

Nombre de los participantes

Díaz Ruiz Cesar Ferney

Estupiñán Arismendi Brayan

Valencia López Julián Camilo

Programa: Administración de Servicios de salud

Asesor

Bravo Guzmán Paola Andrea

**Diagnóstico del clima organizacional en la Fundación Amparo San José de la
ciudad de Pasto 2023**

Línea de Investigación: Gestión Integral en Salud

Fundación Universitaria Católica del Sur

San Juan de Pasto

03 de mayo de 2023

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	4
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
2.1. Formulación del problema.....	6
3. JUSTIFICACIÓN	7
4. OBJETIVOS.....	8
4.1. Objetivo General	8
4.2. Objetivos Específicos.....	8
5. ESTADO DEL ARTE.....	9
5.1. Antecedentes Internacionales	9
5.2. Antecedentes Nacionales	11
5.3. Antecedentes Regionales	13
6. MARCO REFERENCIAL.....	16
6.1. Marco Teórico.....	16
6.2. Marco Conceptual	18
6.3. Marco Contextual	20
7. METODOLOGÍA	25
7.2. Muestra.....	28
7.3. Tipo de muestreo	28
7.4. Criterios de Inclusión	28
7.5. Criterios de Exclusión	28
7.6. Técnicas e instrumentos de recolección de información	28
7.7. Análisis estadístico	29
7.8. Variables y categorías	29
8. CONSIDERACIONES ÉTICAS	30
9. RESULTADOS ESPERADOS	31
REFERENCIAS	32
10. ANEXOS.....	35
10.1 ENCUESTA.....	35
10.2 ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA.....	38

Evaluación del clima organizacional en la Fundación Amparo San José de la ciudad de Pasto 2023

RESUMEN

Este trabajo se trata sobre la evaluación del clima organizacional que se va a realizar en la Fundación Amparo San José, dicho trabajo se realizará con el fin de diagnosticar la situación actual del entorno en la empresa y así conocer el estado en que se encuentra la institución. Este trabajo se sitúa en un enfoque mixto, cualitativo y cuantitativo. Esta combinación permite no solo analizar los datos numéricos recopilados a través de una encuesta aplicada a los empleados de la Fundación Amparo San José, sino también interpretar los resultados. El enfoque cualitativo ayuda a comprender el porqué de una situación, lo cual permitirá describir las características, comportamientos y propiedades del estudio esto del modo que no se realizará una intervención directa, lo anterior se llevara a cabo por medio de instrumentos de medición como lo son los cuestionarios, encuestas y observación, y para hacer un acercamiento a la percepción y el sentir de los empleados de la institución a estudiar, y también se realizará una construcción objetiva de la realidad, mediante la obtención de una medición por medio de instrumentos que presentarán el contexto de la institución de estudio, con lo anterior se podría identificar como influye en la calidad de vida laboral de los colaboradores y a su vez en la estructura organizacional e igualmente a partir de los resultados que se obtengan proponer estrategias que permitieran mejorar los diferentes aspectos del entorno laboral. Se realiza un cuestionario adaptado al modelo del profesor Carlos Méndez del clima organizacional, las cuales comprenden variables como: Interacción social, comunicación, condiciones de trabajo, prevención de riesgos psicosociales, reconocimiento de satisfacción, reconocimiento y pertenencia, liderazgo, organización y motivación.

Este trabajo será de carácter descriptivo que se realizara en la Fundación Amparo San José, donde se utilizaran instrumentos como las entrevistas y cuestionarios para saber la

percepción del clima, debido a que esta institución no se ha visto comprometida en una investigación de este tipo.

PALABRAS CLAVES

Clima Laboral, Cultura organizacional, Diagnóstico, Talento Humano

1. INTRODUCCIÓN

El trabajo se concibe como cualquier actividad o conjunto de actividades que desarrolla la persona para alcanzar una meta o producción; como lo plantea Muniz y Milian (2011) “Todas las sociedades necesitan del trabajo para mantener la conciencia colectiva” (pág. 3); esta actividad se ha venido implementando en la vida de las personas convirtiendo el lugar de trabajo en un segundo hogar debido a las altas horas al día que permanece el trabajador en la organización; por ende, allí radica la importancia del área laboral y los diferentes conceptos que abordan esta esfera; por ejemplo, el tema del clima organizacional ya que es importante conocer el ambiente que existe en una organización y el análisis del mismo permitirá detectar algunos factores positivos o negativos que afecten la productividad. (García, Hernández y Villanueva, 2017).

El clima organizacional está relacionado con la motivación en el empleo, debido a que un ambiente laboral agradable beneficiará al empleado haciendo que este responda de una manera eficiente a los estímulos logrando así el cumplimiento de los objetivos de la organización; influenciando directamente en la competitividad de una empresa ya que se conoce que el mejorar el ambiente interno de la organización fortalecerá el rendimiento de los empleados.

Por lo anterior se considera necesario el abordaje de esta temática debido a que el clima de una organización es importante en el diagnóstico organizacional. En muchas organizaciones, existen conflictos entre los trabajadores y poco compromiso con sus obligaciones laborales, lo cual se convierte en un entorno de trabajo desfavorable y esto conlleva que la calidad del servicio que presta la organización no sea la adecuada.

La medición del clima organizacional se establece desde la percepción que tienen las partes

interesadas de la organización. Las condiciones de trabajo pueden reflejarse en un ambiente sano o de miedo y esto se debe a la manera en como los colaboradores perciben el clima organizacional, es ahí la necesidad de diagnosticar el entorno utilizando métodos como las encuestas para saber cómo se encuentra la organización.

Es muy importante conocer el clima organizacional, pues esta es una herramienta que sirve para mejorar el direccionamiento administrativo de la institución y así realizar una intervención correcta. Por esta razón se ha decidido plantear esta investigación con la finalidad de saber cómo los colaboradores perciben el clima organizacional.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Fundación Amparo San José, se sitúa en la ciudad de Pasto esta tiene como misión atender de manera integral a la persona mayor que requiere del servicio; además, busca llegar a convertirse en un centro de bienestar Diocesano para la persona mayor, líder en la prestación de servicios de salud y complementarios del Suroccidente Colombiano; el cual cuenta con un equipo humano comprometido en la atención con humanización y espiritualidad, consolidados como centro de referencia en el departamento de Nariño; por lo tanto, se realizará un diagnóstico de clima organizacional en esta institución brindando un apoyo desde la propuesta de construcción de un plan de mejoramiento que implique solucionar problemas del recurso humano y mejore la productividad de los trabajadores.

Se cita a Segredo (2013) quien afirma, que el clima laboral se considera como un elemento importante en las diferentes etapas de la institución, lo cual adquiere relevancia, tanto en los procesos como en los resultados; siguiendo la misma línea se cita a Mercado & Toro (2008), quienes postulan que el clima laboral y la satisfacción laboral, son pilares de gran importancia en toda organización, es decir, si varía uno de estos dos de forma negativa, afecta el ambiente de trabajo y a todos los que lo integran, lo que provocaría que no se cumplan con los objetivos propuestos por la organización.

Dado lo anterior, se considera necesario el proceso de diagnóstico del clima organizacional, debido a que este plantea el problema del conocimiento, lo que lleva a considerar la posibilidad de realizar afirmaciones sobre el funcionamiento de la organización, y eventualmente recomendaciones para su cambio. (Rodríguez, 2016) este debe ser un proceso

permanente para que cumpla su finalidad, debe ser constante su proceso evaluativo el cual conlleve a un proceso auto reflexivo del sistema organizacional.

Es indispensable en este proceso conocer algunas causas que implican generar un diagnóstico organizacional como lo son: cambios organizacionales que busquen una mejora en el recurso humano y material, búsqueda de soluciones a problemas de calidad y productividad, cambiar para mejorar relaciones laborales, necesidad de cambio debido al crecimiento de la organización para la adaptación a situaciones actuales, conocimiento de la complejidad en el ámbito económico, financiero y político de la organización; e igualmente algunas efectos que se generan al realizar un diagnóstico organizacional como es: el análisis del entorno para identificar oportunidades y amenazas, así como un análisis interno para identificar debilidades y fortalezas, alcance de logros significativos en mejora de calidad, oportunidad y productividad, mejores relaciones interpersonales entre los colaboradores, creación de estrategias que sirven como mecanismo de defensa ante cualquier situación.

2.1. Formulación del problema

¿Cuál es la situación actual del clima organizacional en la Fundación Amparo San José?

