

**TRABAJO DE GRADO PRÁCTICA EMPRESARIAL PARA OPTAR EL TÍTULO  
DE ADMINISTRADOR EN SALUD.**

**PE- EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA SOCIAL  
DEL ESTADO CAMU MOMIL EN EL DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA AÑO  
2019.**

**LUIS ALBERTO FERIA ÁVILA**



**UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA  
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD  
LORICA CÓRDOBA  
2019**

**EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA SOCIAL DEL  
ESTADO CAMU MOMIL EN EL DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA AÑO 2019.**

**LUIS ALBERTO FERIA ÁVILA**

**Propuesta de práctica empresarial para optar el título de Administradora en  
Salud**

**Director(a): CARLOS ZULUAGA PEREZ**



**UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA  
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD  
LORICA CÓRDOBA**

**2019**

**NOTA DE ACEPTACIÓN**

---

---

---

---

---

---

---

**DIRECTOR**

---

**JURADO**

## **DEDICATORIA**

A mis padres Luis Miguel Feria Monterrosa, Emilce Del Carmen Ávila Tuirá, por su apoyo incondicional, por los valores inculcados, su ejemplo y su motivación para seguir adelante en el transcurso de mi vida y de mi carrera. A mi esposa Yunadis Galván Ayazo por su amor y apoyo incondicional. A mi hermana Luz Mery Feria Ávila, por su apoyo incondicional. A mi hijo Thyago Feria Galván.

## **AGRADECIMIENTOS**

A DIOS Primero que nada por la vida que me regala, por la salud, sabiduría y entendimiento en cada una de las etapas de este proceso académico. A mis amigos Por su cariño, ayuda y por compartir tantos momentos especiales en el transcurso de la carrera, deseándoles éxitos en su vida profesional y personal. A la universidad de Córdoba Por ser mi centro de estudio, donde logré cumplir una de mis metas y darme el privilegio de ser un profesional. A mis catedráticos Por sus enseñanzas y dedicación.

## **TABLA DE CONTENIDO**

<b>RESUMEN</b> .....	11
<b>Palabras Claves</b> .....	11
<b>ABSTRACT</b> .....	12
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	13
<b>OBJETIVOS</b> .....	15
<b>OBJETIVO GENERAL</b> .....	15
<b>OBJETIVO ESPECÍFICOS</b> .....	15
<b>RESEÑA HISTÓRICA</b> .....	16
<b>ASPECTOS CORPORATIVOS</b> .....	18
<b>MISIÓN</b> .....	18
<b>VISIÓN</b> .....	18
<b>VALORES CORPORATIVOS</b> .....	18
<b>DESCRIPCIÓN DEL ÁREA O UNIDAD FUNCIONAL</b> .....	20
<b>NECESIDAD DETECTADA</b> .....	21
<b>MARCO REFERENCIAL</b> .....	22
<b>Marco Teórico</b> .....	22
<b>Marco Conceptual</b> .....	26
<b>Marco legal</b> .....	29
<b>METODOLOGÍA</b> .....	33
<b>RESULTADOS</b> .....	38
<b>PROPUESTA DE MEJORA</b> .....	41
<b>CONCLUSIONES</b> .....	42
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	44
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	45
<b>ANEXOS</b> .....	47

**INDICE DE TABLAS**

**Tabla 1 CATEGORIAS**----- 34  
**Tabla 2 CUESTIONARIO PARA EVALUAR**----- 34  
**Tabla 3 ITEMS** ----- 35

**INDICE DE IMAGENES**

**IMAGENES 1 ORGANIGRAMA ESE CAMU MOMIL----- 20**



**ÍNDICE DE GRAFICAS**

**GRÁFICAS 1 satisfacción laboral ESE CAMU Momil ----- 38**

**INDICE DE ANEXOS**

**ANEXOS 1 APLICACION DE ENCUESTA ----- 47**  
**ANEXOS 2 APLICACION DE ENCUESTA ----- 47**  
**ANEXOS 3 APLICACION DE ENCUESTA ----- 48**

## RESUMEN

En la actualidad las empresas desean brindar los mejores servicios, para lo cual necesitan el personal adecuado y capacitado para la ejecución de cada una de las actividades que se requieran, lo cual se logra mediante un clima organizacional adecuado.

La presente investigación tuvo como objetivo evaluar el clima Organizacional en la ESE CAMU del municipio de Momil Córdoba, el cual se desarrolla a partir de una encuesta de satisfacción laboral. La idea de medir el Clima Organizacional en la ESE surge ya que nunca se ha hecho una evaluación de esta en la institución.

La investigación es de tipo descriptivo cuantitativo en la modalidad de campo. La población que se encuestó fue del 50%, 35 empleados. El total de empleado es de 70 personas; se realizó 35 preguntas divididas en 7 categorías con 4 tipos de respuesta.

**Palabras Claves:** Clima Organizacional, evaluación, motivación,

## **ABSTRACT**

At present, companies want to provide the best services, for which they need the appropriate and trained personnel for the execution of each of the activities that are required, which is achieved through an adequate organizational climate.

The objective of this research was to evaluate the Organizational climate in the ESE CAMU of the municipality of Momil Córdoba, which is developed from a job satisfaction survey. The idea of measuring the Organizational Climate in the ESE arises since an evaluation of this has never been done in the institution.

The research is of quantitative descriptive type in the field modality. The population that was found was 50%, 35 employees. The total employee is 70 people; 35 questions were divided into 7 categories with 4 types of answers.

