

**CLIMA LABORAL Y LOS PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL
DESEMPEÑO DEL EQUIPO DE ENFERMERÍA DE DIFERENTES INSTITUCIONES
PRESTADORAS DE SALUD EN LAS CIUDADES DE BOGOTÁ Y MEDELLÍN EN EL
ÚLTIMO TRIMESTRE DE 2020**



ANGELA TATIANA GONZALEZ SALAZAR

YEIMY LISBED URÁN VASCO

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE CALIDAD EN SALUD**

BOGOTÁ D.C.

24 MARZO 2021

**CLIMA LABORAL Y LOS PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL
DESEMPEÑO DEL EQUIPO DE ENFERMERÍA DE DIFERENTES INSTITUCIONES
PRESTADORAS DE SALUD EN LAS CIUDADES DE BOGOTÁ Y MEDELLÍN EN EL
ÚLTIMO TRIMESTRE DE 2020**



ANGELA TATIANA GONZALEZ SALAZAR

YEIMY LISBED URÁN VASCO

DOCENTE ASESOR

MARY LUZ BARRERA

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE CALIDAD EN SALUD

BOGOTÁ D.C.

24 MARZO 2021

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	5
CAPITULO 1: Descripción general del proyecto.....	6
1.1. Problema de investigación	6
1.2. Objetivos	7
1.3. Justificación.....	8
CAPITULO 2: Marco de referencia.....	10
2.1 Marco conceptual.....	10
2.2 Referentes teóricos	17
2.3 Marco normativo	23
CAPITULO 3: Marco metodológico	26
CAPITULO 4: Análisis de resultados.....	37
DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	95
RECOMENDACIONES	99
REFERENCIAS	101
ANEXOS.....	104

TABLA DE ILUSTRACIONES

<i>Tabla 1 Autores.....</i>	<i>13</i>
<i>Tabla 2 Cronograma</i>	<i>27</i>
<i>Tabla 3 Cuestionario Clima Laboral</i>	<i>30</i>
<i>Gráfico 1 Consolidado de criterios de inclusión.....</i>	<i>38</i>
<i>Gráfico 2 Resultado por preguntas del Cuestionario</i>	<i>42</i>
<i>Gráfico 3 Resultado dimensión de Estructura</i>	<i>79</i>
<i>Gráfico 4 Resultado dimensión de Responsabilidad.....</i>	<i>80</i>
<i>Gráfico 5 Resultado dimensión de Recompensa</i>	<i>81</i>
<i>Gráfico 6 Resultado dimensión de Riesgo</i>	<i>83</i>
<i>Gráfico 7 Resultado dimensión de Calor</i>	<i>84</i>

<i>Gráfico 8 Resultado dimensión de Estándar de Desempeño</i>	85
<i>Gráfico 9 Resultado dimensión de Apoyo</i>	86
<i>Gráfico 10 Resultado dimensión de Conflicto</i>	88
<i>Gráfico 11 Resultado dimensión de Identidad</i>	89
<i>Gráfico 12 Ítems Negativos</i>	90
<i>Gráfico 13 Ítems Positivos</i>	92

INTRODUCCIÓN

De acuerdo con la experiencia diaria en el área de la salud, se ha evidenciado que la carga laboral a la que se encuentran expuestos tanto los profesionales como técnicos en enfermería es elevada frente a procesos asistenciales y administrativos, todo en un mismo momento sin mencionar los demás factores que se encuentran en su entorno inmediato.

Algunas de las situaciones a las que se enfrentan día a día son: Asistir a un gran número de pacientes, con diferentes diagnósticos, por ende con diferentes necesidades, sumado a eso deben tratar con familiares/cuidadores de los pacientes que en muchas ocasiones no brindan el mejor trato ni el mejor apoyo para el proceso de recuperación del paciente; también se enfrentan al trato con diferentes profesionales de la salud quienes brindan diferentes direccionamientos a planes de tratamientos, los cuales deben implementar de acuerdo a instrucciones dadas

El equipo de enfermería se encuentra de forma permanente con equipos de trabajo donde, en muchas ocasiones se evidencia, egoísmo, envidia o poca colaboración entre colegas. Por otro lado, deben cumplir con funciones administrativas y asistenciales como el diligenciamiento de notas en la historia clínica, procedimientos asistenciales, formatos, consentimientos informados, administración de medicamentos, cuidado integral al paciente, entre otras polifunciones de acuerdo a las competencias, perfil profesional o técnico de cada equipo de enfermería y según el servicio en el que se encuentre realizando sus funciones; todo en un mismo momento bajo supervisión y coordinación de un jefe inmediato.

Todo lo anterior puede ser generador de estrés y bajo rendimiento laboral, la fatiga mental y física, es un factor que puede llegar a ser de potencial riesgo para ocasionar eventos adversos, con temor a la pérdida del empleo o temor a represalias.

Por ello, a pesar de que la carga laboral de enfermería no se puede modificar, ni disminuir, si se puede lograr que el clima laboral ayude a que el desempeño de dichas funciones se realice de la mejor manera, basados en el trabajo en equipo, adecuada comunicación entre los colaboradores, ayuda mutua, motivación, instaurando políticas del buen trato tanto en trabajadores como en relación con pacientes y/o familiares; para así lograr una atención con calidad y obtener una satisfacción laboral.

CAPITULO 1: DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1. Problema de investigación

El clima laboral se entiende como el “conjunto de condiciones sociales psicológicas que repercuten en el desempeño de los empleados” (Hernández, 2014). Antes de pensar en una empresa, se debe comprender que cada persona es un “micromundo”, donde al unirse todos forman una compañía, por lo que, si cada uno de los colaboradores funciona de manera óptima, la dinámica de la empresa se verá beneficiada. (de la Cruz, Acosta, & Huerta, 2018). Según las experiencias personales y laborales, se ha percibido dificultades generadas a causa del inadecuado clima laboral en las diferentes instituciones, afectando directamente el desempeño de los colaboradores. Dentro de las causas más comunes del mal clima laboral se encuentran los ambientes coercitivos, amenazantes, horarios extensos, fatiga física y mental, ocasionando temor a perder los empleos, alta rotación de personal, desempeños laborales muy bajos con alto riesgo de fallas en la atención, eventos adversos. De acuerdo con lo anterior, enfocamos la población en personal profesional y técnico en enfermería, en dos ciudades capitales de Colombia que laboran en diferentes instituciones (IPS asistencial presencial y domiciliaria, administrativas, particulares), elegidas de manera aleatoria, teniendo en cuenta la carga laboral que conllevan a diario, no solo asistencial sino administrativa, sumado a que de forma permanente deben realizar trabajo en equipo y seguir instrucciones de cargos superiores (todo al

mismo tiempo). También deben realizar turnos extensos, limitados horarios de descanso dentro de los turnos, entre otros.

Por esta razón nos surgen las preguntas ¿Cuáles son los principales factores que influyen en el clima laboral y en el desempeño del equipo de enfermería de diferentes instituciones prestadoras de salud en las ciudades de Bogotá y Medellín?

Dada la población de estudio, se tuvo en cuenta instituciones prestadoras de salud en Bogotá y Medellín, siendo grandes empresas, por su cantidad de colaboradores, con adecuada posición y reconocimiento en el mercado; teniendo en cuenta que la gran mayoría corresponde a un alto nivel de complejidad donde se brinda servicios especializados en salud

Por lo anterior, se realizó un diagnóstico situacional de los factores que afectan el clima laboral y su relación en el desempeño del equipo de enfermería; a partir de esto, diseñar unas estrategias enfocadas a mejorar el desempeño de la población objeto dentro de sus sitios de trabajo y así favorecer los resultados profesionales y directamente en la productividad de las empresas donde laboran.

1.2. Objetivos

General

Analizar los principales factores que influyen en el clima laboral y el desempeño del equipo de enfermería en instituciones de salud de las ciudades de Bogotá y Medellín en el último trimestre del año 2020.

Específicos:

- Identificar los factores que generan insatisfacción laboral y afectan el desempeño de las actividades de los equipos de enfermería dentro de las instituciones de salud.
- Establecer la metodología de evaluación que permita realizar el diagnóstico situacional de los factores que intervienen en el clima laboral y el adecuado desempeño del equipo de enfermería.
- Proponer estrategias que contribuyan a mejorar el clima laboral de las instituciones y el desempeño del equipo de enfermería.

Indicadores de medición

nivel de satisfacción laboral / la población encuestada - nivel de insatisfacción laboral / la población encuestada

1.3. Justificación

Clima laboral, llamado también clima organizacional, es la situación que los colaboradores de la organización perciben como producto de una serie de peculiaridades propias de la entidad. Por ello, el medio ambiente que hay dentro de la organización es la que define los comportamientos de los empleados, independientemente de si son adecuados o no para el bienestar de la empresa (Cabrera Días, 1999)

Según Chiavenato (2004), define el clima laboral como el ambiente que se desenvuelven los colaboradores de una organización, refiriéndose a aspectos psicológicos que caracterizan a una organización. A si mismo menciona que el clima laboral implica los diferentes aspectos ya sea como, el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales).

Por otro lado, Álvarez (2006) resalta lo importante que es el ambiente de la organización, ya que es producido y percibido por el hombre de acuerdo con las condiciones que se encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación).

De acuerdo con las evidencias planteadas en diferentes artículos y en la experiencia diaria, se ha evidenciado que la carga laboral a la que se encuentra expuesto tanto los profesionales como técnicos en enfermería, es elevada frente a procesos asistenciales y administrativos, todo en un mismo momento sin mencionar los demás factores que se encuentran en su entorno inmediato.

Algunas de las situaciones a las que se enfrentan día a día son: Asistir a un gran número de pacientes, con diferentes diagnósticos, por ende con diferentes necesidades, sumado a eso deben tratar con familiares/cuidadores de los pacientes que en muchas ocasiones no brindan el mejor trato ni el mejor apoyo para el proceso de recuperación del paciente; también se enfrentan al trato con diferentes profesionales de la salud quienes brindan diferentes direccionamientos a planes de tratamientos, los cuales deben implementar de acuerdo a instrucciones dadas; se encuentran de forma permanente con equipos de trabajo donde, en muchas ocasiones se evidencia, egoísmo, envidia, poca colaboración entre colegas. Por otro lado, deben cumplir con funciones administrativas y asistenciales como el diligenciamiento de notas en la historia clínica, procedimientos asistenciales, formatos, consentimientos informados, administración de medicamentos, cuidado integral al paciente, entre otras polifunciones de acuerdo a las competencias, perfil profesional o técnico de cada equipo de enfermería y según el servicio en el que se encuentre realizando sus funciones; todo en un mismo momento bajo supervisión y coordinación de un jefe inmediato.

Todo lo anterior puede ser generador de estrés y bajo rendimiento laboral, la fatiga mental y física, es un factor que puede llegar a ser de potencial riesgo para ocasionar eventos adversos, con temor a la pérdida del empleo o temor a represalias.

Por ello, a pesar de que la carga laboral de enfermería no se puede modificar, ni disminuir, si se puede lograr que el clima laboral ayude a que el desempeño de dichas funciones se realice de la mejor manera, basados en el trabajo en equipo, adecuada comunicación entre los colaboradores, ayuda mutua, motivación, instaurando políticas del buen trato tanto en trabajadores como en relación con pacientes y/o familiares; para así lograr una atención con calidad y obtener una satisfacción laboral.

CAPITULO 2: MARCO DE REFERENCIA

2.1 Marco conceptual

Para la realización de este proyecto de grado, se realiza una búsqueda de diferentes conceptos y autores de temas a tratar, que brinden herramientas de apoyo para el adecuado desarrollo de este. Para ello se tienen en cuenta diferentes investigaciones y bases de datos que se han realizado sobre el tema y diferentes teorías que apoyan el concepto de clima laboral y la profundización del tema a tratar.

Para definir clima laboral, de enfermería tenemos que comprender, que éste se refiere a las características del ambiente de trabajo, que repercuten en el comportamiento laboral del profesional de enfermería, utilizando como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en dicho ambiente. A continuación, se mencionan los conceptos y teorías más relevantes que aportan a este trabajo.

2.2 Definición de conceptos

CLIMA LABORAL

El concepto de clima organizacional proviene originalmente del trabajo de Lewin (1936), quien demostró que el comportamiento humano depende de la situación global donde ocurre la conducta. El término “situación global” en estudio se refiere a la persona y a su ambiente psicológico (o de comportamiento). Ese ambiente es percibido e interpretado por la persona. Es decir, la conducta es una función de la interacción entre persona y ambiente.

El clima laboral debe analizar diferentes aspectos como percepciones y expectativas que tiene el personal frente a un servicio o una institución. Este se encuentra asociado a la calidad de vida dentro del trabajo. Teniendo en cuenta algunos autores se hace una recopilación de diversos conceptos, que se mencionan a continuación:

AUTORES	CONCEPTOS
Chiavenato (2009)	El clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Por consiguiente, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades.
Guillén y Guil (1999)	“La percepción de un grupo de personas que forman parte de una organización y establecen diversas interacciones en un contexto laboral”.
Chruden y Sherman (1999)	Revelan que una organización tiene su propia y única personalidad o clima que la distingue de otras organizaciones. Debido a los efectos que tiene el clima sobre la satisfacción de las necesidades psicológicas y sociales de su personal y sobre el logro de los objetivos de la organización, consideran que la gerencia debe poner una cuidadosa atención sobre esta cualidad.
Fernandez y Sanchez (1996)	Señalan que se considera como punto de introducción el estudio de Halpan y Croft (1963) acerca del clima en organizaciones escolares, pero anterior a éste se encuentra el de Kurt Lewin como precursor del interés en el contexto que configura lo social. Para

	<p>Lewin, el comportamiento está en función de la interacción del ambiente y la persona, como ya se mencionó en el apartado de comportamiento organizacional</p>
<p>Peiro y Prieto (1996)</p>	<p>“El clima laboral como una dimensión fundada a partir de las percepciones de las personas, y que tiene existencia en cuanto que hay una visión compartida, extendida en el grupo o la organización, el clima laboral está fundado en un cierto nivel de acuerdo en la forma de percibir el ambiente, si bien no es un constructo individual, sino grupal u organizacional que coincide con la visión sociocognitiva de las organizaciones”</p>
<p>Weinert (1985)</p>	<p>“Descripción del conjunto de estímulos que un individuo percibe en la organización, los cuales configuran su contexto de trabajo”.</p>
<p>Fincher (1983) y Nash (1983)</p>	<p>Ubican al clima organizacional dentro del sistema gerencial o administrativo, que incluye, además la estructura organizacional, políticas, procedimientos, reglas, sistema de recompensas, toma de decisiones, etc. Para Fincher, el clima organizacional se define como “las percepciones que los empleados pueden tener en relación a las prácticas organizacionales y los principios operativos.</p> <p>La valoración del clima organizacional es pertinente con la evaluación de la actuación, ventajas y limitaciones que pudiera tener la organización y puede sugerir pasos correctivos”. Para Nash (1983), es mucho más que un estilo administrativo; es el resultado de interacciones entre la estructura organizativa, las políticas, las prácticas administrativas, el carácter del personal y las relaciones humanas informales.</p>
<p>Gant (1983)</p>	<p>En una ponencia presentada en la Asamblea Anual de la Asociación Americana de Colegios de Educación, reflexionó sobre las características de las escuelas efectivas y los colegios de educación y ofreció una descripción de las cualidades tanto de los líderes efectivos, como de los equipos administrativos y las organizaciones. El decano es caracterizado como la clave para la efectividad de una institución de Educación.</p> <p>Éste no sólo debe tener una misión clara y altas expectativas, debe además ser capaz de construir un equipo administrativo, actuar de monitor, suministrar retroinformación y establecer un clima productivo efectivo. Las expectativas altas se deben establecer para los estudiantes, profesorado y jefes de departamento. Estas deben enunciarse claramente en el reclutamiento, admisión y salario, desarrollo de staff y productividad, y deben hacerse públicos los objetivos por la institución.</p>
<p>Berman et al (1975)</p>	<p>Reporta en su investigación, ocho elementos importantes del clima organizacional:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Disposición al cambio en la cultura total del instituto

	<p>2. Capacidad para resolver problemas</p> <p>3. Apertura para discusiones y críticas acerca de la situación interna de la institución</p> <p>4. Relaciones y mecanismos que permiten a la institución aprender y crecer a través de éxitos y fracasos</p> <p>5. Compromiso de todo el personal en la toma de decisiones innovativas</p> <p>6. Planificación sistemática</p> <p>7. Liderazgo</p> <p>8. Posesión de recursos adecuados.</p>
<p>Jonhson (1972), Payne (1974) y Dressel (1976)</p>	<p>Señalan que el clima de una organización surte efectos sobre la conducta de sus integrantes y afecta las actividades puesto que se compone de un conjunto de variables que comprenden: las normas, valores, estructura organizacional, valores grupales y otros. Para Payne, además, puede ser medido operacionalmente con métodos observables objetivos, a través de las percepciones de los miembros del sistema.</p>
<p>Luego Campbell (1970)</p>	<p>Amplía el concepto y lo considera como un conjunto de atributos relativamente duraderos y específicos del ambiente interno de la organización que puede ser deducido del modo en que una organización se relaciona con sus miembros y su ambiente. En esta relación el individuo toma actitudes y se crea expectativas que describen la organización en sus características estáticas como en grado de autonomía.</p>
<p>Campbell, Dunnette, Lawler y Weik (1970)</p>	<p>En una revisión y síntesis de varios estudios sobre el clima, identificaron cuatro categorías generales de la situación organizacional que son: (a) las propiedades estructurales, (b) las características ambientales, (c) el clima organizacional y (d) las características formales de los roles. Ellos describen el clima organizacional como un conjunto de atributos específicos de una organización particular que se pueden deducir de la manera en que la organización interactúa con sus miembros y con el medio ambiente. Identificaron las siguientes dimensiones del clima organizacional: autonomía individual, grado de estructura impuesta sobre el cargo, sistema de recompensa, consideración, calor y apoyo.</p>

Tabla 1 Autores

Fuente: Elaboración propia

COMUNICACIÓN

Según Reece y Brandt (1990) una buena comunicación es esencial en el funcionamiento de cualquier organización, ya que de esto depende el intercambio de información. La administración necesita de canales claros de comunicación para transmitir las reglas o políticas de la organización, construir una cooperación y unificar el ambiente laboral. Los empleados deben ser capaces de transmitir sus sugerencias y quejas y hacer sentir a la administración que tiene algo que decir. Una comunicación clara entre compañeros de trabajo es fundamental para formar un buen equipo de trabajo y para resolver los problemas y conflictos administrativos. En efecto, las relaciones humanas están basadas en la comunicación.

La comunicación es la esencia de la actividad organizativa y es imprescindible para su buen funcionamiento. Una buena comunicación mejora la competitividad de la organización, su adaptación a los cambios del entorno facilita el logro de los objetivos y metas establecidas, satisface las propias necesidades y la de los participantes, coordina y controla las actividades y fomenta una buena motivación, compromiso, responsabilidad, implicación y participación de sus integrantes y un buen clima integrador de trabajo.

SATISFACCIÓN LABORAL

La satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general (Blum y Naylor 1988). De modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente (Robbins, 1998).

Asimismo, las actitudes son afirmaciones de valor -favorables o desfavorables acerca de objetos, gente o acontecimientos. Muestran cómo nos sentimos acerca de algo. Cuando digo «me gusta mi empleo», estoy expresando mi actitud hacia el trabajo. Cada individuo puede tener cientos de actitudes, pero el comportamiento organizacional se concentra en el muy limitado número de las que se refieren al trabajo. La satisfacción laboral y el compromiso con el puesto (el grado en que uno se identifica con su trabajo y participa activamente en él) y con la organización (indicador de lealtad y la identificación con la empresa). Con todo, el grueso de la atención se ha dirigido a la satisfacción laboral.

DESEMPEÑO LABORAL

Es en el desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa.

El término desempeño laboral se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto le son esenciales aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), el comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo) y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada.

PRODUCTIVIDAD LABORAL

La productividad laboral es un indicador que muestra la eficiencia con la cual los recursos humanos producen bienes o servicios. De los recursos con los que cuenta una

empresa u organización el más importante son las personas por la influencia que tienen en los resultados de cualquier actividad.

Una compañía que desea aumentar la productividad de sus trabajadores y captar y retener personas con talento debe favorecer un clima laboral adecuado donde el empleado se sienta valorado y cuente con la confianza de sus compañeros y superiores. Conseguir la motivación laboral de los empleados para contar con personas productivas es uno de los retos más importantes a los que se enfrentan las empresas para aumentar la productividad laboral.

Los trabajadores que están motivados y satisfechos con su trabajo son personas que disfrutan de lo que hacen, les gusta poner en marcha nuevos proyectos, apuestan por un trabajo colaborativo, asumen un rol más proactivo y más responsabilidades con lo que el grado de compromiso con la empresa aumenta. Todas estas actitudes frente al trabajo generan múltiples ventajas para la empresa con lo que es de vital importancia trabajar y poner los esfuerzos en crear unas condiciones y un ambiente de trabajo en el que los empleados se sientan cómodos valorados y satisfechos con su trabajo. Un ambiente de trabajo respetuoso, colaborativo, dinámico y responsable es la llave para que la productividad global e individual aumente, se incremente la calidad del trabajo y se alcancen los objetivos propuestos.

MOTIVACIÓN LABORAL

La motivación laboral, es un factor determinante dentro de la sociedad, es donde el hombre puede interactuar y obtener satisfacción propia, es donde él mismo descubre retos y pone en juego sus capacidades para mostrar su intelecto y así también donde las organizaciones laborales pueden crecer y dar a conocer grandes equipos laborales, capaces de competir en diversos ámbitos y ocupar lugares de primer orden, es por eso que es importante que la empresa, reconozca al empleado como parte importante de la misma y que el empleado sea un firme representante de la misma, con confianza y libertad para una participación eficiente y activa.

LIDERAZGO

“El liderazgo es la capacidad de influir en un grupo para que se logren las metas” (Gómez, 2002). Para Davis y Newstrom (2003) el Liderazgo es el proceso de lograr influir sobre los demás con trabajo en equipo, con el propósito de que trabajen con entusiasmo en el logro de sus objetivos. Payeras (2004) lo explica como un grupo de formas de comportamiento que el líder usa como herramienta para influir sobre el actuar de los individuos y equipos. Esta influencia se desarrolla a través de una visión sustentada por los valores que la apoyan, generando en el individuo la incorporación a su propio comportamiento (Hellriegel & Slocum, 2004).

El principio primordial del liderazgo es que las personas tienden a seguir a quienes pueden ayudarlos a lograr sus metas (Koontz & O'Donnell, 2001). En este sentido el rol del líder es lograr que la organización genere relaciones que permita obtener los resultados esperados, ya que los líderes afanan su labor en la creación de nuevas oportunidades que permitan compartir y aprender lo aprendido, llegando a transformar el contexto (Fullan, 2002).