3. JUSTIFICACIÓN

El clima organizacional se entiende por la forma en que los miembros de una organización describen su entorno o ambiente de trabajo, por ende, es necesario que el empleado cuente con una adecuada área para realizar sus funciones ya que facilita el desempeño de estos y propicia su bienestar, procurando un espacio con condiciones apropiadas, es decir, que sea tranquilo, con iluminación adecuada y sin distracciones para mejorar la productividad; debido a esto, se considera necesario el abordaje de esta temática, se pretende hacer un diagnóstico que contribuya a analizar y evaluar el clima organizacional actual de la institución. Por medio de esta investigación se aporta significativamente a través de procesos, el diagnosticar el ambiente de las relaciones de los trabajadores; haciendo una evaluación que permita buscar estrategias para mejorar la parte de humanización, pues podrían existir problemáticas en la institución al nivel de condiciones laborales o cualquier otra debilidad que impida el cumplimiento de los objetivos.

A través de la interpretación de las teorías de las relaciones humanas se realizará un análisis del clima laboral, debido a que esta teoría busca comprender la importancia social en que se desarrolla el trabajador, puesto que, estos son la parte más importante de la organización y así mejorar las relaciones entre quienes hacen parte de la institución. El clima organizacional es un tema que debe estar en constante estudio, ya que el comportamiento del colaborador varía de acuerdo a la apreciación de su entorno laboral.

En cuanto a nivel profesional, a los autores les motiva el poder desempeñar un trabajo muy importante, debido a que, se va a indagar a profundidad como está el clima organizacional, que variables lo afectan y poder proponer diferentes acciones de mejora que influirán positivamente en la institución, así mismo reconocer sus fortalezas y oportunidades. Además, es un tema relacionado con la carrera de administración, lo cual en un futuro se podría encontrar este tipo de situaciones y estará en la capacidad de saber implementar los métodos necesarios y dar posibles soluciones.

La presente investigación se considera novedosa, debido a que se trabajará desde el ámbito de salud y administración en la fundación Amparo San José, la cual no se ha visto involucrada con alguna investigación sobre la temática de clima organizacional; por consiguiente, ayudará a futuras investigaciones o diagnósticos de la organización que se

pretendan realizar en esta institución; obteniendo unos beneficios en el desarrollo de los colaboradores y frente a los grupos de interés internos y externos de la institución.

Evaluar el clima organizacional es importante para mejorar la calidad de vida laboral de los empleados, aumentar la eficiencia y el rendimiento de la organización, y promover una cultura positiva que contribuya al éxito a largo plazo; es un aspecto muy importante.

Se seleccionan unas variables las cuales son, la interacción social, comunicación, condiciones de trabajo, prevención de riesgos psicosociales, reconocimiento de satisfacción, reconocimiento y pertenencia, liderazgo, organización y motivación; debido a que permiten una evaluación más precisa y detallada de la situación dentro de una organización y de esta manera poder ahorrar tiempo y costo.

Estudiar el clima organizacional en salud pública constituye actualmente una de las herramienta estratégicas que contribuyen al mejoramiento continuo de la organización, puesto que a través de su análisis se logran identificar elementos clave que permiten elevar la calidad de vida laboral a los trabajadores, y con ello la calidad de los servicios médicos que se otorgan a la población, esto debido a la influencia que este fenómeno tiene sobre la motivación y el desempeño de los empleados, lo cual trae consigo consecuencias notables en la productividad, satisfacción, compromiso y calidad del trabajo (Neal, Griffin y Hart, 2000; Segredo y Reyes, 2004; Vega, Arévalo, Sandoval, Aguilar y Giraldo, 2006; Carmona y Jaramillo, 2010; Pelaes, 2010).

4. OBJETIVOS

4.1. Objetivo General

Diagnosticar la situación actual del clima organizacional en la Fundación Amparo San José de la ciudad de Pasto 2023.

4.2. Objetivos Específicos

- Determinar el nivel de satisfacción que tiene el talento humano de la Fundación Amparo San José.
- Obtener retroalimentación específica sobre aspectos que impactan el desempeño y la productividad de los colaboradores.
- Proponer un plan de mejora para beneficio de la institución y sus

colaboradores.

5. ESTADO DEL ARTE

5.1. Antecedentes Internacionales

Diagnóstico del clima organizacional del Hospital De La Mujer Zacatecana

Este trabajo contribuye a este proyecto de investigación a comprender de mejor manera que es el clima organizacional; que es necesario implementar algún tipo de instrumento de medición para identificar los problemas que se están presentando y efectuar algún tipo de solución. Además, facilita identificar unas dimensiones que conforman al clima organizacional las cuales son (liderazgo, motivación, reciprocidad y participación). Con este trabajo se tiene una mayor claridad qué tipo de investigación es la que se quiere realizar, las variables de estudios que se deben tener en cuenta; así como el tipo de instrumento de medición más apropiado que se debe aplicar para tener unos resultados acordes a lo que se está investigando.

Esta investigación invita a continuar estudiando el clima organizacional en las unidades de salud de cualquier nivel de atención; la falta de un análisis del mismo a nivel local y nacional en este sector es necesario para mejorar el ambiente laboral y el servicio de atención que se otorga.

“Una vez que se logre identificar el comportamiento de las diferentes dimensiones y subdimensiones del Clima Organizacional que estén afectando a la institución, se debe modificar, mejorar y adecuarse a las necesidades de una nueva era; una de estas necesidades o cambios consiste en las evaluaciones organizacionales tanto internas como externas, por lo que es fundamental la autoevaluación, ya que ello permitirá una retroalimentación de los procesos y procedimientos orientados al logro de sus objetivos”. (Puch, de Chavez, & Almeida, 2012, p.6).

Evaluación del clima organizacional en el Policlínico Universitario "Dr. Mario Muñoz Monroy"

Esta investigación presenta lo importante que es evaluar un clima organizacional, debido a que este influye mucho en el desempeño de los colaboradores y como estos lo perciben. Conocer las dimensiones de un clima organizacional y el saber aplicar los instrumentos para recolectar la información y analizarla para saber interpretar los resultados

obtenidos.

Método para evaluar el clima organizacional del área docente de un centro de bachillerato tecnológico de cd. Obregón, Sonora

Con este trabajo de investigación se profundiza que es muy importante saber la percepción que tienen los colaboradores sobre el clima organizacional, puesto que esto permitirá saber las debilidades que se tenga en la organización e intentar dar solución a esos problemas.

Menciona Brunet (2011):

la presencia de variables de clima organizacional ha sido identificada como soportes determinantes en los sistemas de calidad; el clima organizacional es el reflejo de los valores culturales de la empresa, que están compuestos por múltiples variables, dentro de las que se mencionan liderazgo, motivación, trabajo en equipo, comunicación, capacitación, condiciones de trabajo, toma de decisiones, sistemas de remuneración entre otras.(p. 33).

Esta investigación es de gran importancia ya que aporta los métodos y materiales que se pueden aplicar en una organización para llevar a cabo una evaluación del clima laboral. Además de que es necesario mantener la confidencialidad a la hora de evaluar ya que los encuestados están expresando su percepción del clima laboral y muy importante realizar una retroalimentación para que los colaboradores sepan sobre los resultados obtenidos e intentar buscar solución a los problemas encontrados.

Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el hospital nacional Sergio Bernales 2014

Este proyecto de investigación es importante puesto que da un gran panorama de lo que conlleva realizar una evaluación del clima organizacional, las ventajas que se pueden llegar a obtener, lo que puede causar en la organización el tener un clima laboral positivo o negativo a partir de la percepción de los colaboradores. El tema de clima organizacional es muy importante para cualquier organización ya que este tema influye mucho en la productividad de una organización y si se quiere tener un mejoramiento continuo en el ambiente laboral de la organización.

“Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del hospital rural de Picota, 2016”

En esta investigación se da a conocer que el clima organizacional se relaciona mucho con el desempeño laboral de los colaboradores, donde es importante evaluar el clima laboral y encontrar soluciones para mejorar el desempeño de la organización. Permite comprender de mejor manera en que consiste el método descriptivo, la población que será objeto de estudio y la muestra que debe elegirse para realizar la evaluación del clima organizacional. Además, este trabajo contribuye a esta investigación a poder identificar qué factores son los que están influyendo a que no esté dando un buen clima laboral en la organización y determinar qué resultados se pueden esperar de una evaluación del clima laboral.

