas, de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de UNISANGIL.

² Estudiante de Administración de Empresas de la Fundación Universitaria de San Gil UNISANGIL.

Palabras clave: Clima Organizacional, medición, parámetros, escala ECO, percepción.

Abstract

The main objective of this research was to know the organizational climate in the Hospital E.S.E. San Pedro Claver in Mogotes, through a survey-type application called the Organizational Climate Scale - ECO, which evaluates five important factors in its diagnosis (the support of the head and the organization, physical comfort, rewards, control and pressure, and cohesion among colleagues), additionally, an interview-type instrument was applied, which was aimed at the company's management, the sample for this study was made up of 45 employees from all the areas of the organization. This study was conducted in order to know the global perceptions by the employee in relation to their work environment, these perceptions reflect the interaction that occurs between the personal characteristics and those of the organization, taking into account that knowing the individual appreciations, allows integration at the group level. So that the results obtained in this research, allowed to formulate some recommendations that have to serve to the organization in study, and to the university institution, to continue developing the topic of the Organizational Climate.

Keywords: Organizational climate, measurement, parameters, ECO scale, perception

La conceptualización sobre la temática del Clima Organizacional, no corresponde a conceptos nuevos, esta temática ha tenido mención desde 1930, cuando Elton Mayo saca a la luz los primeros escritos históricos luego de estudiar aquellas variables determinantes que influían en el bienestar productivo de las organizaciones, es así como surgen innumerables estudios, modelos explicativos, conceptos, afirmaciones y aportes científicos en torno al tema del Clima

Organizacional, de modo que en la actual dinámica empresarial, aspectos de tipo organizacional y psicológico, han tomado fuerza, pues forman parte inherente de los factores que hoy por hoy logran tener unas mayores lógicas empresariales en la construcción de sentido para plantear la misión y visión dentro de las organizaciones.

En concordancia con lo anterior y visto desde una perspectiva académica y formativa, se puede afirmar que el C.O, de la mano con conceptos complementarios como clima laboral y cultura laboral, se convierten en ejes temáticos obligados para el replanteamiento de las miradas gerenciales y administrativas de las empresas, así como objeto de estudio para diversos estudios de posgrado.

En el planteamiento presentado por Toro F. y Sanin A. (2013) en su libro “Gestión del Clima Organizacional”, el éxito y la permanencia de las organizaciones, se ve claramente favorecido por la calidad de vida de los trabajadores (Toro & Sanín 2013) es así como el clima laboral permite de manera efectiva y afectiva realizar una aproximación más sensible a las percepciones que tienen las personas que laboran frente a la misma organización y que pueden desde una perspectiva interactiva ofrecer posturas más propositivas frente al tema de la productividad, en medio de contextos empresariales que requieren de mayor cuidado ante una desmesurada competitividad y multiplicidad.

Un clima organizacional positivo, tiene como caracterización intrínseca salvaguardar el bienestar de las personas con el apoyo redimensionado de sus jefes y compañeros, la claridad que tiene de sus funciones, el trato entre las personas, la coherencia de los discursos, la estabilidad proyectada, entre muchos otros factores que inciden en el proyecto mismo de la visión empresarial, no vista como en mecanismos de negocio, sino de productividad en equipo, favoreciendo la innovación y el desarrollo continuo.

“Las organizaciones con climas positivos tienen una mayor capacidad de adaptación”, a partir de esta afirmación planteada por Benjamín Schneider, profesor de psicología de la Universidad de Maryland, cuando habla en su libro del “clima organizacional y cultura”, nos permite comprender la dimensión del concepto mismo de lo que hoy por hoy significa ser y hacer empresa, el cual traspasa las fronteras del empresarismo efímero para dinamizar factores que impactan de mejor manera en el contexto socio cultural y económico el cual se quiera impactar. En este orden de ideas, una empresa con una interesante estrategia, acompañada de un clima laboral y organizacional favorable o conveniente tenderá sin lugar a dudas al éxito.

En este sentido, el poder realizar un trabajo investigativo de estas características, permite no sólo poner en contexto una temática empresarial de actualidad, sino que brinda a los futuros profesionales de la administración,

contundentes elementos de juicio y concepto para ponerlos en escenarios reales de las empresas de nuestro entorno, que buscan consolidarse económicamente a partir de una visión de calidad de todos.

De modo que esta investigación se desarrolló bajo un diseño no experimental, descriptivo, cuyo objetivo fue conocer el estado del clima organizacional en la E.S.E Hospital San Pedro Claver de Mogotes.

La E.S.E. Hospital San Pedro Claver, es una entidad que presta sus servicios en el Municipio de Mogotes – Santander, a una población aproximada de (10.880) habitantes, según datos del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE).

Dando cumplimiento a su eslogan “*Atención Humanizada con Calidad, Oportunidad y Sentido Social*” presta sus servicios de baja complejidad correspondientes al primer nivel de atención, brindando cuidado humanizado con calidad, oportunidad y sentido social, a toda la comunidad mogotana y aquellas personas de otras partes que acuden a recibir los servicios en esta institución.

A fin de garantizar la calidad en los productos y en la prestación de los servicios dentro de las organizaciones o entidades dedicadas en este caso particular a la prestación de servicios de salud, se ha concluido (MINSALUD, 2018) que el accionar de los funcionarios de las entidades prestadoras de servicios de salud es determinante, de este modo, se relacionan entonces las medidas de bienestar y satisfacción de la población que recibe los servicios como indicador de calidad, teniendo en cuenta la percepción de los funcionarios frente a su entorno laboral, así como su satisfacción y motivación en el cumplimiento de las tareas.

