

Dhana Marcela Aguirre Enriquez, Maria Fernanda Ayala Córdoba

Administración en servicios de salud

Paola Andrea Bravo Guzmán

**Diagnosticar la relación entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores en el
Laboratorio De Especialidades Clinizad S.A.S Sede Versalles**

Línea de Gestión Integral en Salud

Fundación Universitaria Católica del Sur

San Juan de Pasto

2023

TABLA DE CONTENIDO

Introducción.....	6
1. Planteamiento del Problema	6
<i>1.1 El Problema</i>	<i>6</i>
<i>1.1.2 Descripción del problema.....</i>	<i>7</i>
<i>1.1.3 Formulación del problema</i>	<i>8</i>
1.2 Objetivos	8
<i>1.2.1 Objetivo General.....</i>	<i>8</i>
<i>1.2.2 Objetivos Específicos.....</i>	<i>8</i>
1.3 Justificación.....	9
2. Marco Referencial.....	10
<i>2.1 Antecedentes.....</i>	<i>10</i>
<i>2.1.1 A Nivel Internacional.....</i>	<i>11</i>
<i>2.1.2 A Nivel Nacional.....</i>	<i>18</i>
<i>2.1.3 A Nivel Regional.....</i>	<i>26</i>
2.2 Marco Legal.....	35
<i>2.2.1 Constitución Política de Colombia de 1991.....</i>	<i>35</i>
<i>2.2.2 Departamento Administrativo de la Función Pública.....</i>	<i>35</i>
2.3 Marco Teórico.....	36
2.4 Marco Conceptual.....	38
2.5 Marco Contextual.....	44
3. Metodología.....	49
4. Población.....	50
5. Muestra.....	50
6. Criterio de Inclusión	51
7. Criterio de Exclusión.....	51
8. Técnicas e Instrumentos.....	51
9. Análisis Estadístico	52
10. Variables y Categorías.....	53

3

11. Consideraciones Éticas.....	54
12. Resultados Esperados.....	55
REFERENCIAS.....	56

Tabla de figuras

Figura 1. Mapa de Ubicación.....	48
---	-----------

Resumen

El clima laboral es un aspecto crucial para el desarrollo y desempeño de los trabajadores, debido a que influye directamente en su conducta y motivación. Por lo tanto, es importante realizar una investigación, analizar factores como el entorno, las instalaciones, la productividad, la motivación, la satisfacción, el liderazgo y la comunicación para finalmente medir la percepción de los trabajadores respecto al clima laboral.

Los resultados de estos estudios pueden ser clave para lograr cambios positivos en el entorno laboral, también generar estrategias que permitirán a los trabajadores encontrar un ambiente de satisfacción y motivación.

El presente trabajo se estructura en: la introducción, el planteamiento del problema, la justificación del proyecto, el objetivo general y los objetivos específicos, además se toma en cuenta trabajos relacionados con el clima laboral a nivel internacional, nacional y regional, por consiguiente, el marco referencial describe la metodología que se llevará a cabo, aquí se detallan los pasos a seguir para medir el clima laboral y obtener la percepción de los trabajadores mediante la herramienta virtual escala Likert para recopilar los datos, finalmente se encuentran las consideraciones éticas y los resultados esperados.

Palabras Claves

Medición, clima laboral, satisfacción, trabajadores, rendimiento, percepción.

Introducción

Desde la conjetura por lograr mejorar el clima laboral, se toma por iniciativa que una institución debe implementar estrategias y prácticas adecuadas de gestionamiento del talento humano, ello, no solo pretende la eficiencia y funcionalidad del laboratorio, sino también el desempeño de los trabajadores y generar un ambiente agradable de su entorno.

Por tanto, la presente investigación se desarrolla con el propósito de analizar como el clima laboral incide en el desempeño de los trabajadores, lo cual se ve reflejado en su conducta. Con este propósito, es necesario conocer la problemática y su contexto, teniendo en cuenta que es pertinente investigar y analizar factores del entorno, así como las instalaciones de la institución, la motivación del personal, la productividad de los mismos, la satisfacción, el liderazgo, la comunicación, entre otras variables.

Seguidamente, se analizan unos referentes de otras investigaciones y las consideraciones legales y teóricas que sustentan esta investigación, entre las cuales se detallan aspectos importantes sobre la medición del clima laboral, la percepción que tienen los trabajadores en su entorno actual con la finalidad de obtener resultados importantes para Clinizad, de esta manera, esta institución pueda hacer cambios en el entorno y generar políticas que permitan a sus trabajadores encontrar en un ambiente de satisfacción y motivación.

1. Planteamiento del Problema

1.1 El Problema

En este capítulo se darán a conocer los aspectos generales del presente proyecto de investigación contenidos en la descripción del problema, formulación del problema, los objetivos generales, los objetivos específicos y justificación.

1.1.2 Descripción del problema.

Las instituciones deben apuntar a un excelente clima laboral, donde sus trabajadores estén comprometidos y motivados para enfocarse en el cumplimiento de sus objetivos.

Desde otra perspectiva, existe la posibilidad que los trabajadores en cualquier nivel de la estructura organizacional, en cierto momento han experimentado la presencia de una energía desfavorable en su personalidad por motivos como: la falta de motivación, largas jornadas laborales no recompensadas, estilos de liderazgo autoritarios lo cual definitivamente afectará en el desempeño de funciones de cada uno de los trabajadores, la dificultad de ascender a otros cargos teniendo en cuenta las distintas profesiones, entre otros; lo cual llevaría al deterioro de la misma, es decir, a la disminución en los indicadores de la productividad, enfermedades laborales y bajo rendimiento.

Todo lo anterior, se hace evidente en aspectos como: la falta de recursos, planes de estudio y habilidades emocionales y sociales que ayuden a superar las adversidades. De esta manera, la gerencia es responsable de implementar programas desde una perspectiva emocional y social, diseñados para manejar las presiones laborales, que buscan generar cambios innovadores en las diversas áreas de la institución. Cabe resaltar que el clima organizacional o laboral es entendido como el ambiente percibido por los trabajadores

respecto al trabajo o al ambiente físico, entre otros. Esto se puede relacionar con el nivel de motivación, el desarrollo de funciones, en cada uno de los aspectos que le brinda la institución al trabajador, como las recompensas, los incentivos, y los reconocimientos.

1.1.3 Formulación del problema.

Esta investigación se orienta a dar respuesta al siguiente interrogante: ¿Qué aspectos del clima laboral influyen en el rendimiento de los trabajadores del Laboratorio de Especialidades Clinizad S.A.S?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General.

- Analizar la relación entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores del área administrativa del Laboratorio de Especialidades Clinizad S.A.S sede Versalles de Pasto, 2023.

1.2.2 Objetivos Específicos.

- Identificar los factores internos que inciden en la productividad de los trabajadores dentro del área administrativa, mediante las debilidades y las fortalezas del área administrativa del Laboratorio de Especialidades Clinizad S.A.S sede Versalles de Pasto.
- Definir los factores externos mediante las amenazas y oportunidades que intervienen en el área administrativa del Laboratorio de Especialidades Clinizad S.A.S sede Versalles de Pasto.

- Reconocer el nivel de satisfacción de los trabajadores frente a los factores que afectan en el clima laboral, mediante la utilización de encuesta virtual Liker para la recolección de datos del área administrativa del Laboratorio de Especialidades Clinizad S.A.S sede Versalles de Pasto.

1.3 Justificación

De acuerdo con la investigación de Salgado, Remeseiro e Iglesias (1996), establecen que uno de los objetivos primordiales de estudiar el clima laboral, guarda relación con el conjunto de percepciones individuales positivas o negativas que puedan tener los trabajadores en una organización, siendo a través del resultado de tales percepciones que se origina el conocimiento de prácticas internas que desarrolla cada organización.

La necesidad de realizar la medición sobre el clima laboral en Laboratorio de Especialidades Clinizad S.A.S en el área administrativa sede Versalles, surge para poder identificar los aspectos que influyen en el desempeño de los trabajadores y el desarrollo de la entidad laboral.

Uno de los debilitamientos de las organizaciones, es el no considerar a sus trabajadores, olvidando que ellos reflejan los valores institucionales y la calidad del servicio prestado que brinda la empresa hacia los usuarios o clientes externos; en consecuencia, es importante entender que el clima laboral de toda organización es el reflejo de la calidad del ambiente interno de la empresa misma. De acuerdo con Calva, D. y Hernández, G. (2004) “el clima laboral influye en el comportamiento, las relaciones y las actitudes de los trabajadores dentro de una empresa”.

Conforme a lo anterior, una vez determinada la medición dentro del área administrativa, beneficiará al Laboratorio de Especialidades Clinizad para implementar estrategias que lleven a identificar y reforzar las dimensiones del clima laboral, como principal finalidad, alcanzar un buen ambiente laboral. También, a reconocer cual es la percepción de los trabajadores frente a la institución.

Se toma en cuenta que, al lograr una estabilidad en el clima laboral los trabajadores se desempeñan de una manera más eficaz, es decir, tienen la capacidad de alcanzar un objetivo o propósito de manera que produzca el efecto esperado, logrando un sentimiento de satisfacción, y un mayor compromiso con la institución, de tal forma, que el personal brinde un mejor servicio al usuario, proyectando a su vez una mejor imagen del área.