5.2. Antecedentes Nacionales

Diseño de estrategias de mejoramiento a partir del diagnóstico de clima organizacional en una empresa distribuidora de combustibles y alimentos

“Este artículo presenta el diagnóstico del clima organizacional de las ocho sedes de una empresa distribuidora de combustibles y alimentos a partir de la percepción de sus colaboradores, mediante un instrumento para la medición del clima en organizaciones colombianas (IMCOC), desarrollado por el profesor Carlos Eduardo Méndez. Los resultados indican un clima favorable, siendo las dimensiones más destacadas relaciones interpersonales y control, mientras que las dimensiones cooperación y toma de decisiones obtuvieron una calificación neutra y desfavorable, respectivamente. De manera independiente al instrumento de medición se exponen los resultados de una encuesta con preguntas abiertas que permiten identificar los aspectos que más valoran los colaboradores dentro de la empresa, causas de desmotivación, entre otras. Finalmente se proponen diferentes planes de acción en donde se describen estrategias de mejoramiento que abarcan los resultados” (Bravo, González, & Duque, 2018, p.12).

Este proyecto es de gran importancia debido a que permite iniciar con el diagnóstico de las causas de las dificultades en el clima organizacional, además que propone estrategias de acción con las que se pretende mejorar.

Clima organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual

“Este artículo de reflexión presenta conocimientos sobre diagnóstico del clima organizacional lo presenta como un factor clave en el desarrollo empresarial, y su mejoramiento incide de manera directa en el denominado espíritu de la organización; en este documento se presenta una aproximación y reflexión de la teoría de diferentes autores, los cuales ayudan a evidenciar la importancia del clima frente al cambio fluctuante en las organizaciones. De igual forma, se exponen las diferentes herramientas que se pueden emplear para la medición y diagnóstico del clima organizacional” (García, 2009, p.43). Igualmente, dentro de este estudio del clima los factores organizacionales están constituidos por tres aspectos importantes: los estructurales, las relaciones interpersonales y el ambiente físico, también el autor plantea la definición del clima organizacional sobre la percepción y apreciación de los participantes.

Análisis del clima organizacional en las empresas del sector palmero de la región caribe colombiana

Esta investigación presenta el conocimiento del clima organizacional el cual permite construir empresas más humanizadas, en las que se tiene en cuenta el talento humano, lo cual favorece en el nivel de productividad laboral. “El objetivo de este estudio fue describir el clima organizacional en cuatro empresas del sector palmero de la región Caribe colombiana. Se trata de una investigación cuantitativa, de tipo descriptivo y de corte transversal” (Daza, Leonardo, & Silva, 2021, p.65), además en este trabajo de investigación se tienen en cuenta factores que influyen en el clima organizacional los cuales son: condiciones de trabajo, entorno laboral y comportamiento organizacional; como conclusión en los resultados obtenidos se expone una muestra de percepción favorable del clima organizacional en las empresas estudiadas, y “se evidencia que los factores más relevantes para los empleados son el salario, buen trato, posibilidades de superación y trabajo en equipo, siendo el salario el factor principal y motivante para los empleados” (Daza, Leonardo, & Silva, 2021, p.65).

Metodología de evaluación del clima organizacional a través de un modelo de regresión logística para una universidad en Bogotá, Colombia

Este trabajo contribuye a este proyecto de investigación a comprender de mejor manera que es el clima organizacional ya que presenta un modelo de regresión logística, por consiguiente en este artículo presentan una metodología de evaluación de clima organizacional “dentro de una institución académica esto por medio del estudio de diferentes

grupos de interés dentro de esta, o anterior mediante la formulación de un modelo de regresión logística en donde se aplicaron entrevistas con el fin de contrastar los resultados por Sede y Unidad Funcional; al comparar los resultados obtenidos en la aplicación del modelo de regresión logística se infieren posiciones diferentes entre aspectos de administrativos y docentes: los maestros perciben un bajo reconocimiento de su trabajo a pesar de sentirse bien remunerados, contrario a lo que sucede con el personal administrativo” (Vega, Rodríguez, & Montoya, 2012).

Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá, Colombia (1994-2005)

En este estudio se expone sobre un estudio del clima organizacional lo cual ayuda en este trabajo ya que en este estudio se expone una dimensión diferente a la cual se plantea en el trabajo la cual es desde la utilización de la psicología del trabajo, las organizaciones y áreas relacionadas con la gestión humana; en el estudio se pone en práctica la psicología social la cual, según Sánchez (2002), constituida por elementos de la psicología y la sociología, siendo su objeto de estudio el comportamiento interpersonal de los seres humanos. Se expone que en contextos organizacionales se reconoce la importancia del estudio del fenómeno, en el que priman las interacciones sujeto-organización y sujeto-sujeto, igualmente a través de la investigación se muestra al clima como las características del medio ambiente laboral, percibidas directa o indirectamente por los miembros de la organización y se considera importante, la investigación con la utilización de la psicología social ya que esta inclinación se refiere no solo al ambiente físico o estructura, sino al estudio de las relaciones interpersonales y otras variables que lo pueden conformar.

5.3. Antecedentes Regionales

Análisis del clima organizacional en la organización Emssanar e.p.s en la ciudad de San Juan de Pasto

Esta investigación presenta el conocimiento del clima organizacional de Emssanar E.S.E, en esta investigación se presenta la interrelación de los ambientes comportamentales frente a los procesos de la organización, y como la relación de estos ayuda a mejorar el rendimiento de la organización esto también por medio del análisis de las condiciones en la cual se está elaborando, se resalta de igual modo que el talento humano es el recurso más

precioso dentro de la organización y la utilización de las destrezas de los trabajadores para la máxima eficiencia de la organización, y la necesidad de mantener y mejorar la calidad de vida de los trabajadores, entre los resultados de este trabajo se destaca que en EMSSANAR dentro del cargo que desempeña cada trabajador fue la satisfacción obtenida por la autonomía en la toma de decisiones lo que genera en cada trabajador un sentido de pertenencia por sus labores y un sentido de liderazgo; igualmente se destaca la aceptación de los trabajadores en la identificación de su labor como un aporte individual en el cumplimiento en los objetivos de la organización y que esto influye en el compromiso de los trabajadores con la organización.

Clima organizacional en funcionarios públicos de la secretaría de gobierno de Pasto

“La investigación tuvo como objetivo evaluar el Clima Organizacional (CO) en 85 funcionarios públicos de la Secretaría de Gobierno de la ciudad de Pasto (Colombia). El estudio fue de carácter cuantitativo de tipo descriptivo transversal y la información se recolectó a través de la aplicación de la escala tipo Likert denominada Escala de Clima Organizacional (EDCO; Quevedo, Echeverri & Sanabria, 1999), con una confiabilidad = .853, determinada por el coeficiente de Alpha de Cronbach. El nivel del CO tuvo un valor promedio de 143. Las dimensiones con puntuaciones más altas fueron: estilo de dirección 22.1 y relaciones personales 20.1; con puntuación más bajas: sentido de pertenencia 14.3, valores colectivos 14.4 y estabilidad 14.6. Se concluye que los funcionarios se sienten medianamente satisfechos en la Secretaría de Gobierno; sin embargo, se encontró una baja satisfacción en la percepción de estabilidad laboral, los beneficios de salud recibidos y la asignación salarial” (Bárcenas, Pastás, & Pantoja, 2021).

Percepción individual de clima organizacional y desempeño laboral en los servidores públicos de carrera administrativa del icbf sede regional Nariño

“En la presente investigación se determinó la relación entre la percepción individual de clima organizacional y desempeño laboral en los servidores públicos de carrera administrativa del ICBF Sede Regional Nariño, el estudio se basa en los conceptos teóricos de clima organizacional de Goncalves (1997) y desempeño laboral de Gordon (1997). Fue abordada desde el paradigma cuantitativo, a través de un diseño transversal, no experimental y se llevó a cabo en una población de 34 servidores públicos de carrera administrativa. Para la evaluación de las variables se utilizó la escala de medición de clima laboral EDCO de Quevedo et al. (2006) que

fue construida y debidamente validada en Colombia, con índice de confiabilidad de Cronbach de 0.92; la cual es apta para ser aplicada en cualquier organización colombiana. Mientras que los datos de desempeño laboral se obtuvieron a partir de las calificaciones del Sistema de Evaluación Tipo para Servidores Públicos diseñado por la Comisión Nacional del Servicio Civil (CNSC), el cual se encuentra implementado en el ICBF Sede Regional Nariño. Los datos recolectados se analizaron utilizando el coeficiente de correlación de Spearman mediante el paquete estadístico SPSS versión 19.0, identificando que no existe correlación significativa entre el desempeño laboral y la percepción individual de clima organizacional en general, ni con ninguna de sus dimensiones. Posteriormente, los resultados se corroboraron por medio de la aplicación de otros estadísticos, los cuales también indicaron la inexistencia de asociación entre las variables de estudio” (Rodríguez, 2013, p.8).