Para lograr los resultados que se esperan obtener dentro de cualquier organización, siempre es fundamental la implementación de estrategias motivacionales y recompensas que produzcan resultados positivos sobre los empleados y por ende beneficios para la organización, de este modo, el Ministerio de Salud y Protección Social, contempla que para mantener positivamente la motivación y satisfacción de los trabajadores de los servicios de salud, es imprescindible contar con planes de incentivos, es así como, un sistema de incentivos en un sistema de calidad se puede definir como “El sistema que permita, estimule y retribuya una buena atención a la salud y que desaliente al mismo tiempo comportamientos inadecuados de cualquier índole, ya sea por parte de los médicos, de los usuarios o de los administradores” (Donabedian, 1996).

También es factible usar la premisa planteada por Ruelas (1994), en el sentido que un sistema de garantía de calidad, independientemente del nivel de gestión en el cual opere, tiene como finalidad asegurar que las condiciones bajo las cuales se proporciona la atención médica, estructura y proceso sean las más propicias para lograr que el paciente reciba el mayor beneficio al menor riesgo y costo, es decir, que reciba una atención de calidad. De igual manera, se define un incentivo como un estímulo que, al aplicarse en el nivel de un individuo, organización o sector, mueve, incita o provoca una acción. Puede significar un beneficio o recompensa, o un costo o castigo.

En concordancia con lo anterior, una de las situaciones que determinan la productividad de una empresa es la capacidad que se tenga de activar las potencialidades del personal, así como de generar ambientes o climas organizacionales que le permitan alcanzar de una forma activa sus metas, acordes con el contexto regional y principios fundacionales de la empresa.

En este sentido, y dentro de un ambiente propositivo, se genera el presente estudio, con el ánimo de analizar el Clima Organizacional (C.O), de la E.S.E Hospital San Pedro Claver de Mogotes, y sus metas plasmadas tanto en sus principios fundacionales, misión y visión empresarial trazados en su plan de desarrollo.

Así mismo, implementar en esta empresa una conciencia clara de la aplicabilidad efectiva y continua de aquellos elementos propios del Clima Organizacional al interior del capital humano al servicio de esta organización que paulatinamente, ha logrado ampliar su visión de empresa mejorando evidentemente la prestación de sus servicios a la comunidad Mogotana.

Método

La presente investigación está fundamentada en una metodología deductiva con enfoque mixto pues se realizó recolectando, analizando y vinculando datos cuantitativos y cualitativos, a fin de valorar los factores del clima organizacional mediante la aplicación de dos instrumentos recolectores de información, el primero, la Escala de Clima Organizacional (ECO), y el segundo, una entrevista especialmente diseñada y dirigida a los jefes de área con manejo de personal, de la organización.

Complementariamente se planteó efectuar un análisis que tabula los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas a la totalidad de los empleados (censo), así

como las entrevistas dirigidas a los jefes de dependencia (muestra) de la E.S.E Hospital San Pedro Claver de Mogotes.

En este sentido, el presente estudio se desarrolló bajo un diseño no experimental, descriptivo, cuyo objetivo es conocer el estado del clima organizacional en la E.S.E Hospital San Pedro Claver de Mogotes.

Participantes

Participaron en el estudio, un total de 45 empleados de la E.S.E. Hospital San Pedro Claver de Mogotes, (76% mujeres, 24% hombres), con niveles educativos que se distribuyen entre pregrado (33%), técnico (24%), postgrado (18%), secundaria (18%), y tecnólogo (7%), con edades desde 18 años a más de 45 años, distribuidos así: 18 a 25 años (31%), de 25 a 35 años (27%), más de 45 años (24%) y de 35 a 45 años (18%).

Instrumentos

En la ejecución del presente trabajo, se tuvo en cuenta el concepto de clima organizacional de uno de los autores más representativos del CO “la apreciación o percepción que las personas se forman acerca de sus realidades de trabajo” (Toro & Sanín, 2013).

El modelo se fundamenta en el hecho de que las personas actúan y reaccionan a sus condiciones de trabajo, no por lo que estas condiciones son, sino a partir del concepto y la imagen que se forman de ellas; estas imágenes y conceptos son influenciados por las actuaciones de otras personas: jefes, colaboradores, y compañeros.

El objetivo fue conocer el clima organizacional en la E.S.E Hospital San Pedro Claver de Mogotes. La muestra del presente trabajo estuvo compuesta por 45 funcionarios. Para diagnosticar el clima organizacional se aplicó la escala denominada Escala de Clima Organizacional – ECO, escala multidimensional desarrollada por Fernández (2008), cuyo objetivo es evaluar la percepción de los trabajadores sobre varias dimensiones del clima organizacional. Está compuesta por 63 afirmaciones y cinco alternativas de respuesta, las cuales agrupan cinco factores: 1) Apoyo del jefe y de la organización (soporte afectivo, estructural y operacional), 2) Recompensa (diversas formas en las que la empresa premia la calidad, la productividad y el esfuerzo de los trabajadores), 3) Confort físico (ambiente físico y seguridad, proporcionada por la empresa), 4) Control/presión

(ejercido por la empresa o los supervisores sobre el comportamiento y desempeño de los empleados) y 5) Cohesión entre colegas (unión, vínculos de colaboración entre compañeros de trabajo).

La escala ha demostrado ser altamente confiable, obteniendo coeficientes alpha de Cronbach de 0.92 para la dimensión de Apoyo, de 0.88 para la dimensión de Recompensa, de 0.86 para la dimensión de Confort físico, de 0.78 para la dimensión de Control y de 0.78 para la dimensión de Cohesión.