Indudablemente, el principal beneficio es obtener una información valiosa sobre el estado del clima laboral del Laboratorio de Especialidades Clinizad S.A.S, desde la perspectiva de los trabajadores, basados en contribuir datos que fomenten estrategias que beneficien tanto a la institución como a los usuarios en general, y a su vez ser tomado como referente a futuras investigaciones aplicadas en el sector salud. Por consiguiente, esta investigación representa para las estudiantes de administración de servicios en salud, de la Fundación Universitaria Católica Del Sur, el desempeño de los conceptos teóricos adquiridos durante el ciclo de formación como profesionales competentes, idóneas para las condiciones necesarias.

2. Marco Referencial

2.1 Antecedentes

Es importante en este punto, presentar una recopilación de algunos estudios realizados los cuales se articulan a nivel internacional, nacional y regional para dar a conocer el estado del arte de otras investigaciones sobre el tema.

2.1.1 A Nivel Internacional

En cuanto a la búsqueda de tesis de grado y artículos internacionales se seleccionaron algunas que aportan un concepto mayor sobre el tema objeto de estudio, las cuales se citan a continuación.

- ✓ El trabajo de grado titulado “El Clima Laboral en los/as trabajadores/as del área Administrativa del Hospital Regional De Cobán, A.V. (México)” realizado en el año 2015, cuya autora es María Alejandra Sierra García, egresada de la Universidad Rafael Landívar Facultad de Humanidades.

Como objetivo general se tiene:

- Establecer el Clima Laboral de los trabajadores del área administrativa del Hospital Administrativa del Hospital Regional De Cobán, A.V.

Como objetivos específicos se tiene:

- Determinar los aspectos que influyen en la comunicación.
- Establecer elementos relativos a la forma, en cómo se desarrolla el liderazgo.
- Determinar la calidad de las relaciones interpersonales, dentro del equipo de trabajo.

Entre las conclusiones están:

- Se estableció que el clima laboral del área administrativa del Hospital Regional de Cobán se encuentra favorable, por la incidencia de factores positivos encontrados. Sin embargo, se encontró un tanto deficiente los factores de orientación a la calidad y la remuneración.
- Se estableció que los aspectos que influyen de forma positiva en la comunicación son las sugerencias, así como la libertad para hablar con el jefe.
- Se determinó que el respeto y la amabilidad son los elementos valiosos y que armonizan el liderazgo, lo cual se potencia para un clima laboral saludable.

Aporte: Esta investigación, se utiliza especialmente porque se genera en el ámbito de la salud. Por otra parte, es relevante debido a que implementan un instrumento virtual llamado escala de Likert, el cual permite evaluar el clima laboral dentro de la institución y así obtener información detallada sobre la percepción de los trabajadores.

- ✓ El trabajo de grado titulado “Sistema de medición del Clima Laboral Docente en Colegio de Educación Media de Puente Alto. (Santiago de Chile).” realizado en el año 2020, cuyo autor es Oriana Pizarro Mijares, egresada de la Universidad del Desarrollo Facultad de Psicología.

Como objetivo general se tiene:

- Desarrollar un sistema de evaluación y monitoreo de la percepción del clima laboral docente para la toma de decisiones y mejoras en la gestión educativa en el Colegio A.

Como objetivos específicos se tiene:

- Implementar un pilotaje de un instrumento de evaluación y monitoreo del clima laboral docente para su adaptación y validación.
- Generar instancias reflexivas y de análisis con el equipo educativo sobre su percepción del clima laboral docente y del instrumento utilizado en el pilotaje para su medición.

Entre las conclusiones están:

- Las dificultades presentadas en la intervención y los numerosos cambios y adaptaciones que se tuvieron que realizar, dan cuenta de la complejidad de las escuelas como organizaciones, y de la necesidad de que las intervenciones educacionales sean contextualizadas, flexibles y bien fundamentadas. Estas complejidades, a su vez, dan cuenta de la importancia la cultura organizacional al momento de planificar intervenciones, de la adaptación a los cambios en base a una propuesta sólida y sistemática, y del rol del interventor en adaptarse y hacerse cargo de estos procesos desde el inicio hasta finalizada la intervención, de modo de poder asegurar la sustentabilidad de las acciones.

Aporte: Este antecedente es de gran ayuda debido a que crea un sistema de evaluación y monitoreo a través de la observación, con el fin de tomar decisiones relacionadas con el entorno laboral y mejorar la gestión en este caso educativa. Además, se basa en mejorar la percepción del equipo educativo sobre el ambiente laboral en la institución.

- ✓ El trabajo de grado titulado “Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional

Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN.” realizado en el año 2016, cuyo autor es Lic. Alex Javier Zans Castellón, egresado de la Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua, Managua Facultad Regional Multidisciplinaria Matagalpa.

Como objetivo general se tiene:

- Analizar El Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016.

Como objetivos específicos se tiene:

- Describir el clima organizacional de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa.
- Identificar el Desempeño Laboral que existe en la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa.
- Evaluar la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, proponen un plan de acción que contribuya a la solución de las dificultades detectadas.

Entre las conclusiones están:

- El clima organizacional presente en la FAREM, es medianamente favorable y desfavorable, siendo el liderazgo practicado poco participativo, sin disposición en mantener un buen clima organizacional en el equipo de trabajo.

- Se identifica que el desempeño laboral, que se desarrolla en la Facultad, es bajo, aunque las tareas se realizan y ejecutan en el tiempo requerido, donde la toma de decisiones se realiza en gran medida de manera individual, careciendo de un plan de capacitación.
- Los trabajadores docentes y administrativos de la facultad consideran que el mejoramiento del clima organizacional incidiría de manera positiva en el desempeño laboral y las relaciones interpersonales.

Aporte: De acuerdo con este antecedente, contribuye a la investigación ya que se centra en describir el clima organizacional e identificar la actividad de los profesores regionales.

También añade variables tipo cualitativo con un diseño descriptivo - explicativo el cual se utilizará para la presente investigación.

- ✓ El trabajo de grado titulado “Clima laboral y productividad de los trabajadores en las organizaciones de la economía popular y solidaria (Ecuador)” realizado en el año 2021, cuyo autor es Abogado Ángel Danilo Vallejo Ordóñez, egresado de la Universidad Técnica de Ambato Facultad Ciencias Administrativas.

Como objetivo general se tiene:

- Establecer si existe una relación entre el clima laboral y la productividad de las organizaciones de la economía popular y solidaria.

Como objetivos específicos se tiene:

- Conocer el clima laboral de las organizaciones de la economía popular y solidaria; Fundación Familia Salesiana.

- Identificar la productividad laboral de las organizaciones de la economía popular y solidaria; Fundación Familia Salesiana.
- Comprobar si existe o no vinculación entre la productividad laboral de la organización y la percepción del clima laboral por los trabajadores de las organizaciones de la economía popular y solidaria del Grupo el Salinerito; Fundación Familia Salesiana.

Entre las conclusiones están:

- Los datos recopilados permitieron conocer que en cuanto a las perspectivas del clima laboral de la Fundación Salinerito, la dimensión de trabajo en equipo era percibida de manera positiva según el 82.2% de los trabajadores, en la dimensión de satisfacción laboral se observó que el 86.6% percibía un buen clima en la organización, así mismo en cuanto a la dimensión de participación se observó un 80% de receptividad positiva.
- Por su parte en la dimensión de motivación, se observó que el 95.6% de los trabajadores experimentaba un buen clima laboral, en cuanto a la dimensión de manejo de conflictos solo en un 73% ellos se identificaron en un buen clima laboral, mientras que en cultura organizacional un 86.6% percibía el clima bueno, así mismo en cuanto al liderazgo el 75.6% percibe un buen clima laboral.
- Se identificó que con relación a la productividad laboral la mayoría de los trabajadores presentaban un rendimiento laboral entre el 51 y 80 %, sin embargo, una población considerable presentó un nivel productivo menor al 50%. Con la data levantada se procedió a establecer si existía una relación entre las dimensiones del clima laboral y la productividad de cada trabajador.

- Finalmente, la dimensión de formación y desarrollo fue la de menor receptividad positiva con un 68.9% de aceptación por los trabajadores. De forma general los trabajadores del grupo el Salinerito percibían un buen clima laboral en la organización.

Aporte: Este antecedente influye positivamente dentro de la investigación puesto que identifica si existe una relación entre el clima laboral y la productividad de los colaboradores implementando también, la aplicación de tipo cuestionario cerrado tipo Likert.

- ✓ El trabajo de grado titulado “Clima Organizacional y Desempeño Laboral: Propuesta Metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil” realizado en el año 2020, cuya autora es Ana López Neira, egresado de la Universidad Politécnica Salesiana.

Como objetivo general se tiene:

- Determinar en qué medida el clima organizacional incide en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil.

Como objetivos específicos se tiene:

- Determinar en qué medida la comunicación incide en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil.
- Determinar en qué medida la motivación incide en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil.

- Determinar en qué medida el liderazgo incide en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil.
- Determinar en qué medida el trabajo en equipo inciden en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil.