Análisis del clima organizacional en mundo mujer sede Pasto las Lunas-Nariño

El presente trabajo se enfocó hacia el mejoramiento del clima organizacional dentro del Banco Mundo Mujer sede Las Lunas Pasto – Nariño, expresando las características principales, las cuales fueron analizadas a partir de la utilización y aplicación de instrumentos de medición, así como también a través de la descripción sobre la importancia de dicha temática para la organización.

Estilos de liderazgo en el clima organizacional de una ips en el municipio de San Andrés de Tumaco-Nariño

“La importancia que tiene el clima organizacional se basa en la gestión del mismo y constituye un compromiso y una responsabilidad para los directivos, lo cual influirá en la obtención de resultados, tanto para el trabajador, como para la institución. Este estudio se abordó de manera observacional, evaluando de manera trasversal la influencia de los estilos de liderazgo en el clima organizacional en la IPS Corafrosalud de San Andrés de Tumaco-Nariño. El liderazgo, la toma de decisiones, la motivación, el comportamiento individual y la estructura organizacional se convierten en el marco desde el cual el estilo de liderazgo establece su influencia positiva, denotando un buen clima laboral, permitiendo con ello direccionar sus acciones hacia alcanzar los objetivos propuestos por la organización, y logrando los líderes, que sus seguidores quieran ir más allá de sus intereses personales para lograr estos objetivos” (Vergara, 2019, p.135).

Al analizar antecedentes como los citados anteriormente se puede inferir que la necesidad de fortalecer las relaciones laborales y buscar motivar a los colaboradores es muy importante en cada organización. Por eso, al iniciar con la medición del clima organizacional ya se está dando inicio a un proceso de mejora institucional y uno de los objetivos es precisamente el de prevenir distintas dificultades que pongan en riesgo la productividad de la empresa.

6. MARCO REFERENCIAL

6.1. Marco Teórico

Es importante reconocer la necesidad de estudiar un aspecto tan importante para una organización como lo es el clima organizacional, el cual se plantea en la década de los sesenta, junto con el surgimiento del desarrollo organizacional y de la teoría de los sistemas al estudio de las organizaciones y que por ende influye de manera directa en la productividad de la empresa, Valdés (2020), añade que el clima es el resultado de determinados elementos que caracterizan a una organización, como su diseño y estructura organizacional, los distintos procesos que funcionan en ella, e intervienen además los elementos psicológicos de los trabajadores. O sea, el clima organizacional es asociado a las percepciones que tenga el trabajador sobre el entorno laboral, las cuales se mantendrán o variarán en función de las interacciones entre los trabajadores y de estos con el medio ambiente. (p. 21)

En el caso de la fundación Amparo san José, su aplicación generará un impacto muy descriptivo a cerca de la realidad que se vivencia entre las diferentes áreas de trabajo y cómo ésta aporta o de lo contrario afecta el rendimiento laboral y de esta manera, se identificará un plan estratégico que permita mejorar las debilidades encontradas.

En este sentido, como lo define la página Cyvertesis UACH:

El clima de una organización se conforma a partir de una configuración de características. A pesar de esta globalidad del concepto de clima, y a pesar de haber surgido a partir de una comprensión de la organización como un sistema abierto, el clima de una organización es entendido habitualmente como medio interno, vale decir, en él se pone atención a variables y factores internos de la organización y no a los factores del entorno en que la organización se encuentra inmersa. (pág. 13)

Por lo anterior, realizar este estudio en la Fundación Amparo San José dará paso a un proceso de autoevaluación para corregir y tratar problemáticas como la desmotivación, la insatisfacción laboral, las relaciones interpersonales entre los colaboradores, así como también las razones por las cuales se han venido presentando; esto a su vez relacionado con lo que Amorós (2007) afirma, “La importancia del ambiente laboral radica en que las personas toman decisiones y reaccionan frente a la realidad de la organización no por esta misma sino por el modo como la perciben y se la representan” (p. 244)

Por consiguiente, el trabajador al percibir un inadecuado clima laboral probablemente presentara una desmotivación, la cual se entiende como el desinterés o insatisfacción laboral, lo que causaría frustración al momento de desempeñar las actividades asignadas provocando que no se pueda ofrecer el potencial esperado para el alcance de objetivos. Dulton (2003) decía “La cantidad de intercambio de información, participación y compromiso con los demás es mucho mayor cuando las relaciones son positivas, de manera que la productividad y el éxito en el trabajo también son mucho mayores”; de igual manera Carrell y Wilmington (1966) en sus estudios revelan que “los problemas de comunicación son el principal obstáculo para entablar relaciones positivas y mostrar un desempeño adecuado en las organizaciones; por su parte Litwing y Stringer añaden que “La efectividad de una organización depende del comportamiento de la gente dentro de la misma y del contexto organizacional que las personas creen. El clima organizacional percibido puede llevar a un incremento de la satisfacción, productividad y compromiso con la empresa. (p.22)

Uno de los aspectos relevantes son las relaciones interpersonales laborales que se entienden como el aporte de recursos y talentos por varios integrantes de un equipo con el ideal de hacer un trabajo conjunto y participativo donde existan ideas, apoyos, motivaciones, propuestas, nuevos proyectos y más; debido a que como lo menciona Robbins (1998) “la gente obtiene del trabajo algo más que sólo dinero o logros tangibles: para la mayoría, también satisface necesidades de trato personal. Por ende, no es de sorprender que tener compañeros que brinden amistad y respaldo también aumente la satisfacción laboral”.

Piña Loyola (2009), afirma que “la evaluación del Clima Organizacional se ha convertido en un instrumento necesario para determinar la eficiencia del ambiente laboral”. Segredo, Pérez et al. (2015) resaltan la importancia a los estudios del clima organizacional, puesto que, gracias a

estos, se han logrado identificar elementos importantes que afectan la dinámica de la organización, elementos como la percepción del empleado sobre su trabajo y de la entidad en general. Es preciso aclarar que, la finalidad de la implementación del presente proyecto enfatizará en buscar mejoras y alcanzar un bienestar laboral que facilite el cumplimiento de metas como la visión de la empresa, así como también, el ambiente generado brinde tranquilidad, sentido de pertenencia y empoderamiento en cada proceso de producción y/o atención al usuario, tomando en cuenta lo que Velásquez (2003) menciona “Si una organización no cuenta con un clima favorable, se verá en desventaja con otras que sí lo tienen, puesto que proporcionará una mayor calidad en sus productos o servicios”.

6.2. Marco Conceptual

Además de los autores que han contribuido con el desarrollo de teorías de clima organizacional existen otros autores que ayudan a fortalecer la propuesta sugerida en el caso el estudio de evaluación de clima organización de la Fundación Amparo San José.

Clima laboral

Forehand y Von Gilmer (1964) definen al clima laboral “como el conjunto de características que describen a una organización y que la distinguen de otras organizaciones, estas características son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de las personas en la organización”.

Cultura organizacional

Granell (1997) define el término como “aquello que comparten todos o casi todos los integrantes de un grupo social”, esa interacción compleja de los grupos sociales de una empresa está determinado por los «valores, creencia, actitudes y conductas».

Administración en salud

La administración en salud o administración sanitaria es la ciencia social y técnica relacionada con la planificación, organización, dirección y control de las empresas públicas y privadas del sector salud, mediante la optimización de recursos financieros, tecnológicos y humanos. En otras palabras, la administración en salud es la administración de empresas aplicada a las empresas proveedoras de bienes y servicios de salud, que resulten en la recuperación o mejora en la salud de las personas usuarias, a quienes dentro del establecimiento de salud se les

denominan clientes y/o pacientes. Morales, (2013).

Motivación

La motivación es un estado interno de la persona, por lo que varía en cada una. Implica un complejo proceso neurológico, cognitivo y emocional que impulsa y mantiene activo a un individuo hacia la concreción de una meta. Sin embargo, puede estar condicionado por factores externos, como normas éticas, valores, reconocimientos públicos o retribuciones monetarias.

Diagnóstico organizacional

El diagnóstico organizacional es un proceso analítico que permite conocer la situación real de la organización en un momento dado, para descubrir problemas y corregirlos. Así mismo, realiza un análisis de equipos de trabajo para aprovechar las áreas de oportunidad.

