



**Clima Organizacional del personal asistencial de la E.S.E Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba Antioquia en el año 2023.**

Andres Felipe Cabrera Rentería.

Susana Rendón Velásquez.

Propuesta de trabajo de grado para optar al título de profesional en Administración en Salud.

Gilma Stella Vargas Peña.

Doctora en Salud Pública.

Asesora.

Universidad de Antioquia.

Facultad Nacional de Salud Pública.

Administración en Salud.

Medellín.

2024.

Cita	Cabrera Rentería y Rendón Velásquez (1)
<b>Referencia</b>	(1) Cabrera Rentería AF, Rendón Velásquez S. CO del personal asistencial de la E.S.E Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba Antioquia en el año 2023. [Trabajo de grado profesional]. Medellín. Universidad de Antioquia; 2024.
<b>Estilo Vancouver/ICMJE (2022)</b>	



### Biblioteca Salud Pública

**Repositorio Institucional:** <http://bibliotecadigital.udea.edu.co>

Universidad de Antioquia - [www.udea.edu.co](http://www.udea.edu.co)

**Rector:** Jhon Jairo Arboleda Cespedes.

**Decano/Director:** Edwin Gonzalez Marulanda.

**Jefe departamento:** Luz Mery Mejía Ortega.

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los derechos de autor y conexos.

## **Dedicatoria**

A ese niño que siempre ha soñado con volar muy alto, a mí que con tanto esfuerzo a lo largo de los años he conquistado mucho de mis propósitos y con una sonrisa he recibido a la vida con sus malabares que me han hecho alguien más fuerte. A todos los que en el camino sumaron para nunca dejarme caer, a Vianney Rentería mi ángel y heroína, a mi familia y amigos.

A mi papá, quien desde el cielo sigue siendo mi mayor inspiración. Este logro es un reflejo de tu esfuerzo y dedicación. Te llevo siempre en mi corazón.

## **Agradecimientos**

Al ser supremo, a mi alma mater la UdeA, profesores y compañeros por nutrirme de conocimiento y experiencias significativas para SER y SABER en la vida, a mi familia que han estado presentes en todos mis procesos, a los amigos por su amor y compañía en este proceso, al baloncesto y todos los seres que me dejó por ser mi desahogo, mi respiro y felicidad.

Infinitas gracias a Dios, a la Universidad, a todo el equipo de docentes de la FNSP que fueron parte fundamental en mi formación académica. Desde lo más profundo de mi corazón, agradezco a familia, a mi mamá por su apoyo constante y especialmente a mi papá, Carlos Alberto, que, aunque ya no está físicamente, sus sabias palabras, su bondad y su sacrificio continúan guiándome en mi camino.

## Tabla de contenido

<b>Resumen.</b>	<b>11</b>
<b>Abstract</b>	<b>12</b>
<b>1. Planteamiento del problema.</b>	<b>13</b>
<b>2. Justificación.</b>	<b>23</b>
<b>3. Objetivos.</b>	<b>25</b>
3.1 Objetivo general.	25
3.2 Objetivos específicos.	26
<b>4. Marcos</b>	<b>27</b>
4.1. Marco teórico.	27
4.1.1 Las organizaciones:	27
4.1.1.1. Eras de la organización:	27
4.1.1.2. La organización como sistema:	28
4.1.1.3 Dimensiones organizacionales:	30
4.1.2 Cultura organizacional:	31
4.1.2.1 Características de la cultura organizacional:	32
4.1.3. CO:	32
4.1.3.1 Teorías administrativas para el CO.	34
4.1.3.2. Modelos para evaluar el CO:	35
4.1.3.2.1. Liderazgo:	36
4.1.3.2.2. Motivación:	36
4.1.3.2.3. Reciprocidad:	37
4.1.3.2.4. Participación:	37
4.2 Marco Normativo	38
4.3. Marco conceptual	45
4.4. Marco contextual	48
<b>5. Metodología</b>	<b>53</b>
<b>6. Consideraciones éticas.</b>	<b>63</b>
<b>7. Resultados</b>	<b>71</b>
<b>8. Discusión</b>	<b>98</b>
<b>9. Conclusiones</b>	<b>107</b>
<b>10. Recomendaciones</b>	<b>109</b>
<b>Referencias</b>	<b>111</b>
<b>Anexos</b>	<b>124</b>

## **Lista de tablas**

**Tabla 1.** Criterios de inclusión y exclusión del estudio del CO en la E.S.E Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro de Dabeiba. 20

**Tabla 2.** Lista de variables del estudio y evaluación del CO propuestos por la OPS. 21

**Tabla 3.** Objetivos del estudio del CO en la E.S.E Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba.

22

## Lista de figuras

**Figura 1.** El sistema y sus cuatro elementos esenciales. 19

**Figura 2.** Organigrama de la E.S.E Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro.

**Figura 3.** Distribución porcentual de los grupos de edad del personal asistencial de la ESE Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba- Antioquia- 2023.