Entre las conclusiones están:

- De acuerdo con los resultados obtenidos se determina que el clima organizacional influye directa y positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la UPS sede Guayaquil.
- También, con estos resultados obtenidos se determina que la comunicación influye directa y positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la UPS sede Guayaquil.

Aporte: Este antecedente es de ayuda debido que su fin es lograr cambios de manera positiva, también porque se enfoca en la asignación de estructura obteniendo así mayor ingreso y oportunidades laborales en la empresa, establece puestos de trabajos de acuerdo con lo propuesto con la finalidad de tener un trabajo compartido, estando consientes de la actividad que se realiza dentro, definir un organigrama, mejorando de esta manera la comunicación es parte fundamental por lo cual el local debería fomentar la motivación para que dejara de existir individualismos, y así los trabajadores compartan sus conocimientos entre sí.

2.1.2 A Nivel Nacional

- ✓ El trabajo de grado titulado “Percepción del Clima Organizacional en el Personal Administrativo de la Fundación Universitaria Unisangil Sede San Gil” realizado en el año 2020, cuya autora es Ps. Eliana Graciela García Rincón, egresada de la Universidad Autónoma de Bucaramanga – UNAB Facultad de Ciencias de la Salud.

Como objetivo general se tiene:

- Describir la percepción del clima organizacional en el personal administrativo de la Fundación Universitaria Unisangil - Sede San Gil.

Como objetivos específicos se tiene:

- Determinar el estado del clima laboral en el que se encuentra actualmente el personal administrativo de la fundación universitaria de San Gil Unisangil.
- Identificar los aspectos que rigen el buen funcionamiento y la sana convivencia, del personal administrativo de la fundación universitaria de San Gil Unisangil.
- Ubicar las fuentes de conflicto que pueden desencadenar resultados inadecuados en el personal administrativo de la fundación universitaria de San Gil Unisangil.

Entre las conclusiones están:

- El personal directivo, los docentes y la planta de trabajo en general, presentan una adecuada dinámica y ambiente laboral, cabe destacar que la comunicación es adecuada y recíproca, lo cual es efectivo en aspectos relacionados con la resolución de conflictos.

- Los funcionarios destacan que el flujo de información es adecuado, del cual reciben datos actualizados, verídicos y significativos de las dinámicas, actividades, cambios y decisiones que se llevan a cabo al interior de la organización.
- En este orden de ideas, es de resaltar que la institución se proyecta significativamente hacia la comunidad, sus metas, objetivos y planes de trabajo, son elaborados en base a las necesidades de estos. De esta manera se evidencia la excelente percepción de la gestión.

Aporte: El presente antecedente tiene relación con esta investigación debido a que se enfoca en un diseño descriptivo con una variable cuantitativa.

- ✓ El trabajo de grado titulado “Clima Laboral en la Corporación Ecología Y Desarrollo Integral ONG (ECODES) realizado en el año 2019, cuyas autoras son María Angélica Castro Gómez y Eleonora Mena Maestre, egresadas de Universidad Jorge Tadeo Lozano de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.

Como objetivo general se tiene:

- Elaborar un diagnóstico del clima laboral en la ONG ECODES que permita medir el nivel de satisfacción de los empleados y realizar propuesta de mejora a partir de los resultados obtenidos.

Como objetivos específicos se tiene:

- Analizar el comportamiento humano en el trabajo mediante visita de inspección.

- Caracterizar el clima laboral de la ONG ECODES mediante la aplicación de un instrumento de medición psicométrica.
- Realizar una propuesta de intervención con el fin de contribuir al mejoramiento del clima laboral en la ONG ECODES.

Entre las conclusiones están:

- La experiencia de evaluar el clima laboral en la ONG ECODES permitió aplicar una herramienta de diagnóstico que ha sido probada en grandes empresas de Colombia. A su vez, permite conocer el sentir de cada uno de los integrantes de la empresa, y luego a través de los conocimientos propios de la profesión, finalmente construir una propuesta de intervención con el fin de fortalecer algunos procesos y el clima organizacional.
- La propuesta de intervención, que se propone en el presente documento, se encamina principalmente a fortalecer las debilidades encontradas, sin dejar de lado a aquellas variables consideradas con prioridad media o baja, ya que el clima organizacional está compuesto por una gran cantidad de elementos, por tanto, entre más variables se estudien, más se logra avanzar.

Aporte: El presente antecedente es de gran ayuda debido a que pretende dar a conocer una perspectiva sobre el clima laboral de la Universidad mediante una herramienta virtual que permite identificar el comportamiento de los trabajadores frente al entorno actual.

- ✓ El trabajo de grado titulado “Propuesta de Mejoramiento del Clima Organizacional de la Empresa Grupo Mayorista S.A.S” realizado en el año 2019, cuya autora es Yeni Fernanda Molina Mejía, egresada Universidad Cooperativa De Colombia Sede Cali.

Como objetivo general se tiene:

- Evaluar el clima laboral de la empresa Grupo Mayorista S.A.S

Como objetivos específicos se tiene:

- Aplicar un instrumento que facilite la exploración de las necesidades de los trabajadores de la empresa frente al clima laboral.
- Analizar los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento en los trabajadores de la compañía.

Entre las conclusiones están:

- El análisis y discusión de los resultados se realizó a partir de una detallada revisión bibliográfica sobre clima organizacional y los diferentes contextos organizacionales en la actualidad, abordando factores sociales, laborales e individuales que inciden en las diferentes percepciones de los participantes.
- En la exposición de los resultados se menciona que factores como la remuneración, las responsabilidades del cargo, el tiempo que se lleve laborando dentro de la organización, satisfacción, entre otros, son elementos que pueden influir en la percepción de estos participantes y por ende en los resultados del presente estudio.

- En esta dimensión en general se encontró un alto índice de cooperación, siendo la opción “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo” con las cuales se identifican la mayoría de los participantes ante las afirmaciones presentadas en el cuestionario; por ejemplo, ante la pregunta “mi grupo trabaja de manera eficiente y enfocado hacia las metas de la organización” los resultados evidencian que el 84% de los participantes percibe ello de manera positiva.

Aporte: Este diagnóstico tiene relación con la presente investigación, puesto que menciona factores como, la motivación, el compromiso, el desempeño de las personas, y los equipos de trabajo, además, la metodología que se implementó es de tipo descriptiva con un diseño no experimental desde un enfoque cuantitativo.

- ✓ El trabajo de grado titulado “Análisis Del Clima Organizacional En La Empresa Talento Humano S.A Ubicada En Zarzal, Valle Del Cauca” realizado en el año 2022, cuya autora es Liz Deisy Arroyo Tonuzco, egresadas de Universidad del Valle Facultad de Ciencias de la Administración.

Como objetivo general se tiene:

- Medir el clima organizacional en la empresa Talento Humano S.A, ubicada en el municipio de Zarzal, Valle del Cauca.

Como objetivos específicos se tiene:

- Realizar un diagnóstico situacional de la empresa Talento Humano S.A para la definición de las condiciones actuales en el entorno de trabajo.

- Conocer la percepción de los trabajadores a través de la aplicación de herramientas como: cuestionario, entrevista que midan al clima organizacional de Talento Humano S.A.
- Establecer un plan de acción que permita el fortalecimiento y mejoramiento del clima organizacional en los trabajadores de la organización Talento Humano S.A.

Entre las conclusiones están:

- Se dispone formalmente de una metodología sistemática que permita medir y evaluar el clima organizacional, el desempeño, la satisfacción, la motivación del personal, entre otros factores, mostrándose una gran incoherencia entre su misión y las condiciones laborales en las que se encuentran sus trabajadores, ya que a los mismos no están afiliados formalmente a la seguridad, desenvolviéndose en un entorno de informalidad, no se les proporciona beneficios laborales y se presenta gran afluencia de estrés, desmotivación debido a la monotonía de los cargos, salarios bajos y un sector económico que se ha desacelerado debido a la crisis sanitaria del COVID-19.
- A partir de encuestas y una entrevista realizada al gerente general se procedió a medir el clima organizacional, enfocada en las siguientes dimensiones: estructura, responsabilidad, toma de decisiones, trabajo en equipo, estándares, recompensas, resultados, liderazgo, relaciones y comunicación.
- Dentro de la dimensión de estructura se determinó que la mayoría de los trabajadores no tenían claro el direccionamiento estratégico de la empresa desconociendo la misión, la visión y los valores de misma; de igual manera se evidenció, que un gran porcentaje de

los empleados no tienen claro el organigrama de la organización, desconociendo a quién consultar o pedir ayuda referente a un tema determinado.

Aporte: Este antecedente tiene relación con la investigación debido a que propone medir el clima organizacional aplicando herramientas para la recolección de información como la encuesta y la observación.

- ✓ El trabajo de grado titulado “Diagnóstico del Clima Organizacional en la Fundación Indufrial” realizado en el año 2016, cuyos autores son Eder Luis Buelvas Salas y Shany Rodríguez Sampayo, egresados de Universidad de Cartagena Facultad de Ciencias Económicas.

Como objetivo general se tiene:

- Realizar un diagnóstico del clima organizacional de la Fundación Indufrial, con el propósito de diseñar un plan de mejoramiento del ambiente interno de trabajo.