Relación laboral

Las relaciones laborales son comunicaciones sociales que están basadas en un acuerdo celebrado entre un empleado y un empleador, por el cual el primero se compromete a realizar algún trabajo por un honorario garantizado por el segundo. Este tipo de interacción debe llevarse a cabo de acuerdo con las leyes establecidas por el Estado.

Productividad laboral

La productividad laboral es una medida de eficiencia en el trabajo. La cual mide la eficiencia de una persona, de un equipo, o una maquinaria, en la conversión de insumos en productos útiles.

Calidad

La calidad se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de calidad.

Calidad es un concepto subjetivo. La calidad está relacionada con las percepciones de cada individuo para comparar una cosa con cualquier otra de su misma especie, y diversos factores como la cultura, el producto o servicio, las necesidades y las expectativas influyen directamente en esta definición.

Medición de clima laboral

Bruner. L. (1992), involucra diferentes dimensiones en esta medición, aspecto que evidencia la necesidad y la importancia dentro de este ejercicio de indagación, de definir o

revisar dimensiones o categorías de medición, que permitan orientar este ejercicio de indagación. Este autor menciona entre otras dimensiones las relacionadas con: “Métodos de fuerza de mando, naturaleza de las fuerzas de la motivación, naturaleza de procesos de comunicación, naturaleza de los procesos de influencia e interacción, toma de decisiones, fijación de objetivos, procesos de control, objetivos de resultados y de perfeccionamiento”.

Percepción

Según la Real Academia Española, es la “sensación interior que resulta de una impresión material hecha en nuestros sentidos”³⁹, por lo que cada uno de los aspectos antes mencionados son internalizados y percibidos por los empleados en forma diferente a lo que espera la empresa, que es una adecuada satisfacción laboral.

6.3. Marco Contextual

Las descripciones del clima organizacional varían desde factores organizacionales puramente objetivos, como estructura, políticas y reglas, hasta atributos percibidos tan subjetivos como la cordialidad y el apoyo, esto ha llevado a que los investigadores se hayan circunscrito más al aspecto metodológico que a la búsqueda de consenso en su definición, en sus orígenes teóricos, y en el papel que juega el clima en el desarrollo de la organización. En lo que sí se visualiza un consenso es en expresar que el clima organizacional tiene efectos sobre los resultados individuales debido a su impacto sobre el empleado, de acuerdo a su percepción (García Solarte, 2009).

Los colaboradores dentro de las organizaciones se pueden encontrar con ambientes complejos y dinámicos, debido a que las organizaciones están compuestas de personas que generan comportamientos diferentes y afectan el clima organizacional. Con el clima organizacional se podría inferir que describe las características del ambiente laboral y estas pueden ser percibidas de forma directa e indirectamente por los colaboradores. Además, dichas características que estén presentes en el ambiente laboral pueden tener repercusión en el comportamiento de cada colaborador de la organización, lo cual afectaría la productividad laboral de la organización.

Lo que se espera obtener con un diagnóstico de clima organizacional es una retroalimentación. Eso se refiere al aprendizaje de nuevos datos acerca de uno mismo, de los demás, de los procesos de grupo o de la dinámica organizacional datos que antes no se tomaban

en cuenta por los implicados; Conciencia de las normas socioculturales cambiantes o de las normas actuales en la organización, puesto que las personas modifican su conducta, actitudes, valores, etc., y esto afecta el clima organizacional; incremento en la interacción y la comunicación y la educación, esto se refiere a las actividades diseñadas para mejorar, el conocimiento, los conceptos, las creencias, actitudes anticuadas, y las habilidades.

Macro entorno:

Ciudad de Pasto: Historia.

Pasto es un municipio colombiano, capital del departamento de Nariño, cuya cabecera municipal ostenta el nombre de San Juan de Pasto. Se ubica en el suroccidente de la nación, en la región Andina.

Durante la época prehispánica estuvo bajo la influencia del Imperio inca. Fue el centro administrativo, militar, cultural y religioso de la región en la época virreinal. Durante el siglo XIX, debido a la aguerrida defensa de la ciudad que protagonizaron sus habitantes en la Independencia de Colombia, se le conoció como «La Leona de los Andes». La ciudad de Pasto es también conocida como «Ciudad sorpresa de Colombia».

Como capital del departamento, alberga las sedes de la Gobernación de Nariño, la Asamblea Departamental, el Tribunal del Distrito Judicial, la Fiscalía General de la Nación, y en general sedes de instituciones de los organismos del Estado.

Situación y extensión.

El municipio está situado en el suroccidente de Colombia, en medio de la cordillera de los Andes en el macizo montañoso denominado nudo de los Pastos y la ciudad está situada en el denominado valle de Atriz, al pie del volcán Galeras y está muy cercana a la línea del ecuador y a una altitud de 2527 metros sobre el nivel del mar.

El territorio municipal tiene en total 1181 km² de superficie, de los cuales la ciudad en sí, es decir, el área urbana consta de 17 km², tamaño similar a otras ciudades intermedias como Tunja, Manizales y Neiva, mayor que Popayán, Neiva y Armenia, pero menor a Pereira, Ibagué o Valledupar.

Pasto, conocida como la Ciudad Sorpresa de Colombia tiene dentro de su principal actividad económica el comercio y los servicios. Y dado su riqueza cultura andina, cuenta con el

reconocimiento de ser Patrimonio Cultural e Inmaterial de la Humanidad de la UNESCO por su magno Carnaval de Negros y Blancos.

Micro entorno:

Fundación Amparo San José: Historia.

La Fundación Amparo San José, comenzó por iniciativa del Rvdo. Padre Alfonso Romo Lucero, quien encendido por una gran caridad y viendo la necesidad de tantos ancianos, con la noticia de que las Hermanitas de los pobres de San Pedro Claver, se dedicaban a tan importante misión, escribió a la Madre Lucrecia de San José, quien le dio esperanzas, por lo cual la ciudad acogió cinco religiosas de H.P.S.P.C., procedentes de Barranquilla.

A su llegada las hermanas no encontraron casa; pero Dios nunca desampara a quienes ama, y fue así como las Madres Franciscanas, les proporcionaron hospedaje. Al fin se abrió para ellas un horizonte cuando los Padres Filipenses arrendaron a las hermanas una parte de su casa. Posteriormente los señores Cristóbal Tobón y Gerardo Agreda donaron equitativamente 5 hectáreas en el sector alto de la Carolina, con lo cual se empezó la obra para atender y cuidar de 60 personas mayores. Gracias al esfuerzo de las religiosas y a la generosidad de la ciudadanía, se logró contar en el departamento con un hogar para los numerosos indigentes que había en la zona.

La fundación fue fundada el 19 de marzo de 1949 por el Obispo Emilio Botero González y el Gobernador del departamento Doctor José María Salazar Albán, el Canónigo Doctor Fidencio Concha y el Presbítero doctor Alfonso Romo mediante decreto número 31 dado por elección Monseñor Obispo Emilio Botero González.

Biografía e instalaciones

La Fundación Amparo San José tiene como misión atender de manera integral a la persona mayor que requiere del servicio con el fin de promover su autonomía, elevar su autoestima y fomentar el rol protagónico en el proceso de envejecimiento involucrando familia comunidad e instituciones.

La empresa Fundación Amparo San José tiene como domicilio principal de su actividad la dirección, calle 26 2 155 b carolina en la ciudad de PASTO, NARIÑO; Esta empresa fue constituida como entidad sin ánimo de lucro y se dedica a Otras actividades de atención de la salud humana. Se encuentra en la comuna 12 de la Ciudad de Pasto.

Instalaciones.

Unidad De Cuidado Paliativo-Unidad De Pensión.

Unidad De Beneficencia Mujeres Y Hombres.

La institución cuenta con 77 trabajadores de los cuales 20 son administrativos y 57 asistenciales.

Principios:

- Dignidad: Valor inherente al ser humano en cuanto ser racional, dotado de libertad y poder creador.
- Respeto por la vida humana: Capacidad que tienen las personas para valorar los intereses y necesidades de otro individuo.
- Honestidad: Somos íntegros y de conducta moral y social.

Marco Legal

Bajo los mandatos de la Constitución política de Colombia 1991, el trabajo en condiciones dignas y justas no se fija solamente al reconocimiento del empleador de un salario, si no en permitir y brindar las condiciones necesarias para que este se pueda desarrollar, en una forma correcta la actividad que le ha sido encomendada, para comprender mejor del tema es importantes revisar los siguientes artículos:

Artículo 25. “El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas” (Cap. 1 de los derechos fundamentales. Pág. 5)

Artículo 54. Es obligación del Estado y de los empleadores ofrecer formación y habilitación profesional y técnica a quienes lo requieran. El Estado debe propiciar la ubicación laboral de las personas en edad de trabajar y garantizar a los minusválidos el derecho a un trabajo acorde con sus condiciones de salud.