**Figura 4.** Distribución porcentual según la profesión del personal asistencial de la ESE Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba- Antioquia- 2023.

**Figura 5.** Distribución porcentual del tipo de vinculación laboral del personal asistencial de la ESE Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba- Antioquia- 2023.

**Figura 6.** Distribución porcentual del estrato socioeconómico del personal asistencial de la ESE Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba- Antioquia- 2023.

**Figura 7.** Distribución porcentual de la intensidad horaria del personal asistencial de la ESE Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba- Antioquia- 2023.

**Figura 8.** Distribución porcentual de la antigüedad en la institución del personal asistencial de la ESE Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba- Antioquia- 2023.

**Figura 9.** Porcentaje de respuesta ideal y no estándar de las variables del CO del personal asistencial de la ESE Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba- Antioquia- 2023.

**Figura 10.** Porcentaje de respuesta ideal y no estándar de la variable reciprocidad del CO del personal asistencial de la ESE Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba- Antioquia- 2023.

**Figura 11.** Distribución porcentual de respuesta ideal respecto al total de respuestas por variable que componen la reciprocidad del CO del personal asistencial de la ESE Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba- Antioquia- 2023.

**Figura 12.** Distribución porcentual de respuesta ideal y no estándar de la variable liderazgo del CO del personal asistencial de la ESE Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba- Antioquia- 2023.

**Figura 13.** Distribución porcentual de respuesta ideal y no estándar respecto al total de respuestas por variable que componen el liderazgo del CO del personal asistencial de la ESE Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba- Antioquia- 2023

**Figura 14.** Distribución porcentual de respuesta ideal y no estándar de la variable participación del CO del personal asistencial de la ESE Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba- Antioquia- 2023.

**Figura 15.** Distribución porcentual de respuesta ideal y no estándar respecto al total de respuestas por variable que componen la participación del CO del personal asistencial de la ESE Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba- Antioquia- 2023.

**Figura 16.** Distribución porcentual de respuesta ideal y no estándar de la variable motivación del CO del personal asistencial de la ESE Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba- Antioquia- 2023.

**Figura 17.** Distribución porcentual de respuesta ideal y no estándar respecto al total de respuestas por variable que componen la motivación del CO del personal asistencial de la ESE Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba- Antioquia- 2023.

**Figura 18.** Distribución porcentual del sexo femenino y masculino en relación con la reciprocidad del personal asistencial de la ESE Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba- Antioquia- 2023.

**Figura 19.** Distribución porcentual del sexo femenino y masculino en relación con el liderazgo del personal asistencial de la ESE Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba- Antioquia- 2023.

**Figura 20.** Distribución porcentual del sexo femenino y masculino en relación con la participación del personal asistencial de la ESE Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba- Antioquia- 2023.

**Figura 21.** Distribución porcentual del sexo femenino y masculino en relación con la motivación de la institución del personal asistencial de la ESE Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba- Antioquia- 2023.

**Figura 22.** Distribución porcentual de relación de grupo de edad con la reciprocidad del personal asistencial de la ESE Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba- Antioquia- 2023.

**Figura 23.** Distribución porcentual de relación de grupo de edad con el liderazgo personal asistencial de la ESE Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba- Antioquia- 2023.

**Figura 24.** Distribución porcentual de relación de grupo de edad con la participación del personal asistencial de la ESE Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba- Antioquia- 2023.

**Figura 25.** Distribución porcentual de relación de grupo de edad con la motivación del personal asistencial de la ESE Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba- Antioquia- 2023.

**Figura 26.** Distribución porcentual de relación de profesión con reciprocidad del personal asistencial de la ESE Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba- Antioquia- 2023

**Figura 27.** Distribución porcentual de relación de profesión con liderazgo del personal asistencial de la ESE Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba- Antioquia- 2023.