La efectividad del líder está dada por su habilidad para lograr que las organizaciones alcancen las metas planteadas considerando su habilidad para influir sobre el proceder de los demás (Robbins & Judge, 2009). Por eso el liderazgo se desarrolla con una visión integrada por el líder, el talento humano y la organización, encauzada a la búsqueda de la calidad y excelencia organizacional (Cruz & Salanova, 2011).

2.3 Referentes teóricos

A partir de los conceptos, se plantean unas teorías en base al clima laboral, dentro de las más relevantes se encuentran:

TEORÍA DE RENSIS LINKERT

Establece que el comportamiento que asumen los colaboradores de una organización depende de las condiciones laborales y la condición organizacional, por lo

que se refiere que la relación entre el contexto, la tecnología y la estructura del sistema organizacional está altamente relacionados.

Esta es una de las teorías más explicativas y dinámicas ya que propone que el clima organizacional facilita la eficacia y eficiencia individual ya que busca siempre la motivación de las personas para trabajar.

Linkert (1968) establece tres tipos de variables donde explica las características propias de una organización y que influyen directamente en el colaborador. Estas son:

- Variables causales: en esta se encuentra la estructura organizativa y administrativa, las decisiones, competencias y actitudes
- Variables intermedias: Se refleja en la motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones
- Variables finales: orientadas a obtener resultados como productividad, ganancia y pérdida

Dichas variables se determinan en cuatro sistemas explicados de la siguiente

CLIMA AUTORITARIO-EXPLORADOR	CLIMA AUTORITARIO-PATERNALISTA	CLIMA PARTICIPATIVO-CONSULTIVO	CLIMA DE PARTICIPACIÓN EN GRUPOS
Compuesto por el sistema I.	Compuesto por el sistema II.	Compuesto por el sistema III.	Compuesto por el sistema IV.
La dirección no posee confianza en sus empleados.	.Existe confianza entre la dirección y sus subordinados.	Existe confianza entre supervisores y subordinados.	Plena confianza en los empleados por parte de la dirección.
Se caracteriza por usar amenazas ocasionalmente recompensas.	Se utilizan recompensas y castigos como fuente de motivación.	Se satisfacen necesidades de prestigio y autoestima y utilizando recompensas y castigos sólo ocasionalmente.	Las motivación de los empleados se da por su participación, por e implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento.
Decisiones y objetivos se toman únicamente por la alta gerencia.	La mayor parte de las decisiones la toman la alta gerencia, pero algunas se toman en niveles inferiores.	Se permite a los empleados tomar decisiones específicas.	La toma de decisiones está diseminada en toda la organización.
La comunicación y no existe más que en forma de directrices e instrucciones específicas. Comunicaciones Verticales.	Prevalecen comunicaciones y forma de control descendentes sobre ascendentes.	La comunicación es descendente, el control se delega de arriba hacia abajo.	Comunicación ascendente-descendente y lateral.

manera:

Fuente: Chiaverato 2011

TEORIA DE LITWIN Y STRINGER (1968)

El modelo que presentan Litwin y Stringer concibe al clima organizacional como un constructor molar que permite analizar los determinantes de los motivadores de la conducta en situaciones actuales, con cierta complejidad social, simplificar los problemas de medición de los determinantes situacionales y hacer posible la caracterización de la influencia ambiental total de varios ambientes.

El modelo de clima organizacional propuesto por Litwin y Stringer tienen las siguientes características:

- Sugiere que las influencias ambientales organizacionales son generales, además señala que ciertos factores tales como la historia y la tradición, el estilo de liderazgo, influyen por medio del clima en la motivación y conducta del individuo.
- El clima puede tener muchos elementos no racionales, por tanto los individuos, pueden ser completamente inconscientes del efecto que el clima está teniendo sobre ellos y los otros.
- Las condiciones del clima (se asume que demuestran propiedades de cambio cíclico) decaen con el tiempo y sufren cambios temporales ciertamente rápidos, con retorno a niveles y patrones cíclicos básicos.
- El modelo de clima utiliza un nivel de análisis molar que permite describir el clima en una gran organización, sin el manejo de un elevado número de datos.
- Se asume un rango amplio de enfoques alternativos para cambiar el clima.

TEORÍA X y TEORÍA Y DE MCGREGOR

Douglas McGregor es el creador de las teorías "Teoría X" y "Teoría Y". Son dos teorías contrapuestas de dirección; en la primera, los directivos consideran que los trabajadores sólo actúan bajo amenazas, y en la segunda, los directivos se basan en el principio de que la gente quiere y necesita trabajar. "Después de observar la manera en que los gerentes tratan con sus empleados, McGregor concluyó que la opinión de

aquellos sobre la naturaleza humana se basa en un conjunto de premisas con las que moldean su comportamiento hacia sus subordinados.”

La Teoría X postula cuatro premisas de los gerentes:

1. A los empleados no les gusta el trabajo y, siempre que pueden, tratan de evitarlo.
2. Puesto que no les gusta el trabajo, hay que obligarlos, controlarlos o amenazarlos con castigos para conseguir las metas.
3. Los empleados evitarán las responsabilidades y pedirán instrucciones formales siempre que puedan.
4. Los empleados colocan su seguridad antes que los demás factores del trabajo y exhibirán pocas ambiciones.

Como contraste con estas ideas negativas sobre la naturaleza humana, McGregor señaló cuatro premisas que llamó teoría Y:

1. Los empleados pueden considerar el trabajo tan natural como descansar o jugar.
2. Las personas se dirigen y se controlan si están comprometidas con los objetivos.
3. La persona común puede aprender a aceptar y aún a solicitar responsabilidades.
4. La capacidad de tomar decisiones innovadoras está muy difundida entre la población y no es propiedad exclusiva de los puestos administrativos”.

En la teoría X se supone que las necesidades de orden inferior dominan a los individuos. En la teoría Y se asume que rige las necesidades de orden superior. El propio McGregor sostenía la convicción de que las premisas de la teoría Y son más válidas que la teoría X. Por tanto, proponía ideas como la toma participativa de decisiones, puestos de trabajo de responsabilidad y estimulantes, así como buenas relaciones en los grupos, como medios para aumentar al máximo la motivación laboral de los empleados. Las premisas de una y otra teoría serán las apropiadas dependiendo a situación, considerando que la base de toda motivación consiste en hacer el trabajo atractivo y lleno de satisfacciones para quien lo ejerce, se considera importante que el trabajo se debe hacer más fácil y agradable.

TEORIAS SOBRE LA MOTIVACIÓN

- Jerarquía de Maslow: Las necesidades no satisfechas influyen en el comportamiento. Estas se organizan en:

a) Necesidades fisiológicas. Son las necesidades innatas como alimentación, sueño y reposo, abrigo. También se denominan necesidades biológicas o básicas. Su principal característica es la premura: cuando alguna de ellas no puede satisfacerse, domina la dirección del comportamiento de la persona.

b) Necesidades de seguridad. Segundo nivel de necesidades humanas. Llevan a que la persona se proteja de cualquier peligro real o imaginario, físico o abstracto.

c) Necesidades sociales. Relacionadas con la vida del individuo en sociedad. Necesidades de asociación, participación, aceptación por parte de los colegas, amistad, afecto y amor. Surgen cuando las necesidades (fisiológicas y de seguridad) se hallan relativamente satisfechas.

d) Necesidades de autoestima. Relacionadas con la manera como se ve y evalúa la persona. Incluyen la seguridad en sí mismo, la confianza en sí mismo, la necesidad de aprobación y reconocimiento social, de estatus, prestigio, reputación y consideración.

e) Necesidades de autorrealización. Son las necesidades humanas más elevadas. Esta tendencia se expresa mediante el impulso de superarse cada vez más y llegar a realizar todas las potencialidades humanas de la persona. En tanto que las 4 necesidades anteriores pueden satisfacerse mediante recompensas externas a la persona, las necesidades de autorrealización sólo pueden satisfacerse mediante recompensas intrínsecas realización del potencial, utilización plena de los talentos individuales, etc.



Fuente: Universidad La Salle

- Teoría de los dos factores: Se basa tanto en el ambiente interno como externo que influye en el trabajo del individuo. Esta depende de dos factores:
 - a) Factores higiénicos. Son las condiciones que rodean al individuo cuando trabaja. Se destinan a evitar fuentes de insatisfacción en el ambiente o amenazas potenciales. Incluyen: Condiciones de trabajo y comodidad; políticas de la empresa y de la administración; relaciones con el supervisor; competencia técnica del supervisor; salarios; estabilidad en el cargo; relaciones con los colegas. Estos factores constituyen el contexto del cargo.
 - b) Factores motivacionales. Tienen que ver con el contenido del cargo, las tareas y los deberes relacionados con el cargo en sí. Incluyen: delegación de la responsabilidad; libertad de decidir cómo realizar un trabajo; ascensos; utilización plena de las habilidades personales; formulación de objetivos y evaluación relacionada con éstos; simplificación del cargo (llevada a cabo por quien lo desempeña); ampliación o enriquecimiento del cargo (horizontal o verticalmente).
- Modelo situacional de motivación (Vroom): Hace referencia a la producción basada únicamente en la motivación. En este influyen factores como:

- a) Los objetivos individuales.
- b) La relación que el individuo percibe entre la productividad y el logro de sus objetivos particulares.
- c) La capacidad del individuo para influir en su nivel de productividad.
 - Teoría de la expectativa (Lawler): El dinero motiva el desempeño, la dedicación y el compañerismo, siendo este no un fin sino un medio para satisfacer sus necesidades.

2.4 Marco normativo

En Colombia el Ministerio de Salud Desarrolla el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (SOGCS) decreto 1011 de 2016 donde define la calidad de la atención en salud como la provisión de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios , la anterior definición impulsa a las Instituciones Prestadoras de Servicios de salud a adoptar estándares, procesos e indicadores que permitan medir la calidad al momento de prestar el servicio de Salud.

Un sistema de gestión de calidad puede ser un factor de transformación de la cultura, dado que, para obtener los resultados esperados, se requiere modificar comportamientos, hábitos e incluso incluir nuevos principios y valores dentro de la organización. Esta modificación de hábitos depende en gran parte de los factores de orden que dimensionan las personas. Los factores de orden Psicológico son los que más influyen en los procesos de las instituciones Hospitalarias, ya que este aspecto afecta la percepción mental del entorno del trabajador. La personalidad del trabajador, su gran capacidad reflexiva, la proactividad, y el ser visionario, hacen que la persona persevere y se entusiasme en la obtención de logros, además que brinda la oportunidad de explorar las ventajas y desventajas de las diferentes alternativas antes de tomar una decisión determinada; por otra parte los factores de orden personal influyen en el

desarrollo del comportamiento del individuo, donde el aspecto individual, las actitudes, percepciones, estrés, aprendizaje, personalidad y valores alimentan el clima organizacional.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIANA DE 1991

La Constitución Política de Colombia en su artículo 49 de 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, establece la facultad del estado para mantener la regulación, control, y vigilancia de servicio de salud como servicio público.

LEYES

- LEY 100 DE 1993

La seguridad social integral en Colombia se define como “el conjunto de instituciones, normas y procedimientos, que dispone la persona y la comunidad para gozar de una calidad de vida, mediante el cumplimiento progresivo de los planes y programas que el estado y la sociedad desarrollen para proporcionar la cobertura integral de las contingencias, en especial las que menoscaban la salud y la capacidad económica de los habitantes de los territorios nacional, con el fin de lograr el bienestar individual y la integración de la comunidad”.

- LEY 1010 DE 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.”

- LEY 911 DE 2004 (octubre 5) Diario Oficial No. 45.693 de 6 de octubre de 2004

Por la cual se dictan disposiciones en materia de responsabilidad deontológica para el ejercicio de la profesión de Enfermería en Colombia; se establece el régimen disciplinario correspondiente y se dictan otras disposiciones.

CAPÍTULO II. DE LA RESPONSABILIDAD DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA CON SUS COLEGAS Y OTROS MIEMBROS DEL RECURSO HUMANO EN SALUD.

ARTÍCULO 19. Las relaciones del profesional de enfermería con sus colegas y otros miembros del recurso humano en salud o del orden administrativo deberán fundamentarse en el respeto mutuo, independiente del nivel jerárquico. El profesional de enfermería actuará teniendo en cuenta que la coordinación entre los integrantes del recurso humano en salud exige diálogo y comunicación, que permita la toma de decisiones adecuadas y oportunas en beneficio de los usuarios de los servicios de salud.

CAPITULO III. DE LA RESPONSABILIDAD DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA CON LAS INSTITUCIONES Y LA SOCIEDAD.

ARTÍCULO 23. El profesional de enfermería cumplirá las responsabilidades deontológicas profesionales inherentes al cargo que desempeñe en las instituciones prestadoras de salud en donde preste sus servicios, siempre y cuando estas no impongan es sus estatutos obligaciones que violen cualquiera de las disposiciones deontológicas consagradas en la presente ley

RESOLUCIÓN

- RESOLUCIÓN 2646 DE 2008

“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.”

- RESOLUCIÓN 00004129 DE 2013

CÓDIGO DE ÉTICA MINISTERIO DEL TRABAJO

El código de ética del ministerio de trabajo parte de un concepto básico de Ética, definiéndose como un conjunto de normas y costumbres que regulan las relaciones humanas, la relación consigo mismo, con el otro, es decir las demás personas, y con lo otro, es decir las cosas y el ambiente.

DECRETO

- DECRETO 1572 DE 1975

Mediante el cual se establece la obligatoriedad de las entidades de establecer planes de incentivos pecuniarios y no pecuniarios en pro del beneficio de los empleados.

CÓDIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO

ARTICULO 10. IGUALDAD DE LOS TRABAJADORES Y LAS TRABAJADORAS.

<Artículo modificado por el artículo 2 de la Ley 1496 de 2011. El nuevo texto es el siguiente:> Todos los trabajadores y trabajadoras son iguales ante la ley, tienen la misma protección y garantías, en consecuencia, queda abolido cualquier tipo de distinción por razón del carácter intelectual o material de la labor, su forma o retribución, el género o sexo salvo las excepciones establecidas por la ley.

CAPITULO 3: MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de estudio

El presente proyecto de investigación será de tipo cuantitativo, ya que se podrán medir sus variables mediante el cuestionario de clima laboral, de corte transversal debido a que se tomará en un momento único o en un tiempo determinado el cual se realizará entre el mes de noviembre y diciembre de 2020 y enero de 2021, y explicativo o causal porque explica los factores que influyen en el desempeño del equipo de enfermería y finalmente es de tipo no experimental porque no se modifica las variables.

3.2. Población

El presente estudio se realizará con el equipo de enfermería de diferentes instituciones prestadoras de salud en dos ciudades de Colombia de Bogotá y Medellín; para los cuales se tendrá en cuenta profesionales y técnicos de enfermería que laboran en diferentes áreas de la salud. Se realizará una muestra de 70 personas.

3.3. Procedimiento

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES				TRABAJO DE GRADO I				TRABAJO DE GRADO II					
FASES	ACTIVIDAD	FECHA DE INICIO	FECHA TERMINACIÓN	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
I	Formulación tema de investigación	1/08/2020	4/08/2020	■									
	Planteamiento del problema	5/08/2020	9/08/2020	■									
	Elaboración de objetivos, justificación	10/08/2020	19/08/2020	■									
	Elaboración de cronograma y presupuesto	20/08/2020	30/08/2020	■									
II	Construcción marco teórico	1/09/2020	20/09/2020		■								
	Definir diseño metodológico	21/09/2020	25/10/2020		■	■							
III	Selección del equipo- grupo estudio	1/10/2020	15/10/2020			■							
	Elaboración de instrumento de diagnóstico	16/10/2020	16/11/2020			■	■						
	Aplicación instrumento	17/11/2020	17/12/2020				■	■					
	Recolección y análisis de datos	2/01/2021	30/01/2021						■				
	Socialización factores detectados	2/02/2021	15/02/2021							■			
	Elaboración estrategias de mejora	16/02/2020	16/03/2021							■	■		
	Socialización de estrategias	17/03/2020	16/04/2021								■	■	
	Entrega de informe final	17/04/2020	30/04/2020									■	
	Entrega de artículo de investigación	1/05/2020	20/05/2020										■
Sustentación	25/05/2021	25/05/2021											■

Tabla 2 Cronograma

3.4. Técnicas para la recolección de la información

Criterios de inclusión:

- Equipo de enfermería profesional y técnico

- Equipo de enfermería que se encuentre laborando en una institución prestadora de salud con un periodo mayor o igual a 2 meses.
- Equipo de enfermería que expresaron participar voluntariamente en el estudio a través de
 - consentimiento informado.

Criterios de exclusión:

- Equipo de enfermería que se encontraban en proceso de desvinculación (renuncia o despido).
- Equipo de enfermería que se encuentre laborando en una institución prestadora de salud en un periodo menor de 2 meses

Para la presente investigación se utilizará el estudio y cuestionario de Litwin y Stringer, porque además de diagnosticar el clima organizacional, también se analizará las características de las personas que la componen y la percepción que ellas tienen de la institución prestadora de salud para la cual laboran.

Instrumento: Como instrumento de clima organizacional se utilizará el cuestionario construido por Litwin y Stringer, este fue seleccionado por ser uno de los estudios más extensos sobre clima y, además, por tener un alto grado de confiabilidad ($\alpha = 0.85$), el cual fue calculado por Rodríguez y otros (2011). Cabe destacar, que el instrumento está conformado por 9 dimensiones que forman 53 ítems o afirmaciones cerradas que permiten recoger y describir hechos de la organización mediante la percepción del individuo.

La dimensión estructura cuenta con 10 ítems; responsabilidad con 7 ítems; recompensa 6 ítems, riesgo 5 ítems, calor 5 ítems, apoyo 5 ítems; estándares de desempeño 6 ítems; conflicto 5 ítems, identidad 4 ítems.

El cuestionario tiene preguntas elaboradas en positivo y negativo para ser respondido a través de una escala de Likert que va de 1 al 5, con respuesta como

Clima laboral en equipo de enfermería

excelente, muy buena, regular, deficiente y muy deficiente que será presentado en porcentajes. Esto quiere decir que a mayor puntuación que se obtenga en el cuestionario, la percepción del clima organizacional será evaluada como favorable.

N°	ENUNCIADOS	MDA	DA	I	A	MA
Estructura						
1	En esta institución las tareas están claramente definidas					
2	En esta institución las tareas están lógicamente estructuradas					
3	En esta institución se tiene claro quién manda y toma las decisiones					
4	Conozco claramente las políticas de esta institución					
5	Conozco claramente la estructura organizativa de esta institución					
6	En esta institución no existe muchos papeleos para hacer las cosas					
7	El exceso de reglas, detalles administrativos trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta)					
8	Aquí la productividad se ve afectada por falta de organización y planificación					
9	En esta institución a veces no se tiene claro a quién reportar					
10	La alta dirección muestra interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan.					
Responsabilidad						
11	No nos confiamos mucho en juicios individuales en esta institución, casi todo se verifica dos veces					
12	A los de la alta dirección le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificando con ellos					
13	Mis superiores sólo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado					
14	En esta institución salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mi misma					
15	Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismas					
16	En esta institución cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas					
17	En esta institución uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades					
Recompensa						
18	En esta institución existe un buen sistema de promoción					
19	Las recompensas e incentivos que se reciben en esta institución son mayores que las amenazas críticas					
20	Aquí, las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo					
21	En esta institución hay muchísima crítica					
22	En esta institución no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo					
23	Cuando cometo un error me sancionan					
Riesgo						
24	La filosofía de la alta dirección es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas pero certeramente					
25	Esta institución ha tomado riesgos en los momentos oportunos					
26	En esta institución tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para estar delante de la competencia					

Clima laboral en equipo de enfermería

27	La toma de decisiones en esta institución se hace con demasiada preocupación para logra la máxima efectividad					
28	Aquí, la alta dirección se arriesga se arriesga por una buena idea					
Calor						
29	Entre la gente de esta institución prevalece una atmósfera amistosa					
30	Esta institución se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones					
31	Es bastante difícil llegar a conocer a las personas de esta institución					
32	Las personas en esta institución tienden a ser frías y reservadas entre sí					
33	Las relaciones alta dirección-trabajador tienden a ser agradables					
Estándar de desempeño						
34	En esta institución se exige un rendimiento bastante alto					
35	La gerencia piensa que todo trabajo se puede mejorar					
36	En esta institución siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal					
37	La alta dirección piensa que si las personas están contentas la productividad marchará bien					
38	Aquí es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño					
39	Me siento orgulloso de mi desempeño					
Apoyo						
40	Si me equivoco, las cosas van mal para mis superiores					
41	En esta institución la alta dirección habla acerca de mis aspiraciones dentro de la institución					
42	Las personas dentro de esta institución no confían verdaderamente una en el otro					
43	Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil					
44	La filosofía de la alta dirección enfatiza el factor humano, como se sienten las personas, etc.					
Conflicto						
45	En esta institución se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos					
46	La actitud de los de alta dirección es que el conflicto entre unidades y departamentos puede ser bastante saludable					
47	La alta dirección siempre busca estimular las discusiones abiertas entre individuos					
48	Siempre puedo decir lo que pienso aunque no esté de acuerdo con mis jefes					
49	Lo más importante en la institución, es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible					
Identidad						
50	La gente se siente orgullosa de pertenecer a esta institución					
51	Me siento que soy miembro de un equipo que funciona bien					
52	Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la institución					
53	En esta institución cada cual se preocupa por sus propios intereses					

Tabla 3 Cuestionario Clima Laboral

3.5. Definición de las dimensiones:

- Estructura: Representa la percepción que tienen los miembros de una organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo.
- Responsabilidad: Sentimiento acerca de la autonomía en la toma de decisiones relacionadas con el trabajo. Supervisión general o estrecha.
- Recompensa: Percepción sobre la adecuación de las recompensas recibida por el trabajo bien hecho. Más premio que castigo.
- Riesgo: Se refiere a los sentimientos que poseen los funcionarios de los desafíos que se le imponen.
- Cordialidad: Percepción de los miembros de la institución sobre la posibilidad de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales.
- Apoyo: Representa la percepción del funcionario sobre la existencia de una relación amistosa y ayuda dentro de la institución.
- Estándares de Desempeño: Refleja la percepción del funcionario sobre las normas de rendimiento de la institución
- Conflicto: Percepción acerca de la aceptación de las opiniones discrepantes y de la no presencia de temor para enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.
- Identidad: Sentimiento de pertenencia de los funcionarios hacia la institución.

3.6. Técnicas para el análisis de la información

Los ítems que conforman el cuestionario se clasifican en positivos y negativos, según si la afirmación que acompaña a cada ítem es favorable o desfavorable para el clima de la organización

Para los ítems positivos:

1,2,3,4,5,10,12,14,18,19,20,24,25,27,28,29,30,33,34,35,39,41,43,47,48,50,51, la codificación va del 1 al 5, es decir, Muy desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni en acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4) y Muy de acuerdo (5).