Decreto 2663 de 1950: Código Sustantivo del Trabajo

Código Sustantivo Del Trabajo; Adoptado por el Decreto Ley 2663 del 5 de agosto de 1950 "Sobre Código Sustantivo del Trabajo", en virtud del Estado de Sitio promulgado por el Decreto Extraordinario No 3518 de 1949.

Artículo 10°. Igualdad de los trabajadores. Modificado por el art. 2, Ley 1496 de 2011. Todos los trabajadores son iguales ante la ley, tienen las mismas protecciones y garantías, y, en

consecuencia, queda abolida toda distinción jurídica entre los trabajadores por razón del carácter intelectual o material de la labor, su forma o retribución, salvo las excepciones establecidas por la Ley.

Resolución 2404 del 2019: por medio de la cual se adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, la guía técnica para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora.

Ley 1010 del 2006: Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.

Resolución 652 del 2012: Por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones.

Ley 1474 de 2011: en el plan de atención al ciudadano y anticorrupción, se garantizan los derechos de los diferentes grupos de interés, aplicando instrumentos para la recolección de información referente a percepción y a satisfacción.

Ley 1616 de 2013: con el objeto de garantizar el Derecho a la Salud Mental de la población colombiana, que en su Artículo 9, hace énfasis en la “Promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental en el ámbito laboral”.

En la Ley 9: que fue expedida por el Congreso de Republica en 1979, en su Art 125 hace referencia a que “Todo empleador deberá responsabilizarse de los programas de medicina preventiva en los lugares de trabajo y cuyo objetivo sea la promoción, protección, recuperación y rehabilitación de la salud de los trabajadores de acuerdo a su condición fisiológica y psicológica”.

Ley 1257 de 2008: expedida por el Congreso de la República y en su Art.12 en el Parágrafo reglamenta “Por la cual se dictan normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres, se reforman los Códigos Penal, de Procedimiento Penal, la Ley 294 de 1996 y se dictan otras disposiciones”.

La Ley 1616 de 2013: expedida por el Congreso de la República en su Art. 9 reglamenta “Exige a las Administradoras de Riesgos Laborales (ARL) acompañar a las empresas en “el monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo para proteger, mejorar y recuperar la salud mental de los trabajadores”

El decreto 1072 de 2015: expedido por el Ministerio de Trabajo en su Art. 2.2.4.6.2 Numeral 10, 12 reglamenta “Es por ello que la seguridad y salud en el trabajo es la disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores. Tiene por objeto mejorar las condiciones y el medio ambiente del trabajo, así como la salud en el trabajo, promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones.” Art.2.2.4.6.15 Parágrafo 2 reglamenta “De acuerdo con la naturaleza de los peligros, la priorización realizada y la actividad económica de la empresa, el empleador o contratante utilizará metodologías adicionales para complementar la evaluación de los riesgos en seguridad y salud en el trabajo ante peligros de origen físicos, ergonómicos o biomecánicos, biológicos, químicos, de seguridad, público, psicosociales, entre otros”.

La resolución 2646 de 2008: expedida por el Ministerio de Protección Social reglamenta “Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional”.

7. METODOLOGÍA

En la metodología, el enfoque a trabajar será cualitativo y cuantitativo. El estudio actual abarca tanto un diseño cualitativo como cuantitativo, incorporando opiniones de distintos autores que investigan el clima organizacional en las empresas. Esta combinación brinda validez a las observaciones realizadas. Además, se emplean técnicas estadísticas para el procesamiento de datos, con el propósito de medir los resultados de las encuestas (Méndez y Peña, 2006).

Se aplicara un modelo por el cual se va a describir las características, comportamientos y propiedades del estudio esto del modo que no se realizara una intervención directa, lo anterior se llevara a cabo por medio de instrumentos de medición como lo son los cuestionarios, encuestas y observación; la descripción de clima organizacional es un proceso que se origina a partir del intercambio de información o por medio de la comunicación de un grupo mediante las respuestas a una serie de preguntas como es en el caso de las entrevistas, y grupos estandarizados en la investigación, se busca proporcionar un contexto completo y un entendimiento detallado

del entorno en la Fundación Amparo San José; la encuesta para el estudio del clima laboral permitirá medir el nivel de satisfacción del personal, y en el caso de la motivación se requiere de un trabajo con más profundización con cada uno de los empleados, y desde el inicio de sus labores en la organización, conociendo que aspectos son los que lo motivan; lo que se quiere lograr medir en este caso es:

- La calidad de vida laboral.
- Estructura organizacional.

Los investigadores plantean este tipo de enfoque ya que se investigará el entorno de los acontecimientos en este caso en la Fundación Amparo San José, para hacer un acercamiento a la percepción y el sentir de los empleados de la institución a estudiar, y también se realizará una construcción objetiva de la realidad, mediante la obtención de una medición por medio de instrumentos que presentarán el contexto de la institución de estudio. Lo que se quiere lograr es conocer las situaciones, costumbres y actitudes en la Fundación Amparo San José que son predominantes a través de la descripción y evaluación de las actividades, objetivos y procesos a realizar en el personal, la meta de la presente investigación no se limita a la recolección de datos, sino a la identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables, esto se realizará por medio de la recolección de datos sobre la base de una hipótesis o supuesto, expondrá la información de manera cuidadosa y luego se analizará minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones que contribuyan al conocimiento del clima organizacional de la institución, igualmente para la realización de la evaluación de la satisfacción laboral se considera vital no quedarse con los resultados de la encuesta de clima laboral, sino encontrar aquellos aspectos que realmente valoran los empleados ya que puede darse el caso que existan aspectos en los que no estén satisfechos pero que no son relevantes para ellos, por lo que será necesario profundizar dichos aspectos con entrevistas al personal o de grupos estandarizados.

El diseño que se realizara en la presente investigación es de tipo descriptivo debido a que busca describir todos los componentes o variables de la institución como la Interacción social, comunicación, condiciones de trabajo, prevención de riesgos psicosociales, reconocimiento de satisfacción, reconocimiento y pertenencia, Liderazgo, organización y motivación. Por medio de un análisis y así obtener una realidad , ya que en este caso el estudio será mixto, así que se evaluaran aspectos que van enfocados a la investigación de los

acontecimientos o al entorno natural de la población; mediante este tipo de diseño se lograra caracterizar la situación de la población de estudio en la Fundación Amparo San José y se señalaran tanto la situación de la institución como las características según la satisfacción y motivación laboral de los empleados, de igual manera se procederá a ordenar y agrupar los datos de una manera sistematizada; este tipo de investigación descriptivo se aplicara ya que se realizara la recolección de datos que permitirán realizar la descripción de la situación actual de la institución, lo cual permite un acercamiento cualitativo y cuantitativo a la población de estudio. Lo que se quiere llegar a lograr es la exposición de la información recolectada, se procederá luego a hacer un análisis que culminará en conclusiones sobre la evaluación de la organización sobre la motivación y satisfacción en la institución.

El objetivo al aplicar este diseño de investigación descriptiva es llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes de la institución de estudio, es decir se recogerán datos sobre la base de hipótesis como se planteó anteriormente, luego se expondrá la información y de una manera cuidadosa se analizaran los resultados extraídos por medio de las herramientas de investigación esto permitirá llevar una evaluación más precisa del problema de investigación, esto se llevara a cabo por medio de primero una capacitación del personal de estudio, adecuación de las encuestas e entrevistas, como herramienta de medición esto por medio de la estandarización de la población, luego se procederá a la aplicación de encuestas, evaluación de los resultados y por último se hará la priorización de aspectos sobre la satisfacción laboral y más minuciosamente a la motivación de los empleados y se propondrá un plan de mejoramiento guiado a lograr obtener un mejor rendimiento laboral ya que podría tener un ambiente donde se promueve el respeto, la colaboración y la comunicación efectiva y así alcanzar mejores resultados, y se podría retener a los empleados obteniendo un clima organizacional sin estrés y reduciendo el ausentismo e igualmente esto conllevaría a una satisfacción del cliente en este caso los pacientes de la población adulto mayor del Amparo San José.