**Figura 28.** Distribución porcentual de relación de profesión con participación del personal asistencial de la ESE Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba- Antioquia- 2023.

**Figura 29.** Distribución porcentual de relación de profesión con motivación del personal asistencial de la ESE Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba- Antioquia- 2023.

**Figura 30.** Medición general de las dimensiones del CO del personal asistencial de la ESE Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba- Antioquia- 2023

**Figura 31.** Medición por subvariable de la dimensión reciprocidad del personal asistencial de la ESE Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba- Antioquia- 2023.

**Figura 32.** Medición por subvariable de la dimensión liderazgo del personal asistencial de la ESE Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba- Antioquia- 2023.

**Figura 33.** Medición por subvariable de la participación del personal asistencial de la ESE Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba- Antioquia- 2023.

**Figura 34.** Medición por subvariable de la dimensión motivación del personal asistencial de la ESE Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba- Antioquia- 2023.

## **Siglas, acrónimos y abreviaturas**

<b>CO.</b>	CO.
<b>EPS.</b>	Entidad promotora de salud.
<b>IPS.</b>	Institución prestadora de servicios de salud.
<b>OMS.</b>	Organización Mundial de la Salud.
<b>ESE.</b>	Empresa Social del Estado.
<b>OPS.</b>	Organización Panamericana de la Salud.
<b>GEIH.</b>	Gran Encuesta Integrada de Hogares.
<b>CEPAL.</b>	Comisión Económica para América Latina y el Caribe.

### **Resumen.**

El estudio del CO se realizó con la necesidad de Identificar las condiciones laborales del personal asistencial en la E.S.E Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba Antioquia y que, a su vez, permita conocer, medir y potencializar las variables del CO en el año 2023 por medio de la encuesta de 80 preguntas validada por la organización panamericana de la salud. El estudio arrojó un nivel poco satisfactorio del CO en todas sus dimensiones, lo que lleva a concluir que los líderes de la institución deben tener una mejor gestión y administración, para que acerquen el nivel de satisfacción laboral al ideal y más en una institución de prestación de servicios de salud, que presenta características particulares y complejas frente a cualquier otra organización.

**Palabras clave:** CO, Cultura organizacional, Percepción, Condiciones laborales, Cliente interno, E.S.E Hospital, Dimensiones.

### **Abstract**

The study of the CO was carried out with the need to identify the working conditions of the healthcare personnel at the E.S.E Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro in the municipality of Dabeiba Antioquia and that, in turn, allow us to know and measure the CO variables for the improvement of the work environment in the year 2023 through the 80-question survey validated by the Pan-American Health Organization. The study showed an unsatisfactory level of CO in all its dimensions, which leads us to conclude that the work environment must have better management and administration by the leaders of the institution, so that they can bring the level of job satisfaction closer to the ideal and more so in an institution that provides health services, which presents particular and complex characteristics compared to any other organization.

**Keywords:** Organizational climate, Organizational culture, Perception, Working conditions, Internal client, E.S.E Hospital, Dimensions.

## **1. Planteamiento del problema.**

El concepto de organización ha tenido diferentes definiciones y evoluciones a lo largo del tiempo, Morgan plantea que en la organización todo se encuentra programado, es decir, es un sistema rígido, que no permite cambios ni modificaciones (1). Adam Smith, por su parte, habla de la organización mecanicista, que consiste en reducir la creatividad de los trabajadores para obtener la especialización del trabajo y así lograr una mayor eficiencia (1).

Las organizaciones según Coleman son sistemas complejos que son capaces de adaptarse al medio ambiente y son autoorganizativos (1). El sociólogo Luhmann define la organización como un sistema complejo conformado por decisiones y acciones con elementos propios y generan condiciones, relaciones y disminuye la complejidad, por eso las organizaciones se consideran sistemas abiertos y complejos donde interactúa el ambiente, la estructura, los procesos y las personas, siendo esta última parte fundamental en el desarrollo y progreso de estas buscando la satisfacción de un cliente final, externo y omite la importancia del cliente interno, sus colaboradores, su talento humano (2).