Tabla 1. Ítems correspondientes a cada variable y confiabilidad.

Factor	Ítems	Confiabilidad
Apoyo del Jefe y la Organización	1 a 21	0.92
Recompensa	22 a 34	0.88
Confort Físico	35 a 47	0.86
Control y Presión	48 a 56	0.78
Cohesión entre Colegas	57 a 63	0.78

Fuente: Acosta & Gómez (2016).

La escala para la calificación y análisis de los datos recolectados, es una escala tipo Likert, la cual permite medir aptitudes y conocer el grado de conformidad del encuestado frente a las afirmaciones señaladas. Esta escala, se compone de cinco puntos, de la siguiente manera: 1. Totalmente en desacuerdo. 2. Bastante en desacuerdo. 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo. 4. Bastante de acuerdo. 5. Totalmente de acuerdo.

La calificación de esta escala, se da mediante rangos negativos, neutros y positivos, influyentes en el clima organizacional. Cabe destacar que en los resultados del factor Control y presión, se da una interpretación inversa, de este modo, se espera que este factor obtenga puntuaciones menores a 2.9, para que sea considerado adecuado. A continuación, su distribución de frecuencia y porcentaje.

Tabla 2. Rangos en Escala de Clima Organizacional (ECO).

Escala de Clima Organizacional	
Rango	Valores del Rango
Negativo	1.0 -2.9
Neutro	3.0 -3.9
Positivo	4.0 -5.0

Fuente: Acosta & Gómez (2016).

De modo que la encuesta de clima organizacional ECO, diseñada y validada en Colombia, satisface los criterios psicométricos exigidos para la medición de factores psicológicos y psicosociales y el estudio del clima laboral dentro de las organizaciones. Este modelo de encuesta se ha venido aplicando en el contexto empresarial colombiano y ha sido avalado, como un instrumento que tiene los elementos necesarios para medir el C.O.

Complementariamente, se aplicó un segundo instrumento, el cual consiste en un cuestionario tipo entrevista, dirigido a los jefes de área o directivos de la E.S.E Hospital San Pedro Claver, con el ánimo de delimitar las estrategias particulares que se están desarrollando actualmente y que favorecen la aplicabilidad del concepto holístico de clima organizacional.

Este cuestionario consta de 8 preguntas, cuyo planteamiento es resultado de un análisis de la encuesta Escala de Clima Organizacional – ECO, pretendiendo a partir de preguntas abiertas, delimitar una descripción más amplia de los procedimientos, formas y dinámicas administrativas para la toma de decisiones, implementación de políticas, manejo de estímulos, características de la planta física y un concepto más amplio de la palabra bien-estar, en pro de la calidad laboral y productiva del equipo de trabajo de la E.S.E Hospital San Pedro Claver de Mogotes.

Procedimiento

Para conocer el clima organizacional de la E.S.E. Hospital San Pedro Claver de Mogotes, fue fundamental contar con el apoyo y disposición de la gerencia de la organización, a fin de que el desarrollo de este estudio transcurriera de la mejor manera, por este motivo, se contó con una carta escrita por parte de la autora y respectiva asesora del proyecto, a fin de obtener igualmente, carta de aceptación

por parte de la gerencia de la organización y proceder a hacer la indagación y aplicación de instrumentos recolectores de información.

Esta investigación se llevó a cabo en el mes de mayo, una vez obtenida la carta y firma de aceptación por parte de la gerencia de la E.S.E. Hospital San Pedro Claver de Mogotes, se solicitó reunión con el encargado del área de talento humano, a fin de puntualizar la logística de procedimiento para la aplicación de la prueba ECO y entrevistas a los empleados de la empresa.

Se efectuó entonces, la aplicación de los instrumentos recolectores de información, previa socialización a todos los empleados, la encuesta se aplicó de manera personalizada, de manera grupal e individual, según lo acordado con el encargado del área de talento humano.

Una vez diligenciadas las encuestas, se realizó la tabulación de la información, este proceso se llevó a cabo en un documento Excel, del paquete de office

Resultados

Resultados globales prueba (ECO).

Tabla 3. Resultados globales del Clima Organizacional

Factor	Puntaje
Apoyo del jefe y de la organización	4.0
Recompensa	3.5
Confort físico	4.0
Control y presión	2.9
Cohesión entre colegas	4.0
Total Calificación	3.7

Fuente: Elaboración propia.

Según los datos presentados, para el factor que evalúa el apoyo del jefe y de la organización, el puntaje obtenido es de 4,0, lo cual ubica a este factor en el rango positivo según los parámetros de medición. Del mismo modo, se observa que para el factor que evalúa las recompensas, se obtiene un puntaje de 3,5, lo cual indica que el rango en que se ubica este factor es neutro.