Como objetivos específicos se tiene:

- Determinar los métodos de mando utilizados por la dirección de la compañía.
- Evaluar el nivel de motivación que los empleados de la fundación tienen por desempeñar un buen trabajo.
- Evaluar la percepción de los empleados de la fundación acerca del tipo, flujo y forma de comunicación entre jefes y empleados.

- Establecer el grado de influencia respecto a interacción, cooperación y colaboración entre superior subordina en la manera cómo influye en el desarrollo de la organización.
- Evaluar el nivel de satisfacción de los trabajadores acerca de la toma de decisiones dentro de la organización.
- Determinar la percepción que los trabajadores de la fundación tienen acerca de los procesos de planificación utilizados para la consecución de los objetivos.
- Determinar la percepción que los trabajadores de la fundación tienen acerca de los métodos de control utilizados en la compañía.

Entre las conclusiones están:

- Los resultados del diagnóstico del clima organizacional en la Fundación Indufrial, permitieron medir el grado de percepción y satisfacción que tienen los trabajadores a cerca de las políticas, métodos, procedimientos y sistemas de comunicación inmersos en la organización.

Aporte: El presente antecedente tiene relación con la investigación, debido a que hace énfasis en conocer como los trabajadores de una institución perciben su realidad laboral mediante un diagnóstico, el cual permite identificar las áreas donde se presenten dificultades.

2.1.3 A Nivel Regional

- ✓ El trabajo de grado titulado “Diseño de un Programa de Intervención para mejorar el Clima Organizacional en el Hospital San Lorenzo de Liborina” realizado en el año

2018, cuyos autores son Sidney Jerry Eraso Josa, Soraya Patricia Paredes Cerón, egresados de Universidad Mariana.

Como objetivo general se tiene:

- Diseñar un programa de intervención para el mejoramiento del clima organizacional para la ESE Liborina como modelo piloto de las instituciones prestadoras de servicios de salud de primer nivel de atención con menos de 100 trabajadores.

Como objetivos específicos se tiene:

- Identificar las características relacionadas con el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud (SOGCS) de las instituciones prestadoras de servicios de salud, y su relación con la mitigación de los riesgos psicosociales por medio de la intervención en el clima organizacional.
- Explorar en la literatura academia ¿cuál es la documentación existente respecto las definiciones básicas de clima laboral, cultura organizacional y riesgos psicosociales como marco de articulación entre el desarrollo organizacional y la salud y seguridad en el trabajo?
- Conocer las variables de la prueba de riesgo psicosocial que están relacionadas con el clima y la cultura organizacional y la posible relación con las causas de la insatisfacción laboral que influyen en el clima organizacional de las instituciones prestadoras de servicios de salud.

- Describir los componentes de un programa de intervención que permita mejorar el ambiente laboral en una IPS de primer nivel de complejidad.

Entre las conclusiones están:

- Fortalecer la integración de los aspectos del talento humano en la línea de riesgo psicosocial, asociando temáticas como el clima organizacional y la influencia que tiene la cultura en el desempeño de los colaboradores para lograr cumplir los objetivos.
- Detectar las fortalezas de los colaboradores de la E.S.E para que puedan liderar las actividades propuestas en el plan de intervención, la intervención en valores para mejorar el Clima Organizacional constituye en una de las claves para fidelizar el talento y permite adoptar los valores de la empresa por parte del trabajador.

Aporte: Este antecedente es de gran influencia en la investigación, puesto que identifica factores internos que afectan a los colaboradores limitando su desempeño laboral, que influyen en su entorno.

- ✓ El trabajo de grado titulado “Diseño de una Herramienta Virtual que Evalúe el Clima Laboral de la Universidad CESMAG” realizado en el año 2021, cuyos autores son Evelyn Marcela Achicanoy, Bastidas Fabián Darío Sánchez, Muñoz María Constanza Souza Ordoñez, egresados de Universidad Jorge Tadeo Lozano de Bogotá–Universidad de Nariño, Especialización en Gerencia de Talento Humano.

Como objetivo general se tiene:

- Diseñar una herramienta virtual que evalúe el Clima Laboral en la Universidad CESMAG.

Como objetivos específicos se tiene:

- Establecer los factores de evaluación de clima laboral para la Universidad CESMAG según los referentes teóricos.
- Alinear los factores de evaluación de clima laboral a la estrategia de gestión del talento humano de la Universidad CESMAG.
- Aplicar la herramienta virtual que evalúe el clima laboral en la Universidad CESMAG.

Entre las conclusiones están:

- Dicha investigación brinda aportes metódicos de gran relevancia dentro de la administración del Talento Humano, dándonos a conocer la importancia de variables tales como la del clima laboral, desarrollo organizacional, gestión del talento humano, los factores del clima laboral, las técnicas de medición entre otros, las cuales buscan identificar las necesidades y percepciones de los trabajadores frente a su entorno laboral y como éstos se reflejan en la satisfacción, motivación y productividad.
- A través del instrumento virtual que se pretende aplicar a los trabajadores de la Universidad CESMAG, se analizarán las causas que generan un determinado ambiente laboral y los aspectos de mejora dentro de ella.

Aporte: El presente antecedente es de gran ayuda debido a que pretende dar a conocer una perspectiva sobre el clima laboral de la Universidad CESMAG, mediante una herramienta virtual que permite identificar el comportamiento de los colaboradores frente al entorno actual.

- ✓ El trabajo de grado titulado “Análisis del Clima Organizacional en la Organización Emssanar es en la Ciudad de San Juan de Pasto” realizado en el año 2017, cuya autora es Laura Amanda Torres López., egresada de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios.

Como objetivo general se tiene:

- Determinar las estrategias que contribuyan al mejoramiento de la situación actual del clima organizacional.

Como objetivos específicos se tiene:

- Identificar y analizar las variables del clima organizacional que afectan los objetivos organizacionales.
- Diseñar una propuesta de mejoramiento del clima organizacional, que permita incrementar el rendimiento de la empresa.

Entre las conclusiones están:

- Uno de los aspectos más favorables fue la satisfacción obtenida por la autonomía que tienen los trabajadores a la hora de tomar decisiones, lo cual permite que cada uno de

los funcionarios desarrollen un sentido de pertenencia en sus labores y a la vez se observa que se está contribuyendo con uno de los valores de la organización que es el liderazgo, ya que este aspecto se orienta hacia la búsqueda permanente de la excelencia individual y empresarial.

Aporte: El presente antecedente es de gran importancia, debido a que se genera en una institución de salud, lo que hace que tenga mucha similitud con la presente investigación, implementando encuestas para la recolección de la información.

- ✓ El trabajo de grado titulado “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” realizado en el año 2021, cuyas autoras son Aura Lucy Caicedo Bastidas, Claudia Marcela García Erazo, Shavey Gicelle Martínez Castillo, Johana Katherine Mero Rivera., egresadas de la Universidad Católica de Manizales Facultad Ciencias de la Salud Especialización en Administración de la Salud.

Como objetivo general se tiene:

- Determinar la relación entre clima organizacional y la percepción externa de la calidad de los servicios de salud en la IPS RX SENO DIAGNÓSTICO de la ciudad de Pasto en el periodo de enero a diciembre de 2021.

Como objetivos específicos se tiene:

- Medir la percepción de los colaboradores frente a las áreas críticas del clima organizacional en la IPS RX Seno Diagnóstico de la ciudad de Pasto.

- Describir la percepción de los clientes frente a las dimensiones de calidad en la institución objeto de estudio.
- Establecer la relación entre las áreas críticas del clima organizacional y las dimensiones de la calidad del servicio en salud percibido por los clientes en la institución objeto de estudio.

Entre las conclusiones están:

- Se logra concluir que la expectativa en los servicios de salud de la IPS RX Seno Diagnóstico fue mucho más alta que la percepción del usuario, encontrándose insatisfacción en todas las dimensiones.
- Aunque en ninguna de las brechas se llega a la categoría de extremadamente insatisfechos, queda claro que se debe procurar la mejora continua en la prestación de los servicios ya que las expectativas de los usuarios son altas, situación posiblemente influenciada por el nivel educativo superior de la gran mayoría de ellos, lo que suele conllevar a mayor exigencia.
- La dimensión de confiabilidad fue la que mayor amplitud de brecha presentó en nuestro estudio lo que denota dudas por parte del usuario respecto al cumplimiento de acciones en el tiempo establecido y en las condiciones acordadas como entrega de resultados, por lo que es importante para la institución favorecer el desarrollo de la habilidad de ofrecer un servicio seguro, confiable y libre de errores.

Aporte: El presente antecedente es de gran relevancia debido a que tiene en cuenta la importancia del clima organizacional en los últimos tiempos en las instalaciones de salud,

es realizado mediante un estudio descriptivo - transversal, junto con variable cuantitativo, además de la implementación de un instrumento para la medición del clima organizacional.

- ✓ El trabajo de grado titulado “Análisis del clima organizacional en que laboran los servidores públicos y trabajadores oficiales del Centro Internacional de Producción Limpia LOPE del SENA Regional Nariño, años 2017-2018” realizado en el año 2019, cuyas autoras son Margarita Amparo Córdoba Muñoz, Lina Margoth Narváez Benítez., egresadas de la Universidad del Valle en convenio con la Universidad de Nariño.