Cuando se habla de las organizaciones, es imposible no hablar del cliente interno, quien es el agente que realiza el trabajo y a quien se le encomiendan las tareas de cada una de las actividades de los procesos que se llevan en las instituciones, estando al frente de la prestación de los servicios desde cada uno de sus sectores y escenarios, el talento humano, a su vez, es reconocido por su capacidad de generar resultados y aportar conocimientos, habilidades y destrezas en beneficio de la organización, en apoyo a los objetivos corporativos planteados, como un activo intelectual invaluable lleno de experiencias y saberes que enlazada entre todos conllevan al éxito en el desarrollo de la organización, por lo tanto, cada individuo, por separado difícilmente logrará los propósitos de trabajo planteados, es por esto que se requiere del trabajo en equipo para poder alcanzar las metas eficientemente y satisfacer las necesidades de los clientes (3).

Abordar un tema como el CO, es examinar una atmósfera general de las condiciones laborales que tienen los colaboradores de las instituciones, sin embargo, el CO va más allá de solo una percepción y abarca elementos importantes que promueven la motivación y la satisfacción laboral, además contribuye con el rendimiento de la organización, el cumplimiento de objetivos y permite que la organización se alinee con los principios de la gestión de la calidad: enfoque al cliente, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque a procesos, mejora, toma de decisiones basado en la evidencia y gestión de las relaciones.

En el marco de la norma ISO 9001:2015, que establece el sistema de gestión de la calidad que resalta la importancia de acciones que contribuyen a la mejora continua de la organización mediante el control de las actividades en cumplimiento de las áreas funcionales de la organización como las financieras, de mercadeo, de producción, de talento humano y las administrativas (4). Es importante considerar que los procesos clave de la organización, tanto operativos como estratégicos, administrativos y de apoyo están siendo llevados a cabo por capital humano que también debe estar enfocado y orientado a la calidad, debido a que los elementos del ambiente laboral son percibidos por el personal y pueden influir de cualquier forma. Por este motivo, es importante que la organización brinde condiciones laborales adecuadas para llevar a cabo la realización correcta de todas las labores (5).

La legislación colombiana expide una serie de normas que dictan, reglamentan, establecen, modifican y crean los elementos que conforman el entorno laboral adecuado para los colaboradores. Un ejemplo de esto, es la Resolución 312 de 2019 que define los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud, el Decreto 1567 de 1968 que creó el Sistema Nacional de Capacitación y Sistema de Estímulos para los empleados del Estado, el Decreto 1083 de 2015 por medio del cual se expide Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública establece el Plan Institucional de Capacitación – PIC, Programa de Bienestar y Plan de Incentivos (6).

Con el aumento constante de los estándares de calidad y su creciente rigurosidad en los procesos de las organizaciones, es fundamental comprender la experiencia y percepción de los trabajadores asistenciales en el contexto de los servicios de salud. Esto es crucial para identificar las barreras que obstaculizan la provisión de una atención integral y de alta calidad a los usuarios (7). La satisfacción laboral es un fenómeno asociado a una serie de sentimientos del personal que determina en forma importante el bienestar y el compromiso con su trabajo. Es así, como la satisfacción varía dependiendo de diferentes condiciones como lo es el salario, la carga laboral, el tipo de contrato, suficiencia, el reconocimiento, recompensa, la comunicación, la disponibilidad de los recursos materiales y técnicos, los grupos de trabajo, el direccionamiento, entre otras subvariables más (8).

En las organizaciones que están centradas en la prestación de servicio “producto y recurso” no puede ser algo inerte o simplemente considerarse como algo material, sino que se está hablando de seres humanos que llevan consigo situaciones, sentimientos y necesidades que no pueden ser desprendidas del ser, de la persona humana, por más que se esté en medio del desempeño laboral, también requieren y necesitan una satisfacción y un bienestar general para trabajar bien (8).

El bienestar y las condiciones laborales adecuadas es un tema que también se involucra en las organizaciones donde se prestan servicios de salud, sus trabajadores llevan consigo un factor adicional de peso y es encontrarse con personas que requieren del completo bienestar del cliente interno, porque las necesidades del cliente externo están ligadas a la capacidad de disposición y respuesta del cliente interno, al acceso a los servicios de salud, a los procedimientos de recuperación y se espera que cumpliendo con los requerimientos adecuados en materia de satisfacción laboral, pueda contribuir a una asistencia sanitaria buena y de calidad y se adhiera a los procesos con las condiciones correctas durante el desempeño de su labor (9).