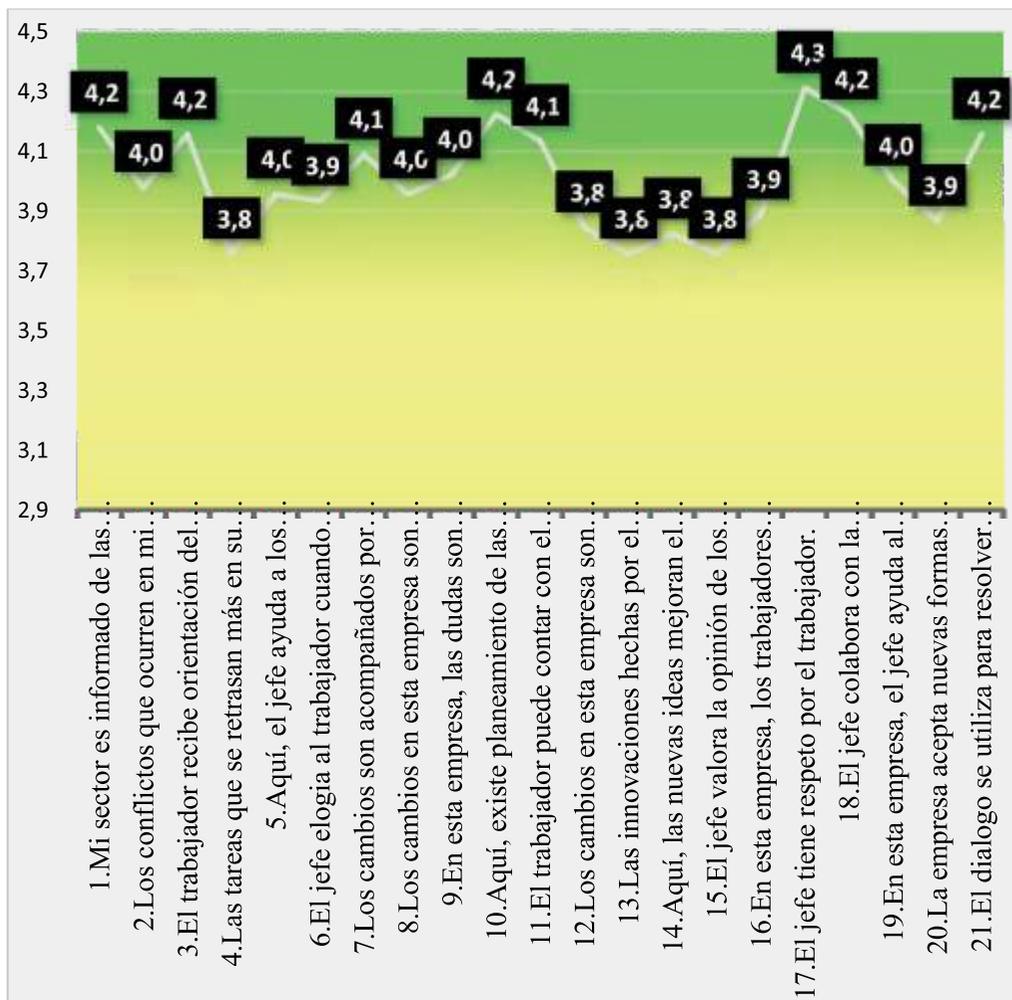
Para el factor que evalúa el confort físico, se obtiene un resultado de 4,0, lo cual indica que este factor se ubica en un rango positivo, de acuerdo con los resultados. El factor control y presión, que se interpreta de manera inversa, obtuvo una

puntuación óptima, pues lo ideal es que este factor obtenga puntuaciones menores a 2,9 para que sea considerado adecuado, siendo este el caso, donde se obtuvo un puntaje de 2,9 para este factor en la E.S.E Hospital San Pedro Claver de Mogotes, y el factor que evalúa la cohesión entre colegas, arroja un resultado de 4,0, lo cual ubica al mismo en rango positivo.

Para entender de una mejor manera los resultados por factores y el resultado global, los autores del instrumento, refieren que se trata de una prueba en la que los factores se interrelacionan y se afectan unos a otros (Contreras et al.,2009)

Resultados por factores

Ilustración 1. Resultados (ECO). Factor apoyo del jefe y la organización.



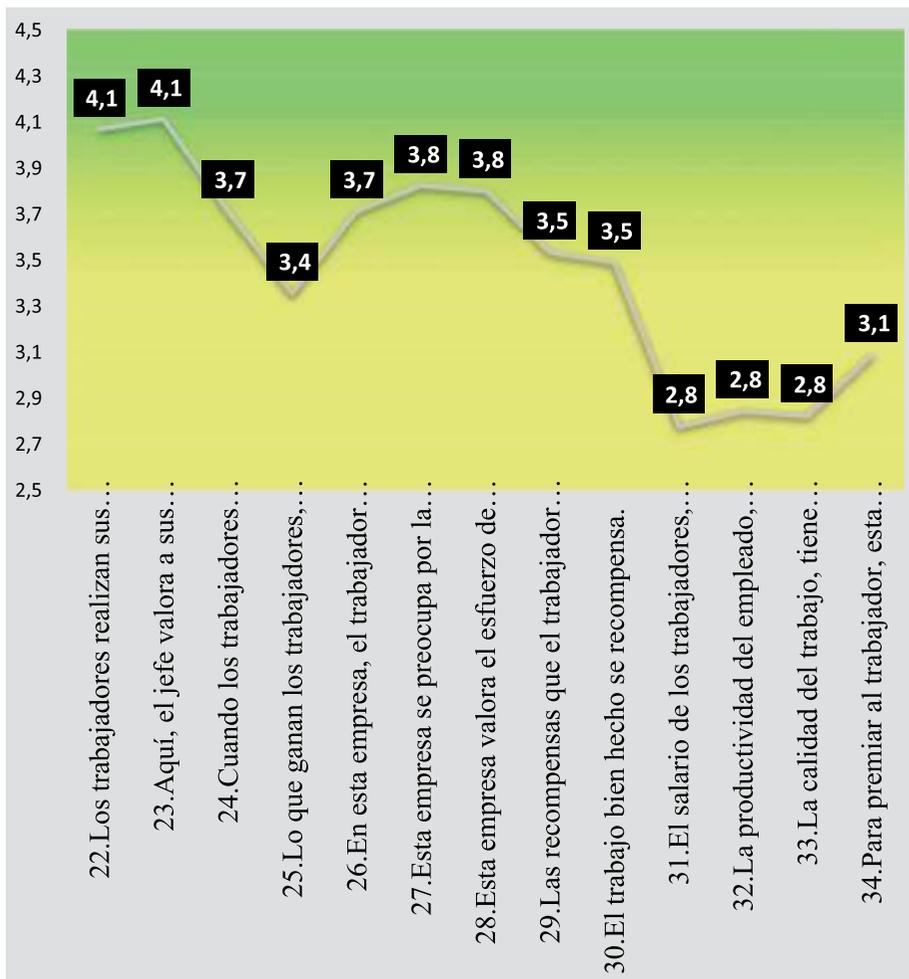
Fuente: Elaboración propia.