7.1. Población

La población objeto de estudio de la presente investigación estuvo conformada por los empleados de la Fundación Amparo San José, tanto desde el nivel operativo hasta los administrativos los cuales se dividen en 77 trabajadores de los cuales 20 son administrativos y 57 asistenciales. La Fundación Amparo San José tiene como misión atender de manera integral a la

persona mayor que requiere del servicio con el fin de promover su autonomía, elevar su autoestima y fomentar el rol protagónico en el proceso de envejecimiento involucrando familia, comunidad e instituciones.

La empresa Fundación Amparo San José tiene como domicilio principal de su actividad la dirección, calle 26 2 155 b carolina en la ciudad de PASTO, NARIÑO; Esta empresa fue constituida como entidad sin ánimo de lucro y se dedica a otras actividades de atención de la salud humana. Se encuentra en la comuna 12 de la Ciudad de Pasto.

7.2. Muestra

La muestra utilizada en el presente proyecto de investigación está conformada por 77 trabajadores de los cuales 20 son administrativos y 57 asistenciales (empleados Fundación Amparo San José).

7.3. Tipo de muestreo

El tipo de muestreo es probabilístico.

7.4. Criterios de Inclusión

El presente estudio aplicará para todos quienes laboran en la Fundación Amparo San José de la Ciudad de Pasto, ya sean por contrato, suplentes y que cuenten con más de un año de experiencia con la institución y que acepten participar de este importante proyecto de investigación.

7.5. Criterios de Exclusión

Se determina que para este importante estudio no se contará con:

- * Personal con menos de un año de experiencia laborando con la institución.
- * Personal que se encuentre en vacaciones al momento de aplicarse el estudio de diagnóstico.
- * Personal que por razones de permiso o comisión no se encuentren presentes al momento de aplicar este proyecto de investigación.

7.6. Técnicas e instrumentos de recolección de información

Escogimos la encuesta como instrumento para recolectar los datos, puesto que, en la investigación cualitativa, permite registrar los datos de la misma manera en que los suministran los participantes, lo cual, genera mayor confiabilidad.

Para el logro de los objetivos propuestos en este trabajo investigativo, se crea una

encuesta en la cual, se expondrán preguntas relacionadas con variables y componentes del Clima Organizacional. Para esto se tomó como referencia una encuesta validada la cual es del Sistema integral de apoyos para el fortalecimiento de organizaciones – IRPF 2022.

Otro instrumento que se va a utilizar para la recolección de datos es la realización de una entrevista semiestructurada, la cual resulta favorable para este trabajo de investigación, pues a pesar de que tiene una estructura establecida previamente a partir de las preguntas que salen por medio de la revisión teórica en este caso del tema concerniente a el clima organizacional; esta entrevista permitirá a los autores modificar su estructura, de manera que el entrevistador obtiene información adicional sobre lo que se está indagando (Peláez et al, 2013)

7.7. Análisis estadístico

Análisis multivariable

Para la realización del diagnóstico organizacional en la Fundación Amparo San José de la Ciudad de Pasto, se tomará la medición de un grupo de variables.

Estas variables, a su vez se encuentran constituidas por dimensiones que ayudarán a que el resultado sea más completo. Éstas son:

Motivación.

- Realización personal.
- Responsabilidad.
- Adecuación de las condiciones de trabajo.
- Liderazgo.
- Estimulación de logros alcanzados.
- Solución de conflictos por área.
- Resolución de problemas.
- Participación.
- Interés por la productividad de la institución.
- Intercambio de información y diálogo.
- Trabajo conjunto bajo los mismos ideales institucionales.

7.8. Variables y categorías

Calidad de vida:

- ✓ Estrato socioeconómico
- ✓ Nivel de estudios
- ✓ Relaciones sociales
- ✓ Autodeterminación
- ✓ Desarrollo personal
- ✓ Bienestar emocional
- ✓ Relaciones Interpersonales

Estructura organizacional:

- ✓ Satisfacción de los trabajadores
- ✓ Estructura jerárquica
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Tiempos de trabajo
- ✓ Coordinación y orientación del personal

8. 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

9. RESULTADOS ESPERADOS

Los resultados esperados de esta investigación será obtener un diagnóstico del clima organizacional y conocer en qué aspectos se están fallando dentro de la organización, es decir, se va a lograr obtener una evaluación clara del clima organizacional en la Fundación Amparo san José esto con el propósito de identificar las fallas que se presenten para aplicar diferentes estrategias que permitan mejorar y dar soluciones efectivas a problemáticas que afectan directamente o indirectamente a la productividad de la organización.

Además, se espera proporcionar información que permita realizar una correcta planeación, esto con el fin de lograr una confrontación, es decir que se exponga todas las diferencias en cuanto a valores, normas, creencias con el fin de eliminar las barreras que no permiten una adecuada interacción entre los colaboradores, e igualmente, es oportuno mencionar que lo que se espera con la medición del clima organizacional es aportar significativamente a nuevos proyectos de investigación que busquen implementar herramientas que contribuyan al bienestar de las organizaciones y prevenir situaciones adversas.

REFERENCIAS

Agudelo Loaiza, R. D., Echeverry Ríos, C., Echeverry Moreno, C. L., Beltrán Cárdenas, W., & Moreno, M. A. (2017). Clima organizacional en un hospital público de Quindío Colombia. Cuadernos brasileiros de terapia ocupacional, 461-467.

Almeida, C; de Chávez, D; y Puch, M. (2012) Diagnóstico del clima organizacional del hospital de la mujer zacatecana.

Ángel, D; Saavedra, A, y Rodríguez, Y. Diagnóstico del clima organizacional de la E.S.E Hospital San Vicente de Paul.

Ángela María Bravo-Díaz, Gustavo Adolfo González-Murillo, José Luis Duque-Ceballos. Entramado 14 (1), 12-31, 2018

Bravo Rojas, L. M., Valenzuela Muñoz, A., Ramos Vera, P. M., & Tejada Arana, A. A. (2019). Perspectiva teórica del diagnóstico organizacional. Revista venezolana de gerencia, 24(88), 1316-1328.

Cabello Chávez, J. C. (2015). Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital Nacional Sergio Bernales 2014.

Cancino, V. C., & Aliaga, M. V. (2022). Instrumento de evaluación de la cultura organizacional: revisión sistemática de su aplicación. Revista Venezolana de Gerencia: RVG, 27(97), 107-126.

Carvajal Prada, L. M., & Romero Hernández, M. A. (2011). Clima organizacional en los empleados del E.S.E Hospital San Juan de Dios de Floridablanca, Santander. Universidad Pontificia Bolivariana.

Ceballos, M. C. P., de Chávez Ramírez, D. R., & Perales, C. A. (2012). Diagnóstico del clima organizacional del Hospital de la Mujer Zacatecana. Revista Salud Pública y Nutrición, 13(4).

Chiang Vega, M. M., Salazar Botello, C. M., Martín Rodrigo, M. J., & Nuñez Partido, A. (2011). Clima organizacional y satisfacción laboral: Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. Salud de los Trabajadores, 19(1), 05-16.

Cota Luevano, J. A. (2017). Método para evaluar el clima organizacional del área docente de un Centro de Bachillerato Tecnológico de Cd. Obregón, Sonora. Ciencias administrativas, 5.

Daza Corredor, A. Beltrán García, L. de J., & Silva Rodríguez, W. J. (2021). Análisis del

clima organizacional en las empresas del sector palmero de la región Caribe colombiana. *Revista Facultad De Ciencias Económicas*, 29(1), 65–76.

Daza Corredor, A., Beltrán García, L. de J., & Silva Rodriguez, W. J. (2021). Análisis del clima organizacional en las empresas del sector palmero de la región Caribe colombiana. *Revista Facultad De Ciencias Económicas*, 29(1), 65-76.

del Carmen Gogeochea-Trejo, M., & Pavón-León, P. (2004). La importancia de la administración en salud. *Revista médica de la Universidad Veracruzana*, 4(1), 13-16.

Delgado, M, y Herazo, M. (2019) Diagnóstico de clima organizacional y recomendaciones para su intervención en el área de cirugía de la e.s.e hospital César Uribe Piedrahita.

Diana Vega, Alejandra Arévalo, Jhennifer Sandoval, Ma Constanza Aguilar, Javier Giraldo. (2006). Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá, Colombia (1994-2005). Universidad Santo Tomás. *Diversitas vol.2 no.2 Bogotá. Perspectivas en Psicología*.

Gamarra Véliz, E. F. (2013). Diagnóstico del clima organizacional y el desempeño laboral del talento humano del hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana, año 2013 (Bachelor's thesis, La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2013).