Como objetivo general se tiene:

- Analizar el estado actual (2017 -2018) del clima organizacional en que laboran los servidores públicos y trabajadores oficiales del Centro Internacional de Producción Limpia Lope del SENA Regional Nariño.

Como objetivos específicos se tiene:

- Identificar el nivel de satisfacción de los trabajadores frente al clima laboral del Centro Internacional de Producción Limpia Lope del SENA Regional Nariño, de acuerdo a su tipo de vinculación y nivel jerárquico.
- Identificar los factores que inciden positiva y negativamente en el clima organizacional del Centro.
- Elaborar propuesta de mejora donde se planteen variables que aporten a mejorar el clima organizacional del Centro Internacional de Producción Limpia Lope del SENA Regional Nariño.

Entre las conclusiones están:

- El clima organizacional tiene una importante relación en la determinación de la cultura en la entidad, o sea el patrón general de conductas, creencias y valores compartidos por los trabajadores, esta cultura es en buena parte determinada por quienes directa e indirectamente hacen parte de ella, trae consecuencias positivas: logros, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación, etc.; así mismo, negativas: inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad, etc.
- El diagnóstico del clima organizacional realizado en el Centro Internacional de Producción Limpia Lope arrojó resultados que, evidenciados con las causas y las opciones aportadas por los encuestados, permitieron concluir que de las 22 dimensiones analizadas 4 se encuentran es estado crítico (autoevaluación, reconocimiento, inducción. Capacitación y cooperación).
- Otras dimensiones se encuentran en estado medio y se clasifican como admisibles (relaciones interpersonales, motivación, solución de conflictos, comunicación participativa, liderazgo, evaluación de desempeño, estructura organizacional), estas variables requieren fortalecerse a través de las estrategias recomendadas y las 11 dimensiones restantes, se encuentran en niveles óptimos, lo cual significa que deben mantenerse algunas acciones y actividades que hacen parte de ellas y aportan para su evaluación positiva por parte de los encuestados.

Aporte: Este antecedente influye de manera positiva a la presente investigación, puesto que hace énfasis en el análisis del clima organizacional, en la búsqueda de resultados que permitan plantear estrategias de mejoramiento, contribuyendo al logro de los objetivos de la institución.

2.2 Marco Legal

Esta investigación se soporta en los siguientes fundamentos legales correspondientes al plan de clima laboral los cuales se rigen bajo la siguiente normatividad:

2.2.1 Constitución Política de Colombia

La Constitución Política de Colombia de 1991 en su artículo 49 da la potestad al estado para reglamentar y organizar los niveles de atención para la prestación de servicios de salud, de conformidad con los principios de universalidad, eficiencia y solidaridad, así mismo en los artículos 334 y 365 establecen la facultad del estado para mantener la regulación, control, y vigilancia de servicio de salud como el servicio público.

2.2.2. Departamento Administrativo de la Función Pública dispuesto por el decreto 1567 de 1998 en su ARTÍCULO 24.

De conformidad con los programas de bienestar de calidad de vida laboral con el fin de mantener niveles adecuados en las entidades deberán efectuar los siguientes programas:

- Medir el clima laboral cada dos años para definir, ejecutar y evaluar estrategias de intervención.

- Evaluar la adaptación al cambio organizacional y adelantar acciones de preparación frente al cambio y de desvinculación laboral asistida o readaptación laboral cuando se den procesos de reforma organizacional.
- Promover y Fortalecer el trabajo en equipo.

PARÁGRAFO 4. El Departamento Administrativo de la Función Pública desarrollará metodologías que faciliten la formulación de programas de bienestar social para los empleados y asesorará en su implantación, lo anterior con el fin de mantener niveles adecuados de la calidad de vida laboral, por ende, las entidades están en la obligación de medir el clima laboral cada dos años además ejecutar y evaluar estrategias de intervención, siendo este un programa de bienestar de calidad de vida laboral para los trabajadores de las entidades públicas.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en su versión actualizada se define como un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo, resuelvan las necesidades y problemas de los usuarios con integridad y calidad en el servicio.

2.3 Marco Teórico

En esta parte, se presentan algunos conceptos que aportaron a un mejor conocimiento teórico, los cuales servirán de referente a la presente investigación por estar estrechamente relacionados con la problemática y los objetivos.

- Conforme a Ganga Contreras A, Piñones Santana M. & Saavedra Moyano L. de la Universidad de Los Lagos, Chile), el clima laboral “es un duplo conceptual que tiene en la actualidad un espacio relevante e ineludible en las organizaciones”, y que, según los expertos, constituye una variable integradora y un factor crítico de éxito en los procesos que involucran necesariamente a los grupos de individuos que se desempeñan en una organización.

Con lo anterior podemos precisar que el clima laboral afecta significativamente de acuerdo a cómo se sienten los trabajadores.

Se define de acuerdo con la perspectiva de cada individuo y permite un sentido de pertenencia dentro de la institución respectiva, lo que contribuye a un mejor ambiente de trabajo, satisfacción laboral y en última instancia, una mayor productividad. Cuando una institución se caracteriza por un ambiente de trabajo positivo que fomenta la participación de los trabajadores, el compañerismo y una cultura organizacional, puede garantizar que se alcancen los objetivos.

Según el libro Medición del clima laboral para IMF'S enfatiza las estrategias de gestión y desarrollo del personal, es importante debido a que permite que se logren los objetivos institucionales. En este campo. Involucra procesos, por ejemplo, capacitación, compensación, condiciones trabajo, motivación, clima organizacional, etc. el factor humano es un elemento importante del desarrollo de procesos de cualquier organización.

Por otro lado, se puede comprobar que una encuesta de clima laboral nos dará oportunidad de medir el nivel de satisfacción de las personas en general, mientras que, en cuanto a la motivación, es necesario trabajar en profundidad con cada uno de los trabajadores, con base a su trabajo para la organización y así saber qué aspectos les motiva.

De acuerdo con Manosalvas A, Manosalvas L. & Nieves J. (2015), hacen un análisis cuantitativo riguroso entre la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral los cuales se enfocan en medir el nivel óptimo del trato entre compañeros así como también en los procesos de gestión, pues va más allá del simple hecho de explicar el clima laboral de manera simplista porque las personas reconocen que están de acuerdo con su importancia en el proceso de gestión, en este sentido el clima laboral se define como las actitudes hacia el trabajo en general o aspectos específicos del mismo.

2.4 Marco Conceptual

Según Méndez Álvarez C. (2006) indica que el clima organizacional es el ambiente de la propia organización, el cual es generado y percibido por los trabajadores de acuerdo a las condiciones encontradas en el proceso de interacción social y en la estructura de la organizacional expresada por variables como (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que regulan sus creencias, percepciones, nivel de compromiso y actitudes; determina su comportamiento, satisfacción y niveles de productividad.

Clima laboral: Hodgett y Altman definen el clima laboral como "el conjunto de características de un lugar de trabajo que las personas que trabajan en ese lugar perciben como una fuerza importante que influye en su comportamiento laboral" (1985, p. 376).

Medición: Quesada (1991) considera que la medición es "el proceso de asignar una magnitud al atributo que se mide después de compararlo con un modelo". El mismo autor vincula la medición con la evaluación y dice que la medición "hace un escenario". (pág. 16). Contribuyentes: Según Chiavenato (2007, p. 94) son aquellas personas que ingresan, permanecen y participan en las organizaciones sin importar su nivel jerárquico o misión.

Motivación personal: Según Pairó & Prieto (2002), "la motivación es un proceso mental relacionado con la impulsividad (amplitud), dirección y persistencia del comportamiento, muchas actividades laborales están motivadas".

Colaborador - Trabajador: Según Chiavenato, (2007, p. 94) son aquellas personas que ingresan a una institución, permanecen en ella y contribuyen en la misma, independientemente de su rango o misión.

Cultura Organizacional: La cultura organizacional se refiere al conjunto de creencias, conductas y valores compartidos por los miembros de una organización (Chiavenato, I. 2002). Se es necesario enfatizar que, en gran medida, la cultura depende de los miembros de la organización, y el clima afecta directamente esta cultura, porque los colaboradores han determinado sus puntos de vista, comportamientos y valores.

Diferencia entre cultura y clima organizacional

Se diferencian en que el ambiente de trabajo no es constante en el tiempo, es decir, cambia y surge de forma natural e inevitable en la organización. En cambio, la cultura es estable y esta articulada por los miembros de la organización

Variables en el Clima Organizacional

Variabes estructurales: Microclimas (por sector o región), diseño y estructura organizacional, ambiente y el entorno en general, reglas, valores, normas y actitudes, estilo gerencial, política, contratación. Ambiente Físico: Espacio físico, Condiciones de ruido, temperatura, nivel de contaminación, instalaciones, color en paredes, equipos instalados, entre otros.