Con las nuevas exigencias que surgen para las instituciones pertenecientes al sector de la salud, desarrolladas por crecientes expectativas de los clientes, la competencia

latente y la normatividad, genera sistemáticamente cambios que conllevan a la aparición de crisis y caos que comprometen el óptimo bienestar laboral para sus colaboradores mientras existe una adaptación a las nuevas necesidades para la prestación de servicios de salud y la atención para el paciente. En el proceso de adaptación aparecen las crisis, tensiones y preocupaciones de los colaboradores, en este caso el personal asistencial, que se ven reflejadas en diversas variables como la comunicación que la sienten fragmentada, dispersa y sin claridad; también la falta de reconocimiento a sus esfuerzos, la baja motivación desde diferentes perspectivas, la ausencia de estímulos e incentivos, el poco tiempo libre de calidad, son algunos puntos claves y determinadores que auspician que desde las dependencias del talento humano se estudie y se mide el CO (10).

En un trabajo de investigación en Perú, se analizaron diferentes estudios de CO en todo Latinoamérica, publicado en 2022 con datos analizados durante 15 años anteriores. El estudio afirma que las malas condiciones laborales generan pérdidas de recursos, de energía y de tiempo. Además, proporciona una cifra bastante alta y afirma que el 86% de los trabajadores en ese país serían capaz de abandonar sus puestos de trabajo debido a un mal ambiente laboral, asimismo, 8 de cada 10 trabajadores consideran que el desempeño laboral se ve afectado por la misma situación. Esta exploración documental deja en evidencia una serie de coincidencias entre los diferentes autores y muestra como resultado la relación transversal de las variables del clima y señala que mientras mejor sea la percepción del clima laboral, mejor será el desempeño en las actividades de los trabajadores, especificando cuales son los factores relacionados en ella como: bienestar laboral, comunicación, motivación, entre otros (11).

En un estudio realizado a 182 trabajadores de la salud de la Unidad de Medicina Familiar (UMF) del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) en el norte del estado de Veracruz, México, se presentaron los resultados de la evaluación de CO, dando como resultado que la mayor parte de participantes son mujeres, conformando el 68.1% de la población total participante, en su mayoría enfermeras o asistentes médicos. Este

estudio arrojó como resultado general que el 56% de la población considera que el clima laboral debe mejorar especialmente en aspectos como: retribución de la empresa, disponibilidad de recursos y por último falta de información, equipos e insumos, lo que se puede interpretar como que la organización no es justa con el salario y los beneficios laborales (12).

Según el artículo publicado por Juliana Valentina Arenales en la revista La República en el año 2013 “En Colombia, 98% de los trabajadores están abiertos a nuevas oportunidades laborales”, donde realiza una síntesis e informe del estudio realizado por Michael Page que indica que en el país el 70% de las personas se consideran a sí mismos como buscadores de trabajo activos, este mismo estudio reveló más datos en relación a las condiciones laborales y la real relevancia e importancia que se ve al momento de adherirse a una organización y mencionan que el éxito profesional ya no es la principal prioridad para los trabajadores dado a que el 58% de los trabajadores colocó el balance vida-trabajo como lo más importante para la satisfacción laboral y el segundo factor es la remuneración salarial con 54% de relevancia y otro factor de importante incidencia es la flexibilidad laboral, para el 72% de los encuestados en Colombia es primordial contar con horarios de trabajo flexibles (13).

Plurum, la firma de consultoría en gestión humana realizó la encuesta “Estudio de medición Ambiente y Cultura de bienestar en organizaciones” con la cual se obtuvo varios indicadores importantes en materia laboral, por ejemplo, la reducción de la jornada laboral con intensidad de 40 a 45 horas genera un mayor bienestar y felicidad, con un 78% de satisfacción por los encuestados. También se resaltó que la carga laboral, asociada al tiempo con el que se cuenta para hacer el trabajo, se encuentra en un 55%, es decir con oportunidad de mejora. Los resultados generales de la medición muestran un nivel de satisfacción general en el trabajo del 75,5%, es decir, un nivel satisfactorio que implica que del universo total de organizaciones y personas encuestadas 3 de cada 4 están satisfechas (14).

La dimensión con mayores oportunidades de fortalecimiento es el entorno de bienestar, que recoge elementos importantes relacionados con lo que la organización ofrece en términos de recompensas, reconocimiento, estabilidad y jornada laboral. Los sectores como el de la Química farmacéutica y la Salud muestran satisfacción de 82,1% y 81,1% respectivamente (14).