Para los ítems negativos:

6,7,8,9,11,13,15,16,17,21,22,23,26,31,32,36,37,38,40,42,44,45,46,49,52,53, las codificaciones a la inversa, ya que va del 5 al 1, es decir, Muy en desacuerdo (5), En desacuerdo (4), Ni en acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (2) y Muy de acuerdo (1). Esto quiere decir, que a mayor puntuación que se obtenga en el cuestionario, como resultado de la suma de los valores asignados a cada ítem, la percepción del clima organizacional será evaluado como más favorable.

Para la aplicación de la encuesta de medición clima laboral se llevó los siguientes pasos:

1. Se seleccionará el grupo estudio de acuerdo con los criterios de inclusión y exclusión
2. Se tendrá en cuenta que todo el grupo estudio cuente con un correo Gmail para la recepción y diligenciamiento de la encuesta
3. Se realizará la socialización y distribución de la encuesta que será diligenciada por cada participante y será recibida por el mismo medio.
4. Una vez se reciban las encuestas se procederá a realizar la recopilación de los resultados por pregunta y se analizará cada una de las mismas.
5. Se realizará análisis de resultados de acuerdo con las dimensiones y a los aspectos positivos y negativos de la encuesta.
6. Una vez se identifiquen los factores que influyen en el desempeño laboral, se procederá a realizar unas estrategias de mejora con elementos que

favorezcan a la mejora del clima laboral, viéndose reflejado en el desempeño laboral.

7. Una vez desarrolladas las estrategias de mejora, se hará la distribución de este entre los participantes y por publicación virtual para poder ser consultados de forma fácil y rápida por las instituciones que requieran implementar en sus instituciones en pro del clima laboral de sus colaboradores y mejorar el desempeño de cada uno.

3.7. Consideraciones éticas

En Colombia se cuenta con distintas regulaciones al respecto. La Ley de Ética Médica de 1981 rige para la práctica clínica, y en casos de investigación se adhiere a la Declaración de Helsinki y sus sucesivas actualizaciones, proferida por la Asociación Médica Mundial. Por su parte, las resoluciones 8430 de 1993 y 2378 de 2008, ambas del Ministerio de Salud y Protección Social, abordan diferentes aspectos del desarrollo científico. La primera define qué es una investigación de alto o bajo riesgo y establece, por primera vez, un consentimiento informado con características específicas y la necesidad de conformar un comité de ética, entre otros condicionamientos. La segunda acoge los principios de la norma internacional conocida como buenas prácticas clínicas (BPC), redactada por la industria farmacéutica para armonizar en todos los países los estándares de administración, dosificación, metodologías clínicas y demás disposiciones relacionadas con medicamentos. Aunque esta última se aplica para estudios con fármacos en humanos, aquí se ha hecho extensiva a otro tipo de investigaciones clínicas con personas.

Resolución 314 de 2018, firmada el 5 de abril de 2018, por la cual se adopta la Política de Ética de la Investigación, Bioética e Integridad Científica. Documento de Política Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación. Colciencias.

Artículo 11 de la Res. 008430 de 1993 del Ministerio de Salud colombiano

a. Investigación sin riesgo: Son estudios que emplean técnicas y métodos de investigación documental retrospectivos y aquellos en los que no se realiza ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio, entre los que se consideran: revisión de historias clínicas, entrevistas, cuestionarios y otros en los que no se le identifique ni se traten aspectos sensitivos de su conducta

LEY ESTATUTARIA 1581 DE 2012 (octubre 17) Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

Objeto. La presente ley tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.

En el presente estudio se respetarán los 4 principios bioéticos:

La autonomía: Se aplicará mediante el consentimiento informado, el acceso y permanencia voluntaria al proceso de estudio.

La beneficencia: Se evaluará el clima laboral y los principales factores que influyen en el desempeño del equipo de enfermería para proponer estrategias que contribuyan a

mejorar el clima laboral de las instituciones y el desempeño del equipo de enfermería en las instituciones. Se respeta por encima de todo las decisiones de cada participante de la investigación y se protegerá de daños o implicaciones laborales/ legales, por el contrario, se pretende brindar beneficios a los mismos por medio de los resultados del presente estudio.

No maleficencia: Los resultados obtenidos del estudio serán exclusivamente usados para el presente trabajo académico.

Justicia: Equidad en la distribución del cuestionario se realizará de igual manera para el equipo profesional y técnico de enfermería. También los resultados de la investigación serán entregados a cada uno de los participantes para que conozcan los resultados obtenidos del proyecto en el cual participaron. Sumado a eso, se brindará un trato con igualdad. sin distinción por edad, experiencia, mérito o cualquier otra característica aparte de los criterios de inclusión y exclusión en los cuales se basa el proyecto.

Respeto a las personas: Todas las personas involucradas en el estudio serán tratadas con total respeto, siendo tratados como agentes autónomos y exentos de cualquier juicio personal o arbitrario.

Tratamiento de datos personales: Se garantizará la confidencialidad y la custodia de la información de acuerdo con lo establecido por la ley Estatutaria 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013.

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN EL ESTUDIO: CLIMA LABORAL Y LOS PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO DEL EQUIPO DE ENFERMERÍA DE DIFERENTES INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SALUD EN LAS CIUDADES DE BOGOTÁ Y MEDELLÍN ENTRE AGOSTO DE 2020 Y ABRIL DE 2021.

Se está realizando el estudio CLIMA LABORAL Y LOS PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO DEL EQUIPO DE ENFERMERÍA DE DIFERENTES INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SALUD EN LAS CIUDADES DE BOGOTÁ Y MEDELLÍN ENTRE AGOSTO DE 2020 Y ABRIL DE 2021 al cual usted ha sido convocado; su decisión de participar en él es voluntaria, por tanto, es importante que lea este documento y si está de acuerdo lo firme. Recuerde que el estudio es gratuito por lo cual usted no se prevén riesgos derivados de la participación en el estudio, ya que el recojo de la información se realizará mediante un cuestionario que tomará aproximadamente 15 minutos, más no se realizarán procedimientos invasivos que afecten su integridad física. El estudio no producirá beneficio económico, pero los resultados derivados del estudio pueden contribuir a la implementación de las mejoras, no pagará ningún tipo de costo económico por los procedimientos que en él se efectúen. Con base a lo anterior, el presente estudio es de carácter académico; la información, procedimientos que se efectúen durante la investigación y los datos que se obtengan de estos, se tratarán con estricta confidencialidad y sólo se emplearán para cumplir con el fin del curso. Si usted decide participar en el estudio, puede retirarse de este en cualquier momento.

Título: CLIMA LABORAL Y LOS PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO DEL EQUIPO DE ENFERMERÍA DE DIFERENTES INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SALUD EN LAS CIUDADES DE BOGOTÁ Y MEDELLÍN ENTRE AGOSTO DE 2020 Y ABRIL DE 2021.

Objetivo General del estudio

Analizar los principales factores que influyen en el clima laboral y el desempeño del equipo de enfermería en diferentes instituciones de salud de las ciudades de Bogotá y Medellín entre agosto 2020 y abril de 2021.

Institución: Corporación Universitaria Iberoamericana

Investigadoras: Ángela Tatiana González Salazar, Yeimy Lisbed Urán Vasco

Aspirantes al título de Especialista en Gerencia Calidad en Salud

Por la presente, acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por dos alumnas de la Corporación Universitaria Iberoamericana para obtener el título de Especialista en Gerencia Calidad en Salud. He sido informado(a) de que el objetivo de este Analizar los principales factores que influyen en el clima laboral y el desempeño del equipo de enfermería en diferentes instituciones de salud de las ciudades de Bogotá y Medellín entre agosto 2020 y abril de 2021. Así mismo, me han indicado también que tendré que responder un cuestionario, que tomará aproximadamente 15 minutos. Entiendo que la información que yo proporcione en este cuestionario es estrictamente confidencial y anónimo y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento; además que no me producirá beneficio económico, pero los resultados derivados del estudio pueden contribuir a la implementación de las mejoras, no pagaré ningún tipo de costo económico por los procedimientos que en él se efectúen.

CONSENTIMIENTO Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo los procedimientos de este, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme en cualquier momento

CAPITULO 4: ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 Gráficos respuestas encuesta clima laboral

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN EL ESTUDIO: Se está realizando el estudio CLIMA LABORAL Y LOS PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO DEL EQUIPO DE ENFERMERÍA DE DIFERENTES INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SALUD EN LAS CIUDADES DE BOGOTÁ Y MEDELLÍN EN EL ÚLTIMO TRIMESTRE DEL 2020 al cual usted ha sido convocado; su decisión de participar en él es voluntaria, por tanto, es importante que lea este documento y si está de acuerdo lo firme. Recuerde que el estudio es gratuito por lo cual usted no se prevén riesgos derivados de la participación en el estudio, ya que el recojo de la información se realizará mediante un cuestionario que tomará aproximadamente 15 minutos, más no se realizarán procedimientos invasivos que afecten su integridad física. El estudio no producirá beneficio económico, pero los resultados derivados del estudio pueden contribuir a la implementación de las mejoras, no pagará ningún tipo de costo económico por los procedimientos que en él se efectúen. Con base a lo anterior, el presente estudio es de carácter académico; la información, procedimientos que se efectúen durante la investigación y los datos que se obtengan de estos, se tratarán con estricta confidencialidad y sólo se emplearán para cumplir con el fin del curso. Si usted decide participar en el estudio, puede retirarse de este en cualquier momento.

60 respuestas



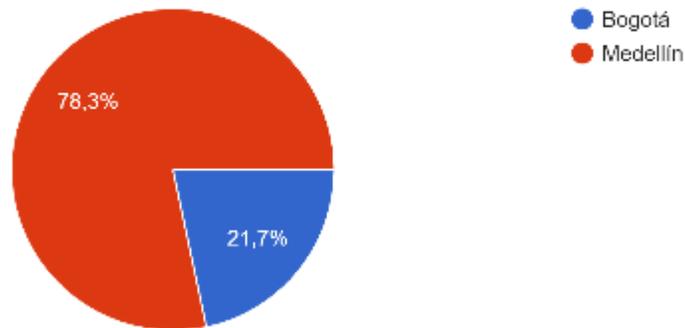
Gráfico 1 Consolidado de criterios de inclusión

Si	60 personas
No	0 personas

Clima laboral en equipo de enfermería

En que ciudad se encuentra laborando

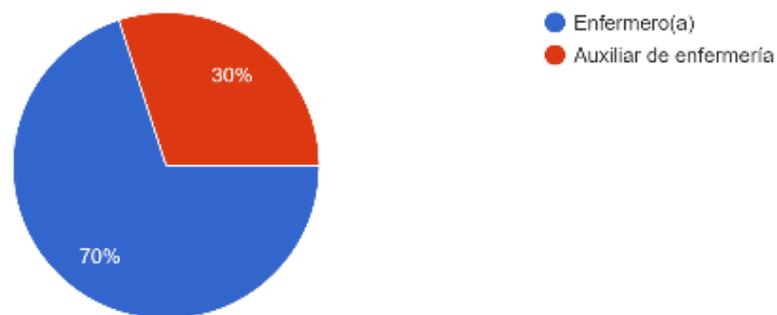
60 respuestas



Bogotá	13 personas
Medellín	47 personas

El nivel educativo en el que se desempeña es

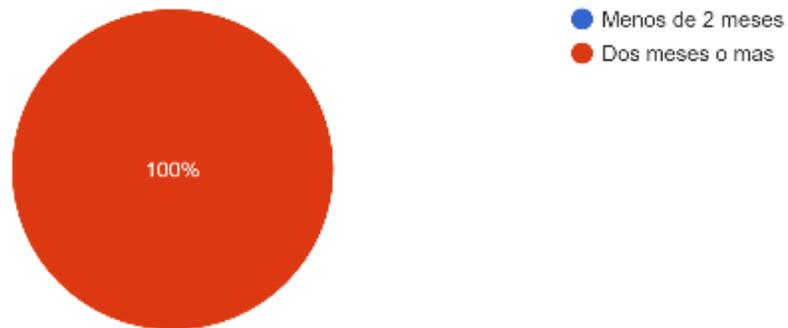
60 respuestas



Enfermero (a)	42 personas
Auxiliares de enfermería	18 personas

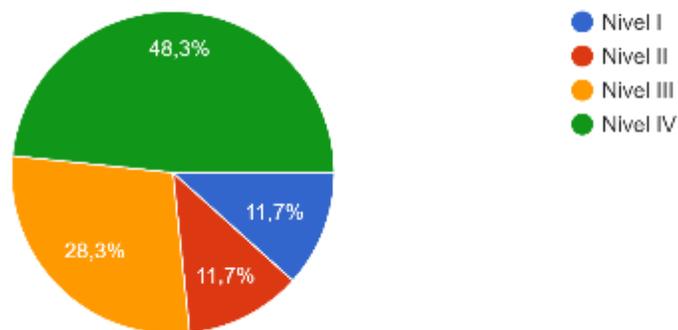
Clima laboral en equipo de enfermería

Tiempo laborado en el trabajo actual
60 respuestas



Menos de dos meses	0
Dos meses o más	60 personas

Nivel de complejidad de la Institución
60 respuestas

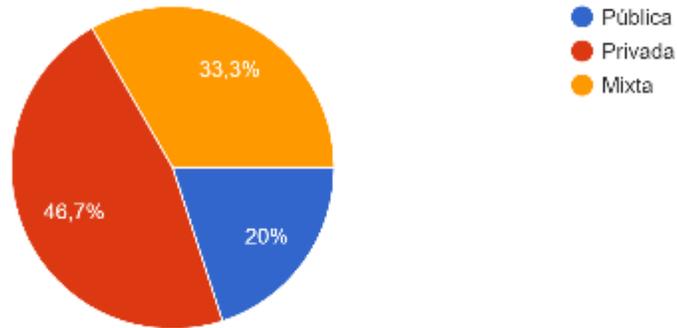


Nivel I	7 personas
Nivel II	7 personas
Nivel III	17 personas

Clima laboral en equipo de enfermería

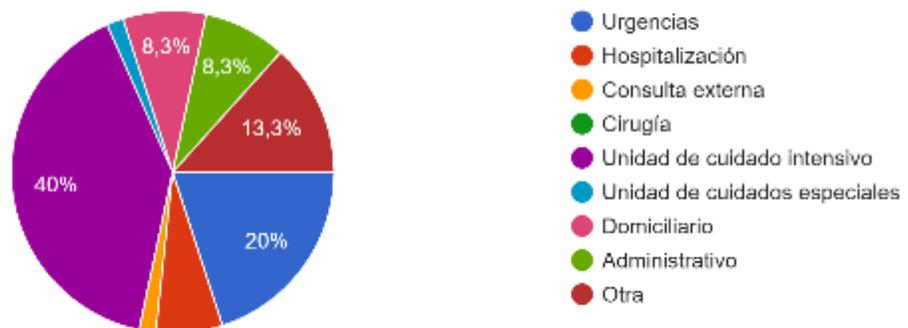
Nivel IV	29 personas
----------	-------------

La Institución en donde labora es
60 respuestas



Pública	12 personas
Privada	28 personas
Mixta	20 personas

El servicio donde se encuentra laborando es
60 respuestas



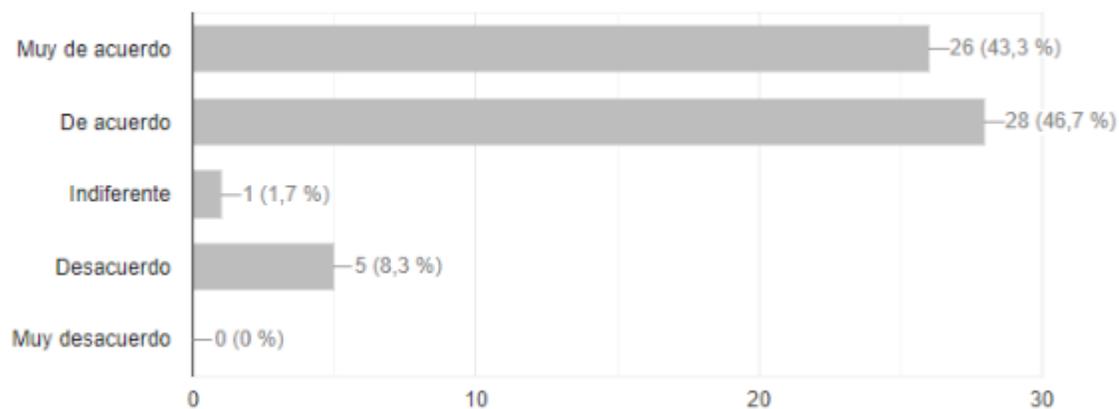
Clima laboral en equipo de enfermería

Urgencias	12 personas
Hospitalización	4 personas (6.7%)
Consulta externa	1 personas (1.7%)
Cirugía	0 personas
Unidad de cuidado intensivo	24 personas
Unidad de cuidados especiales	1 persona (1.7%)
Domiciliario	5 personas
Administrativo	5 personas
Otra	8 personas

Gráfico 2 Resultado por preguntas del Cuestionario

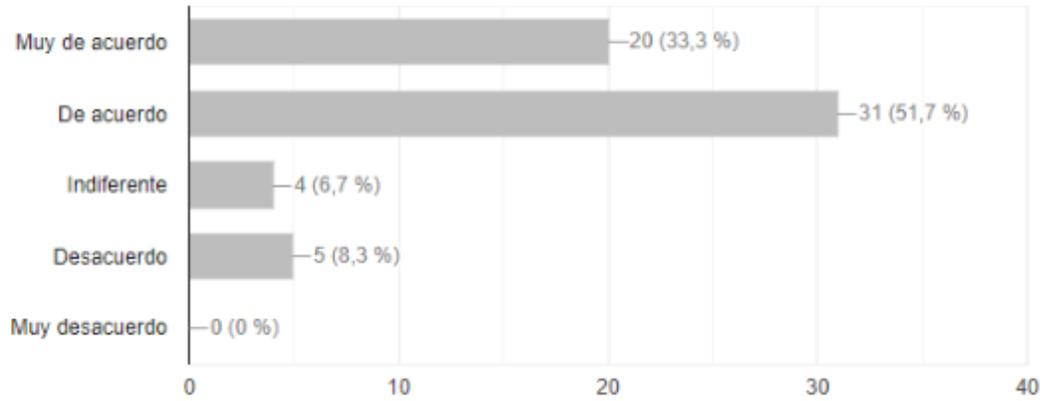
1. En esta institución las tareas están claramente definidas

0 de 60 respuestas correctas



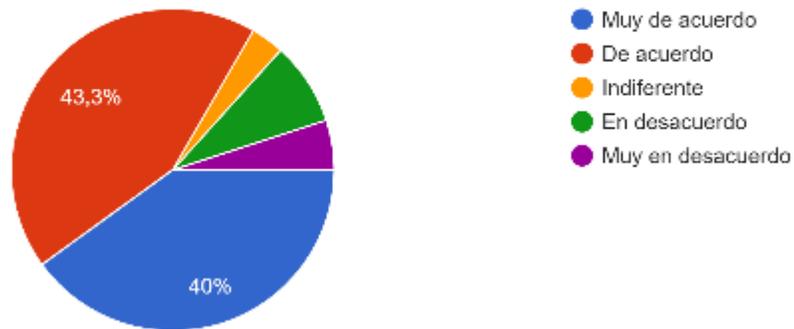
2. En esta institución las tareas están lógicamente estructuradas

0 de 60 respuestas correctas



3. En esta institución se tiene claro quién manda y toma las decisiones

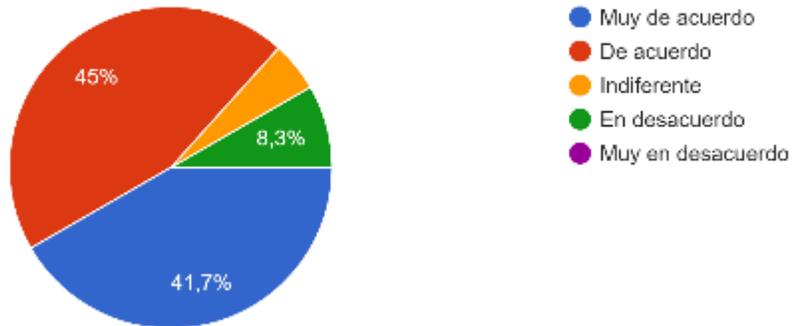
60 respuestas



Muy de acuerdo	24 personas
De acuerdo	26 personas
Indiferente	2 personas (3.3%)
En desacuerdo	5 personas (8.3%)
Muy en desacuerdo	3 personas (5%)

4. Conozco claramente las políticas de esta institución

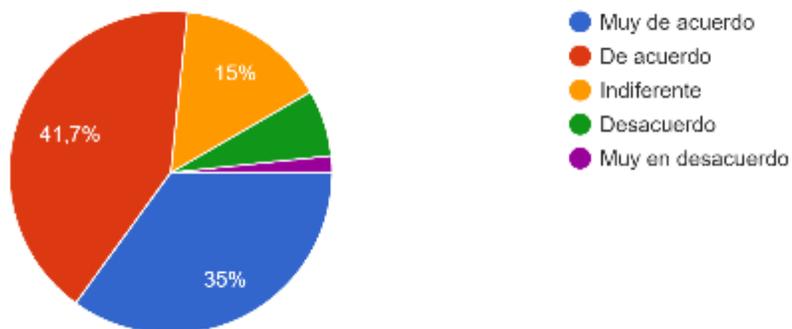
60 respuestas



Muy de acuerdo	25 personas
De acuerdo	27 personas
Indiferente	3 personas (5%)
En desacuerdo	5 personas
Muy en desacuerdo	0 personas

5. Conozco claramente la estructura organizativa de esta institución

60 respuestas

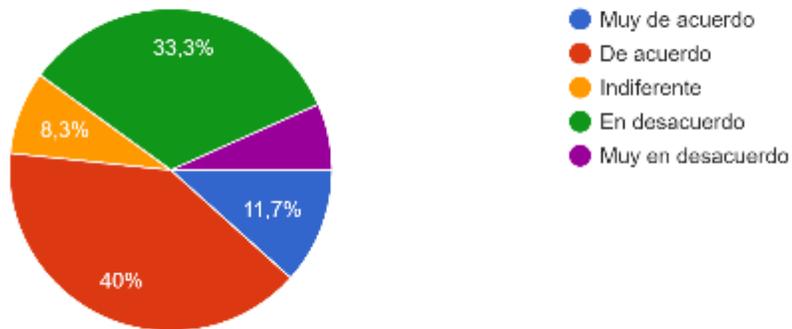


Clima laboral en equipo de enfermería

Muy de acuerdo	21 personas
De acuerdo	25 personas
Indiferente	9 personas
En desacuerdo	4 personas (6.7%)
Muy en desacuerdo	1 persona (1.7%)