Conceptos de medición del clima laboral

El clima organizacional, también conocido como clima laboral, ambiente laboral o clima organizacional, es un tema muy candente para aquellas instituciones que buscan aumentar la productividad y mejorar los servicios que brindan a través de estrategias internas. Realizar una investigación del entorno laboral, permite descubrir aspectos clave que puedan afectar significativamente el entorno laboral de la organización. El ambiente de trabajo puede entenderse como “un conjunto de propiedades y características relativamente constante de un ambiente de trabajo específico”. (Goncalves, 2001)

Según Anzola, (2003) el clima se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente persistente de los individuos tienen sobre una organización, que a su vez influyen en el comportamiento de los empleados, y distinguen a una organización de otra.

Seisdedos, (1996) considera que el clima organizacional al conjunto se refiere a la percepción general de los individuos sobre la organización, que refleja sus interacciones. Señala que lo importante es cómo el sujeto percibe su entorno, independientemente de cómo lo perciban los demás por lo que es más una dimensión individual que de la organización.

Méndez Álvarez, (2006) se refiere al clima organizacional como el entorno de la propia organización, creado y percibido por los individuos a partir de las condiciones reveladas durante la interacción social y en las condiciones en la estructura organizacional expresada por las variables (metas, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que regulan sus creencias percepciones, nivel de compromiso y actitudes; determina su comportamiento, satisfacción y niveles de productividad.

Este trabajo de investigación tiene como propósito demostrar el efecto de la aplicación de encuesta basada en la teoría de Rensis Likert sobre el clima organizacional (CO) del Laboratorio de Especialidades Clinizad S.A.S, para este fin la metodología de la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, con un diseño descriptivo transversal. La población estuvo conformada el personal administrativo correspondiendo a un total de 60 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario de apreciación (pretest).

La teoría de clima Organizacional de Likert establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y

las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto, se afirma que la reacción estará determinada por la percepción.

Finalmente, Dessler (1997) señaló que no hay consenso sobre el significado del término clima organizacional, debido a que la definición se enfoca en factores organizacionales puramente objetivos como estructura, políticas y reglas, y características subjetivamente percibidas como cordialidad y amabilidad.

Analizando cada una de las definiciones anteriormente mencionadas, se define el clima laboral o clima organizacional, como las percepciones compartidas que tiene cada uno de los trabajadores que pertenecen a la institución, acerca de todo proceso organizacional como las políticas, el estilo de liderazgo, las remuneraciones, las relaciones interpersonales, cabe resaltar que cada percepción es diferente, y como tal, esta determina su comportamiento en la institución por lo que. el clima laboral varía de una organización a otra.

Características del Clima Laboral

El clima laboral puede ser influenciado por una serie de factores; incluyendo, pero no limitado a:

- **Comunicación:** Uno de los aspectos más importantes de un buen clima laboral es la comunicación efectiva en el lugar de trabajo. Los empleados deben sentirse seguros para expresar sus ideas y opiniones, y los gerentes y supervisores deben estar disponibles, accesibles y dispuestos a escuchar.

- **Participación y colaboración:** Un buen clima laboral se caracteriza por el trabajo en equipo y la colaboración entre los empleados. La colaboración fomenta el compromiso y el sentido de unidad en el lugar de trabajo.
- **Respeto y consideración:** En un buen clima laboral, los empleados deben sentir que son valorados y respetados. Se debe considerar su opinión, reconocer su trabajo y valorar sus aportes al equipo.
- **Organización y estructura:** Un ambiente de trabajo ordenado y bien organizado, fomenta la eficiencia y el sentido de confianza en el personal.
- **Bienestar y ambiente físico:** Un espacio de trabajo atractivo y cómodo, con buena iluminación, temperatura, ventilación y mobiliario, fomenta el bienestar y la productividad de los empleados.
- **Oportunidades de crecimiento:** Los empleados deben tener la oportunidad de crecer en su trabajo y desarrollo profesional en un ambiente en el que se promueva el aprendizaje continuo y la superación personal.

Para el análisis del clima organizacional, se trabaja con 4 dimensiones o áreas críticas que son el liderazgo, la motivación, la reciprocidad o compromiso y la participación. A su vez, a cada dimensión corresponden 4 categorías.

Estas dimensiones permiten el análisis de las organizaciones y sus interacciones dentro de ellas. Se encuentran cuatro dimensiones básicas que son: motivación, liderazgo, reciprocidad y participación.

- **Liderazgo:** Chiavenato lo define como la capacidad de los individuos para influir en el comportamiento de los demás en la búsqueda eficaz y eficiente de objetivos predeterminados a través de la capacidad de liderar y persuadir.
- **Motivación:** Un conjunto de respuestas humanas específicas y actitudes naturales que serán vistas como el eje del desempeño organizacional de un empleado
- **Reciprocidad:** Satisface las expectativas mutuas de individuos como también de las organizaciones.
- **Participación:** Se es necesario comprender que la personas deben participar en las actividades de la institución.

2.5 Marco Contextual

Descripción de la entidad.

Clinizad es un laboratorio clínico, con talento humano y capital netamente Nariñense, que nace el 1 de Junio de 1996, en nombre de la doctora Graciela Zamudio David que en una propuesta pertinente de valor: **SERVIMOS CON CALIDAD PARA SU BIENESTAR** y por hacer de nuestro servicio un diferencial importante se diseñó una plataforma estratégica, que permite en el tiempo, garantizar la sostenibilidad y crecimiento de la organización, siempre en procura de brindar una atención superior y sustentada en los valores institucionales a nuestros usuarios.

En esta vocación constante por mejorar y con la convicción de generar resultados cada vez más confiables, creíbles y seguros, tanto a los usuarios, instituciones como a la

comunidad médico-científica del departamento y la región del Sur Occidente de Colombia, se implementó para el año 2013 el Sistema de Gestión de Calidad bajo las disposiciones de la Norma ISO 9001:2008, alcance emitido por Bureau Veritas con el código CO16.01187

A lo largo del tiempo Clinizad ha desarrollado una estructura organizacional respaldada por el personal altamente competente, y por tecnologías que le permiten el procesamiento de pruebas de laboratorio clínico, con mínima intervención humana, garantizando menos errores, un proceso más limpio, mayor confiabilidad en los resultados y excelente tiempo de respuesta. Estas tecnologías permiten brindar a los clientes resultados de alta calidad al demostrar la seguridad, y la trazabilidad de las muestras durante todo el proceso.

Misión.

Es una organización de Salud Certificada en Calidad, que presta servicios de análisis científico de laboratorio clínico, con presencia en el Sur Occidente Colombiano; contamos con talento humano competente, comprometido con la responsabilidad, honestidad, el respeto y trato humanizado; disponemos de líneas de producción automatizadas y robotizadas con tecnología de reconocimiento mundial, enfocados a brindar resultados confiables y de utilidad diagnóstica, asegurando accesibilidad, oportunidad y seguridad a las partes interesadas.

Visión.

Clinizad S.A.S para el 2025 será una organización Acreditada en la Norma Técnica 15189, apoyados en la calidad del servicio, el talento humano, los valores corporativos y la tecnología; comprometidos con la satisfacción del cliente, la responsabilidad social y la generación de valor para sus accionistas.

Valores Institucionales.

- Responsabilidad: El laboratorio Clinizad asume y cumple con el compromiso adquirido con el cliente y la organización.
- Respeto: Tratamos a nuestros semejantes, con tolerancia y equidad, mediante el reconocimiento del derecho ajeno, aceptando la diversidad y la diferencia.
- Humanización: Actuamos con entrega y disposición hacia los demás, con una comunicación fluida, afectiva y cálida.
- Honestidad: Nuestros actos están sustentados en la verdad y transparencia.

Servicios.

- Toma De Muestras Sanguíneas Y Otros Fluidos.
- Toma De Muestras Cervicouterinas.
- Toma De Muestras De Laboratorio Clínico A Domicilio.
- Recolección De Muestras.
- Consulta De Resultados Virtual:
- Toma De Muestras Empresariales.
- Toma De Muestras Pediátricas.

- Servicio Transfusional:

Equipo de trabajo.

- Administrativos: Técnicos en: Auxiliar de laboratorio; auxiliar de enfermería; ventas; dirección comercial.
- Profesionales en: Bacteriología; contaduría pública; ingeniería industrial; química; administración de empresas; ingeniería de sistemas; administración pública; mercadeo.
- Especializados en: alta gerencia; ingeniería financiera; sistema de gestión de calidad; talento humano. Personal altamente competente con características propias en dirección, formulación, planeación, organización, evaluación y control de las diferentes áreas organizacionales teniendo en cuenta cada uno de sus procesos y requerimientos, en pro del logro misional y cumplimiento de los objetivos del servicio.
- Operativos. Profesionales en: Gerencia de proyectos; administración de la salud; sistema de gestión de calidad. Líderes que trabajan en equipo con compromiso y sentido de pertenencia hacia la organización.
- Técnicos en: Auxiliar de laboratorio; auxiliar de enfermería, administración en salud; gestión de talento humano; secretariado; sistemas; gestión y participación social en salud, ventas. administración y finanzas.
- Tecnólogos: Contabilidad; empresas asociativas y organizaciones comunitarias; dirección comercial.