El resultado total de la medición del clima organizacional realizada en la E.S.E. Hospital San Pedro Claver de Mogotes, evidencia que según las percepciones de los empleados de la empresa, en relación con el apoyo del jefe y de la organización, se ubica en el rango positivo, no obstante, no está de más, reconocer la importancia de fortalecer el ambiente positivo, mediante el reconocimiento de los aspectos que afectan su mantenimiento como la cercanía de los jefes en la ejecución de las tareas que conllevan un mayor tiempo y dedicación, también los elogios recibidos por parte del jefe cuando el trabajador hace un buen trabajo. Un aspecto que evidencia neutralidad o margen en este factor es el recibimiento o aceptación por parte de la empresa, de los cambios e innovaciones hechas por los trabajadores, a fin de mejorar los procesos operativos en la E.S.E. Hospital San Pedro Claver de Mogotes.

Así mismo, se destaca el resultado obtenido en la prueba cualitativa dirigida a los directivos de la empresa, donde se habla de las estrategias utilizadas para dar a entender las directrices y la razón de ser de las actividades desarrolladas por el personal de manera clara, un punto que tiene mención y que se considera fundamental, es la renovación de estrategias, también, los directivos, hacen mención de capacitaciones y orientación permanente, así como, las socializaciones en los temas y las auditorías internas. Otro de los aspectos expresados por el cuerpo directivo de la empresa en estudio, es la manera de potencializar el rendimiento en las labores de los colaboradores, para lo cual se dice aplicar estudio del perfil de cada uno de los miembros del equipo, a fin de explotar al máximo sus capacidades y sea posible la ejecución integral de las tareas, también se habla de las capacitaciones y actualizaciones operativas.

Es de reconocer, que existe conciencia por parte del cuerpo directivo, de las estrategias y procesos que se deben realizar para lograr sacar máximo provecho de las habilidades del personal, no obstante, los aspectos mencionados anteriormente, refieren gran compromiso por parte de los directivos, quienes deben reestructurar y potencializar estas estrategias para generar un impacto mayormente positivo en el cuerpo de trabajo del Hospital.

Ilustración 2. Resultados (ECO). Factor Recompensa



Fuente: Elaboración propia.

En el resultado obtenido para el factor de recompensas, se determina que dicho factor se ubica en el rango neutro, este resultado se da, pues un buen porcentaje de trabajadores, se mantiene en neutralidad frente a varias de las afirmaciones postuladas en la prueba ECO, lo cual es un indicador de retracción, además de evidenciarse que parte de los empleados se encuentran poco satisfechos con las recompensas recibidas, teniendo en cuenta que el termino recompensa, se refiere no solo al termino monetario, sino también a un conjunto de incentivos de tipo afectivo y emocional, tal y como lo menciona Cardona y Zambrano (2014), la recompensa también representa un beneficio afectivo para el empleado, pues claramente se asocia con un mayor bienestar del empleado en la organización.

Se infiere entonces, que acorde con los resultados obtenidos en el estudio, existen situaciones donde un buen porcentaje de los empleados manifiesta que el

salario no depende de la calidad de sus tareas ni de su productividad, en este mismo sentido, buena parte del personal, se mantiene en neutralidad o no se identifica con la afirmación.

Este resultado se asemeja al estudio sobre “*Estilos de liderazgo y Clima organizacional en un grupo de empresas colombianas*”, artículo publicado en la revista de la Facultad de Ciencias Económicas en el apartado de “Investigación y Reflexión” de la Universidad Pontificia Bolivariana de Bucaramanga, desarrollado por Contreras et al.(2010), el cual presenta que los resultados para el factor de recompensas, se destacan por su baja puntuación, lo cual indica que este es un aspecto adverso común en las empresas, además de ser un aspecto determinante en el establecimiento del clima organizacional.

Cuando los resultados en el factor de recompensas no son los esperados, generalmente se recurre a crear estrategias a fin de restablecer la motivación de los empleados, es así como Deming (1993) y Anderson et al, (1994) como se cita en Gorbaneff mencionan que es beneficioso brindar incentivos para la empresa, ya que fomenta el bienestar y permite que el trabajador, mejore su desempeño laboral día a día, no obstante, es importante tener presente que se debe mantener un control sobre los incentivos brindados, ya que no se puede condicionar la conducta de los empleados, únicamente por medio de estos incentivos.