En el departamento de Antioquia, se han realizado diferentes estudios sobre el CO, condiciones y satisfacción laboral y un ejemplo de ello es la Institución Universitaria Tecnológico de Antioquia que habla del CO en el que tomaron en cuenta cuatro variables como el liderazgo, motivación, reciprocidad y participación; en lo que la percepción por parte de los encuestados, indicó que de manera general el nivel de satisfacción es muy alto con un 80 % y de manera individual los valores de motivación fueron del 78%, reciprocidad 79%, liderazgo y participación 81%, es decir un CO percibido de manera positiva y satisfactorio para los colaboradores que participaron de la encuesta (15).

En otro de los estudios que se han realizado en el departamento está la revisión del CO de la E.S.E Hospital Horacio Muñoz Suescun del municipio de Sopetrán, en las que les fue posible afirmar que el CO está en un nivel aceptable; sin embargo, existen algunas variables que impiden alcanzar un nivel óptimo y ponen en riesgo la estabilidad, satisfacción y desempeño de los trabajadores (16).

Para las organizaciones en salud hay un objetivo claro, es que, dentro de los reportes de los indicadores de salud, las condiciones laborales de los trabajadores de este sector no sean un factor que negativice la percepción de la calidad en la atención por parte de los usuarios. Es por esto por lo que se busca mejorar las condiciones para el desempeño de las funciones y responsabilidades, para que el CO sea mucho mejor e impacte positivamente en la cultura organizacional de las instituciones (7).

En Colombia, un estudio de cohorte transversal reveló que 7 de cada 10 médicos generales presentan síntomas de estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19. Los

factores que generan esta sintomatología incluyen la discriminación y la estigmatización. Adicionalmente, un estudio cualitativo en el Hospital Simón Bolívar mostró que los trabajadores de la salud del área de cuidado intensivo también presentaron síntomas de ansiedad y agotamiento físico y emocional, casos que tuvo repunte por la pasada situación de la pandemia. Los estudios centrados en Colombia encuentran un agravante por las condiciones laborales y de contratación de los empleados del sector, la inestabilidad laboral, la falta de equipos de protección adecuados, entre otros factores que afectan el bienestar del trabajador y del medio que lo rodea (17).

Considerando que las entidades del sector salud se centran en ofrecer a sus usuarios un servicio humano y de alta calidad con enfoque preventivo y diferencial, es fundamental considerar que los trabajadores deben tener talento humano y motivados para cumplir los objetivos, visión y misión de las instituciones. Además, al interior de las entidades, se genera una alta tensión por temas de desinformación, estrés o desmotivación, lo que promueve a su vez el incumplimiento en las labores que estos realizan, poco trabajo en equipo y constantes renunciadas (17).

Los hospitales, pese a tener estructuras y procesos similares a los de otras entidades, son más complejos, ya que cuentan con varias unidades de negocio enfocadas a la prestación de servicios de salud, donde la responsabilidad social debe primar por encima de la rentabilidad económica (16). Cuando estas empresas no analizan su CO, se pueden presentar eventos adversos (EA) porque un clima laboral tóxico genera deficiencias tanto en procesos administrativos como asistenciales, causando daños físicos y psicológicos al usuario y a la institución y graves costos económicos, además, afecta a nivel emocional al profesional, traducido en bajo rendimiento e incapacidad para atender a otros pacientes (16).

La insatisfacción laboral en el área asistencial existe por las condiciones que se prestan para su vinculación laboral, la contratación por medio de la cooperativa les resta mejores condiciones dignas y un ejemplo claro son las vacaciones y las primas de

servicio, que en este caso permite que no exista esta clase de prestaciones puesto que el trabajador es a la vez copropietario de su misma empresa.

Entre las características principales para el éxito de las organizaciones es la comunicación, y al verse fragmentada impide que los procesos se lleven de manera correcta y se genere diferencias entre sus mismos colaboradores llegando al límite del enojo y pronunciamiento de palabras no gratas. Siempre se ha hablado de que para trabajar bien se debe tener colaboradores contentos y esto implica las motivaciones diversas que pueden darse por parte del empleador, bonos, horas de descanso adicional, días compensatorios o de familia, cursos y viajes entre otros. Son algunas opciones por las que se puede satisfacer, impulsando la productividad.