Todos estos profesionales demuestran vocación de servicio y sentido de pertenencia, son disciplinados y competentes en desempeño, análisis e interpretación clínica en las diferentes pruebas de laboratorio, aplicando las guías clínicas institucionales las cuales están alineadas a las guías de práctica clínica del Ministerio de Salud, lo que garantiza confiabilidad en los resultados, la eficacia en los procesos, la aplicación de sus conocimientos basados en los métodos diseñados para los procesos de dirección, misión y apoyo logrando eficacia para la organización.

La Sede.

El laboratorio Clinizad Versalles se encuentra ubicado en la comuna 9, esta comuna se encuentra al norte de la ciudad de Pasto, sus límites colindan con la comuna 8 y los barrios Bombona, San Andrés, Mariluz, San Ignacio y las Quintas de San Pedro al nororiente de la ciudad.

Figura 1. Mapa de Ubicación

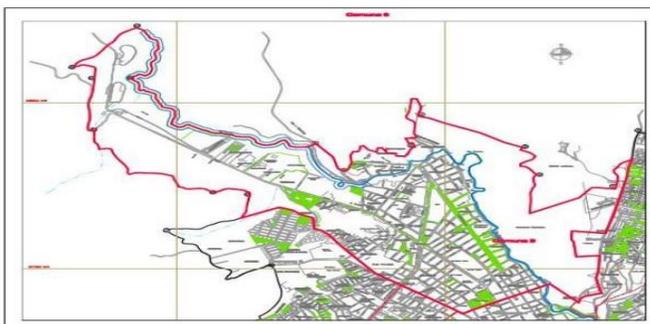


Figura 1. Mapa de la Comuna 9 del municipio de Pasto, según el Plan de Ordenamiento Territorial de Pasto 2014-2027

3. Metodología

Después de la revisión del marco teórico apropiado para el problema de investigación, se procede a presentar la metodología de investigación y los aspectos que se encuentran afines con el proceso de estudio, los que se refieren a: el tipo de investigación, las técnicas de recolección de datos y su justificación. Además, se describe el contexto de la investigación, la unidad de análisis y la unidad de trabajo, al igual que los principios éticos que se tendrán a consideración para la realización de esta investigación.

Para dar cumplimiento a los objetivos específicos de la presente investigación se llevará a cabo lo siguiente: para la identificación de factores internos, se realizará entrevistas individuales a los trabajadores del área administrativa así poder identificar las debilidades y fortalezas. Para el segundo objetivo que es definir factores externos, se hará un análisis de la matriz FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas) específico para el área administrativa, además, se realizará la medición del nivel de satisfacción, diseñar una encuesta virtual Liker adaptada a los objetivos, incluyendo preguntas relacionadas con los factores identificados, se distribuirá la encuesta entre los trabajadores del área administrativa de manera anónima, también se analizará los resultados de la encuesta para identificar áreas de mejora y puntos fuertes, este instrumento arrojará porcentajes al evaluar sobre percepciones, emociones e interacciones entre los trabajadores del Laboratorio de Especialidades Clinizad S.A.S. Por lo tanto, el tipo de diseño será descriptivo transversal, ya que según Hernández 2006) expresa que “este diseño recolecta datos en un solo momento”, es decir en un tiempo único.

Finalmente, con este diseño se describirá y analizará el comportamiento y el desempeño de los trabajadores del Laboratorio de Especialidades Clinizad S.A.S. Toda la información se obtendrá del personal del área administrativa. La investigación será de sus experiencias, y de la cotidianidad dentro del área laboral. Es por ello que los instrumentos de recolección de información a utilizarse serán: por medio de una encuesta virtual titulada escala Likert, y para el cumplimiento del objetivo general, el cual es analizar la relación entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores del área administrativa del Laboratorio de Especialidades Clinizad S.A.S. para ello, se identificará los factores internos que impacten en la productividad de los trabajadores, con la encuesta se puede reconocer el nivel de satisfacción de los mismos frente a los factores que inciden en el clima laboral.

4. Población

La población de estudio para la medición del clima laboral será el Laboratorio de Especialidades Clinizad S.A.S.

- El área administrativa está conformada por 60 trabajadores, en los procesos del área administrativa se encuentra las dependencias de contabilidad, tesorería, talento humano, jurídica, SST, recursos físicos, calidad, auditoría interna, revisoría fiscal, dirección administrativa y financiera, gerencia comercial, facturación, cartera y sistemas.

5. Muestra

Para sacar la muestra se necesita realizar un muestreo estratificado el cual ayudara' para la medición del clima laboral por todo el personal del área administrativa que labora dentro de la institución lo que corresponde a 60 trabajadores.

5.1 Tipo de Muestreo

En relación con el tipo de muestreo de la presente investigación será no probabilístico como lo menciona Ludewig C. quien afirma que “las muestras por conveniencia, los elementos son escogidos con base en la opinión del investigador y se desconoce la probabilidad que tiene cada elemento de ser elegido para la muestra”.

Conforme a lo anterior, se realiza una escogencia de los trabajadores del área administrativa en el Laboratorio de Especialidades Clinizad, considerando que no es una gran cantidad, además de ser elementos importantes para la investigación.

6. Criterios de Inclusión

Se estipulan los siguientes criterios de inclusión:

- Trabajadores del área administrativa.
- Trabajadores que lleven laborando un año dentro de Clinizad sede Versailles, en el área administrativa.

7. Criterios de Exclusión

Se estipulan los siguientes criterios de exclusión:

- Trabajadores del área operativa.
- Trabajadores que lleven laborando menos de un año.

8. Técnicas e instrumentos de recolección de información

Por medio de una lista de chequeo, mediante la observación permitirá el cumplimiento de los dos primeros objetivos específicos. Para la recolección de información, se utilizará como fuente primaria la encuesta, la cual se diseñará bajo la teoría de Rensis Likert, y también las fuentes secundarias nos servirán de avance de los temas de preparación,

evaluación del proyecto, revisión bibliográfica y recolección de datos que contemplan los estudios realizados en el proyecto de viabilidad.

9. Análisis Estadístico

Para realizar el análisis estadístico del laboratorio de Especialidades S.A.S con el instrumento Likert que consta de 23 preguntas para los trabajadores del área administrativa, se utilizan las siguientes variables de análisis:

- Promedio de respuestas por pregunta.
- Desviación estándar de las respuestas por pregunta.
- Porcentaje de respuestas afirmativas por pregunta (puntuación mayor a 3 en escala de 1 a 5).
- Porcentaje de respuestas neutras por pregunta (puntuación igual a 3 en escala de 1 a 5).
- Porcentaje de respuestas negativas por pregunta (puntuación menor a 3 en escala de 1 a 5).

Las preguntas a responder son las siguientes:

1. Genero
2. Edad
3. Antigüedad
4. Nivel educativo
5. Personas a cargo dentro de la institución.
6. Mi lugar de trabajo cuenta con el espacio adecuado para el desarrollo de mis funciones.
7. Encuentro un ambiente agradable y de confianza entre mis compañeros.

8. El cumplimiento de los objetivos tiene reconocimiento por parte de mis jefes.
9. Percibo oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional.
10. Mi puesto de trabajo es cómodo para realizar mis labores.
11. Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa.
12. Mi horario de trabajo me permite compartir tiempo de calidad con mi familia.
13. El salario recibido es proporcional a las funciones y responsabilidades asignadas.
14. Los recursos son adecuados para realizar mis labores.
15. Tengo espacios de retroalimentación continua en el desarrollo de mis actividades.
16. Mis opiniones son tomadas en cuenta para las decisiones del área.
17. Me siento reconocido y valorado dentro de la organización.
18. Percibo apoyo y colaboración por parte de mis compañeros.
19. Percibo estabilidad laboral.
20. Mi jefe me da autonomía en tomar las decisiones para el cumplimiento de mis responsabilidades.
21. Participo de las actividades culturales y recreacionales que la organización realiza.
22. El ambiente de mi trabajo influye en mi desempeño.
23. Los jefes en la organización se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación del personal.

10. Variables y Categorías

Este instrumento virtual Likert permitirá medir la percepción del clima laboral, en el Laboratorio de Especialidades Clinizad S.A.S bajo las siguientes variables:

- ✓ Métodos de mando
- ✓ Motivación
- ✓ Comunicación
- ✓ Influencia
- ✓ Toma de decisiones
- ✓ Planificación
- ✓ Control
- ✓ Rendimiento y perfeccionamiento

11. Consideraciones Éticas

No requiere aval o aprobación por parte del comité de ética o bioética, toda vez que el mismo, no i) No utilizará ningún recurso vivo, agentes o muestras biológicas, ii) No se requiere información personal, en especial, financiera, crediticia o comercial iii) No representa ningún riesgo sobre la vida, el ambiente o los derechos humanos.

Así mismo, los datos e información de la población objeto de estudio que se recopile durante el proceso de investigación, en cumplimiento del artículo 12 de la ley 1581 de 2012, serán recolectados con el propósito de ser tratados manual o electrónicamente para los fines señalados en el presente estudio y para dar cumplimiento al mismo, razón por la cual, durante la investigación existe un compromiso con el tratamiento lícito y seguro de los datos personales de tanto de los colaboradores y terceros, garantizando su confidencialidad. Los titulares en cualquier momento pueden ejercer sus derechos

legalmente consagrados de conocimiento, actualización, rectificación y supresión de sus datos personales.