Keywords: Organizational Climate, evaluation, motivation,

## INTRODUCCIÓN

El clima laboral es el ambiente humano en el que desarrollan su actividad el talento humano de la organización o las características del ambiente de trabajo que perciben los empleados y que influyen en su conducta. (Bager, 2005)

Las personas trabajan para satisfacer ciertas necesidades económicas, pero también por el desarrollo personal. Es por ello que influyen diferentes factores como: El aspecto individual de los empleados en el que se consideran actitudes, percepciones, personalidad, los valores, el aprendizaje y el estrés que pueda sentir el empleado en la organización, los grupos dentro de la Organización, su estructura, procesos, cohesión, normas y papeles; La motivación, necesidades, esfuerzo y refuerzo; Liderazgo, poder, políticas, influencias, estilo; La estructura con sus macro y micro dimensiones; Los procesos organizacionales, evaluación, sistema de remuneración, comunicación y el proceso de toma de decisiones. Moss (1989)

Las organizaciones, sin importar el tipo de estas, se encuentran formadas por personas y las relaciones interpersonales se dan con el fin de desempeñar acciones que ayuden al logro de las metas. Tratar de entender el impacto que los individuos, los grupos y la estructura tienen sobre el comportamiento dentro de la organización, permite mejorar la eficacia de ésta y el alcance de sus objetivos, este comportamiento se da debido a la cultura organizacional que en ellas prevalece. Reflejo de ello es el clima organizacional, por lo que para conocer las percepciones que el trabajador tiene de las características de la organización, que influyen en las actitudes y comportamiento de los empleados, es necesario elaborar diagnósticos de clima organizacional. Cortés (2009)

Por ello es importante crear relaciones humanas adecuadas propias de un clima laboral motivador es necesario para generar grupos y equipos de trabajo capacitados para orientarse hacia los objetivos técnicos y productivos de la organización. Es por ello que el presente proyecto tiene como principal objetivo diagnosticar la percepción del talento humano en relación a su clima laboral en la ESE CAMU del municipio de Momil en el departamento de Córdoba y ofrecer alternativas de solución ante dicha situación.

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Evaluar a través de un instrumento de diagnóstico de clima organizacional el ambiente laboral en la ESE CAMU MOMIL a fin de determinar la situación actual de la empresa.

### **OBJETIVO ESPECÍFICOS**

- Seleccionar y aplicar el instrumento de diagnóstico.
- Realizar análisis de los datos obtenidos.
- Determinar las debilidades encontradas.
- Plantear la propuesta de mejora con base a los resultados encontrados.

## **RESEÑA HISTÓRICA**

La ESE CAMU MOMIL nace como una empresa pública social del Estado con el acuerdo número 002 del 10 de Febrero de 1998, el consejo Municipal de Momil en uso de sus facultades constitucionales y legales; considerando que la ESE se considera de naturaleza indefinida, por cuanto, no existe acto de creación alguna donde se acredite su naturaleza jurídica, y es sostenida y administrada fundamentalmente por el estado, rigiéndose por las normas propias de las entidades públicas de prestación de los servicios de salud, dado su comportamiento se asimila como una entidad pública.

El artículo 35 de la ley 60 del 1993, determinó que aquellas instituciones, prestadoras de servicios de salud, cuya naturaleza jurídica no se haya podido precisar, y estén siendo administradas y sostenidas por el estado, continuaran siendo administradas y sostenidas por el Estado; continuaran bajo la administración del respectivo ente territorial. En consecuencia, la entidad territorial deberá adelantar todas las actuaciones, administrativas y de cualquier orden necesarias para definir la naturaleza jurídica de dicha, de conformidad con los regímenes Departamental, Distrital y Municipal.

Que el artículo, 197 la ley 100 de diciembre 13 de 1993, establece que las entidades territoriales deben disponer de la reestructuración de las entidades descentralizadas cuyo objetivo principal sea la prestación de los servicios de salud, con el fin de convertirse en una ESE.

Dicha ESE se crea a partir de la vigencia del presente acuerdo el CAMU del Municipio de Momil, como una empresa social del Estado, entidad con una categoría especial de entidad pública, descentralizada de orden Municipal, de toda



personería jurídica, patrimonial propia y autonomía administrativa, acredita la dirección local del sistema de seguridad social en salud y asistencial de régimen jurídico, previo en el artículo 3, 91, 95 y 97, y la ley 100 de 1993, sus decretos fundamentados y demás disposiciones que lo modifiquen, adiciones, reformen o sustituyan.

## ASPECTOS CORPORATIVOS

### MISIÓN

Propender por el mejoramiento continuo de la calidad de vida de nuestros usuarios, mediante la prestación de servicios de salud de baja complejidad brindando atención integral y personalizada a través de la administración y soporte eficiente de sus recursos, fundamentados en el compromiso del talento humano y la participación social bajo los valores de Universalidad, Tolerancia y Respeto al ser humano como parte integral de la sociedad.

### VISIÓN

La **ESE CAMU MOMIL** pretende ser una empresa líder con una gran producción social y financiera, produciendo servicios de salud integrales e innovadores que respondan en forma efectiva a los cambios de entorno y contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios externos fortaleciendo así las condiciones de los clientes internos.

### VALORES CORPORATIVOS

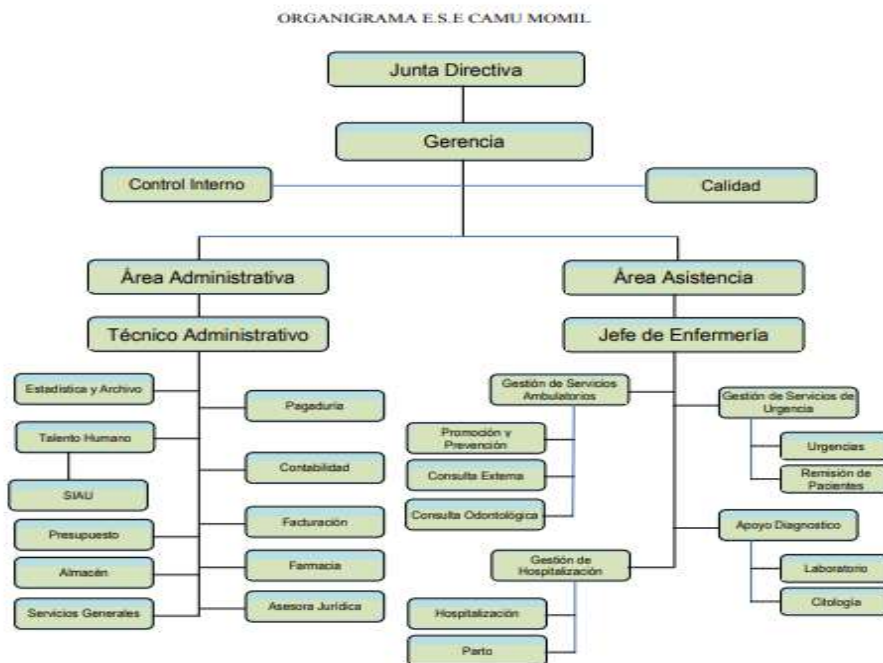
- **Universalidad:** proporcionar atención a todas las personas sin discriminación y en todas las etapas de su vida de conformidad con las disposiciones legales vigentes.