6. En esta institución no existe muchos papeleos para hacer las cosas

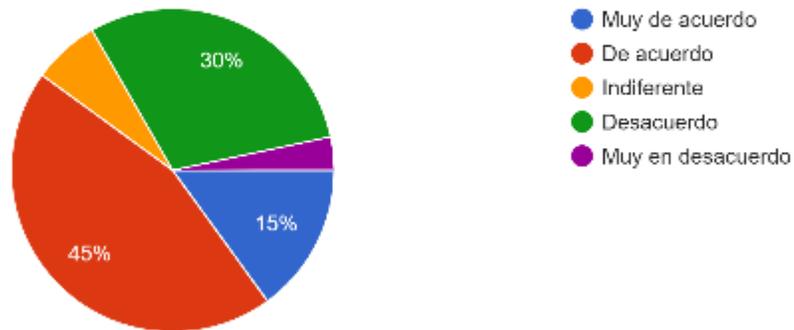
60 respuestas



Muy de acuerdo	7 personas
De acuerdo	24 personas
Indiferente	5 personas
En desacuerdo	20 personas
Muy en desacuerdo	4 personas (6.7%)

7. El exceso de reglas, detalles administrativos trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta)

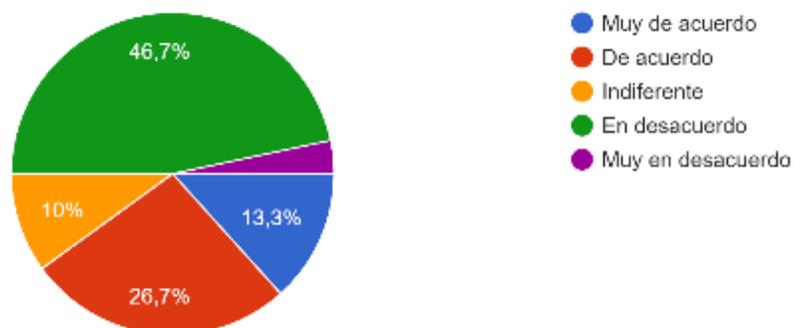
60 respuestas



Muy de acuerdo	9 personas
De acuerdo	27 personas
Indiferente	4 personas (6.7%)
En desacuerdo	18 personas
Muy en desacuerdo	2 personas (3.3%)

8. Aquí la productividad se ve afectada por falta de organización y planificación

60 respuestas

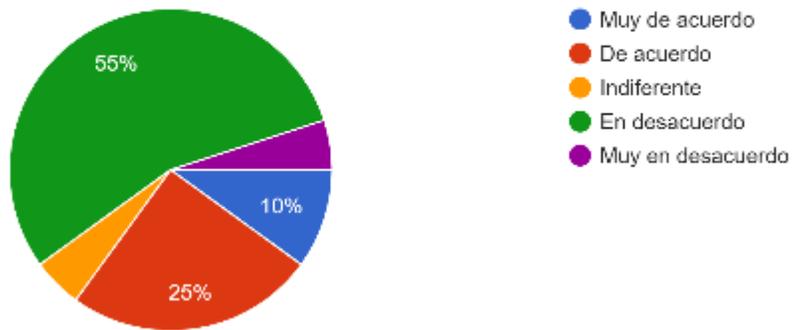


Clima laboral en equipo de enfermería

Muy de acuerdo	8 personas
De acuerdo	16 personas
Indiferente	6 personas
En desacuerdo	28 personas
Muy en desacuerdo	2 personas (3.3%)

9. En esta institución a veces no se tiene claro a quién reportar

60 respuestas

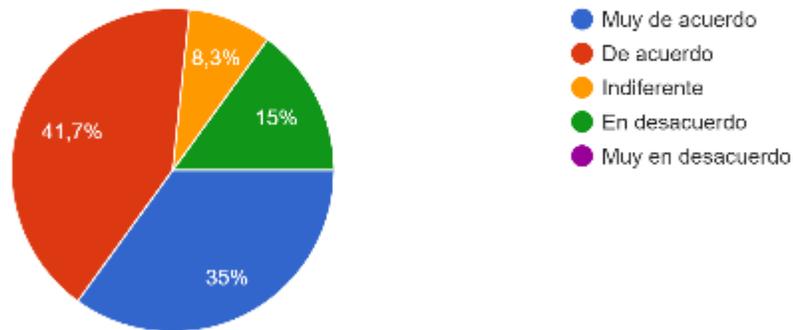


Muy de acuerdo	6 personas
De acuerdo	15 personas
Indiferente	3 personas (5%)
En desacuerdo	33 personas
Muy en desacuerdo	3 personas (5%)

Clima laboral en equipo de enfermería

10. La alta dirección muestra interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan.

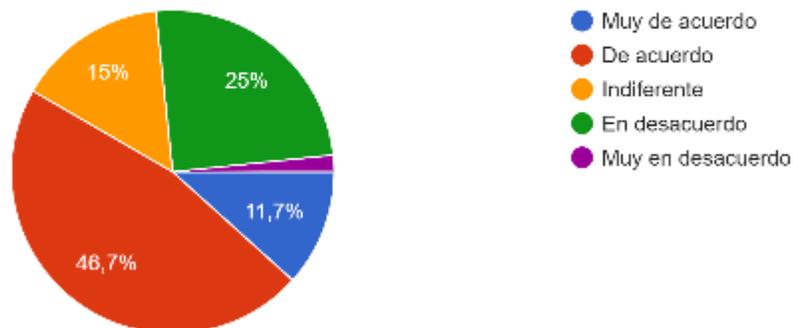
60 respuestas



Muy de acuerdo	21 personas
De acuerdo	25 personas
Indiferente	5 personas
En desacuerdo	9 personas
Muy en desacuerdo	0 personas

11. No nos confiamos mucho en juicios individuales en esta institución, casi todo se verifica dos veces

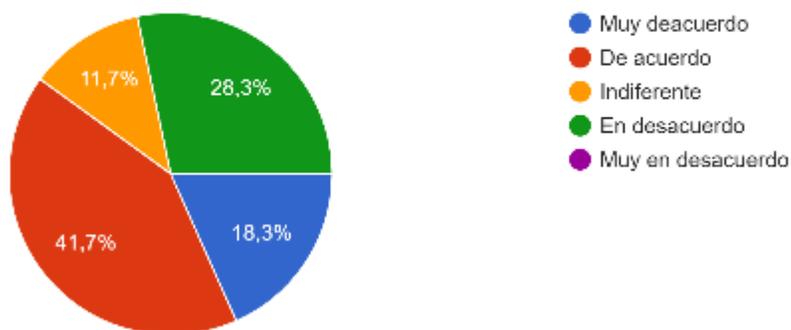
60 respuestas



Clima laboral en equipo de enfermería

Muy de acuerdo	7 personas
De acuerdo	28 personas
Indiferente	9 personas
En desacuerdo	15 personas
Muy en desacuerdo	1 persona (1.7%)

12. A los de la alta dirección le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificando con ellos
60 respuestas

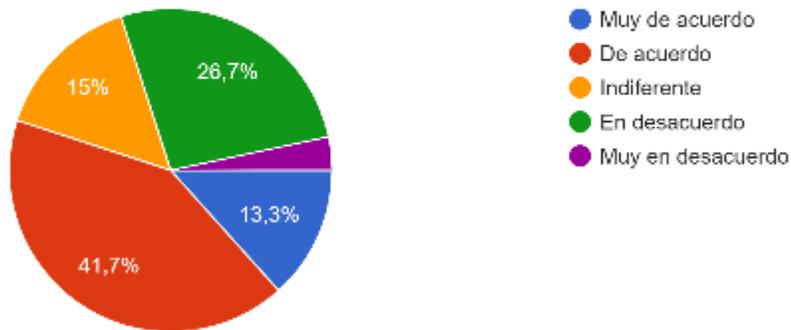


Muy de acuerdo	11 personas
De acuerdo	25 personas
Indiferente	7 personas
En desacuerdo	17 personas
Muy en desacuerdo	0 personas

Clima laboral en equipo de enfermería

13. En esta institución salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mi misma

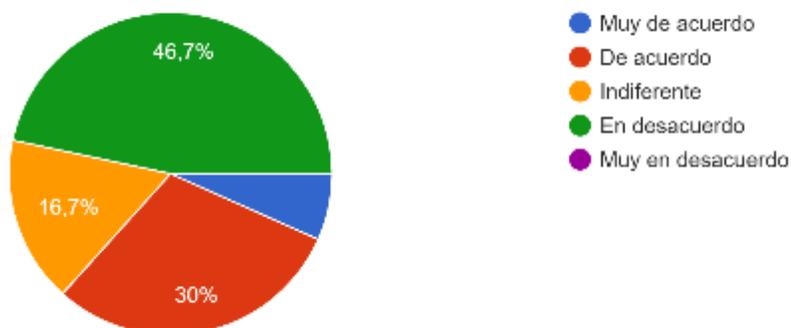
60 respuestas



Muy de acuerdo	8 personas
De acuerdo	25 personas
Indiferente	9 personas
En desacuerdo	16 personas
Muy en desacuerdo	2 personas (3.3%)

14. Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismas

60 respuestas

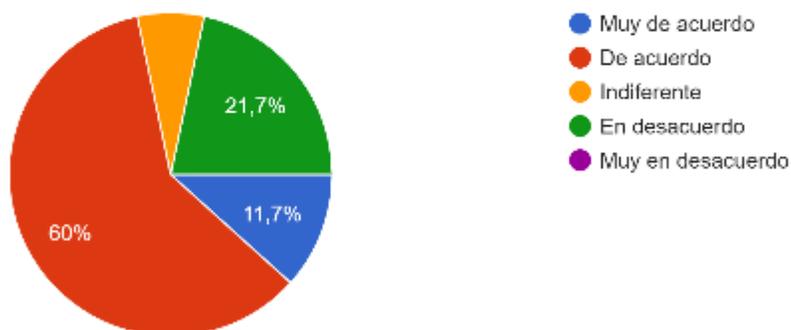


Clima laboral en equipo de enfermería

Muy de acuerdo	4 personas (6.7%)
De acuerdo	18 personas
Indiferente	10 personas
En desacuerdo	28 personas
Muy en desacuerdo	0 personas

15. Mis superiores sólo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado

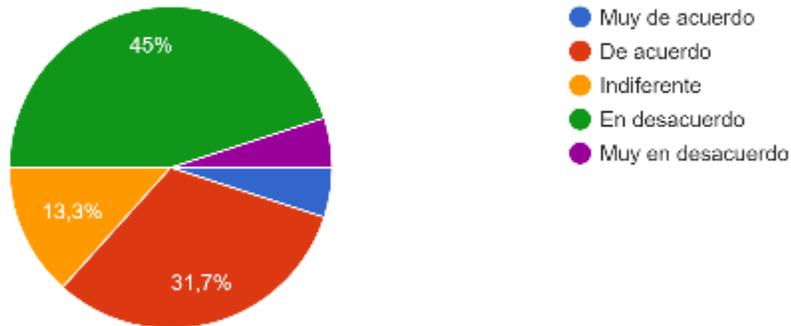
60 respuestas



Muy de acuerdo	7 personas
De acuerdo	36 personas
Indiferente	4 personas (6.7%)
En desacuerdo	13 personas
Muy en desacuerdo	0 personas

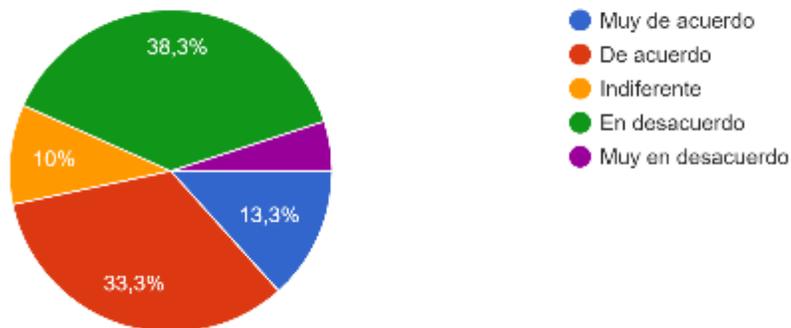
Clima laboral en equipo de enfermería

16. En esta institución cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas
60 respuestas



Muy de acuerdo	3 personas (5%)
De acuerdo	19 personas
Indiferente	8 personas
En desacuerdo	27 personas
Muy en desacuerdo	3 personas (5%)

17. En esta institución uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades
60 respuestas

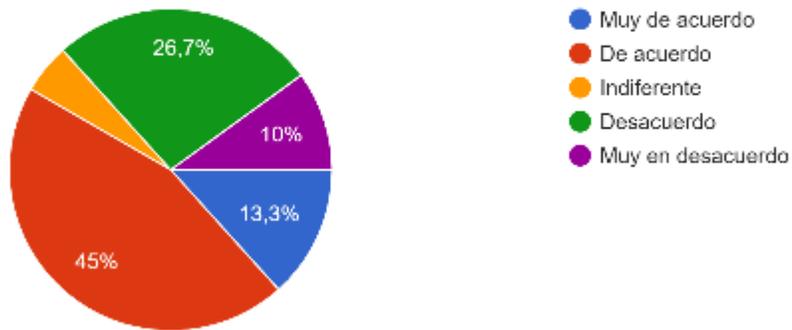


Clima laboral en equipo de enfermería

Muy de acuerdo	8 personas
De acuerdo	20 personas
Indiferente	6 personas
En desacuerdo	23 personas
Muy en desacuerdo	3 personas (5%)

18. En esta institución existe un buen sistema de promoción

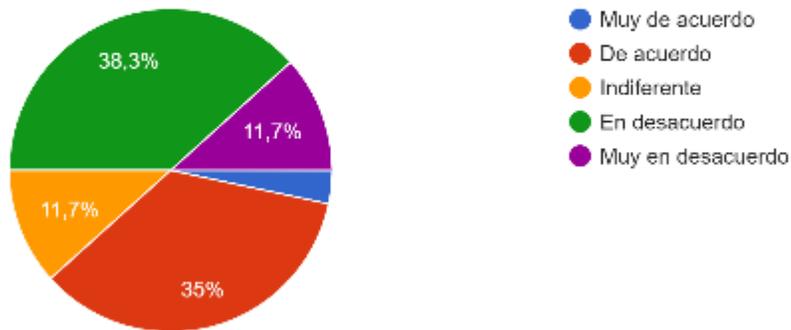
60 respuestas



Muy de acuerdo	8 personas
De acuerdo	27 personas
Indiferente	3 personas (5%)
En desacuerdo	16 personas
Muy en desacuerdo	6 personas

19. Las recompensas e incentivos que se reciben en esta institución son mayores que las amenazas críticas

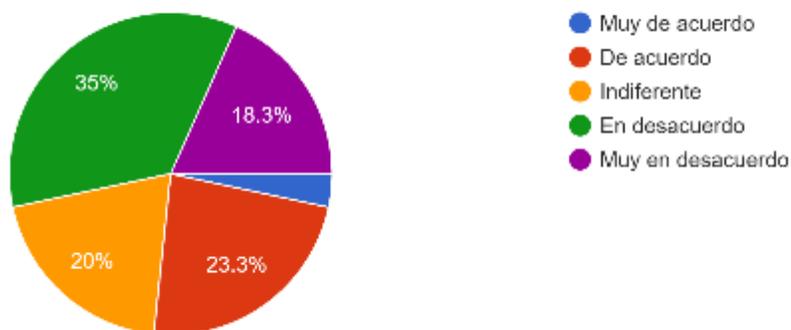
60 respuestas



Muy de acuerdo	2 personas (3.3%)
De acuerdo	21 personas
Indiferente	7 personas
En desacuerdo	23 personas
Muy en desacuerdo	7 personas

20. Aquí, las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo

60 respuestas

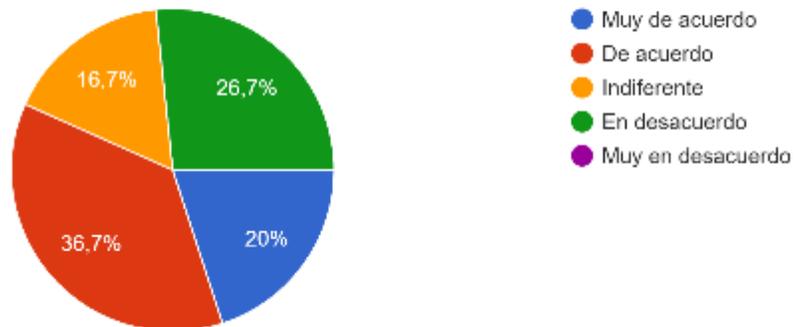


Clima laboral en equipo de enfermería

Muy de acuerdo	2 personas (3.3%)
De acuerdo	14 personas
Indiferente	12 personas
En desacuerdo	21 personas
Muy en desacuerdo	11 personas

21. En esta institución hay muchísima crítica

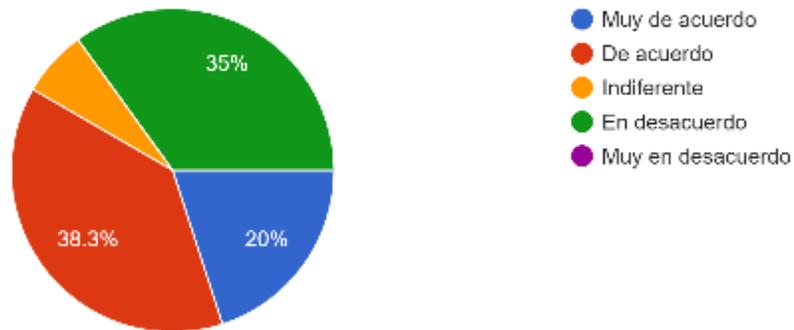
60 respuestas



Muy de acuerdo	12 personas
De acuerdo	22 personas
Indiferente	10 personas
En desacuerdo	16 personas
Muy en desacuerdo	0 personas

22. En esta institución no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo

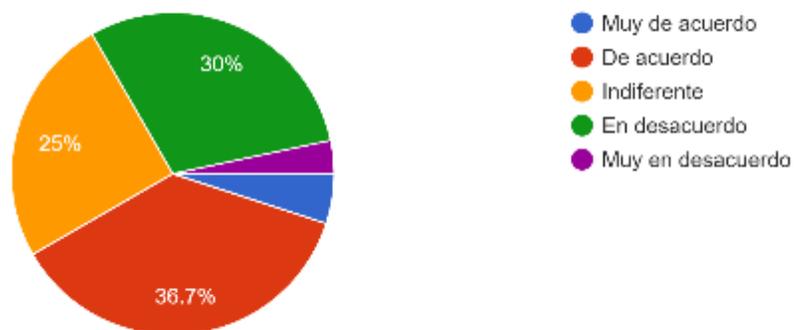
60 respuestas



Muy de acuerdo	12 personas
De acuerdo	23 personas
Indiferente	4 personas (6.7%)
En desacuerdo	21 personas
Muy en desacuerdo	0 personas

23. Cuando cometo un error me sancionan

60 respuestas

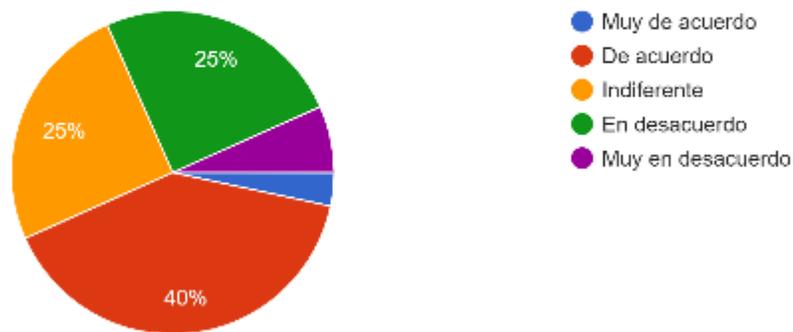


Clima laboral en equipo de enfermería

Muy de acuerdo	3 personas (5%)
De acuerdo	22 personas
Indiferente	15 personas
En desacuerdo	18 personas
Muy en desacuerdo	2 personas (3.3%)

24. La filosofía de la alta dirección es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas pero certeramente

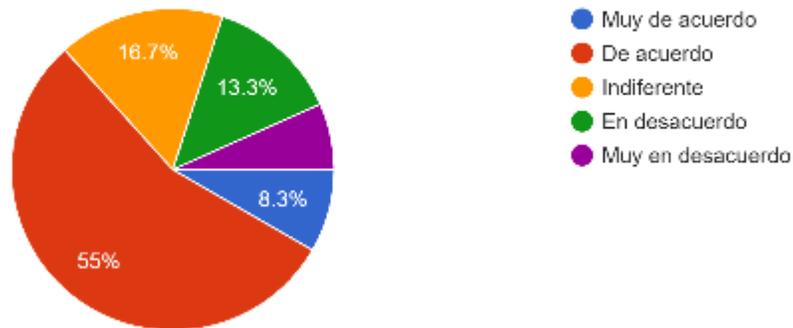
60 respuestas



Muy de acuerdo	2 personas (3.3%)
De acuerdo	24 personas
Indiferente	15 personas
En desacuerdo	15 personas
Muy en desacuerdo	4 personas (6.7%)

25. Esta institución ha tomado riesgos en los momentos oportunos

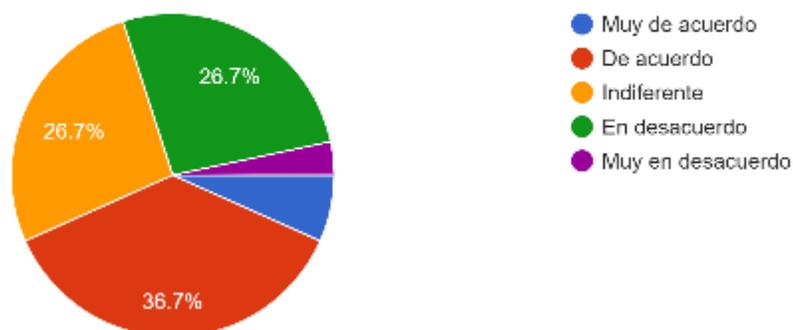
60 respuestas



Muy de acuerdo	5 personas
De acuerdo	33 personas
Indiferente	10 personas
En desacuerdo	8 personas
Muy en desacuerdo	4 personas (6.7%)

26. En esta institución tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para estar delante de la competencia

60 respuestas

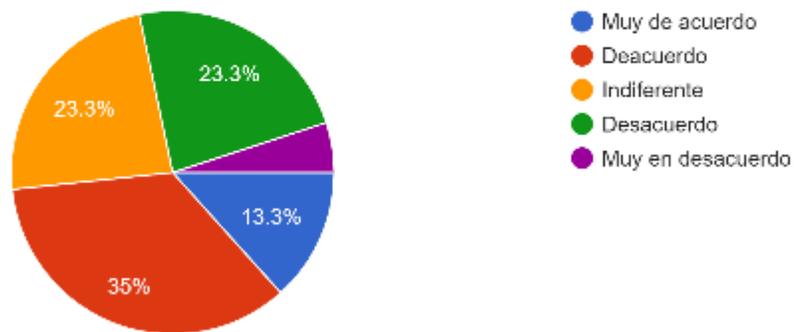


Clima laboral en equipo de enfermería

Muy de acuerdo	4 personas (6.7%)
De acuerdo	22 personas
Indiferente	16 personas
En desacuerdo	16 personas
Muy en desacuerdo	2 personas (3.3%)