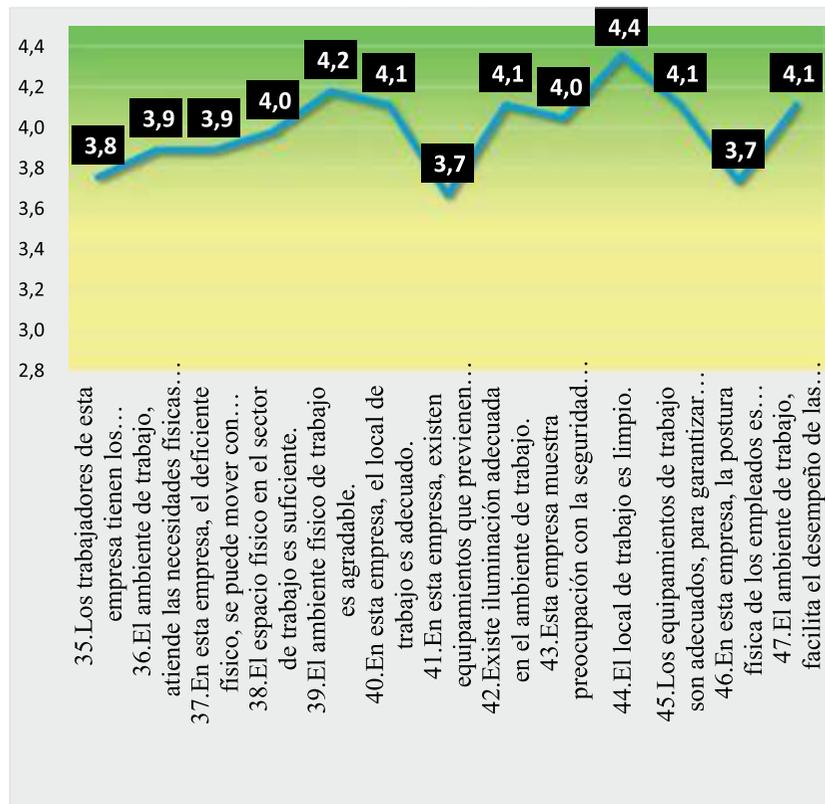
En la evaluación del factor recompensas, se observa que los empleados reconocen que reciben un salario habitual, y son conscientes que estos rangos salariales se hallan designados de acuerdo a las políticas gubernamentales que naturalmente rigen a las empresas del estado.

En relación con la percepción de los empleados obtenida a través de la herramienta ECO, también se tienen en cuenta las estrategias utilizadas por parte del cuerpo directivo para dar a conocer los logros y metas alcanzados por el grupo de trabajo, en este sentido, se denotan las estrategias empleadas actualmente para dar reconocimiento a los empleados, para lo cual, la respuesta más repetitiva es el nombramiento o reconocimiento público en reunión general en la empresa, en menor intensidad, se habla de los elogios para los trabajadores que ejecutan bien alguna técnica o procedimiento, este punto tiene mayor referencia al trabajo de la parte médica.

De acuerdo a lo anterior, es importante tener presente que los empleados demandan nuevas formas de reconocimiento para con sus labores, por lo cual se deben considerar nuevos programas de incentivos y reconocimientos integrales en la medida de lo posible, toda vez que este factor determina los lineamientos

motivacionales y de satisfacción de las labores realizadas por los miembros del cuerpo de trabajo de la empresa.

Ilustración 3. Resultados (ECO). Factor Confort Físico



Fuente: Elaboración propia

El resultado de percepción arrojado para el factor de confort físico, se ubica en el rango positivo, de acuerdo a los datos presentados, se observa que el personal percibe el local de trabajo como adecuado, agradable, y cuenta con espacio suficiente para desarrollar las actividades, los empleados manifiestan que la iluminación y la limpieza del lugar de trabajo son adecuados, lo que les genera un buen ambiente, por su parte, en menor proporción los empleados de la E.S.E Hospital San Pedro Claver, manifiestan que cuentan con los equipamientos necesarios para realizar sus tareas, del mismo modo, se expresa que el lugar de trabajo atiende a las necesidades físicas de los trabajadores, además se menciona que parte de los empleados, refieren cierta neutralidad frente a los equipamientos que previenen los accidente laborales y la conciencia que tienen los colaboradores con la realidad de los riesgos existentes.

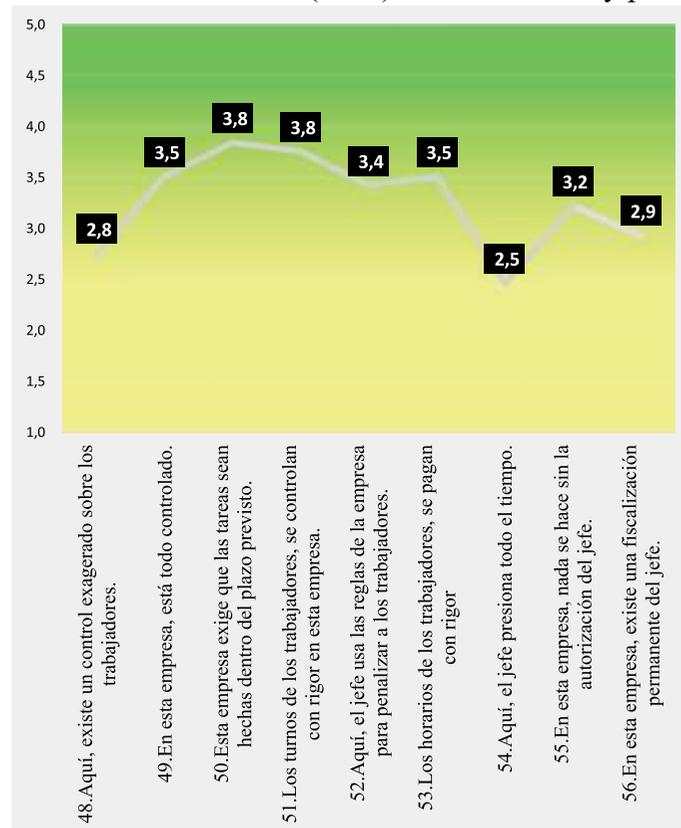
En concordancia con lo anterior, se mencionan los resultados de la prueba cualitativa, aplicada al cuerpo directivo de la organización, dichos resultados arrojan que dentro de las estrategias implementadas para la generación de

bienestar físico en el ambiente de trabajo, se mencionan evaluaciones del espacio y pausas activas, además de hablar de las actividades de bienestar social y la generación de un ambiente ameno, priorizando el respeto en la comunicación, estas dos últimas, no aplican para el factor de confort físico, pues no son estrategias que lleven a mejorar las condiciones físicas del entorno laboral.