- **Eficiencia:** Establecer la mejor utilización del recurso humano y de los recursos administrativos, técnicos y financieros disponibles con criterios de rentabilidad social y económica
- **Calidad:** es el reto diario permanente, es compromiso y responsabilidad de todos los miembros de la empresa. Calidad en los servicios, calidad en las relaciones humanas y en las gestiones administrativas.
- **Equidad:** ofrecer los servicios de salud en igualdad de deberes, derechos y obligaciones de la población, es sus diferentes regímenes.
- **Productividad:** es condición para la permanencia y crecimiento de nuestra empresa, tratando de alcanzar niveles óptimos de productividad, que asegura nuestro desarrollo institucional y el cumplimiento de nuestras obligaciones para con nuestro personal, clientes y el Estado.

## DESCRIPCIÓN DEL ÁREA O UNIDAD FUNCIONAL

El área o unidad funcional donde fui asignado para realizar mis prácticas empresariales fue, Talento Humano que está conformada por el jefe de Talento Humano y es apoyado por coordinadora de calidad, asesora de control interno y secretaria general. Ellos son responsable de la selección y contratación del personal idóneo para cada puesto laboral vacante, y también del mantenimiento de un plantel laboral con posibilidades y comodidades, en buenos ambientes, con respeto y tolerancia.

### IMAGENES 1 ORGANIGRAMA ESE CAMU MOMIL



ESE CAMU Momil (2015)

## **NECESIDAD DETECTADA**

Se realizó una lista de chequeo con el estándar 116 de acreditación que dice: La organización cuenta con un proceso sistemático para evaluar periódicamente la satisfacción de los colaboradores y el clima organizacional. Esto considera si:

- Se incentiva y respeta la opinión de los colaboradores.
- A partir de los resultados evaluados se generarán planes de mejoramiento, los cuales serán seguidos en el tiempo para verificar su cumplimiento.

Como resultado se obtuvo que la ESE CAMU Momil no ha hecho una evaluación de su clima laboral. Por lo tanto, fue una oportunidad de mejora que se evidenció y se intervino a través de una encuesta de satisfacción laboral.

La debilidad encontrada fue que desconocen su clima laboral; su fortaleza es que cuenta con colaboradores dispuestos a ayudar a mejorar la institución

## MARCO REFERENCIAL

### Marco Teórico

Por su parte, el clima organizacional ha sido un asunto en el que se ha indagado desde varias décadas atrás, teniendo en la actualidad gran importancia, lo que evidencia que este tema ha dejado de ser periférico en las organizaciones para convertirse en un aspecto relevante a investigar. En cuanto a la fundamentación sobre el concepto del clima organizacional.

Se puede establecer que Lewin, Lippit y White (1939) fueron los pioneros en realizar las primeras aproximaciones al concepto de clima organizacional, mediante concepciones como atmósfera social, postulando la existencia de 6 dimensiones que dan cuenta del clima social: conformidad, responsabilidad, normas de excelencia, recompensas, claridad organizacional, y calor y apoyo (Sudarsky, 1979). De una u otra forma, el término ha tenido diversas connotaciones de acuerdo a las tradiciones disciplinarias desde donde se aborda, entre ellas la sociología, la antropología y la psicología, especialmente en la década de 1960, en la cual se realizaron grandes aportes desde la investigación y publicación de diversos escritos como libros y artículos. En esta época se dan a conocer los aportes de la psicología organizacional a partir de Gellerman (citado por Brunet, 1992).

De otra parte, Schneider y Hall (1972; citados en Santana y Araujo, 2007) proponen que el clima organizacional se define como un conjunto de percepciones que una organización tiene de sus políticas, prácticas y procedimientos que son compartidos por sus miembros en torno al ambiente laboral.

Se trata de un concepto multidimensional e indeterminado, a diferencia de otros que están referidos a procesos específicos que tienen lugar en la organización, tales como el poder, el liderazgo, el conflicto o las comunicaciones. Debido a esta multidimensionalidad, se ha llegado a sostener que el clima de una organización constituye la personalidad de esta, en tanto que las características personales de un individuo configuran sus características propias de la personalidad:

En consecuencia, el clima de una organización se constituye a partir de una configuración de características propias de esta. Por su parte, Moos (1973) mantiene la idea de que el clima es un aspecto del ambiente o el entorno que está conformado por factores psicosociales del grupo de trabajo. Hellriegel y Slocum (1974), proponen que cuando el clima es analizado y medido a nivel individual tiene que ver exclusivamente con el clima psicológico, y cuando es abordado desde la organización hace referencia al clima organizacional.

A finales de la década de 1970 y la década de 1980 se realizan ingentes esfuerzos por delimitar las innumerables controversias surgidas alrededor del tema. Los autores encuentran que la formulación del concepto de clima organizacional se puede reducir a aspectos individuales (psicológicos), sociales (organizacionales) y sus interacciones respectivas. En este sentido, como propone Peiró (1995), el mejoramiento de la organización se debe en gran medida a la adecuada interacción hombre-organización, en tanto se presenta la adaptación del sujeto al puesto de trabajo en la organización.