27. La toma de decisiones en esta institución se hace con demasiada preocupación para logra la máxima efectividad

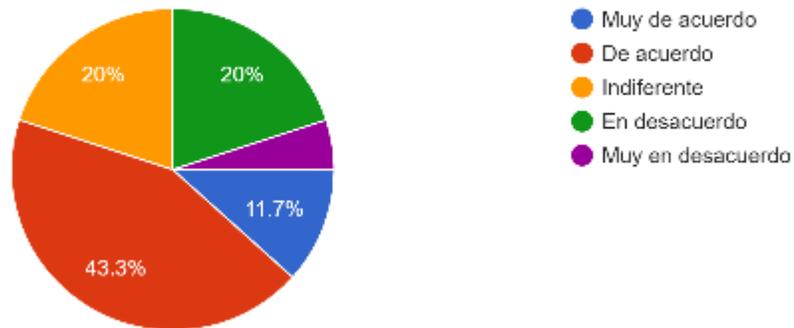
60 respuestas



Muy de acuerdo	8 personas
De acuerdo	21 personas
Indiferente	14 personas
En desacuerdo	14 personas
Muy en desacuerdo	3 personas (5%)

28. Aquí, la alta dirección se arriesga por una buena idea

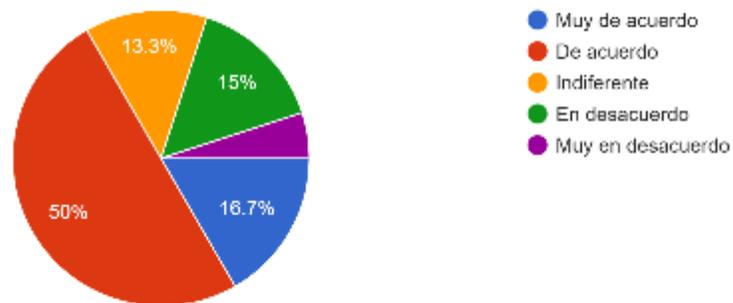
60 respuestas



Muy de acuerdo	7 personas
De acuerdo	26 personas
Indiferente	12 personas
En desacuerdo	12 personas
Muy en desacuerdo	3 personas (5%)

29. Entre la gente de esta institución prevalece una atmósfera amistosa

60 respuestas

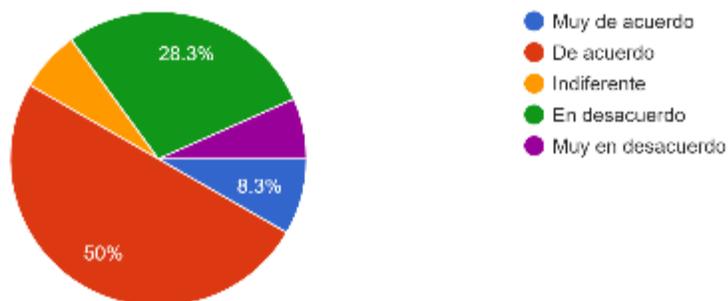


Clima laboral en equipo de enfermería

Muy de acuerdo	10 personas
De acuerdo	30 personas
Indiferente	8 personas
En desacuerdo	9 personas
Muy en desacuerdo	3 personas (5%)

30. Esta institución se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones

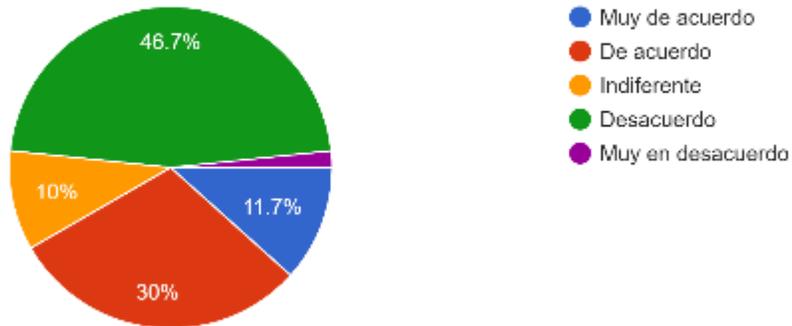
60 respuestas



Muy de acuerdo	5 personas
De acuerdo	30 personas
Indiferente	4 personas (6.7%)
En desacuerdo	17 personas
Muy en desacuerdo	4 personas (6.7%)

31. Es bastante difícil llegar a conocer a las personas de esta institución

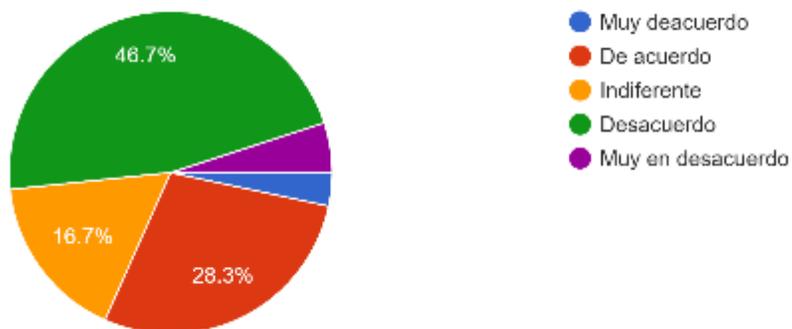
60 respuestas



Muy de acuerdo	7 personas
De acuerdo	18 personas
Indiferente	6 personas
En desacuerdo	28 personas
Muy en desacuerdo	1 persona (1.7%)

32. Las personas en esta institución tienden a ser frías y reservadas entre sí

60 respuestas

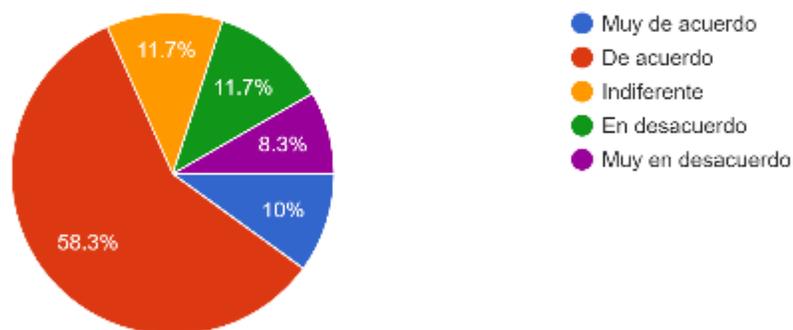


Clima laboral en equipo de enfermería

Muy de acuerdo	2 personas (3.3%)
De acuerdo	17 personas
Indiferente	10 personas
En desacuerdo	28 personas
Muy en desacuerdo	3 personas (5%)

33. Las relaciones alta dirección-trabajador tienden a ser agradables

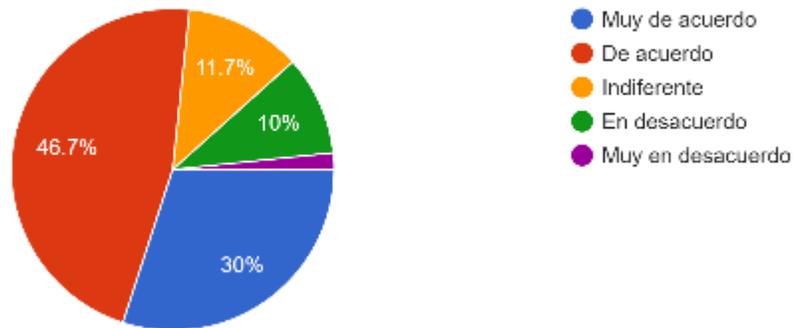
60 respuestas



Muy de acuerdo	6 personas
De acuerdo	35 personas
Indiferente	7 personas
En desacuerdo	7 personas
Muy en desacuerdo	5 personas

34. En esta institución se exige un rendimiento bastante alto

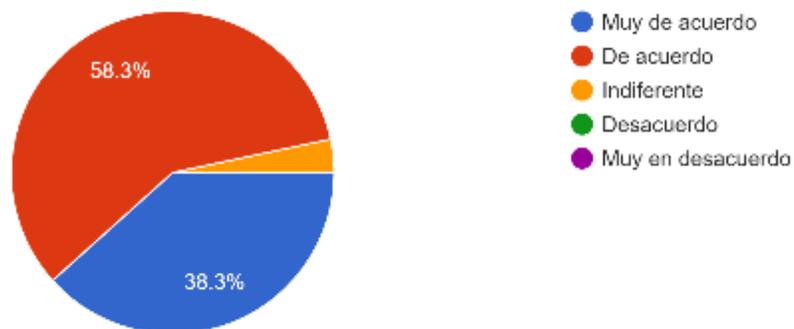
60 respuestas



Muy de acuerdo	18 personas
De acuerdo	28 personas
Indiferente	7 personas
En desacuerdo	6 personas
Muy en desacuerdo	1 persona (1.7%)

35. La gerencia piensa que todo trabajo se puede mejorar

60 respuestas

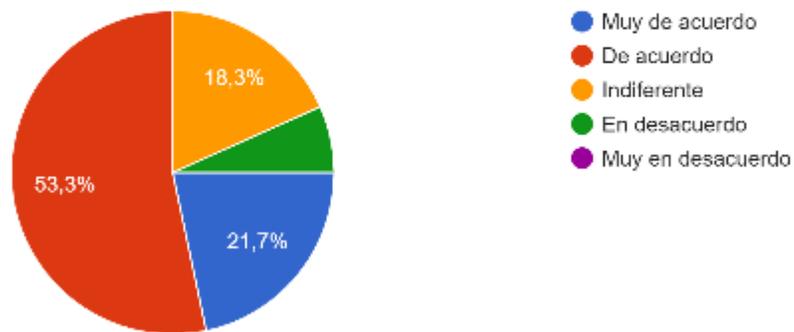


Clima laboral en equipo de enfermería

Muy de acuerdo	23 personas
De acuerdo	35 personas
Indiferente	2 personas (3.3%)
En desacuerdo	0 personas
Muy en desacuerdo	0 personas

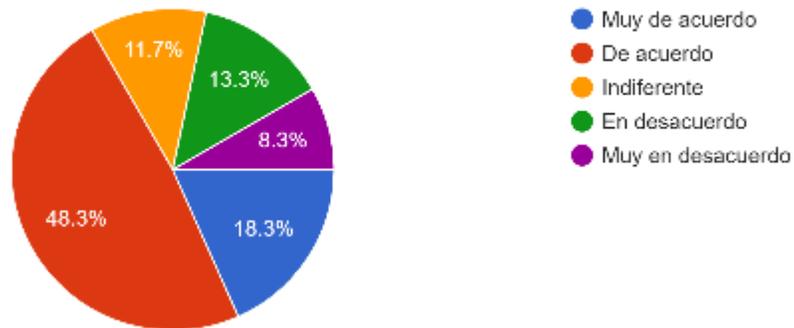
36. En esta institución siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal

60 respuestas



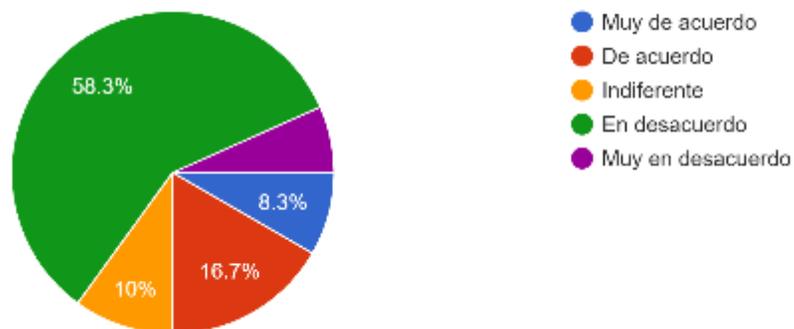
Muy de acuerdo	13 personas
De acuerdo	32 personas
Indiferente	11 personas
En desacuerdo	4 personas (6.7%)
Muy en desacuerdo	0 personas

37. La alta dirección piensa que si las personas están contentas la productividad marchará bien
 60 respuestas



Muy de acuerdo	11 personas
De acuerdo	29 personas
Indiferente	7 personas
En desacuerdo	8 personas
Muy en desacuerdo	5 personas

38. Aquí es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño
 60 respuestas

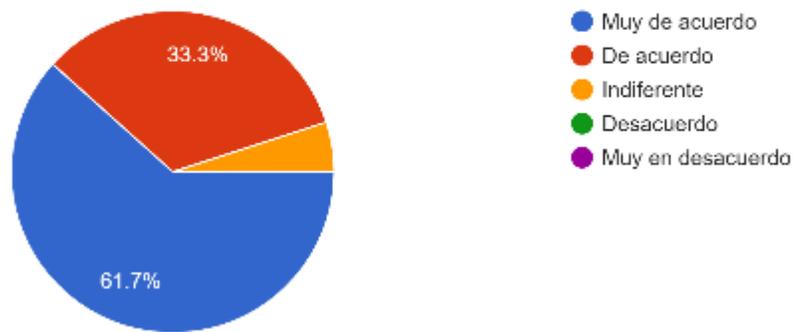


Clima laboral en equipo de enfermería

Muy de acuerdo	5 personas
De acuerdo	10 personas
Indiferente	6 personas
En desacuerdo	35 personas
Muy en desacuerdo	4 personas (6.7%)

39. Me siento orgulloso de mi desempeño

60 respuestas

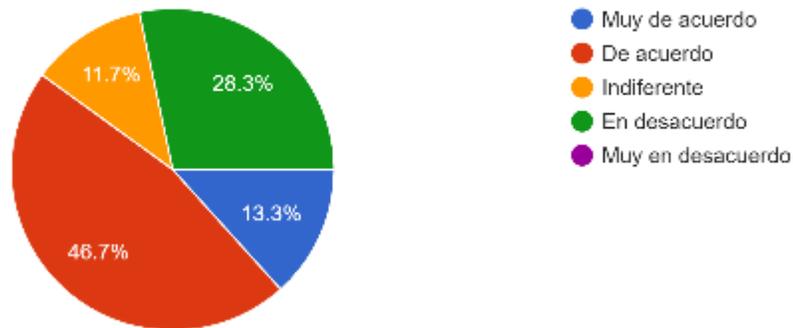


Muy de acuerdo	37 personas
De acuerdo	20 personas
Indiferente	3 personas (5%)
En desacuerdo	0 personas
Muy en desacuerdo	0 personas

Clima laboral en equipo de enfermería

40. Si me equivoco, las cosas van mal para mis superiores

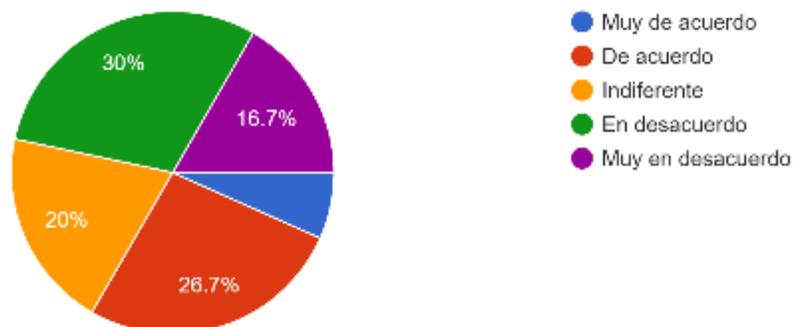
60 respuestas



Muy de acuerdo	8 personas
De acuerdo	28 personas
Indiferente	7 personas
En desacuerdo	17 personas
Muy en desacuerdo	0 personas

41. En esta institución la alta dirección habla acerca de mis aspiraciones dentro de la institución

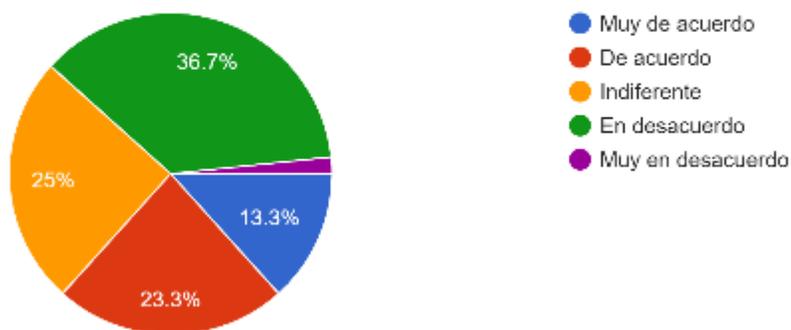
60 respuestas



Clima laboral en equipo de enfermería

Muy de acuerdo	4 personas (6.7%)
De acuerdo	16 personas
Indiferente	12 personas
En desacuerdo	18 personas
Muy en desacuerdo	10 personas

42. Las personas dentro de esta institución no confían verdaderamente una en el otro
60 respuestas

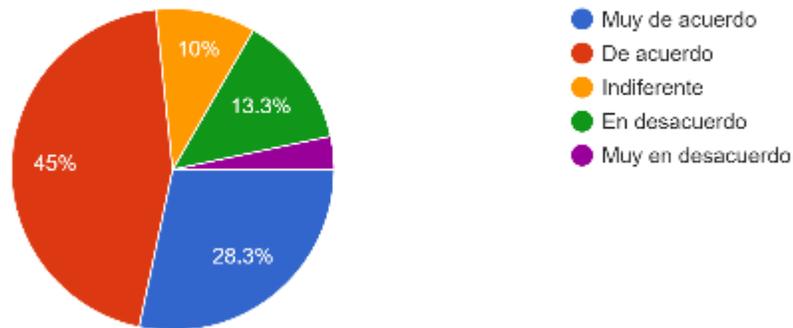


Muy de acuerdo	8 personas
De acuerdo	14 personas
Indiferente	15 personas
En desacuerdo	22 personas
Muy en desacuerdo	1 persona (1.7%)

Clima laboral en equipo de enfermería

43. Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil

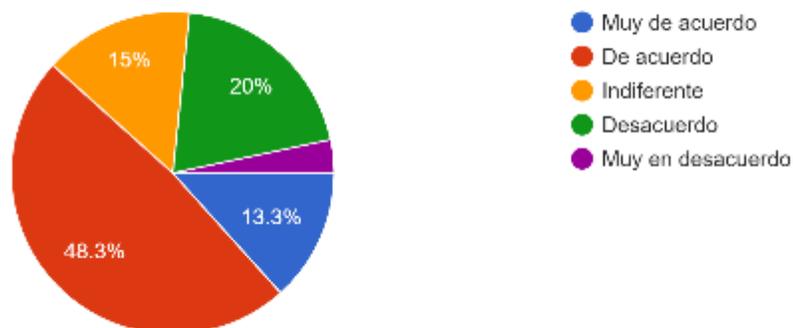
60 respuestas



Muy de acuerdo	17 personas
De acuerdo	27 personas
Indiferente	6 personas
En desacuerdo	8 personas
Muy en desacuerdo	2 personas (3.3%)

44. La filosofía de la alta dirección enfatiza el factor humano, como se sienten las personas, etc.

60 respuestas

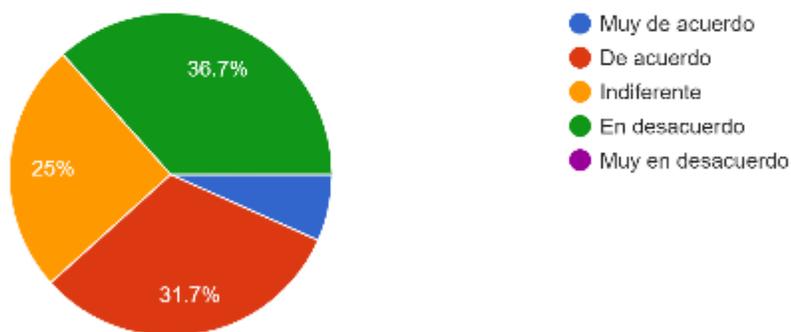


Clima laboral en equipo de enfermería

Muy de acuerdo	8 personas
De acuerdo	29 personas
Indiferente	9 personas
En desacuerdo	2 personas
Muy en desacuerdo	2 personas (3.3%)

45. En esta institución se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos

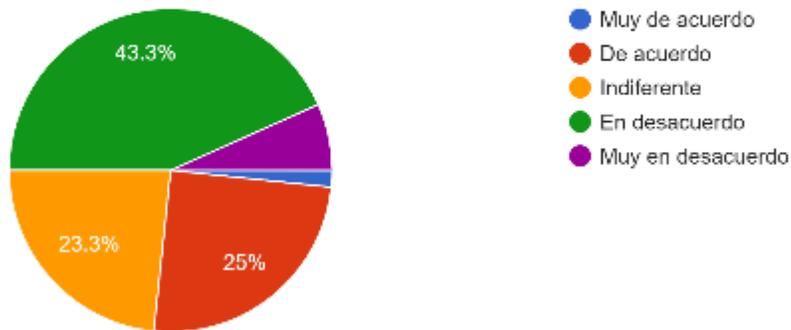
60 respuestas



Muy de acuerdo	4 personas (6.7%)
De acuerdo	19 personas
Indiferente	15 personas
En desacuerdo	22 personas
Muy en desacuerdo	0 personas

46. La actitud de los de alta dirección es que el conflicto entre unidades y departamentos puede ser bastante saludable

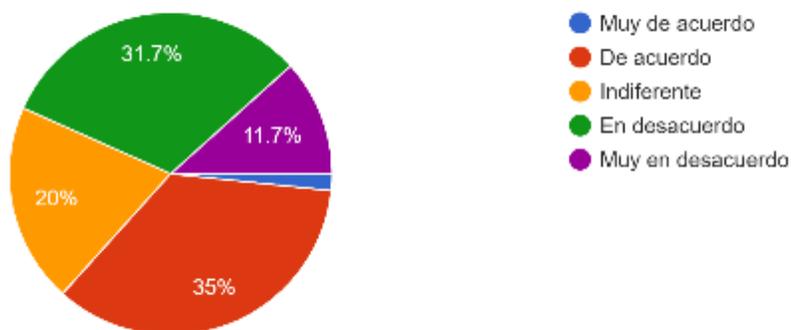
60 respuestas



Muy de acuerdo	1 persona (1.7%)
De acuerdo	15 personas
Indiferente	14 personas
En desacuerdo	26 personas
Muy en desacuerdo	4 personas (6.7%)

47. La alta dirección siempre busca estimular las discusiones abiertas entre individuos

60 respuestas

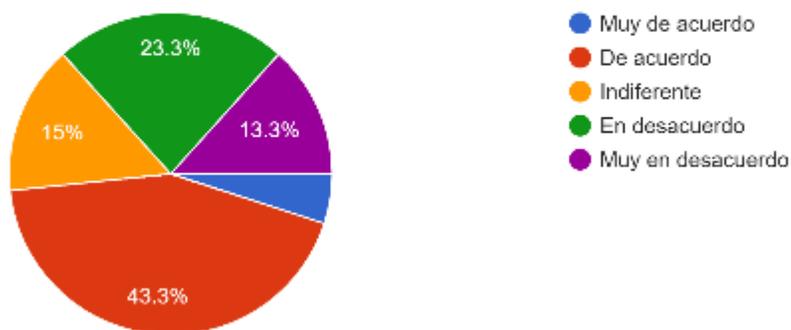


Clima laboral en equipo de enfermería

Muy de acuerdo	1 persona (1.7%)
De acuerdo	21 personas
Indiferente	12 personas
En desacuerdo	19 personas
Muy en desacuerdo	7 personas