12. Resultados Esperados

Los resultados esperados del instrumento virtual de escala Likert de 23 preguntas para los trabajadores del área administrativa del Laboratorio de Especialidades Clinizad S.A.S son los siguientes:

- Identificar las fortalezas y debilidades del área administrativa del laboratorio Clinizad, evaluar la satisfacción laboral de los empleados, como también analizar el nivel de compromiso de los colaboradores en el desarrollo del área, reconocer y solucionar problemas organizacionales que afecten el funcionamiento del área administrativa, establecer oportunidades para mejorar la eficiencia y eficacia del laboratorio clínico, ayudar al personal de gestión para desarrollar sus habilidades y competencias y mejorar su desempeño, promover una cultura de trabajo en equipo y colaboración, mejorar la calidad de los servicios prestados a los usuarios de la institución, garantizar una comunicación eficaz y eficiente entre el personal administrativo del laboratorio clínico, y finalmente distinguir las necesidades de capacitación y educación del personal administrativo.

REFERENCIAS

Andrea, P., & López, P. (n.d.). Retrieved May 9, 2023, from

https://repositorio.ucm.edu.co/bitstream/10839/3439/1/Clima_organizacional_percepcion_externa_calidad_servicios_salud_IPS_RX_Seno_Diagnostico_ciudad_Pasto_periodo_enero_diciembre_2021.pdf

Amparo, M., Muñoz, C., & Margoth Narváez Benítez, L. (2019). Análisis del clima organizacional en que laboran los servidores públicos y trabajadores oficiales del Centro Internacional de Producción Limpia -LOPE- del SENA Regional Nariño, años 2017-2018. <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/16528/CB0592743.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Anapoima, S., & Mesa, L. (n.d.). Empresa Regional Aguas del Tequendama Empresa Regional Aguas del Tequendama. Retrieved May 9, 2023, from <https://aguasdeltequendama.com/wp-content/uploads/2023/03/1.Politica-Gestion-talentoHumano-ERAT-2023.pdf>

CÁMARA DE REPRESENTANTES CLIMA LABORAL. (2022). https://www.camara.gov.co/sites/default/files/2023-01/DOCUMENTO_CLIMA%20LABORAL_2022%20_0.pdf

Camila, A., Vanegas, M., Camila, L., Quiroga, R., Natalia, Z., Profesional, P., Graciela, P., & Rincón, G. (n.d.). Trabajo de Grado Para Optar por el Título de. Retrieved May 9, 2023, from https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/12406/2020_Tesis_Andrea_Camila_Alfonso_Duran.pdf?sequence=1

Cobán, D., Campus, A., San, quot; Claver, P., De, S., & Verapaz, L. (2116). "EL CLIMA LABORAL EN LOS/AS COLABORADORES/AS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL REGIONAL.

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Sierra-Maria.pdf>

Cómo opera MIPG - MIPG - Función Pública. (2021). [Funcionpublica.gov.co](http://funcionpublica.gov.co).

<https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/como-opera-mipg>

Comunas. (2014). Pasto Tierra Cultural. <https://pastotierracultural.jimdofree.com/el-municipio/organizaci%C3%B3n-pol%C3%ADtico-administrativa/comunas/>

Concepto 71951 de 2019 Departamento Administrativo de la Función Pública - Gestor Normativo. (2015, December). [Funcionpublica.gov.co](http://funcionpublica.gov.co).

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=94960>

Debilidades u oportunidades de mejora del Sistema de Control Interno Debilidades u oportunidades de mejora 1. Debilidades u oportunidades de mejora del Sistema de Control Interno semestre I de 2020. (n.d.). Retrieved May 9, 2023, from

<https://www.colmayor.edu.co/wp-content/uploads/2021/12/2-8-5-Conclusiones-y-debilidades.pdf>

Decreto 2482 de 2012 Nivel Nacional. (2013). [Alcaldiabogota.gov.co](http://alcaldiabogota.gov.co).

<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=50803>

Deisy, L., Tonuzco, A., Valle, D., De, F., De, C., Administración, L., Valle, Z., & Cauca, D. (n.d.). Retrieved May 9, 2023, from

<https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/22021/0614010.pdf?sequence=1>. Del Talento, G., Autor, H., Ángel, A., & Vallejo Ordóñez, D. (2021).

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO.

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33495/1/128%20GTH.pdf> Duran, A., Estado, del. (2013). Boletín Científico de Ciencias Económico Administrativas No.3.

Uaeh.edu.mx. <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/icea/n3/e1.html>

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO. (n.d.). Retrieved May 9, 2023, from

https://www.igac.gov.co/sites/igac.gov.co/files/pl-gth-01_gestion_del_talento_humano.pdf

Jerzy, S., & Patricia, S. (2018). Diseño de un programa de intervención para

mejorar el clima organizacional en el hospital San Lorenzo de Liborina. Ces.edu.co.

<http://hdl.handle.net/10946/4131>

LABORATORIO DE ESPECIALIDADES CLINIZAD SERVIMOS CON CALIDAD

PARA SU BIENESTAR. (2021). Clinizad.com. <https://www.clinizad.com/> Luis, E., Salas,

B., & Rodríguez, S. (2016). “Diagnóstico del Clima Organizacional en la Fundación

Indufrial.”

<https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/3334/TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf?sequence=1>

Marcela, E., Bastidas, A., Darío, F., & Muñoz, S. (2021).

<https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/17585/TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mayorista, G., Trabajo, S., Yeni, D., Molina, F., Docente, M., & Gómez, J. (2019). 0
PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA
EMPRESA. <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/575763a9-5c6b-415d-afa1-d8d0b25378af/content>.

Mijares, P. (2020, August). Intervención educacional. sistema de medición del clima
laboral docente en colegio de educación media de Puente Alto. Repositorio.udd.cl.
<https://repositorio.udd.cl/items/7d4b9ad9-9c7d-453b-8050-c53686a7f674>

Modelo Integrado de Planeación y Gestión | Establecimiento Público Aeropuerto Olaya
Herrera. (2018). [Aerpuertoolayaherrera.gov.co](http://aerpuertoolayaherrera.gov.co).
<https://www.aerpuertoolayaherrera.gov.co/modelo-integrado-de-planeacion-y-gestion/>

PLAN ESTRATÉGICO DE TALENTO HUMANO 2023- 2026. (n.d.). Retrieved May 9,
2023, from
https://www.fondoadaptacion.gov.co/images/2023/Plan_de_Accion/Plan_de_Accion/plan_estrategico_de_talento_humano_2023-2026.pdf

Plan Institucional de Capacitación Ministerio de Educación Nacional. (n.d.).
Retrieved May 9, 2023, from https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-392395_Planes2020_22.pdf

POLÍTICA GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL TALENTO HUMANO -GETH. (n.d.).

Retrieved May 9, 2023, from <https://edeso.gov.co/wp-content/uploads/2023/01/Talento-Humano-Edeso-politica-gestion-estrategica-de-talento-humano.pdf>

PROPUESTAS METODOLÓGICAS Y TECNOLÓGICAS AVANZADAS ANA ADELA
LÓPEZ NEIRA HUGO FERNANDO IÑIGUEZ MAGALLANES CLIMA
ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL: PROPUESTA METODOLÓGICA
PARA LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA SEDE GUAYAQUIL. (n.d.).

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19811/1/UPS-GT003130.pdf>

Quiénes Somos – LABORATORIO DE ESPECIALIDADES CLINIZAD. (2013).

Clinizad.com. <https://www.clinizad.com/quienes-somos/>

Stewart, B., Quispe, C., Noemí, B., Guillermo, V., Walter, M., & Olivas, M. (n.d.).

Pedregal, B. (2016, May 19). El clima organizacional como factor de desarrollo en la empresa eléctrica Mayabeque. Monografias.com.

<https://www.monografias.com/trabajos108/a-el-clima-organizacional-como-factor-desarrollo-empresa-electrica-mayabeque/a-el-clima-organizacional-como-factor-desarrollo-empresa-eléctrica-Mayabeque>

PLAN DE BIENESTAR, INCENTIVOS Y RECONOCIMIENTOS. (n.d.). Retrieved

May 9, 2023, from

<https://www.minjusticia.gov.co/ministerio/Documents/2021/GestionHumana/PLAN%20DE%20BIENESTAR%202021.pdf>

Sentencia C-665/00. (2023). Corteconstitucional.gov.co.

<https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2000/C-665-00.htm>

Teoría del Clima Organizacional de Likert: (2023). 1library.co.

<https://1library.co/article/teor%C3%ADa-del-clima-organizacional-de-likert.zx5117wq>

Vista de Aplicación de la teoría Rensis Likert en el clima organizacional de una institución educativa. Lima, 2021 | Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. (2021).

Ciencialatina.org. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1558/2172>

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS Y CONTABLES ESCUELA DE FORMACIÓN

PROFESIONAL DE ECONOMÍA. Retrieved May 9, 2023, from

http://45.177.23.200/bitstream/undac/547/1/T026_72959991_T.pdf

Título: Estudio de clima laboral ECODES. (n.d.). Retrieved May 9, 2023, from

<https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/7628/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.