Según Álvarez (1992), el clima organizacional hace referencia a características como los valores, las normas, las actitudes y los sentimientos percibidos por las personas sobre la institución de la cual forman parte.

De esta forma, el autor plantea que el clima organizacional es el resultado de la interacción entre factores personales e individuales, las condiciones externas que

proveen las instituciones u organizaciones y las expectativas generadas por dicha interacción. Esta perspectiva se aproxima a los planteamientos de Brunet (1987), quien plantea que el clima organizacional está relacionado con variables tan importantes del medio, como el tamaño, la estructura de las organizaciones y la administración de los recursos humanos, exteriores al empleado. Además, se relaciona con variables personales, como las aptitudes, las actitudes, las motivaciones del empleado: y para finalizar, con variables resultantes, como la satisfacción y la productividad, vinculadas a las interacciones entre las variables personales y exteriores anteriormente mencionadas.

De acuerdo con Ostroff, Kinicky y Tamkins (2003; citados en Lisbona, Palací y Gómez, 2008), el estudio de la cultura y el clima es importante para el campo de la psicología industrial y organizacional debido a que estos constructos proporcionan un contexto para estudiar el comportamiento organizacional, apuntando a que los procesos sociales y simbólicos asociados con el surgimiento de la cultura y el clima influyen tanto en comportamientos individuales como grupales, tales como la rotación, la satisfacción laboral, el desempeño en el trabajo, la seguridad, la satisfacción del cliente, la calidad de servicio y los resultados financieros.

Analizando la información existente sobre clima organizacional se puede establecer que es un tema que ha venido tomando una relevancia importante durante el último tiempo: no obstante, sus orígenes, como se ha venido mencionado, son difusos, confundiéndose con otros conceptos como cultura, motivación, satisfacción y calidad de vida.

De ahí la proliferación de teorías y estudios de medición e intervención a nivel nacional e internacional, fusionados estos a través de grandes perspectivas agrupadas en escuelas: la estructural, la perceptual, la interactiva y la cultural (Morán y Volkwein, 1992). De acuerdo con los planteamientos propuestos por Peiró (1995; citado por Vega, Arevalo, Sandoval, Aguilar y Giraldo, 2006), se



manifiesta la tendencia del concepto de clima hacia aspectos que se ubican en la perspectiva estructural, en términos de características organizacionales objetivas, perdurables y medibles propias a cada organización

(Forehand y Gilmer, 1964). Existen diversos autores como Litwin y Stringer (1968), Campbell, Dunnette, Lawler y Weick (1970), Schneider (1975), Parkington y Schneider (1979), Fitzgerald, Drasgow, Hulin, Gelfand y Magley (1997), entre otros, que amplían la mirada sobre las dimensiones de la perspectiva estructural, de forma que la definen bajo aspectos como la seguridad, el acoso, la calidad de la organización, la estructura, el estilo de liderazgo y la toma de decisiones, entre otros (Guillén Mondragón y Aduna Mondragón, 2008).

## **Marco Conceptual**

Una vez comprendido el tema en la teoría y la práctica, y tal como lo menciona (Méndez, 2001) “el investigador define y delimita, según su criterio y de acuerdo con su marco teórico, algunos conceptos involucrados en las variables de investigación” (p.109).

Por lo anterior se suministrarán los conceptos básicos y técnicos que se manejarán para entender la situación de clima organizacional en la ESE CAMU del municipio de Momil Córdoba.

**Actualidad organizacional:** Cuando la organización está orientada al conocimiento de los sucesos y la difusión de lo que ocurre actualmente en la organización.

**Administración del trabajo:** Está orientada a implementar procedimientos que permiten conocer, organizar, planear y evaluar las responsabilidades inherentes de los empleados de la organización.

**Ambiente social de trabajo:** Busca fomentar la armonía en las interacciones sociales del personal, observadas en la cordialidad, respeto y colaboración entre los empleados de la organización.

**Beneficios extra salariales:** Son beneficios que no constituyen salario bajo la legislación y que buscan retribuir en calidad de beneficios la contraprestación que el trabajador tiene en la compañía. Generalmente son pactados bajo convención o pacto colectivo

**Carga laboral:** Cuando la organización está orientada a realizar su trabajo en el tiempo estipulado sin percibir sobrecarga del mismo.

**Clima organizacional:** Se refiere a la percepción del ambiente interno entre los miembros de una empresa y está estrechamente relacionado con sus comportamientos.

**Colaboración:** Cuando la organización está orientada a que la persona se colabore unas a otras para el logro de los objetivos propuestos.

**Competitividad:** Cuando la organización está orientada a retribuir de una competencia de acuerdo con el mercado laboral.

**Comportamiento organizacional:** Es un campo de estudio que investiga el impacto que los individuos, los grupos y la estructura tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar tal conocimiento al mejoramiento de la eficacia de la organización.

**Comunicación gerencial:** Está orientada en la claridad que la gerencia de la organización tiene en la expresión y el manejo de la comunicación, observada en la difusión de lo que sucede en la empresa, las políticas a seguir y si estas son congruentes en su implementación.

**Condiciones del trabajo:** Procura brindar las condiciones y recursos para que los empleados puedan realizar completamente su trabajo.

**Diagnóstico:** Identificación y explicación de las variables directas e indirectas inmersas en un problema, mas sus antecedentes, medición y los efectos que se producen en su medio ambiente.

**Estrategia:** En un proceso regulable, es el conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento. Una estrategia por lo general abarca los

objetivos, las metas, los fines, la política y la programación de acciones de un todo organizacional o individual.

**Motivación:** Son las cosas que mueven al trabajador a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación de sus labores.