48. Siempre puedo decir lo que pienso aunque no esté de acuerdo con mis jefes

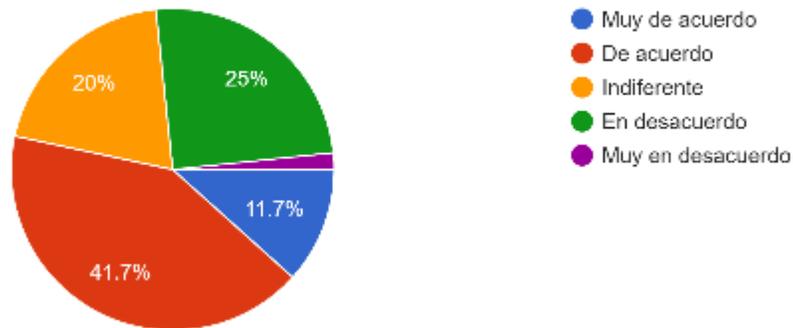
60 respuestas



Muy de acuerdo	3 personas (5%)
De acuerdo	26 personas
Indiferente	9 personas
En desacuerdo	14 personas
Muy en desacuerdo	8 personas

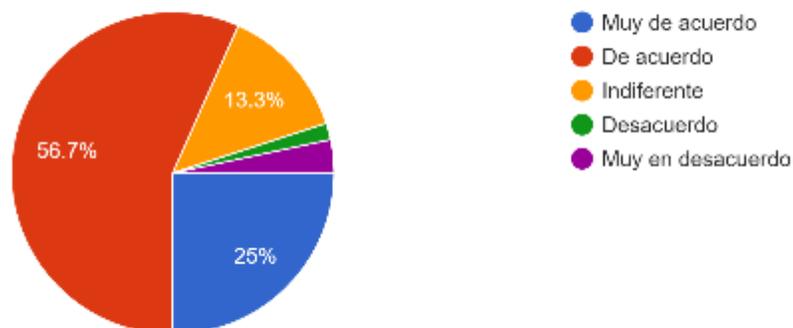
Clima laboral en equipo de enfermería

49. Lo más importante en la institución, es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible
60 respuestas



Muy de acuerdo	7 personas
De acuerdo	25 personas
Indiferente	12 personas
En desacuerdo	15 personas
Muy en desacuerdo	1 persona (1.7%)

50. La gente se siente orgullosa de pertenecer a esta institución
60 respuestas

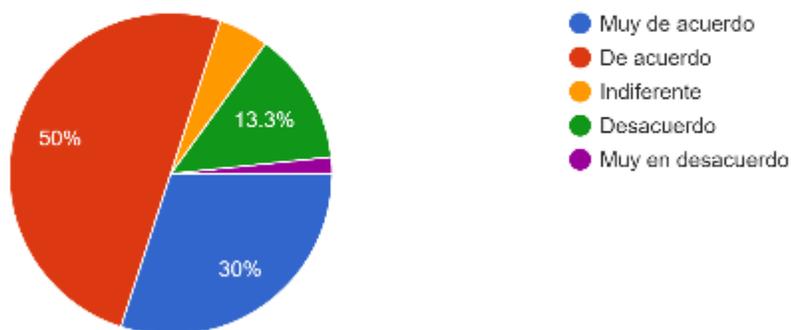


Clima laboral en equipo de enfermería

Muy de acuerdo	15 personas
De acuerdo	34 personas
Indiferente	8 personas
En desacuerdo	1 persona (1.7%)
Muy en desacuerdo	2 personas (3.3%)

51. Me siento que soy miembro de un equipo que funciona bien

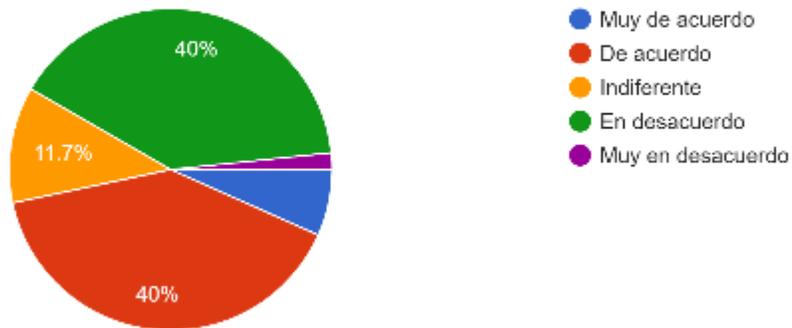
60 respuestas



Muy de acuerdo	18 personas
De acuerdo	30 personas
Indiferente	3 personas (5%)
En desacuerdo	8 personas
Muy en desacuerdo	1 persona (1.7%)

52. Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la institución

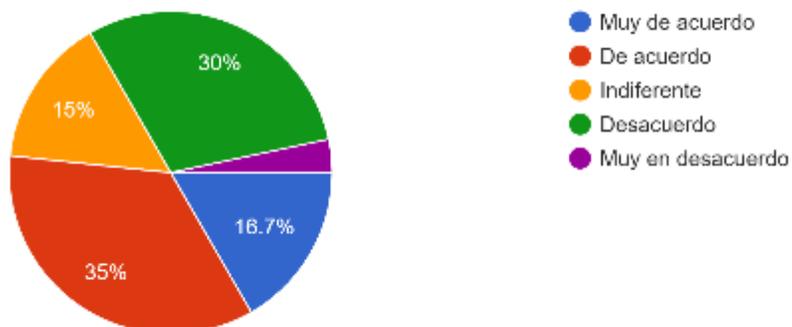
60 respuestas



Muy de acuerdo	4 personas (6.7%)
De acuerdo	24 personas
Indiferente	7 personas
En desacuerdo	24 personas
Muy en desacuerdo	1 persona (1.7%)

53. En esta institución cada cual se preocupa por sus propios intereses

60 respuestas



Muy de acuerdo	10 personas
De acuerdo	21 personas
Indiferente	9 personas
En desacuerdo	18 personas
Muy en desacuerdo	2 personas (3.3)

4.2 Análisis gráficos respuestas encuesta clima laboral por dimensiones

El presente estudio se realizó con 70 personas del equipo de enfermería de diferentes instituciones prestadoras de salud en dos ciudades de Colombia de Bogotá y Medellín; entre profesionales y técnicos de enfermería que laboran en diferentes áreas de la salud. Teniendo en cuenta un nivel de confianza de 5 y un margen de error de 95%, se obtuvo un tamaño de muestra de 60 personas encuestadas.

Dentro de las personas encuestadas en la ciudad de Bogotá (13) y Medellín (47) se encontró personal profesional (42) y auxiliares de enfermería (18), que trabajan en diferentes áreas como administrativas (13) y asistenciales (47), en diferentes niveles de complejidad de las instituciones de salud con predominio en cuarto nivel (29), con predominio en institución privada (28), todos con más de dos meses de tiempo laborado y con aceptación total por medio del consentimiento informado para la participación en el estudio.

Como instrumento de clima organizacional se utilizó el cuestionario construido por Litwin y Stringer. El instrumento está conformado por 9 dimensiones que forman 53 ítems o afirmaciones cerradas que permiten recoger y describir hechos de la organización mediante la percepción del individuo.

La dimensión estructura cuenta con 10 ítems; responsabilidad con 7 ítems; recompensa 6 ítems, riesgo 5 ítems, calor 5 ítems, apoyo 5 ítems; estándares de desempeño 6 ítems; conflicto 5 ítems, identidad 4 ítems.

El cuestionario tiene preguntas elaboradas en positivo y negativo para ser respondido a través de una escala de Likert que va de 1 al 5, con respuesta como excelente, muy buena, regular, deficiente y muy deficiente que será presentado en porcentajes. Esto quiere decir que a mayor puntuación que se obtenga en el cuestionario, la percepción del clima organizacional será evaluada como favorable.

DEFINICIÓN DE LAS DIMENSIONES

ESTRUCTURA: Representa la percepción que tienen los miembros de una organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. Preguntas (1,2,3,4,5,6,7,8,9,10)

	Total respuestas	%
Muy de acuerdo	146	26,7
De acuerdo	244	44,6
Indiferente	42	7,68
En desacuerdo	100	18,3
Muy en desacuerdo	15	2,7
	547	100

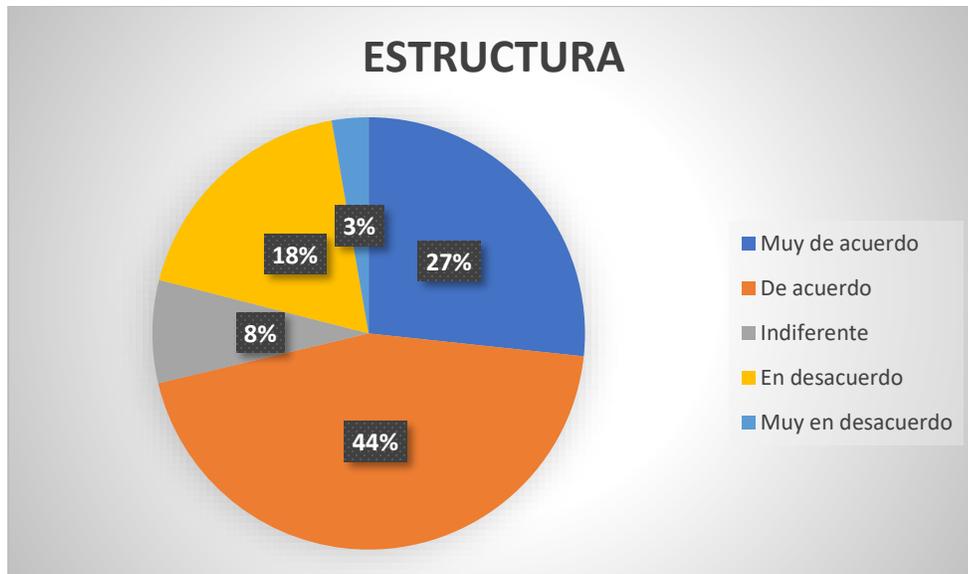


Gráfico 3 Resultado dimensión de Estructura

De acuerdo con la estructura organizacional, los encuestados consideran que las tareas se encuentran claramente definidas, manteniendo unas tareas lógicamente estructuradas, se tiene claro quien da las indicaciones y quien toma las decisiones, así como la estructura organizativa. Comúnmente se conocen las políticas de las instituciones. En cuanto a los papeles que se realizan en trámites internos las opiniones se encuentran divididas, dado que depende el servicio y la institución los reportes que se deben generar aumentan o disminuyen. También se evidencia que las ideas de los diferentes trabajadores no son tomadas en cuenta estando sujeto a los diferentes trámites administrativos. Además, se evidencia una opinión dividida referente a la afectación de la productividad, por la falta de organización y planificación, esto también se tiene en cuenta dependiendo del nivel de complejidad de la institución. En general las altas direcciones muestran interés por el adecuado cumplimiento de normas y procedimientos como el conocimiento de las jerarquías y los conductos regulares a seguir.

RESPONSABILIDAD: Sentimiento acerca de la autonomía en la toma de decisiones relacionadas con el trabajo. Supervisión general o estrecha. Preguntas (11,12,13,14,15,16,17)

	Total respuestas	%
Muy de acuerdo	37	9,0
De acuerdo	171	41,8
Indiferente	53	13,0
En desacuerdo	139	34,0
Muy en desacuerdo	9	2,2
	409	100



Gráfico 4 Resultado dimensión de Responsabilidad

Dentro de la responsabilidad la mayoría de encuestados realizan doble verificación de las tareas, con baja confianza en juicios individuales, pero no que sea verificado con la alta dirección. La mayoría de los encuestados hacen las cosas por sí mismos logrando buenos resultados, haciendo que las personas tengan la capacidad de resolver los problemas por sí mismas, esto genera que las directivas trazan los planes a ejecutar, pero los trabajadores son los responsables de la ejecución y del trabajo

realizado. Dentro de los equipos de trabajo al cometer errores, algunos los asumen y otros tienen diferentes excusas para evadirlos, haciendo que algunos trabajadores no asuman responsabilidades.

RECOMPENSA: Percepción sobre la adecuación de las recompensas recibida por el trabajo bien hecho. Más premio que castigo. Preguntas (18,19,20,21,22,23)

	Total respuestas	%
Muy de acuerdo	39	11,3
De acuerdo	129	37,5
Indiferente	51	14,8
En desacuerdo	99	28,8
Muy en desacuerdo	26	7,6
	344	100

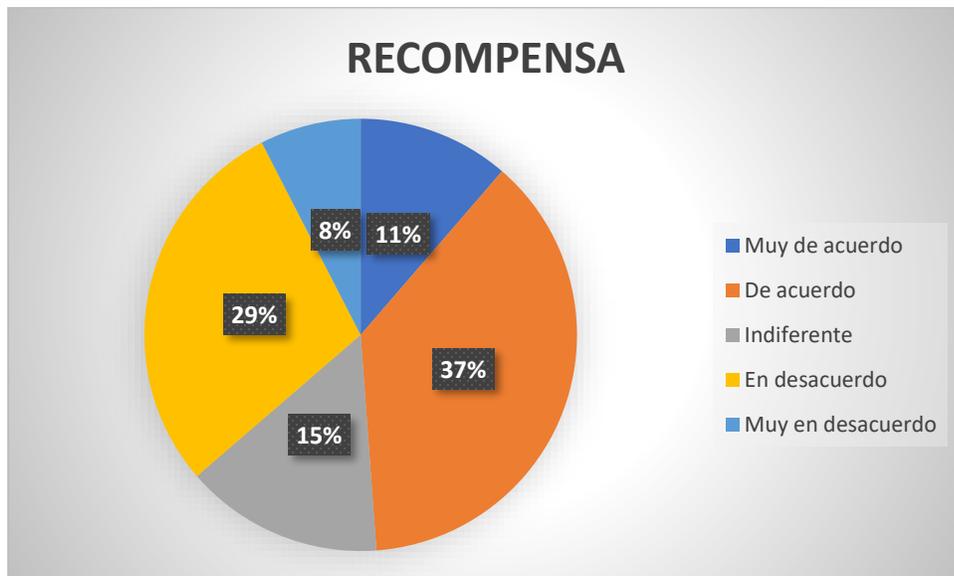


Gráfico 5 Resultado dimensión de Recompensa

Según los encuestados, y de acuerdo al nivel de complejidad de las instituciones donde laboran, existe un buen sistema de promoción, aunque la mitad de los encuestados consideran que los incentivos y recompensa no son mayores que las amenazas, y estas recompensas están sujetas al desempeño en el trabajo, habiendo mucha crítica dentro de las instituciones, aunque más de la mitad de los encuestados refieren que existe reconocimiento por el buen desempeño laboral, pero cuando se comenten los errores en muchas ocasiones se presentan sanciones frente a las mismas.

RIESGO: Se refiere a los sentimientos que poseen los funcionarios de los desafíos que se le imponen. Preguntas (24,25,26,27,28)

	Total respuestas	%
Muy de acuerdo	26	9,8
De acuerdo	105	39,6
Indiferente	67	25,2
En desacuerdo	51	19,2
Muy en desacuerdo	16	6,0
	265	100

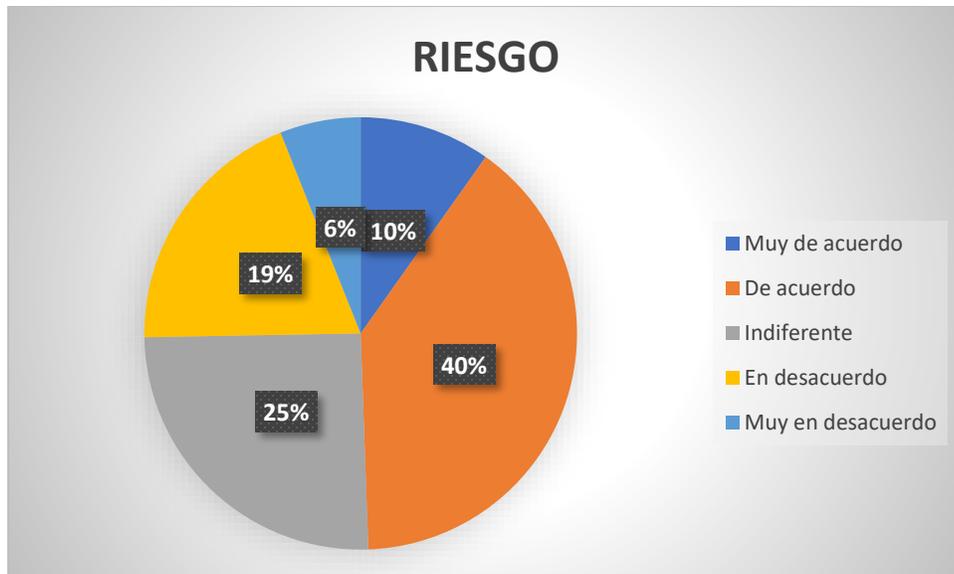


Gráfico 6 Resultado dimensión de Riesgo

Corresponde a lo que perciben los empleados acerca de los desafíos que impone el trabajo. Se mide si la organización promueve riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos. Como se observa existe un alto porcentaje de respuestas que están de acuerdo con un 40% por lo tanto nos muestra que siguen el desarrollo de la misma, conocen los fines, objetivos, iniciativas y son comunicadas, se involucra a los colaboradores por medio de una adecuada inducción.

CALOR: Percepción de los miembros de la institución sobre la posibilidad de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales. Preguntas (29,30,31,32,33)

	Total respuestas	%
Muy de acuerdo	28	11,6
De acuerdo	130	53,7
Indiferente	35	14,5

Clima laboral en equipo de enfermería

En desacuerdo	33	13,6
Muy en desacuerdo	16	6,6
	242	100

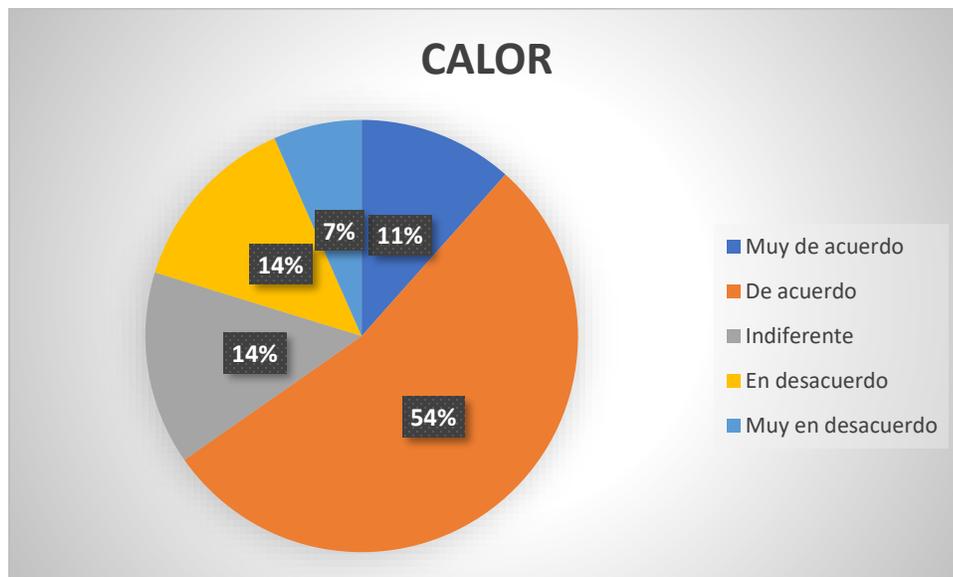


Gráfico 7 Resultado dimensión de Calor

Corresponde a la percepción por parte de los empleados acerca de la existencia de un ambiente de trabajo agradable y de buenas relaciones sociales tanto entre compañeros como entre jefes, como se puede observar en porcentajes el 54% está de acuerdo con esta afirmación y el 12% muy de acuerdo, haciendo un total de 66% siendo esto favorable en las relaciones entre los trabajadores.

ESTÁNDARES DE DESEMPEÑO: Refleja la percepción del funcionario sobre las normas de rendimiento de la institución. Preguntas (34,45,36,37,38,39)

	Total respuestas	%
Muy de acuerdo	107	29,7

Clima laboral en equipo de enfermería

De acuerdo	154	42,8
Indiferente	36	10,0
En desacuerdo	53	14,7
Muy en desacuerdo	10	2,8
	360	100

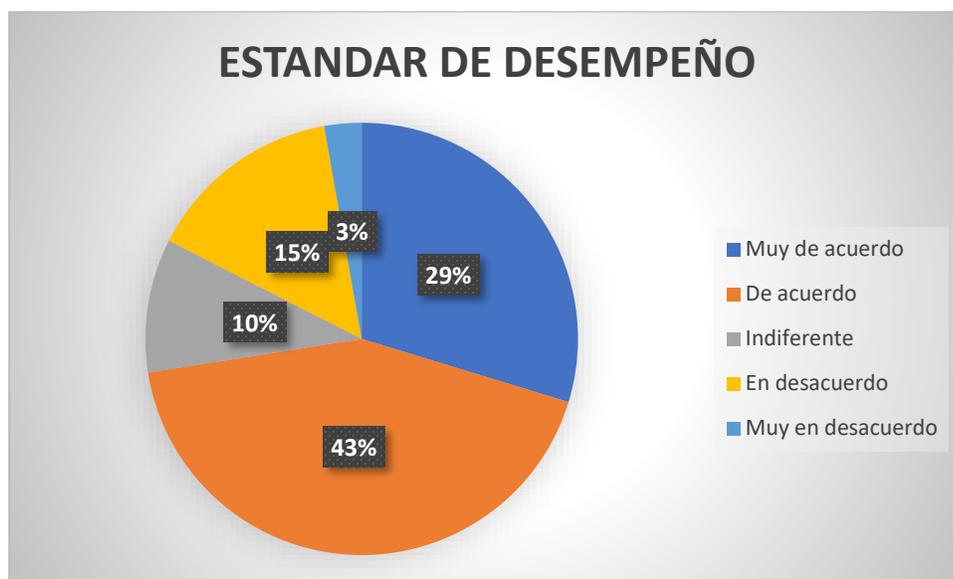


Gráfico 8 Resultado dimensión de Estándar de Desempeño

De acuerdo con la percepción de los funcionarios acerca de las normas del rendimiento de la institución, se puede evidenciar que dentro de las exigencias institucionales es bastante alto siendo un alto porcentaje de los encuestados, pero en contraste, la mayoría considera que los altos mandos piensan que todo el trabajo realizado se puede mejorar, también un alto número de encuestados sienten presión frente a la mejora continua del rendimiento tanto personal y grupal. Sólo poco más de la mitad de la población considera que para la alta dirección es importante que las personas estén contentas para que la productividad marche bien. Casi la mayoría del grupo encuestado no considera importante las buenas relaciones con los compañeros

para tener un buen desempeño. A pesar de eso, casi la totalidad de los encuestados se sienten orgullosos del desempeño propio del trabajo.