García Solarte, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de administración*, 43-61.

GOV.CO. (2012) Información General - Pasto - Nariño – Colombia.

Informa. (s,f) Fundación Amparo San José.

Iriarte Jaraba, M. T., Guzmán, L. V., & Martínez Patiño, A. F. (2012). Estudio de clima organizacional en el hospital Rafael Uribe Uribe. Universidad Jorge Tadeo Lozano.

Laura Amanda Torres López. Septiembre 2017. Universidad Nacional Abierta y A Distancia UNAD Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios CCAV Pasto.

Linares Marín, J. S. (2017). Motivación laboral y desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona 2017.

María Candelaria Puch Ceballos, Dellanira Ruíz de Chávez Ramírez; Cristina Almeida Perales. Universidad Autónoma de Zacatecas (Zacatecas, Zac., México)

Mónica García Solarte. Magister en Administración de Empresas e Ingeniera Industrial de la Universidad del Valle. Clima organizacional y su diagnóstico una aproximación conceptual. 16

de Diciembre 2009. cuad.adm no.42. Universidad del Valle Sede San Fernando. (Cali-Colombia).

Monteza Izquierdo, A. Y. (2017). Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota, 2016.

Morales, F. (2020) Productividad laboral.

Padilla García, I., Vila Sierra, L. A., & Ceballos, G. A. (2006). Análisis y medición del clima organizacional en ips públicas y privadas de Santa Marta (Colombia). Duazary.

Pérez, A. M. S. (2013). Propuesta de instrumento para el estudio del clima organizacional. Correo Científico Médico de Holguín, 17(3), 1-19.

Pérez, A. M. S., González, M. S., & González, M. F. C. (2016). Evaluación del clima organizacional en el Policlínico Universitario. Revista Cubana de Medicina General Integral, 32(4), 1-14.

Rodríguez, D. (2016). Diagnóstico organizacional. Alpha Editorial.

Salgado, P. M., & Álvarez, F. T. (2016). Análisis comparativo del clima organizacional en dos universidades públicas de Latinoamérica: México y Colombia. Revista Interamericana de Psicología Ocupacional, 27(1), 5-15.

Torres López, L. A. (2017). Análisis del clima organizacional en la organización Emssanar en San Juan de Pasto.

Vásquez Chiroque, K. M. (2016). Diagnóstico del clima organizacional y la calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Llama.

Vega, J. C., Díaz, E. G. R., & R., A. M. (2012). Metodología de evaluación del clima organizacional a través de un modelo de regresión logística para una universidad en Bogotá, Colombia. Revista CIFE: Lecturas De Economía Social, 14(21), 63.

Vergara, H. (2019). Estilos de liderazgo en el clima organizacional de una IPS en el municipio de San Andrés de Tumaco - Nariño. Revista UNIMAR, 37(1), 135-157.

10. ANEXOS

10.1 ENCUESTA

Preguntas	Calificación				
	Bueno	Regular	Malo	Si	No
INTERACCIÓN SOCIAL					
1. ¿Considero que existe un buen ambiente de trabajo?					
2. ¿Cuento con la colaboración de las personas de otros departamentos?					
3. ¿Cuento con la colaboración de mis compañeros de departamento?					
4. ¿Las personas con las que me relaciono en la organización actúan con respeto y de manera ética?					
5. ¿Existe mucha movilidad y cambios de puesto de trabajo entre mis compañeros?					
COMUNICACIÓN					
6. ¿La comunicación interna en organización es una actividad permanente y planificada?					
7. ¿Conozco el Código Ético y de Conducta de la organización?					
8. ¿Resulta fácil comunicarme con directivos o personal de otras áreas administrativas?					
9. ¿Los comunicados internos me proporcionan información útil?					
CONDICIONES DE TRABAJO					
10. ¿Dispongo de los materiales y recursos necesarios para realizar mi trabajo?					

11. ¿Las condiciones de espacio, comodidad, ruido, temperatura, iluminación, silla, el filtro de la pantalla del ordenador y la altura de ésta me permiten desempeñar mi trabajo con normalidad?					
12. ¿Las áreas de trabajo se conservan limpias y en orden, permitiendo el desarrollo de las actividades para lo que fueron destinadas?					
13. ¿Se dispone de suficientes instalaciones sanitarias y áreas de descanso?					
14. ¿Está definido un protocolo de primeros auxilios y se disponen de medios para llevarlo a cabo?					
PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES					
15. ¿La organización se preocupa por mi grado de estrés y me facilita medios y herramientas para gestionarlo?					
16. ¿La carga mental del trabajo y el estrés es un problema para mí?					
17. ¿Dispongo de espacios, aparte de la cafetería, habilitados para relajarme y recuperar mis capacidades para seguir rindiendo?					
RECONOCIMIENTO, SATISFACIÓN Y PERTENENCIA					
18. ¿Me siento orgulloso/a de trabajar para la organización?					
19. ¿Me siento partícipe del proyecto de la organización?					
20. ¿Pienso que la organización es un buen lugar para trabajar y me gustaría continuar trabajando aquí?					
21. ¿Comprendo y comparto los valores de la compañía?					
22. ¿Siento que la organización me valora?					
LIDERAZGO					
23. ¿Mi responsable se preocupa por mantener un buen clima en el equipo?					
24. ¿La dirección alienta a que se trabaje en equipo?					
25. ¿Mi responsable se preocupa por transmitir los valores, misión y objetivos de la organización?					
26. ¿Mi responsable me trata justamente y evita cualquier tipo de favoritismos?					
27. ¿Mi responsable respeta las diferencias de cultura, sexo, religión?					

28. ¿Mi responsable se preocupa por conocer mis necesidades e intereses?					
ORGANIZACIÓN					
29. ¿La documentación (procedimientos, instructivos y formatos) incluida en el Sistema de Gestión de Calidad es útil y apropiada para realizar mi trabajo?					
30. ¿Considero que los valores de la organización reflejan el estilo de trabajo que existe en la compañía?					
31. ¿Desde mi entrada en la compañía, pienso que la organización se ha ido transformando en un lugar mejor para trabajar?					
MOTIVACIÓN					
32. ¿Conozco cómo mi trabajo contribuye a conseguir los resultados de mi departamento?					
33. ¿Mi capacidad profesional está de acuerdo a las tareas y responsabilidades asignadas?					
34. ¿Tengo la oportunidad de proponer nuevos proyectos o nuevas formas de realizar el trabajo?					
35. ¿Tengo la información que necesito para realizar mi trabajo con excelencia?					
36. ¿Tengo claro cuáles son mis tareas y responsabilidades?					
37. ¿Mi trabajo me ofrece retos y la oportunidad de seguir mejorando?					
38. ¿Mi trabajo es reconocido y valorado?					
39. ¿Actualmente estoy satisfecho/a con mi trabajo en la organización?					

Fuente: Sistema integral de apoyos para el fortalecimiento de organizaciones – IRPF 2022

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

Instrumento para recolección de datos tipo entrevista.

Objetivo de la entrevista: Conocer las percepciones del entorno laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de la fundación Amparo San José.

Dirigido a: Todos los colaboradores de la Fundación Amparo San José.

¿Cómo calificas el clima laboral en la Fundación Amparo San José?

Responde las siguientes preguntas:

10.2 ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

DATOS PERSONALES

Nombre y apellidos _____ N° de sujeto _____

Fecha y lugar de la evaluación _____ Evaluador/a

Fecha de nacimiento _____ Edad

Profesión _____

Ocupación actual y aficiones que practica

1. ¿Tengo claro lo que se espera de mi trabajo?

2. ¿Cree que tiene oportunidades para crecer profesionalmente en esta organización?

3. ¿El supervisor o jefe directo es justo en sus decisiones?

4. ¿Ha tenido oportunidad de innovar en su trabajo?

5. ¿He encontrado amigos en esta empresa?

6. ¿Su esfuerzo y compromiso con la organización ha tenido retribuciones justas?

7. ¿Los objetivos de la organización reflejan sus intereses?

8. ¿Se siente cómodo y motivado en su área de trabajo?

9. ¿Considera que las medidas sanitarias y de seguridad en el lugar en el que trabaja son las más adecuadas?

10. ¿Cree usted que su jefe considera y toma en cuenta sus ideas y sugerencias a la hora de hacer su trabajo?

11. ¿Usted tiene conocimiento de que es clima laboral?

12. ¿Usted estaría abierto a recibir información que le ayude a mejorar el clima laboral de sus empleados?

13. ¿Cree usted que existen dificultades de comunicación en la organización?