**Satisfacción laboral:** La actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en su propio trabajo.

**Sustituciones patronales:** Cuando uno o más trabajadores ingresan a la compañía bajo un cambio de empleador en la cual prestará servicios al nuevo empleador en los mismos términos y condiciones que lo hacía para el empleador anterior sin que se altere su fecha de ingreso ni sus condiciones, pactado bajo otro si al contrato inicial de trabajo.

**Trabajo en equipo:** Es la unión de esfuerzos de un grupo de colaboradores para la consecución de metas organizacionales en común, unificados para un solo objetivo y reconocimiento. Capacidad abierta de aprendizaje de unos a otros

## **Marco legal**

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

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”.

El Decreto-Ley 1567 de 1998, crea el Sistema Nacional de Capacitación y el Sistema de Estímulos para los empleados del Estado y fija como componentes de los mismos los programas de inducción y reinducción y los programas de bienestar e incentivos, respectivamente.

programas de inducción y de reinducción (artículo 7) se definen como “procesos de formación y capacitación dirigidos a facilitar y a fortalecer la integración del empleado a la cultura organizacional, a desarrollar en éste habilidades gerenciales y de servicio público y a suministrarle información necesaria para el mejor conocimiento de la función pública y de la entidad, estimulando el aprendizaje y el desarrollo individual y organizacional, en un contexto metodológico flexible, integral, práctico y participativo.”

Entre sus objetivos contempla: 1. Iniciar y reforzar la integración del empleado al sistema de valores deseado por la entidad, así como el fortalecimiento de su formación ética. 2. Fortalecer el sentido de pertenencia e identidad de los empleados con respecto a la entidad.

b) Los programas de bienestar e incentivos, cuyo propósito es “elevar los niveles de eficiencia, satisfacción, desarrollo y bienestar de los empleados del Estado en el desempeño de su labor y de contribuir al cumplimiento efectivo de los resultados institucionales” (artículo 13), se deben regir por “las leyes, los decretos y las disposiciones que regulan la organización y el funcionamiento de la administración pública y el sistema de administración de personal.” (Artículo 16, c). En cuanto tiene que ver con la identificación y mejoramiento del Clima Organizacional, es pertinente considerar las siguientes disposiciones:

“ARTÍCULO 20. Bienestar social. Los programas de bienestar social deben organizarse a partir de las iniciativas de los servidores públicos como procesos permanentes orientados a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del empleado, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia; así mismo deben permitir elevar los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia, efectividad e identificación del empleado con el servicio de la entidad en la cual labora.

ARTÍCULO 21. Finalidad de los programas de bienestar social. Los programas de bienestar social que formulen las entidades deben contribuir al logro de los siguientes fines: a. Propiciar condiciones en el ambiente de trabajo que favorezcan el desarrollo de la creatividad, la identidad, la participación y la seguridad laboral de los empleados de la entidad, así como la eficacia, la eficiencia y la efectividad en su desempeño. b. ... generar actitudes favorables frente al servicio público y al mejoramiento continuo de la organización para el ejercicio de su función social. c.

Desarrollar valores organizacionales en función de una cultura de servicio público que privilegie la responsabilidad social y la ética administrativa, de tal forma que se genere el compromiso institucional y el sentido de pertenencia e identidad.

ARTÍCULO 24. Área de calidad de vida laboral. El área de la calidad de vida laboral será atendida a través de programas que se ocupen de problemas y condiciones de la vida laboral de los empleados, de manera que permitan la satisfacción de sus necesidades para el desarrollo personal, profesional y organizacional. Los programas de esta área deben recibir atención prioritaria por parte de las entidades y requieren, para su desarrollo, el apoyo y la activa participación de sus directivos.”

La Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario) reconoce como uno de los “Derechos de los servidores Públicos” “Disfrutar de estímulos e incentivos” (Artículo 33 Numeral 5).

La Ley 909 del 2004, asigna como función de la Comisión de Personal: “Proponer en la respectiva entidad la formulación de programas para el diagnóstico y medición del Clima Organizacional” (artículo 16, i) y dispone que: “Con el propósito de elevar los niveles de eficiencia, satisfacción y desarrollo de los empleados en el desempeño de su labor y de contribuir al cumplimiento efectivo de los resultados institucionales, las entidades deberán implementar programas de bienestar e incentivos, de acuerdo con las normas vigentes y las que desarrollen la presente Ley.”(Artículo 16, párrafo).

El Decreto 1227 de 2005, en desarrollo del artículo 24 del Decreto-ley 1567 de 1998 dispone que “con el fin de mantener niveles adecuados de calidad de vida laboral, las entidades deberán efectuar los siguientes programas: 75.1. Medir el clima laboral, por lo menos cada dos años y definir, ejecutar y evaluar estrategias de intervención.” 75.4. Identificar la cultura organizacional y definir los procesos

para la consolidación de la cultura deseada. 75.5. Fortalecer el trabajo en equipo.  
75.6. Adelantar programas de incentivos.

El Decreto 4485 de 2009 por medio del cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009, cuyo numeral 6 establece los requisitos a tener en cuenta para el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad en lo que tiene que ver con los recursos humanos, físicos y del medio ambiente, factores que como ha sido planteado en la concepción del Clima Organizacional, son los componentes esenciales que lo generan.



## METODOLOGÍA

El área de Talento Humano está conformada por el jefe de Talento Humano y es apoyado por coordinadora de calidad, asesora de control interno y secretaria general.

Mi intervención allí será evaluar el clima organizacional, para Identificar los factores críticos y crear un plan de mejora en dicha ESE. A continuación, se establece un procedimiento de medición y evaluación del Clima Organizacional, que permita obtener información directa, clara y objetiva del personal de la ESE CAMU Momil, sobre los factores del clima organizacional que están siendo afectados, con finalidad de evaluar la situación encontrada y proponer las recomendaciones de mejora que se considere necesarias.

- Se seleccionó y aplico el instrumento de diagnóstico de la función pública del año 2004, el cual consta de 35 preguntas divididas en 7 categorías y con 4 opciones de respuestas cada una. Se encuestó al 50% de trabajadores de la ESE, total de empleados encuestados 35. A continuación, se muestra el tipo de encuesta que se aplicó.