No obstante, se reconoce la gestión en cuanto a la implementación de estrategias que llevan a solventar las posibles fallas en lo que respecta a la planta y equipos de la empresa en estudio.

Es importante mencionar, las formas de cómo el cuerpo directivo, da a conocer su interés por mejorar estos ambientes físicos, para esto, se identifica que los directivos de la E.S.E. Hospital San Pedro Claver muestran su interés frente a este aspecto, a través del monitoreo eventual de los espacios físicos, y de la toma de las opiniones de los empleados, este ejercicio se realiza mediante dialogo, donde se toma nota de los aspectos que refieren los empleados, en cuanto al entorno físico, del mismo modo, se manifiesta el interés a través del aplicativo de estudios como la presente investigación, que busca conocer el estado de percepción de los trabajadores a fin de implementar planes de mejora a corto, mediano y largo plazo.

Ilustración 4. Resultados (ECO). Factor Control y presión

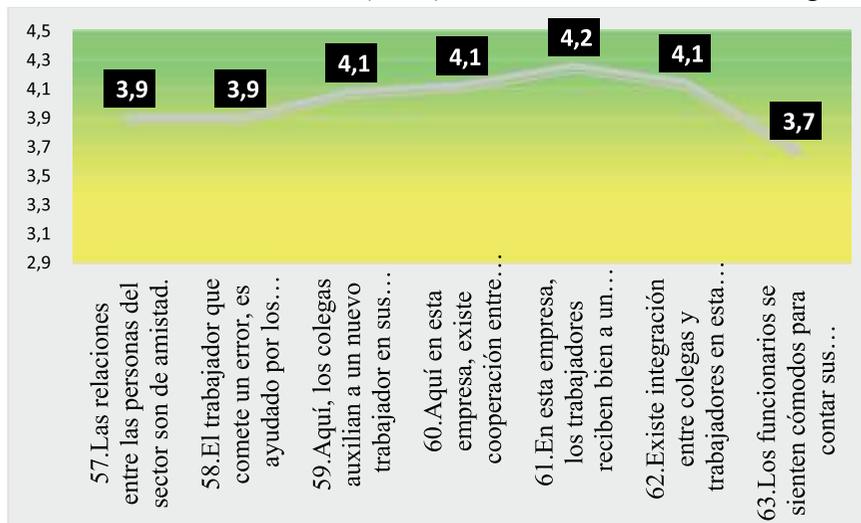


Fuente: Elaboración propia.

En la evaluación del factor de control y presión, se obtuvo una puntuación óptima, teniendo en cuenta que este único factor, se interpreta de manera inversa, de modo que en las evaluaciones de clima organizacional donde se emplea la ECO (Fernández, 2008) se espera que este factor obtenga puntuaciones menores de 2,9 para ser calificado como adecuado, se resalta que el personal se muestra en desacuerdo frente a la afirmación sobre el control, presión y fiscalización exagerados sobre el personal, toda vez que las imposiciones exageradas, pueden llevar a un choque en el desempeño de las labores dentro de la organización. Se observa que el personal reconoce el orden y organización en el control ejercido por parte de los jefes, la presión ejercida en los plazos de cumplimiento de las tareas y el rigor en los turnos de los empleados. Pese a los resultados obtenidos, no está de más, generar y desarrollar estrategias para fortalecer el sentimiento de autonomía de los empleados en su trabajo, a través de las opiniones de los mismos con aspectos y situaciones que ellos conocen de su entorno.

En este sentido, se mencionan a manera de complemento, los resultados de la prueba ECO, los resultados obtenidos en la entrevista dirigida al cuerpo directivo, donde se describen las estrategias implementadas al cuerpo de trabajo, a fin de lograr la apropiación de la cultura organizacional en lo concerniente al comportamiento de los empleados. De este modo, los directivos mencionan que se utilizan capacitaciones y compromisos por parte del personal, del mismo modo, se habla de la concientización del personal, mediante socializaciones generales de la importancia de las normas, ética y comportamientos a los que deben regirse los empleados de toda organización.

Ilustración 5. Resultados (ECO). Factor Cohesión entre colegas



Fuente: Elaboración propia.

En el segmento evaluativo para el factor de cohesión entre colegas, se observa que el rango obtenido es positivo, dentro del análisis se evidencia que el personal percibe que existe auxilio, cooperación, buen recibimiento y sentimientos de integración con los nuevos colegas que presentan problemas frente al trabajo, no obstante, el personal, se muestra neutral, frente a las relaciones de amistad entre compañeros, la ayuda que se otorga a los compañeros que cometen un error en su trabajo y la comodidad o confianza que tienen las personas para contar sus problemas personales a sus compañeros. De este modo, se puede ver que el personal ejecuta sus funciones en pro de sí mismo, puesto que inicialmente se muestra empático con los nuevos integrantes, la relación con las personas que llevan más tiempo laborando juntas, no son tan cooperativas.