APOYO: Representa la percepción del funcionario sobre la existencia de una relación amistosa y ayuda dentro de la institución. Preguntas (40,41,42,43,44)

	Total respuestas	%
Muy de acuerdo	45	15,6
De acuerdo	114	39,6
Indiferente	49	17,0
En desacuerdo	65	22,6
Muy en desacuerdo	15	5,2
	288	100

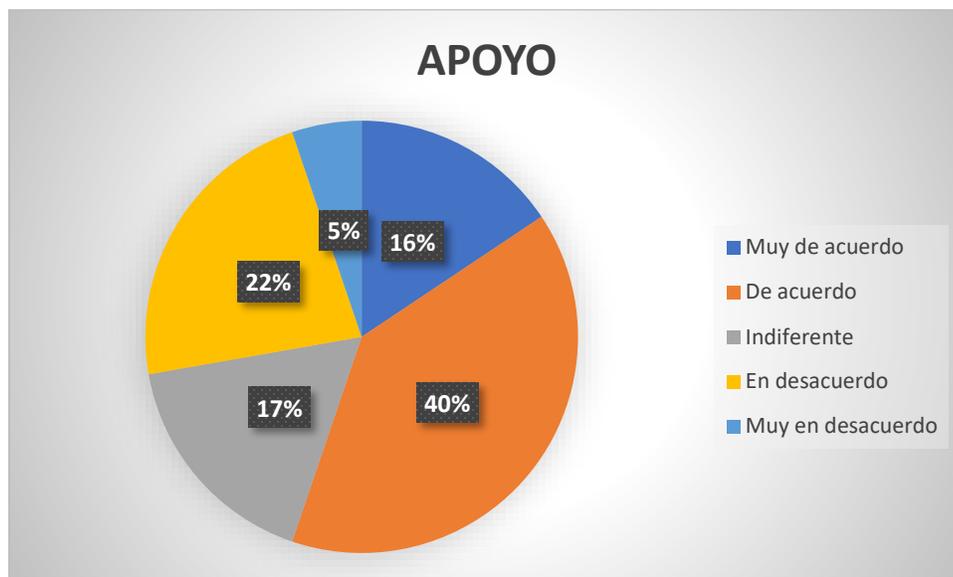


Gráfico 9 Resultado dimensión de Apoyo

Más de la mitad de los encuestados considera que los errores cometidos, generan situaciones complejas frente a los superiores; también refieren que los directivos no tienen en cuenta las aspiraciones de los trabajadores en la institución; solo una población muy pequeña en sus compañeros de trabajo, pero sí más de la mitad consideran que tienen el apoyo del jefe y de los compañeros frente a una labor difícil.

CONFLICTO: Percepción acerca de la aceptación de las opiniones discrepantes y de la no presencia de temor para enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.
Preguntas (45,46,47,48,49)

	Total respuestas	%
Muy de acuerdo	16	5,3
De acuerdo	106	35,3
Indiferente	62	20,7
En desacuerdo	96	32,0
Muy en desacuerdo	20	6,7
	300	100

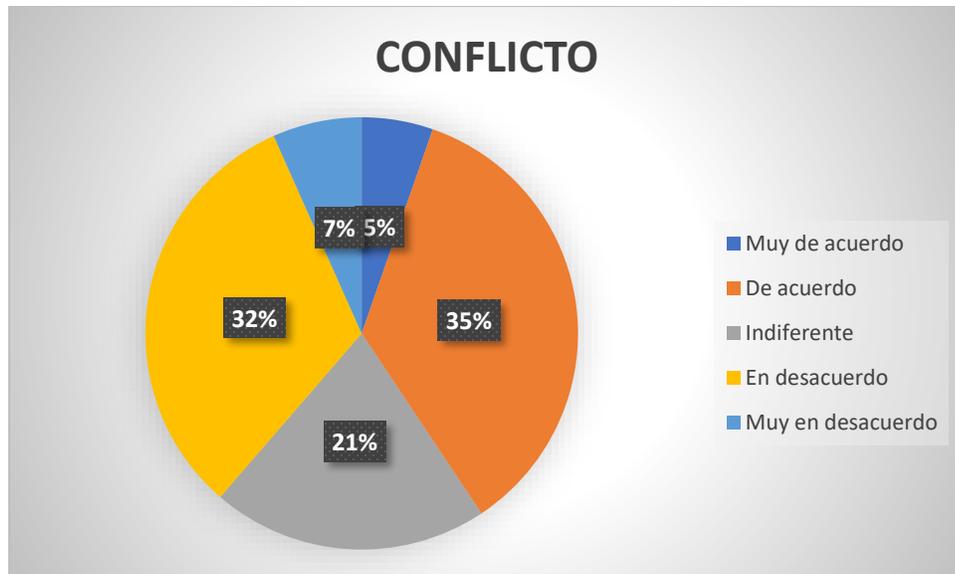


Gráfico 10 Resultado dimensión de Conflicto

Si observamos los resultados porcentuales generales, nos muestra que el 35% está de acuerdo con la afirmación: Representa lo que perciben los empleados con respecto a los jefes, si ellos escuchan las distintas opiniones y no temen enfrentar el problema tan pronto surja. Percepción que tienen acerca de la posibilidad de que la dirección de la institución propicia el que ellos manifiesten diferencias de opinión en ciertos aspectos del trabajo; y del grado en el cual, en el ambiente de trabajo, se dirimen las diferencias de opinión.

IDENTIDAD: Sentimiento de pertenencia de los funcionarios hacia la institución.

Preguntas (50,51,52,53)

	Total respuestas	%
Muy de acuerdo	47	22,1
De acuerdo	109	51,2
Indiferente	27	12,7

Clima laboral en equipo de enfermería

En desacuerdo	24	11,3
Muy en desacuerdo	6	2,8
	213	100

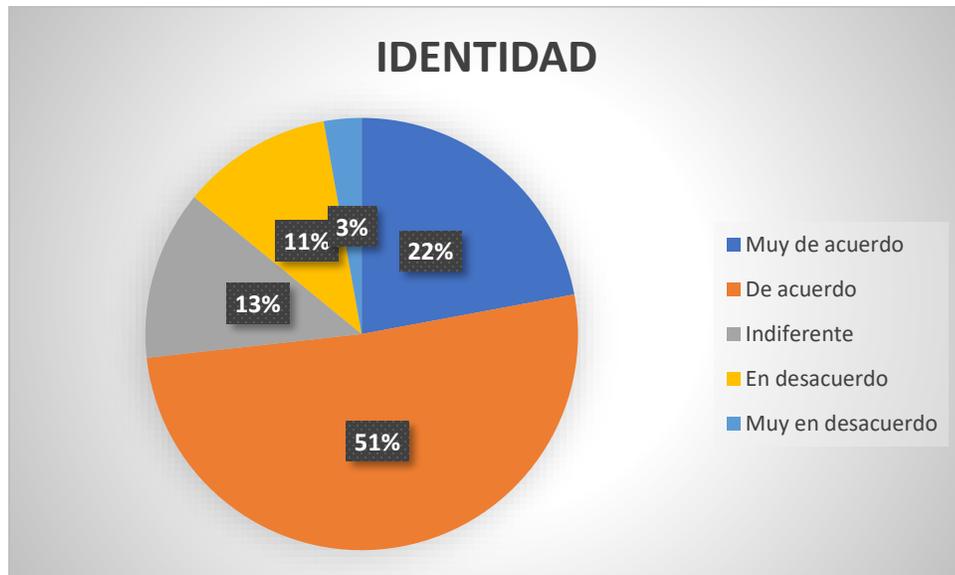


Gráfico 11 Resultado dimensión de Identidad

Es lo que perciben los empleados con respecto a la pertenencia que sienten hacia la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización, como podemos observar los resultados arrojan que existe identidad dentro de la institución con un 51% en de acuerdo y un 22% muy de acuerdo para un total de 73% a favor.

Los ítems que conforman el cuestionario se clasifican en positivos y negativos, según si la afirmación que acompaña a cada ítem es favorable o desfavorable para el clima de la organización.

PARA LOS ÍTEMS POSITIVOS:

1,2,3,4,5,10,12,14,18,19,20,24,25,27,28,29,30,33,34,35,39,41,43,47,48,50,51, la codificación va del 1 al 5, es decir, Muy desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni en acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4) y Muy de acuerdo (5).

	Total respuestas	%
Muy de acuerdo	311	21,0
De acuerdo	675	45,7
Indiferente	185	12,5
En desacuerdo	233	15,8
Muy en desacuerdo	74	5,0
	1478	100,0

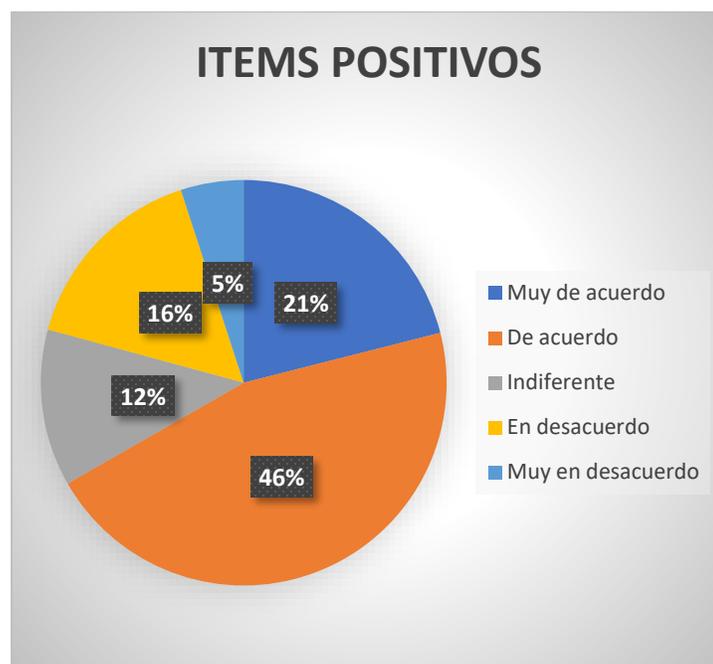


Gráfico 12 Ítems Negativos

PARA LOS ÍTEMS NEGATIVOS:

6,7,8,9,11,13,15,16,17,21,22,23,26,31,32,36,37,38,40,42,44,45,46,49,52,53, las codificaciones a la inversa, ya que va del 5 al 1, es decir, Muy en desacuerdo (5), En desacuerdo (4), Ni en acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (2) y Muy de acuerdo (1). Esto quiere decir, que a mayor puntuación que se obtenga en el cuestionario, como resultado de la suma de los valores asignados a cada ítem, la percepción del clima organizacional será evaluado como más favorable.

	Total respuestas	%
Muy de acuerdo	180	12,4
De acuerdo	580	39,9
Indiferente	227	15,6
En desacuerdo	419	28,8
Muy en desacuerdo	48	3,3
	1454	100,0



Gráfico 13 Ítems Positivos

De acuerdo con lo anterior, y posterior al análisis de las preguntas realizadas a la población encuestada, se pueden empezar a evidenciar algunos de los factores que influyen en el clima laboral tanto positivos como negativos. Dichos factores son:

POSITIVOS:

- Definición y establecimiento de las tareas de acuerdo al cargo, siendo lógicas y coherentes
- Se encuentra establecida de forma adecuada la estructura organizacional de las instituciones, y además es de total conocimiento de los trabajadores
- La alta dirección se preocupa por que los procedimientos sean claros a los trabajadores, por lo que es más práctico delegar funciones sin necesidad de realizar verificaciones permanentes y se parte de la autonomía de cada colaborador

- Las instituciones cuentan con sistemas de promoción como recompensa a las labores de los trabajadores (entre otras recompensas)
- Las directivas tienen en cuenta las ideas de los colaboradores como aporte a el desempeño de la institución
- Dentro de la institución hay atmósfera amistosa y agradable tanto en colaboradores como con las altas directivas
- Existe el derecho a la libre expresión tanto con los compañeros como con los jefes, sin temor a represalias.
- Existe sentido de pertenencia hacia la institución.

NEGATIVOS:

- Existen normas y trámites internos que ocupan tiempo valioso, restando tiempo a lo realmente importante afectando la productividad
- Existe desorden administrativo, donde no se tienen claras las funciones ni la jerarquía
- La falta de compañerismo y desconfianza hace que no se evidencie el trabajo en equipo
- Frente a los errores existen excusas, poca responsabilidad en los actos y pocas soluciones
- No existen los sistemas de recompensas ni promociones, por el contrario, existen sanciones frente a los errores
- No se conocen a los trabajadores de las instituciones, únicamente los compañeros cercanos
- No es apropiado opinar ni dar ideas a las altas directivas

Para poder establecer la metodología de evaluación que permitiera realizar el diagnóstico situacional de los factores que intervienen en el clima laboral y el adecuado desempeño del equipo de enfermería, fue necesario realizar una encuesta a un equipo

de enfermería entre profesionales y técnicos, donde se evidenciara la percepción individual en cada uno de las instituciones de salud y en las diferentes áreas de trabajo.

Una vez identificados los factores tanto positivos como negativos que se evidenciaron en la aplicación de la encuesta, se busca proponer unas estrategias que contribuyan a mejorar el clima laboral de las instituciones y el desempeño del equipo de enfermería. Dentro de estas estrategias se plantea:

- Tener claridad con la jerarquía que maneja la institución, debe ser conocida por todos los colaboradores.
- A pesar de que los resultados en la dimensión de apoyo son satisfactorios, se recomienda implementar un programa de formación en liderazgo, ya que algunos aspectos como reconocimiento y comunicación de los jefes hacia los colaboradores necesitan ser reforzados.
- Redistribuir la carga de trabajo y verificar que todo el personal involucrado cuente con objetivos y funciones claras además de un trabajo equitativo para todos.
- Capacitar al personal en aspectos de importancia para la mejora del clima laboral, este programa debe estar creado para fortalecer aspectos académicos y éticos que se han debilitado en las personas, tales como las relaciones interpersonales, estrategias de comunicación y comportamiento organizacional.
- Motivar y reconocer la autonomía de cada uno de los integrantes que la componen, y en comprender sus valores individuales para alinearlos a la misión, visión y a las estrategias productivas de la institución, potenciando una relación de interdependencia a través de la cual los éxitos académicos e institucionales sean sentidos por el equipo de trabajo como triunfos propios, conjugando de esta manera las finalidades de ambos.
- Generar bonificaciones o estímulos tales como crecimiento laboral dentro de la empresa; asegurando que el trabajo ponga nuevos retos para los trabajadores, que se les capacite con la intención de mejorar sus conocimientos para que les permita reconocer que sus actividades son valiosas para el

desarrollo de la institución, y que su función es clave para alcanzar las metas propuestas a nivel general.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

El clima laboral se entiende como el “conjunto de condiciones sociales psicológicas que repercuten en el desempeño de los empleados” (Hernández, 2014). Antes de pensar en una empresa, se debe comprender que cada persona es un “micromundo”, donde al unirse todos forman una compañía, por lo que, si cada uno de los colaboradores funciona de manera óptima, la dinámica de la empresa se verá beneficiada. (de la Cruz, Acosta, & Huerta, 2018). Según las experiencias personales y laborales, se ha percibido dificultades generadas a causa del inadecuado clima laboral en las diferentes instituciones, afectando directamente el desempeño de los colaboradores. Dentro de las causas más comunes del mal clima laboral se encuentran los ambientes coercitivos, amenazantes, horarios extensos, fatiga física y mental, ocasionando temor a perder los empleos, alta rotación de personal, desempeños laborales muy bajos con alto riesgo de fallas en la atención, eventos adversos. De acuerdo con lo anterior, enfocamos la población en personal profesional y técnico en enfermería, en dos ciudades capitales de Colombia que laboran en diferentes instituciones (IPS asistencial presencial y domiciliaria, administrativas, particulares), elegidas de manera aleatoria, teniendo en cuenta la carga laboral que conllevan a diario, no solo asistencial sino administrativa, sumado a que de forma permanente deben realizar trabajo en equipo y seguir instrucciones de cargos superiores (todo al mismo tiempo). También deben realizar turnos extensos, limitados horarios de descanso dentro de los turnos, entre otros.

Por esta razón nos surgen las preguntas ¿Cuáles son los principales factores que influyen en el clima laboral y en el desempeño del equipo de enfermería de diferentes instituciones prestadoras de salud en las ciudades de Bogotá y Medellín?

El proyecto de “Clima laboral y los principales factores que influyen en el desempeño del equipo de enfermería de diferentes instituciones prestadoras de salud en las ciudades de Bogotá y Medellín en el último trimestre del año 2020” buscando realizar un diagnóstico de los principales factores que influyen en el desempeño del equipo de enfermería relacionado con el clima laboral en diferentes instituciones prestadoras de servicios de salud de dos ciudades principales de Colombia, y posterior a la aplicación del cuestionario de Litwin y Stringer, se logra extraer aspectos positivos y negativos de cómo los colaboradores en Enfermería perciben el clima laboral en cada una de las entidades en las que laboran, siendo instituciones de diferentes niveles y en distintas áreas de trabajo.

El clima laboral responde a una componente multivariante, de ahí que puedan apreciarse diferentes dimensiones. Estos múltiples factores permiten enriquecer, comprender y analizar el clima laboral como un conjunto de elementos y no como una función de cada colaborador en su sitio de trabajo.

Posterior al análisis del cuestionario de clima laboral construido por Litwin y Stringer, con el análisis de 53 ítems divididos en 9 dimensiones: La dimensión estructura cuenta con 10 ítems; responsabilidad con 7 ítems; recompensa 6 ítems, riesgo 5 ítems, calor 5 ítems, apoyo 5 ítems; estándares de desempeño 6 ítems; conflicto 5 ítems, identidad 4 ítems; se identifican factores positivos y negativos que influyen en el clima laboral, los cuales son:

Positivos:

- Definición y establecimiento de las tareas de acuerdo con el cargo, siendo lógicas y coherentes
- Se encuentra establecida de forma adecuada la estructura organizacional de las instituciones, y además es de total conocimiento de los trabajadores
- La alta dirección se preocupa por que los procedimientos sean claros a los trabajadores, por lo que es más práctico delegar funciones sin necesidad de realizar verificaciones permanentes y se parte de la autonomía de cada colaborador
- Las instituciones cuentan con sistemas de promoción como recompensa a las labores de los trabajadores (entre otras recompensas)

- Las directivas tienen en cuenta las ideas de los colaboradores como aporte a el desempeño de la institución
- Dentro de la institución hay atmósfera amistosa y agradable tanto en colaboradores como con las altas directivas
- Existe el derecho a la libre expresión tanto con los compañeros como con los jefes, sin temor a represalias.
- Existe sentido de pertenencia hacia la institución.

Negativos:

- Existen normas y trámites internos que ocupan tiempo valioso, restando tiempo a lo realmente importante afectando la productividad
- Existe desorden administrativo, donde no se tienen claras las funciones ni la jerarquía
- La falta de compañerismo y desconfianza hace que no se evidencie el trabajo en equipo
- Frente a los errores existen excusas, poca responsabilidad en los actos y pocas soluciones
- No existen los sistemas de recompensas ni promociones, por el contrario, existen sanciones frente a los errores
- No se conocen a los trabajadores de las instituciones, únicamente los compañeros cercanos
- No es apropiado opinar ni dar ideas a las altas directivas

Dentro de todos los factores que se lograron rescatar, basados en las experiencias de la población objeto, se logra evidenciar que el clima laboral no es únicamente un término que se usa para saber si existe buena relación entre compañeros de trabajo, sino que va más allá. Durante el desarrollo del proyecto se evidenció que muchos de los errores que se presentan se encuentran en la jerarquía, ya que algunos de los colaboradores desconocen quienes son sus “jefes”, quien se encarga de algún proceso en específico, o simplemente no se sabe a quién se debe acudir para realizar diferentes trámites, de ahí se ve alterado el uso de los conductos regulares, alterando algunos de los procesos administrativos de las instituciones.

Por otra parte, al verse alterados los procesos administrativos, los errores y las faltas recaen sobre los colaboradores, en muchas ocasiones sin conocer las razones de las fallas, donde los altos mandos emiten represalias alterando así los canales de comunicación necesarios para el adecuado trabajo en equipo. Sumado a esto se evidencia que, en diferentes instituciones de salud, no existen estímulos de crecimiento laboral, haciendo que los trabajadores se sientan “estancados” y prefieren migrar a otras instituciones donde les ofrecen retos personales y profesionales, sin generar motivaciones ni sentido de pertenencia hacia la institución.

Una vez se tiene clara la perspectiva administrativa que se tiene, se evidencia que es importante la adecuada distribución de la carga laboral, en cuanto a la equidad y a las capacidades y habilidades que tiene cada uno de los colaboradores, de esta manera se hace más sencillo y armonioso el trabajo en equipo, dando autonomía a los trabajadores en la ejecución de las tareas, pero sin llegar al punto del descuido.

De acuerdo con lo anterior, y a los estudios revisados previamente, se puede inferir que el clima laboral influye directamente en el desempeño laboral y en la calidad de la prestación de los servicios de salud. Al tener en orden los factores tanto negativos como positivos, que parecen obvios, pero son los más descuidados en muchas ocasiones, el ambiente y el entorno laboral, son aptos para la adecuada prestación de servicios de salud.

A partir de eso, se plantean unas estrategias que contribuyan a mejorar el clima laboral de las instituciones y el desempeño del equipo de enfermería. Dentro de estas estrategias se plantea:

- Tener claridad con la jerarquía que maneja la institución, debe ser conocida por todos los colaboradores.
- A pesar de que los resultados en la dimensión de apoyo son satisfactorios, se recomienda implementar un programa de formación en liderazgo, ya que algunos aspectos como reconocimiento y comunicación de los jefes hacia los colaboradores necesitan ser reforzados.
- Redistribuir la carga de trabajo y verificar que todo el personal involucrado cuente con objetivos y funciones claras además de un trabajo equitativo para todos.

- Capacitar al personal en aspectos de importancia para la mejora del clima laboral, este programa debe estar creado para fortalecer aspectos académicos y éticos que se han debilitado en las personas, tales como las relaciones interpersonales, estrategias de comunicación y comportamiento organizacional.
- Motivar y reconocer la autonomía de cada uno de los integrantes que la componen, y en comprender sus valores individuales para alinearlos a la misión, visión y a las estrategias productivas de la institución, potenciando una relación de interdependencia a través de la cual los éxitos académicos e institucionales sean sentidos por el equipo de trabajo como triunfos propios, conjugando de esta manera las finalidades de ambos.
- Generar bonificaciones o estímulos tales como crecimiento laboral dentro de la empresa; asegurando que el trabajo ponga nuevos retos para los trabajadores, que se les capacite con la intención de mejorar sus conocimientos para que les permita reconocer que sus actividades son valiosas para el desarrollo de la institución, y que su función es clave para alcanzar las metas propuestas a nivel general.