Para realizar dicha encuesta lea con atención cada pregunta y marque con una "x", la casilla que considere la opción más conveniente.

El instrumento para medir el clima laboral de las entidades públicas consta de 7 categorías, cada una de ellas con su correspondiente número de ítems, como se especifica en el siguiente cuadro:

**Tabla 1 CATEGORIAS**

CATEGORÍAS	ÍTEMS	TOTAL
1. Orientación organizacional	1 a 4	4
2. Gestión estratégica del talento humano	5 a 8	4
3. Estilo de dirección	9 a 14	6
4. Comunicación e integración	15 a 18	4
5. Trabajo en equipo	19 a 21	3
6. Capacidad profesional	22 a 29	8
7. Medio ambiente físico	30 a 35	6
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>35</b>

Función Pública. (2004).

**Tabla 2 CUESTIONARIO PARA EVALUAR**

<p style="text-align: center;"><b>CUESTIONARIO PARA EVALUAR CLIMA LABORAL</b></p> <p>A continuación, encontrará una serie de preguntas para conocer su percepción acerca de diferentes aspectos relacionados con la entidad y de los cuales es importante tener conocimiento. Para esto debe responder a cada ítem, marcando con una equis (X) la opción que considere más adecuada según su percepción.</p> <p>Es necesario que recuerde diligenciar los campos que se refieren a datos generales, ya que ellos facilitan una adecuada tabulación de la encuesta.</p> <p>La encuesta es anónima y sus resultados son de carácter confidencial, le agradecemos responderla de manera totalmente honesta y desprevenida.</p>
---

Función Pública. (2004).

Se debe responder de acuerdo con los siguientes criterios:

**4:** Totalmente de acuerdo

**3:** De acuerdo

**2:** En desacuerdo

**1:** Totalmente en desacuerdo

**IMPORTANTE:**

- No hay respuestas correctas o incorrectas
- Es necesario que responda a la totalidad de los ítems

Agradecemos de antemano su colaboración y sinceridad.

**Tabla 3 ITEMS**

<b>o.</b>	<b>Orientación organizacional</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1.	Conozco la misión y la visión de mi entidad	1	1	23	10
2	Los empleados de la entidad ponen en práctica los valores institucionales	2	15	14	4
3.	La entidad me tiene en cuenta para la planeación de sus actividades	5	4	16	10
4.	Cuento con los recursos necesarios para realizar mi trabajo eficientemente	1	6	20	8
	<b>Gestión estratégica del talento humano</b>				
5.	Siento que estoy ubicado en el cargo que desempeño, de acuerdo con mis conocimientos y habilidades	2	0	13	20
6.	La capacitación es una prioridad en la entidad	1	4	20	10
7.	Estoy satisfecho con las actividades de bienestar que se realizan en la entidad	1	7	20	7
8.	La entidad me incentiva cuando alcanzo mis objetivos y metas	8	15	10	2

	<b>Estilo de dirección</b>				
9.	Mi jefe tiene los conocimientos y destrezas para dirigir el área	1	0	10	24
10.	Mi jefe asigna el trabajo teniendo en cuenta los conocimientos y habilidades de sus colaboradores	1	0	15	19
11.	El trato que recibo de mi jefe es respetuoso	0	1	12	22
12.	Mi jefe tiene en cuenta las sugerencias que le formulo	1	0	15	19
13.	Recibo de mi jefe retroalimentación (observaciones) tanto de aspectos positivos como de aspectos negativos de mi trabajo	1	0	16	18
14.	Mi jefe me motiva y reconoce mi trabajo	1	0	14	20
	<b>Comunicación e integración</b>				
15.	En mi área de trabajo se ha logrado un nivel de comunicación con mis compañeros de trabajo que facilita el logro de los resultados	1	0	18	16
16.	Existe un nivel adecuado de comunicación entre las diferentes áreas de la entidad	0	7	20	8
17.	Estoy satisfecho con la forma en que me comunico con mis compañeros	0	0	18	17
18.	Cuando surge un problema, sé con exactitud quién debe resolverlo	1	1	20	13
	<b>Trabajo en equipo</b>				
19.	En mi área de trabajo se fomenta el trabajo en grupo	1	1	17	16
20.	Las decisiones que toman los grupos de trabajo de mi área son apoyadas por el jefe	1	0	14	20
21.	Los objetivos de los grupos en los que yo he participado son compartidos por todos sus integrantes	1	2	18	14
	<b>Capacidad profesional</b>				
22.	Tengo las habilidades requeridas para realizar mi trabajo	0	0	10	25
23.	En mi trabajo hago una buena utilización de mis conocimientos	0	0	10	25
24.	Puedo manejar adecuadamente mi carga de trabajo	0	0	15	20

25.	Supero las expectativas que mi jefe tiene sobre mi desempeño	0	0	15	20
26.	Estoy dispuesto a hacer un esfuerzo extra cuando sea necesario por el bien de la entidad	0	0	12	23
27.	Me siento motivado para trabajar por el mejoramiento de los procesos de trabajo	0	0	19	16
28.	Tengo claridad de por qué realizo mis trabajos	0	0	15	20
29.	Me encuentro satisfecho con el trabajo que realizo	0	0	23	12
<b>Medio ambiente físico</b>					
30.	Mi área de trabajo tiene un ambiente físico seguro (ergonomía)	10	8	12	5
31.	Mi área de trabajo permanece limpia	2	0	17	16
32.	En mi área de trabajo se efectúan oportunamente las actividades de mantenimiento que sean necesarias	4	1	20	10
33.	En mi área de trabajo no hay contaminación auditiva (ruido)	1	1	17	16
34.	En mi área de trabajo la iluminación es la adecuada	0	5	12	18
35.	Mi área de trabajo tiene suficiente ventilación	4	3	15	13

Función Pública. (2004).