Como complemento del anterior análisis, se mencionan los resultados obtenidos en la prueba cualitativa, dirigida al cuerpo directivo, donde se habla de las estrategias empleadas para lograr unión por parte del equipo de trabajo, resultado que muestra que los directivos invitan al dialogo y la participación de los funcionarios, a la par con socializaciones y charlas de trabajo en equipo, se manejan también espacios informales de compartir, donde se crean lazos de amistad entre jefes y colaboradores. Otro aspecto a tener en cuenta en la cohesión de los colegas en el entorno laboral, es la manera como se superan los problemas dentro del grupo de trabajo, para esto los directivos mencionan el empleo del dialogo, la escucha y el análisis de la situación presentada a fin de dar solución a los impases, siempre con respeto.

Conclusiones

Las conclusiones que se leerán en el presente trabajo, referentes al campo disciplinar dentro de la temática específica, del estudio del clima organizacional, en la E.S.E Hospital San Pedro Claver de Mogotes, se plantearan a manera de recomendaciones extractivas, acorde con los resultados obtenidos, tanto de la aplicabilidad de la prueba ECO, a toda la población de la empresa estudiada, así como del aplicativo a manera de entrevista, hecho a las directivas de la institución en mención.

La realización del presente trabajo permitió reconocer las siguientes conclusiones:

- ✓ Tener una visión desde la perspectiva personal, de la importancia en el desarrollo de la capacidad del dialogo con el equipo de trabajo, además de ver a

los trabajadores como personas y no como meros objetos de productividad.

- ✓ Dimensionar la importancia del dialogo y la escucha, además de valorar el concepto del trabajo en equipo y comprender la importancia del respeto.
- ✓ Reconocer la importancia de la implementación y desarrollo de mecanismos y estrategias continuas de crecimiento personal para una mayor productividad profesional.
- ✓ Importancia de potencializar las capacidades del equipo de trabajo, a partir de verdaderos sistemas de trabajo en equipo, además de profundizar en la importancia del como instruir al equipo de trabajo, brindando una compañía y asesoramiento continuo.
- ✓ Lograr reconceptualizar dentro del ámbito administrativo, la importancia que cobra dentro de las instituciones de salud, en particular, el papel de los valores humanos (respeto, compromiso, lealtad, pertenencia, entre otros) para lograr ambientes de clima organizacional, que favorezcan, no solo los ambientes internos de trabajo, sino que de manera directa beneficien a los usuarios, en un deseo continuo de la humanización de la salud, como eje primario de un principio de derecho y equidad del ser humano.
- ✓ Lograr caracterizar y conceptualizar sobre el clima organizacional dentro de una práctica real en una entidad prestadora de servicios de salud como empresa social del estado.
- ✓ Lograr brindar un trabajo investigativo como aporte a las actuales cohortes del programa de Administración de Empresas de UNISANGIL, para dar continuidad al estudio sistemático y profundo, desde una mirada epistémica y pragmática.
- ✓ Reconocer la importancia del estudio de climas organizacionales, como una de las estrategias administrativas que hoy por hoy, se preocupan no solo por salvaguardar los niveles de la productividad, desde una clásica mirada gerencial, sino dentro de una mirada redimensionada de la administración holística en donde priman los valores socio humanísticos que favorecen la cultura y el clima laboral del equipo de trabajo.

Referencias bibliográficas

- Acosta R. Erika S, Gómez T. Adriana M. (2016) Trabajo de grado: “Percepción del clima organizacional de los trabajadores contratados por ops y nómina de la clínica Piedecuesta S.A.” Universidad Pontificia Bolivariana - Seccional Bucaramanga. Bucaramanga - Colombia.
- A, G. R. (2004). Diseño, construcción y validación de un instrumento que evalúa clima organizacional en empresas colombianas. Bogotá: Universidad Católica de Colombia.
- B, S. (2000). Some relationships between job satisfaction and organization climate. *Appl Psychol*, 318-328.
- Contreras, Françoise, Barbosa, David, Juárez, Fernando, Uribe, Ana Fernanda, Mejía, Camilo. Artículo. (2009). “Estilos de liderazgo, clima organizacional y riesgos psicosociales en entidades del sector salud. Un estudio comparativo”. *Acta Colombiana de Psicología*. Vol. 12, Num. 2. pp, 13-26. Bogotá, Colombia.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México: Mcgraw Hill.
- E, G. V. (2007). *Clima organizacional: Hacia un nuevo modelo* " Grupo de Investigación Clima Organizacional y Gestión Humana. Bucaramanga.
- García, M. (2009). *Cuadernos de Administración*. Cali: Universidad del Valle.
- Gorbaneff, Y. (2009). El concepto de incentivo en administración, una revisión de la literatura. *Economía Institucional*, 73-91.
- Jessica, S. N. (20 de julio de 2015). Análisis de los factores determinantes del clima organizacional aplicando el modelo de Litwin Stinger en dos sucursales de Davivienda en Cartagena durante 2014. Tesis de grado. Cartagena, Bolívar, Colombia.
- Olaz, Á. (2013). El clima laboral en cuestión revisión bibliográfico - descriptiva y aproximación a un modelo multivariable. *Ciencias Sociales*.
- Ramos, D. (2012). El clima organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje. *Fusagasugá.SUPERSALUD*. (24 de mayo de 2018). <https://docs.supersalud.gov.co>. Obtenido de <https://docs.supersalud.gov.co>
- Toro A. Fernando, Sanín P. Alejandro. (2013) Libro: *Gestión del clima organizacional Intervención basada en evidencias*. Compiladores Cincel: Centro de Investigación en Comportamiento Organizacional.