RECOMENDACIONES

La evaluación y medición constante del clima laboral contribuirá para que las autoridades y líderes de las diferentes unidades se mantengan informados en forma permanente de lo que requieren sus empleados, por medio de la detección de deficiencias para aplicar los correctivos necesarios y justo a tiempo.

El análisis e interpretación del cuestionario aplicado al personal en estudio permitió conocer resultados favorables y desfavorables para la institución, entre ellos la insatisfacción y la apatía del personal ante un ambiente de trabajo poco adecuado en cuanto a relaciones laborales interpersonales se refiere; además de la disconformidad con la poca atención al personal.

La elaboración y diseño de un plan de mejora del clima laboral contribuye a la mejoría de esta situación ante la aplicación de estrategias, políticas, medidas y

acciones de ayuda en cuanto a empoderamiento, capacitación y motivación se describen; plan que se ha basado en los fundamentos teóricos y aplicación de herramientas administrativas actuales que contribuirán a mejorar el clima laboral y juntamente con ello un buen desempeño laboral.

Se sugiere la capacitación constante a los empleados con el objeto de mejorar el servicio de atención que se presta, además de mantener un personal saludable laboral y mentalmente a través de las distintas capacitaciones en temas de interés profesional y personal que permitan su crecimiento laboral y mejorando sus competencias en su entorno de trabajo, además de recibir reconocimiento por sus logros obtenidos. Esta debe ser una labor fuerte y permanente por parte de recursos humanos, siendo estrategias inmersas dentro de las políticas institucionales para su total cumplimiento y garantizar la atención de calidad desde el adecuado clima laboral.

REFERENCIAS

- Aiaga Babilon, Y., Mercado Mendez, I., & Neira Granados, O. (15 de febrero de 2018). Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital regional docente de medicina tropical. Universidad Nacional del Cayao. Obtenido de <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/2948>
- Casas, J. G. (diciembre de 2017). el clima laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de ciudad eten, 2016 Universidad Privada Juan Mejía Boca. Obtenido de <http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/93/1/Tesis%20Oficial%20Jhon%20Vasquez.pdf>
- Cruz, W. D. (2015). clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos perioperatoria en un hospital essalud, lima. agosto - octubre 2017. Universidad Nacional Abierta y a Distancia. Obtenido de UNAD: <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/6229/93239309.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- de la Cruz, N., Acosta, L., & Huerta, K. (2018). Universidad Cayetano Heredia. Obtenido de Universidad Cayetano Heredia: http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3852/Clima_Acosta%20Ingaruca%20Alida.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gutiérrez Arana, G., & Peralta Payano, C. (agosto de 20 de 2018). clima organizacional y satisfacción laboral en el personal profesional de enfermería de la clínica san juan de dios, lima 2018. Universidad Norbert Wiener. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/handle/123456789/2361>

Hernández Zavala, M., Hernández Cantoral, A., Nava Galán, M., Pérez López, M., Hernández Ramírez, M., Matus Miranda, R., & Balseiro Almario, C. (marzo de 2012). Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. Scielo. Obtenido de enfermería Universitaria: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632012000100002&lng=es&tlng=es

Hernández, C. V. (09 de noviembre de 2007). evaluación del entorno laboral de enfermería en una institución de segundo nivel de atención. Universidad Autónoma de San Luis Potosí. Obtenido de <https://ninive.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/3077/MAE1EEL00701.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Miró, S. (29 de diciembre de 2016). ¿Qué importancia tiene el clima laboral? Pyme al día. Obtenido de Pyme al día: <https://www.pimealdia.org/es/quina-importancia-clima-laboral/>

Muro, M. J. (21 de septiembre de 2018). relación entre el clima organizacional y la productividad de los colaboradores en la empresa pro-semillas s.a.c. 2016-2017. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de Facultad de ciencias empresariales: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1594/1/TL_MoranteMuroMonica.pdf

Páez, L. (15 de noviembre de 2014). el clima organizacional y su influencia en los proyectos de alto impacto de una organización. Universidad Militar Nueva Granada. Obtenido de Universidad Militar Nueva Granada: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13142/ARTICULO%20FIN>

AL%206501671.pdf;jsessionid=C08511F0B6A2CC5EA03522AF4F96226C?sequence=1

Rivera Porras, D., Hernández Lalinde, J., Forgiony Santos, J., Bonilla Cruz, N., & Rozo Sánchez, A. (15 de enero de 2018). Clima organizacional y su influencia en los proyectos de alto impacto de una organización. *Revista espacios*. Obtenido de *Revista espacios*: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n16/a18v39n16p17.pdf>

Romero Ruiz, A., & Banderas López, I. (2007). Clima laboral en las enfermeras de un hospital. *Unidad de Investigación*. Obtenido de *Bloque de formación e investigación*: <http://www.sspa.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/huvvsites/default/files/revistas/ED-87-03.pdf>

Vera, M. L. (2018). *Revista Científica Agora*. Obtenido de <https://revistaagora.com/index.php/cieUMA/article/viewFile/109/99#:~:text=Conclusiones%3A%20Los%20factores%20laborales%20de,con%20los%20compa%C3%B1eros%20de%20trabajo>

ANEXOS

ARTICULO DE INVESTIGACION

Movimiento Científico

URL del

manuscrito: <https://revmovimientocientifico.iberu.edu.co/authorDashboard/submission/210>

4

CLIMA LABORAL Y LOS PRINCIPALES FACTORES QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO DEL EQUIPO DE ENFERMERÍA DE DIFERENTES INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SALUD EN LAS CIUDADES DE BOGOTÁ Y MEDELLÍN EN EL ÚLTIMO TRIMESTRE DEL AÑO 2020

Ángela Tatiana González Salazar, Yeimy Lisbed Urán Vasco

RESUMEN

Objetivo Analizar los principales factores que influyen en el clima laboral y el desempeño del equipo de enfermería en instituciones de salud de las ciudades de Bogotá y Medellín en el último trimestre del año 2020. **Material y método** se realizó un cuestionario de clima laboral a la población objeto a través de Google Forms, posteriormente se realiza tabulación y análisis de gráficos. **Resultados** el análisis de las preguntas realizadas a la población encuestada, se pueden empezar a evidenciar algunos de los factores que influyen en el clima laboral tanto positivos como negativos, una vez identificados los factores, se busca proponer unas estrategias que contribuyan a mejorar el clima laboral de las instituciones y el desempeño del equipo de enfermería. **Conclusiones** durante el desarrollo del proyecto se evidenció que muchos de los errores que se presentan se encuentran en la jerarquía, ya que algunos de los colaboradores desconocen quienes son sus "jefes", quien se encarga de algún proceso en específico, o simplemente no se sabe a quién se debe acudir para realizar diferentes trámites, de ahí se ve alterado el uso de los conductos regulares, alterando algunos de los procesos administrativos de las instituciones.

Palabras claves: Clima laboral, equipo de trabajo, enfermería, satisfacción laboral, motivación.

WORK CLIMATE AND THE MAIN FACTORS INFLUENCING THE PERFORMANCE OF THE NURSING TEAM OF DIFFERENT HEALTH CARE INSTITUTIONS IN THE CITY OF BOGOTÁ AND MEDELLÍN IN THE LAST QUARTER OF 2020

Ángela Tatiana González Salazar, Yeimy Lisbed Urán Vasco

ABSTRACT

Objective To analyze the main factors that influence the work environment and the performance of the nursing team in health institutions in the cities of Bogotá and Medellín in the last quarter of 2020. **Material and method**

A work environment questionnaire was carried out on the population object through Google Forms, then tabulation and graph analysis is performed. **Results** from the analysis of the questions asked to the surveyed population, some of the factors that influence the work environment, both positive and negative, can begin to be evidenced, once the factors have been identified, it seeks to propose strategies that contribute to improving the work environment of the institutions and the performance of the nursing team. **Conclusions** during the development of the project, it was evidenced that many of the errors that occur are in the hierarchy, since some of the collaborators do not know who their "bosses" are, who is in charge of a specific process, or it is simply not known Who should be turned to to carry out different procedures, hence the use of regular channels is altered, altering some of the administrative processes of the institutions.

Keywords: Work climate, work team, nursing, job satisfaction, motivation.

INTRODUCCION

Clima laboral, llamado también clima organizacional, es la situación que los colaboradores de la organización perciben como producto de una serie de peculiaridades propias de la entidad. Por ello, el medio ambiente que hay dentro de la organización es la que define los comportamientos de los empleados, independientemente de si son adecuados o no para el bienestar de la empresa (Cabrera Días, 1999). Según Chiavenato (2004), define el clima laboral como el ambiente que se desenvuelven los colaboradores de una organización, refiriéndose a aspectos psicológicos que caracterizan a una organización. A si mismo menciona que el clima laboral implica los diferentes aspectos ya sea como, el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales).

Por otro lado, Álvarez (2006) resalta lo importante que es el ambiente de la organización, ya que es producido y percibido por el hombre de acuerdo con las condiciones que se encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación).

De acuerdo con las evidencias planteadas en diferentes artículos y en la experiencia diaria, se ha evidenciado que la carga laboral a la que se encuentra expuesto tanto los profesionales como técnicos en enfermería, es elevada frente a procesos asistenciales y administrativos, todo en un mismo momento sin mencionar los demás factores que se encuentran en su entorno inmediato.

Algunas de las situaciones a las que se enfrentan día a día son: Asistir a un gran número de pacientes, con diferentes diagnósticos, por ende con diferentes necesidades, sumado a eso deben tratar con familiares/cuidadores de los pacientes que en muchas ocasiones no brindan el mejor trato ni el mejor apoyo para el proceso de recuperación del paciente; también se enfrentan al trato con diferentes profesionales de la salud quienes brindan diferentes direccionamientos a planes de tratamientos, los cuales deben implementar de acuerdo a instrucciones dadas; se encuentran de forma permanente con equipos de trabajo donde, en muchas ocasiones se evidencia, egoísmo, envidia, poca colaboración entre colegas. Por otro lado, deben cumplir con funciones administrativas y asistenciales como el diligenciamiento de notas en la historia clínica, procedimientos asistenciales, formatos, consentimientos informados, administración de medicamentos, cuidado integral al paciente, entre otras poli funciones de acuerdo a las competencias, perfil profesional o técnico de cada equipo de enfermería y según el servicio en el que se encuentre realizando sus funciones; todo en un mismo momento bajo supervisión y coordinación de un jefe inmediato.

Todo lo anterior puede ser generador de estrés y bajo rendimiento laboral, la fatiga mental y física, es un factor que puede llegar a ser de potencial riesgo para ocasionar eventos adversos, con temor a la pérdida del empleo o temor a represalias. Por ello, a pesar de que la carga laboral de enfermería no se puede modificar, ni disminuir, si se puede lograr que el clima laboral ayude a que el desempeño de dichas funciones se realice de la mejor manera, basados en el trabajo en equipo, adecuada comunicación entre

los colaboradores, ayuda mutua, motivación, instaurando políticas del buen trato tanto en trabajadores como en relación con pacientes y/o familiares; para así lograr una atención con calidad y obtener una satisfacción laboral.

METODOLOGIA

De acuerdo con Hernandez, Fernandez, Baptista (2002), podemos resumir que los pasos para la metodología con el identificar el planteamiento del problema, el objetivo general y específicos, el tipo de investigación, el diseño de investigación, selección de la muestra, recolección de datos, análisis de datos, y presentación del reporte de investigación.

El tipo de investigación es cuantitativo, ya que se podrán medir sus variables mediante el cuestionario de clima laboral, de corte transversal debido a que se tomará en un momento único o en un tiempo determinado el cual se realizará entre el mes de noviembre y diciembre de 2020 y enero de 2021, y explicativo o causal porque explica los factores que influyen en el desempeño del equipo de enfermería y finalmente es de tipo no experimental porque no se modifica las variables.

El estudio se realizó con 70 personas del equipo de enfermería de diferentes instituciones prestadoras de salud en dos ciudades de Colombia de Bogotá y Medellín; entre profesionales y técnicos de enfermería que laboran en diferentes áreas de la salud. Teniendo en cuenta un nivel de confianza de 5 y un margen de error de 95%, se obtuvo un tamaño de muestra de 60 personas encuestadas.

Dentro de las personas encuestadas en la ciudad de Bogotá (13) y Medellín (47) se encontró personal profesional (42) y auxiliares de enfermería (18), que trabajan en diferentes áreas como administrativas (13) y asistenciales (47), en diferentes niveles de complejidad de las instituciones de salud con predominio en cuarto nivel (29), con predominio en institución privada (28), todos con más de dos meses de tiempo laborado y con aceptación total por medio del consentimiento informado para la participación en el estudio.

Como instrumento de clima organizacional se utilizó el cuestionario construido por Litwin y Stringer. El instrumento está conformado por 9 dimensiones que forman 53 ítems o afirmaciones cerradas que permiten recoger y describir hechos de la organización mediante la percepción del individuo.

La dimensión estructura cuenta con 10 ítems; responsabilidad con 7 ítems; recompensa 6 ítems, riesgo 5 ítems, calor 5 ítems, apoyo 5 ítems; estándares de desempeño 6 ítems; conflicto 5 ítems, identidad 4 ítems.

El cuestionario tiene preguntas elaboradas en positivo y negativo para ser respondido a través de una escala de Likert que va de 1 al 5, con respuesta como excelente, muy buena, regular, deficiente y muy deficiente que será presentado en porcentajes. Esto quiere decir que a mayor puntuación que se obtenga en el cuestionario, la percepción del clima organizacional será evaluada como favorable.

Dentro de la investigación se tuvieron en cuenta unos criterios de inclusión y exclusión que serían importantes al momento de que la población objeto realizar el cuestionario.

Criterios de inclusión:

- Equipo de enfermería profesional y técnico
- Equipo de enfermería que se encuentre laborando en una institución prestadora de salud con un periodo mayor o igual a 2 meses.
- Equipo de enfermería que expresaron participar voluntariamente en el estudio a través de
- consentimiento informado.

Criterios de exclusión:

- Equipo de enfermería que se encontraban en proceso de desvinculación (renuncia o despido).
- Equipo de enfermería que se encuentre laborando en una institución prestadora de salud en un periodo menor de 2 meses

Consideraciones Éticas:

En Colombia se cuenta con distintas regulaciones al respecto. La Ley de Ética Médica de 1981 rige para la práctica clínica, y en casos de investigación se adhiere a la Declaración de Helsinki y sus sucesivas actualizaciones, proferida por la Asociación Médica Mundial. Por su parte, las resoluciones 8430 de 1993 y 2378 de 2008, ambas del Ministerio de Salud y Protección Social, abordan diferentes aspectos del desarrollo científico.

En el presente estudio se respetarán los 4 principios bioéticos:

La autonomía: Se aplicará mediante el consentimiento informado, el acceso y permanencia voluntaria al proceso de estudio.

La beneficencia: Se evaluará el clima laboral y los principales factores que influyen en el desempeño del equipo de enfermería para proponer estrategias que contribuyan a mejorar el clima laboral de las instituciones y el desempeño del equipo de enfermería en las instituciones. Se respeta por encima de todas las decisiones de cada participante de la investigación y se protegerá de daños o implicaciones laborales/ legales, por el contrario, se pretende brindar beneficios a los mismos por medio de los resultados del presente estudio.

No maleficencia: Los resultados obtenidos del estudio serán exclusivamente usados para el presente trabajo académico.

Justicia: Equidad en la distribución del cuestionario se realizará de igual manera para el equipo profesional y técnico de enfermería. También los resultados de la investigación serán entregados a cada uno de los participantes para que conozcan los resultados obtenidos del proyecto en el cual participaron. Sumado a eso, se brindará un trato con igualdad. sin distinción por edad, experiencia, mérito o cualquier otra característica aparte de los criterios de inclusión y exclusión en los cuales se basa el proyecto.

Respeto a las personas: Todas las personas involucradas en el estudio serán tratadas con total respeto, siendo tratados como agentes autónomos y exentos de cualquier juicio personal o arbitrario.

Tratamiento de datos personales: Se garantizará la confidencialidad y la custodia de la información de acuerdo con lo establecido por la ley Estatutaria 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013.

RESULTADOS

Al análisis de las preguntas realizadas a la población encuestada, se pueden empezar a evidenciar algunos de los factores que influyen en el clima laboral tanto positivos como negativos. Dichos factores son:

Positivos:

- Definición y establecimiento de las tareas de acuerdo al cargo, siendo lógicas y coherentes
- Se encuentra establecida de forma adecuada la estructura organizacional de las instituciones, y además es de total conocimiento de los trabajadores
- La alta dirección se preocupa por que los procedimientos sean claros a los trabajadores, por lo que es más práctico delegar funciones sin necesidad de realizar verificaciones permanentes y se parte de la autonomía de cada colaborador
- Las instituciones cuentan con sistemas de promoción como recompensa a las labores de los trabajadores (entre otras recompensas)
- Las directivas tienen en cuenta las ideas de los colaboradores como aporte a el desempeño de la institución

- Dentro de la institución hay atmósfera amistosa y agradable tanto en colaboradores como con las altas directivas
- Existe el derecho a la libre expresión tanto con los compañeros como con los jefes, sin temor a represalias.
- Existe sentido de pertenencia hacia la institución.

Negativos:

- Existen normas y trámites internos que ocupan tiempo valioso, restando tiempo a lo realmente importante afectando la productividad
- Existe desorden administrativo, donde no se tienen claras las funciones ni la jerarquía
- La falta de compañerismo y desconfianza hace que no se evidencie el trabajo en equipo
- Frente a los errores existen excusas, poca responsabilidad en los actos y pocas soluciones
- No existen los sistemas de recompensas ni promociones, por el contrario, existen sanciones frente a los errores
- No se conocen a los trabajadores de las instituciones, únicamente los compañeros cercanos
- No es apropiado opinar ni dar ideas a las altas directivas

Para poder establecer la metodología de evaluación que permitiera realizar el diagnóstico situacional de los factores que intervienen en el clima laboral y el adecuado desempeño del equipo de enfermería, fue necesario realizar una encuesta a un equipo de enfermería entre profesionales y técnicos, donde se evidenciara la percepción individual en cada uno de las instituciones de salud y en las diferentes áreas de trabajo.

Una vez identificados los factores tanto positivos como negativos que se evidenciaron en la aplicación de la encuesta, se busca proponer unas estrategias que contribuyan a mejorar el clima laboral de las instituciones y el desempeño del equipo de enfermería. Dentro de estas estrategias se plantea:

- Tener claridad con la jerarquía que maneja la institución, debe ser conocida por todos los colaboradores.
- A pesar de que los resultados en la dimensión de apoyo son satisfactorios, se recomienda implementar un programa de formación en liderazgo, ya que algunos aspectos como reconocimiento y comunicación de los jefes hacia los colaboradores necesitan ser reforzados.
- Redistribuir la carga de trabajo y verificar que todo el personal involucrado cuente con objetivos y funciones claras además de un trabajo equitativo para todos.
- Capacitar al personal en aspectos de importancia para la mejora del clima laboral, este programa debe estar creado para fortalecer aspectos académicos y éticos que se han debilitado en las personas, tales como las relaciones interpersonales, estrategias de comunicación y comportamiento organizacional.
- Motivar y reconocer la autonomía de cada uno de los integrantes que la componen, y en comprender sus valores individuales para alinearlos a la misión, visión y a las estrategias productivas de la institución, potenciando una relación de interdependencia a través de la cual los éxitos académicos e institucionales sean sentidos por el equipo de trabajo como triunfos propios, conjugando de esta manera las finalidades de ambos.
- Generar bonificaciones o estímulos tales como crecimiento laboral dentro de la empresa; asegurando que el trabajo ponga nuevos retos para los trabajadores, que se les capacite con la intención de mejorar sus conocimientos para que les permita reconocer que sus actividades son valiosas para el desarrollo de la institución, y que su función es clave para alcanzar las metas propuestas a nivel general.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Dentro de todos los factores que se lograron rescatar, basados en las experiencias de la población objeto, se logra evidenciar que el clima laboral no es únicamente un término que se usa para saber si existe buena relación entre compañeros de trabajo, sino que va más allá. Durante el desarrollo del proyecto se evidenció que muchos de los errores que se presentan se encuentra en la jerarquía, ya que algunos de los colaboradores desconocen quienes son sus “jefes”, quien se encarga de algún proceso en específico, o simplemente no se sabe a quién se debe acudir para realizar diferentes trámites, de ahí se ve alterado el uso de los conductos regulares, alterando algunos de los procesos administrativos de las instituciones.

Por otra parte, al verse alterados los procesos administrativos, los errores y las faltas recaen sobre los colaboradores, en muchas ocasiones sin conocer las razones de las fallas, donde los altos mandos emiten represalias alterando así los canales de comunicación necesarios para el adecuado trabajo en equipo. Sumado a esto se evidencia que, en diferentes instituciones de salud, no existen estímulos de crecimiento laboral, haciendo que los trabajadores se sientan “estancados” y prefieren migrar a otras instituciones donde les ofrecen retos personales y profesionales, sin generar motivaciones ni sentido de pertenencia hacia la institución.

Una vez se tiene clara la perspectiva administrativa que se tiene, se evidencia que es importante la adecuada distribución de la carga laboral, en cuanto a la equidad y a las capacidades y habilidades que tiene cada uno de los colaboradores, de esta manera se hace más sencillo y armonioso el trabajo en equipo, dando autonomía a los trabajadores en la ejecución de las tareas, pero sin llegar al punto del descuido.

De acuerdo con lo anterior, y a los estudios revisados previamente, se puede inferir que el clima laboral influye directamente en el desempeño laboral y en la calidad de la prestación de los servicios de salud. Al tener en orden los factores tanto negativos como positivos, que parecen obvios, pero son los más descuidados en muchas ocasiones, el ambiente y el entorno laboral, son aptos para la adecuada prestación de servicios de salud.

CONFLICTOS DE INTERÉS

No existen conflictos de interés que puedan afectar la publicación del presente artículo.

AGRADECIMIENTOS

Dedicamos especial mente este proyecto a Dios y a nuestras familias, gracias a ellos se pudo lograr el objetivo planteado, nos dieron tolerancia, comprensión y dedicación, aunque en algunos momentos nos encontrábamos en situaciones un poco complicadas para realizar el proceso del trabajo investigativo.

El desarrollo de este ante proyecto se logró también gracias a la participación de profesionales y técnicos de enfermería de diferentes Instituciones Prestadoras de salud de las ciudades de Bogotá y Medellín quienes nos brindaron los resultados realizados mediante el cuestionario de clima laboral.

Así mismo, también queremos agradecer a los profesores de la Corporación Universitaria Iberoamericana, quienes nos brindaron sus conocimientos y comprensión, para lograr con gran esfuerzo la culminación de este proyecto, nos dieron la oportunidad de iniciar un trabajo investigativo para nuestro y desarrollo universitario y futurista.