- Luego de analizar y tabular cada una de las preguntas de las siete categorías las cuales son:

Orientación organizacional, Gestión estratégica del talento humano.

Estilo de dirección, Comunicación e integración.

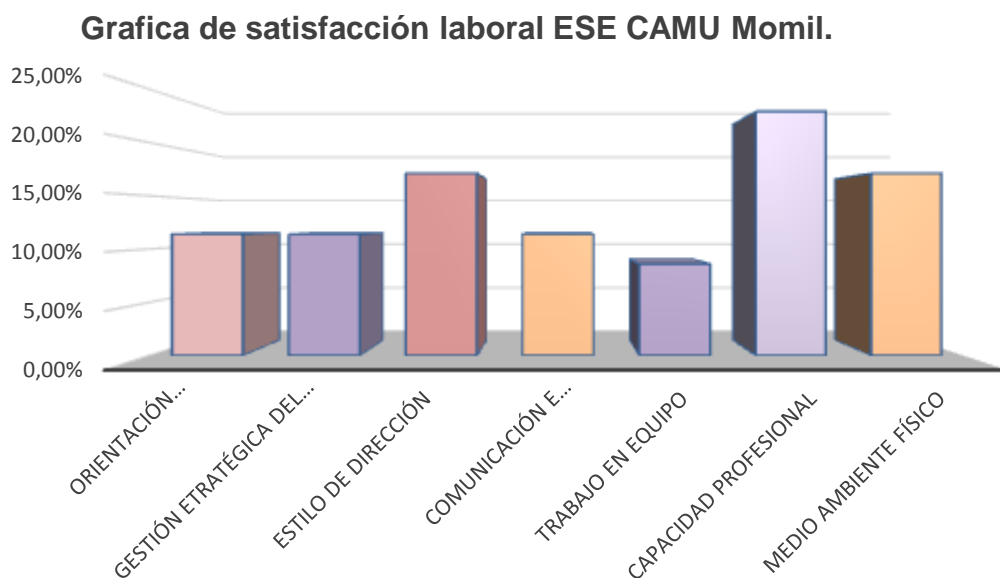
Trabajo en equipo, Capacidad profesional.

Medio ambiente físico.

Se obtuvo el siguiente resultado:

## RESULTADOS

### GRÁFICAS 1 satisfacción laboral ESE CAMU Momil



Elaboración propia (2019)

- La anterior grafica de resultado nos muestra una desfavorable satisfacción en las 7 categorías con menos de 25% de satisfacción laboral en la categoría más alta y la más baja con menos del 10% de satisfacción en la ESE el cual nos muestra sus debilidades entre ellas tenemos.

Los empleados desconocen una serie de información muy valiosa para la institución como:

Misión, visión, valores corporativos, entre otras.

La entidad no realiza actividades de bienestar para sus empleados y no los incentiva cuando alcanza sus objetivos o metas.

La ESE no cuenta con una política de comunicación efectiva.

Falencias cuando se trabaja en equipo.

Las áreas de trabajo no tienen un ambiente físico seguro (ergonomía) y muchas áreas no cuentan con suficiente ventilación.

El jefe de talento humano no funciona ya que no cuenta con la formación académica competente, muchos de los procesos no se ejecutan; y los funcionarios que apoyan esta área se dedican a sus actividades principales dejando de lado a esta importante área.

El objetivo de la presente encuesta, es conocer de forma directa, los diferentes aspectos que inciden en la actitud y motivación del personal de la ESE CAMU de Momil en el departamento de Córdoba. La encuesta es anónima y la información se manejará de forma confidencial, sus aportes serán de mucha utilidad para realizar acciones que mejoren el ambiente laboral en la ESE.

**Tipo de investigación:** descriptiva, prospectivo, transversal y de campo.

**Descriptivo:** el cual consiste en describir situaciones y eventos, es decir, como es y cómo se manifiesta determinado fenómeno. Los estudios descriptivos buscan especificar y explicar las causas y efectos para los cuales los datos de interés, serán tomados directamente de la realidad del estudio de las propiedades importantes de persona, grupo o cualquier otro fenómeno que sea sometidos a análisis la investigación describirá de forma precisa el clima que se vive en la ESE CAMU del municipio de Momil Córdoba.

**Prospectivo:** se estudiará el comportamiento de las variables en el momento de ocurrencia de los hechos.

**Transversal:** la investigación estará delimitada a un periodo comprendido entre el mes de noviembre y diciembre del año 2019.

**De campo:** la investigación se realizará en las instalaciones de la ESE CAMU del municipio de Momil Córdoba.

**Universo:** ESE CAMU del municipio de Momil Córdoba.

**Población:** área asistencial y área administrativa de la ESE CAMU del municipio de Momil Córdoba.

**Muestra:** el 50% de los funcionarios de la ESE CAMU del municipio de Momil Córdoba.

**Fuentes y Técnicas para la Recolección de la Información:** se utilizó fuentes Primarias, encuesta estructurada validada la cual fue aplicada a los funcionarios de la ESE CAMU MOMIL, que generaron los resultados para su análisis estadístico, como herramienta importante para la obtención de información primaria en el proceso de investigación y construcción de conocimientos frente al tema.



## **PROPUESTA DE MEJORA**

Realizar una reinducción a los empleados con el fin de que recuerden la plataforma estratégica de la ESE y trabajar en equipo para conseguir su objetivo.

Incorporar en sus políticas actividades de recreación para los empleados y sus familiares al igual que estrategias de incentivos con el fin de tener un grupo de trabajadores más competitivos.

Poner en práctica el estándar 113 de acreditación en salud el cual nos dice que debemos tener una comunicación efectiva dentro de las instituciones el cual nos permite tener las diferentes dependencias más unidas.

La ESE debe hacer un estudio al interior de sus instalaciones ya que algunas oficinas no cuentan con la ventilación adecuada, también hay lugares inseguros y con falencias ergonómicas.

La ESE CAMU Momil debe contratar a una persona competente que se encargue del área y la fortalezca con las anteriores propuestas planteadas.

## CONCLUSIONES

Según Cortés (2009). Las organizaciones, sin importar el tipo de estas, se encuentran formadas por personas y las relaciones interpersonales se dan con el fin de desempeñar acciones que ayuden al logro de las metas. Tratar de entender el impacto que los individuos, los grupos y la estructura tienen sobre el comportamiento dentro de la organización, permite mejorar la eficacia de ésta y el alcance de sus objetivos, este comportamiento se da debido a la cultura organizacional que en ellas prevalece. Reflejo de ello es el clima organizacional, por lo que para conocer las percepciones que el trabajador tiene de las características de la organización, que influyen en las actitudes y comportamiento de los empleados, es necesario elaborar diagnósticos de clima organizacional.

por esta razón se hace imperativo realizar mediciones de clima laboral al interior de las Empresas, ya que estas nos permiten conocer las percepciones de los colaboradores sobre su entorno y realizar intervenciones tanto a nivel de diseño o rediseño de estructuras organizacionales, cambios en el entorno organizacional interno, gestión de programas motivacionales, gestión de desempeño, mejora de sistemas de comunicación interna y externa, mejora de procesos productivos, mejora en los sistemas de retribuciones, etc., intervenciones que apuntan finalmente al cumplimiento del plan estratégico de la Organización.

La medición de clima laboral hace que las empresas conozcan las percepciones de los empleados acerca de las variables que más inciden en su comportamiento, lo que se refleja en su desempeño, es decir que permite saber cómo esas percepciones y/o representaciones hacen que los individuos se comporten o reaccionen de una determinada manera.

Después de realizar el estudio del clima organizacional y los factores de éste hallados en la ESE CAMU del municipio de Momil Córdoba, se concluye que en general en la ESE, existen algunas variables que se destacan en lo negativo, las cuales se tendrán en cuenta para la realización de propuestas de intervención.

El objetivo general de esta investigación se cumplió, pues se logró Evaluar a través de un instrumento de diagnóstico de clima organizacional el ambiente laboral en la ESE CAMU MOMIL a fin de determinar la situación actual de la empresa.

## **RECOMENDACIONES**

Desarrollar en la institución, sistemas de reconocimientos intrínsecos que incluyan el incremento de sentimientos de seguridad, logro, capacidad, autoestima de otros, motivación, poder, reconocimiento por la labor y autorrealización, mediante prácticas y talleres de crecimiento personal, con la finalidad de motivar el desempeño del trabajo, los buenos resultados y otras actividades, las cuales correspondan y aporten a las actividades. Para que, en definitiva, se pueda alcanzar la satisfacción laboral, social y personal de toda la comunidad. También, reconocimientos y agradecimientos públicos, orales o escritos, promociones, entre otros.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, G. (1992). El constructo clima organizacional: concepto, teorías, investigaciones y resultados relevantes. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 11(12). 27-30.
- Brunet, L (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Trillas.
- Brunet, L (1992). *El clima de trabajo en las organizaciones: definición, diagnóstico y consecuencias*. México: Trillas.
- Colombia. Presidencia de la Republica. (2005). Decreto 1227 de 2005, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y el Decreto Ley 1567 de 1998.
- De Bogotá, C. D. C. (1998). Decreto 1567 de 1998.
- De Bogotá, C. D. C. (2009). Ley 1285 de 2009. Por medio de la cual se reforma la Ley 270 de 1996 Estatutaria de la Administración de Justicia.
- E.S.E. Camu Momil Cra. 8 #16-63, Momil, Córdoba.
- Función Pública. (2004). Los instrumentos para la medición del clima laboral y el cambio organizacional, se tomaron directamente de: Departamento Administrativo de la Calidad de Vida Laboral para una Cultura de lo Público: Instrumentos para su Gestión. Bogotá: Función Pública.
- Grillo Rubiano, F. A. (2005). Incidencia de la Carta Iberoamericana de la Función Pública en el desarrollo de la Ley 909 de 2004" Por la cual se regula el empleo público, la carrera administrativa y la gerencia pública" en Colombia.
- Guillén Mondragón, I. y Aduna Mondragón, A. (2008). La influencia de la cultura y del estilo de gestión sobre el clima organizacional. Estudio de caso de la mediana empresa en la delegación Iztapalapa. *Estudios Cerendales*, 24(106), 47-64.

- Lewin, K., Lippit, R. y White, R. K. (1939). Patterns of aggressive behavior in experimentally created «social climates». *Journal of Social Psychology*, 10, 271-299.
- Monsalve, G. A. (2011). *El derecho colombiano de la seguridad social*. LegisEditores.
- Moos, R. H. (1973). Conceptualizations of human environments. *American Psychologist*, 28,652-665
- Morán, E. y Volkwein, J. (1992). The cultural approach to the formation of organizational climate. *Human Relations*, 45,19-47.
- Peiró, J. M. (1995). *Psicología de la organización*. Madrid: Toran S.A.
- Rodríguez, A., Álvarez, A., Sosa, L, de Vos, P., Bonet, M. y Van der Stuyft, P. (2010). Inventario de clima organizacional como una herramienta necesaria para evaluar la calidad del trabajo. *Revista Cubana de Higiene y Epidemiología*, 48(2), 177-196.
- Sudarsky, J. (1979). *Un modelo de diagnóstico e intervención en desarrollo organizacion: la medición del clima organizacional*. Bogotá: Publicaciones especiales Universidad de los Andes.
- Único, C. D. (2002). *Ley 734 de 2002. Personería de Bogotá DC Bogotá: Imprenta Nacional*.

## **ANEXOS**

### **ANEXOS 1 APLICACION DE ENCUESTA**



### **ANEXOS 2 APLICACION DE ENCUESTA**



### ANEXOS 3 APLICACION DE ENCUESTA