El bienestar laboral, por ende, el CO representa un problema para la E.S.E Hospital si es calificado de manera no satisfactoria, debido a la necesidad sentida de tener un personal calificado y a gusto con lo que hace, con el lugar donde está desempeñándose, con los procesos y sus compañeros. porque es esencial que el profesional pueda atender de forma humana a los pacientes y ayudar con la misión de la organización.

El problema de un mal CO no solo es para la E.S.E hospital, sino también para los usuarios, porque en ellos se puede ver reflejado cualquiera de los factores que han desencadenado en la insatisfacción del mismo personal asistencial, como no haber reciprocidad, ausencia de los materiales de trabajo, deshumanización en la atención, errores en los procedimientos, diagnósticos errados entre otras más consecuencias.

Las consecuencias que pueden aparecer a raíz de un mal clima laboral y que puede afectar en primera instancia actores como las IPS, que podría presentar pérdidas no solo económicas, sino pérdidas en talento humano altamente capacitado, lo que puede incurrir en pérdida de la calidad de la prestación del servicio e incluso de forma reputacional (18).

El cliente interno, conformado por el personal de la institución, es quien, de forma directa experimenta los efectos y consecuencias de un mal CO, es así como la insatisfacción laboral puede generar desmotivación, falta de compromiso y disminución del rendimiento laboral, que se puede desencadenar en conflictos internos, falta de colaboración y un ambiente de trabajo tenso, afectando el trabajo en equipo y la capacidad de trabajar eficientemente, afectando el rendimiento de cada uno (18).

Por otro lado, están los usuarios, beneficiarios directos de la labor de los colaboradores y que enfrentan las consecuencias de un bienestar laboral incorrecto, lo que puede traducirse en una atención deshumanizada, errores en los procedimientos médicos, diagnósticos incorrectos y una disminución general en la calidad de la atención, lo que genera desconfianza e insatisfacción (19).

La institución no puede permitirse desconocer la situación acerca del CO y más aún lo que debe mejorarse debido a lo complejo y particular que se vive dentro de las organizaciones en salud, se atienden personas con necesidades de reintegrar su bienestar físico, que se busca que en el proceso salud- enfermedad tenga salida satisfactoria como ideal. No aportar en la mejora de todas las variables del CO deja un abanico amplio de posibilidades para que los procesos curativos se vean obstaculizados por situaciones de la misma administración de personal en su generalidad e individual el estado psicosocial de los asistenciales.

Hasta el momento, el E.S.E hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro desconoce la percepción del personal asistencial sobre el CO en las cuatro variables como la motivación, liderazgo, reciprocidad y comunicación, y hay que abordarlos desde la realidad científica para que se implementen las medidas y se hagan las correcciones que a cada variable y subvariable le conciernen. Por ello se plantea el estudio investigativo del CO del personal asistencial del hospital del municipio de Dabeiba que nos permita tener información acerca de cómo lo perciben y se entienden las relaciones existentes en el área asistencial en esta organización hospitalaria.

Este estudio pretende arrojar resultados para conocer cómo es el CO del personal asistencial de la E.S.E Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba con el fin de desarrollar acciones de respuesta oportuna para todas las situaciones que generen conflicto dentro de la entidad y llegar a conclusiones y recomendaciones que ayuden a mejorar el CO. Es importante que el abordaje de las dimensiones del CO sea integral, y sea asumido por todos como un peldaño para buscar mejores condiciones de trabajo.

En el campo del CO existen diferentes dimensiones, pero el abordaje se tomará bajo cuatro variables que en coherencia con la OPS son las más relevantes para el estudio en las áreas de la salud, como la comunicación, liderazgo, reciprocidad y motivación (20). Para el E.S.E Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro la investigación sobre el CO es algo que no se ha realizado, pero se ha buscado en diferentes fuentes de información secundaria, donde se descartan publicaciones u otros estudios relacionados con este.

La búsqueda de antecedentes del CO de la institución hospitalaria se revisó en diversas bases de datos como Biblioteca Nacional de Medicina (PubMed), Sistema de Información Científica: Red de Revistas Científicas (Redalyc), Scielo y Access Medicine, bajo los siguientes descriptores: Dabeiba, CO en Dabeiba, Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro, Hospital de Dabeiba; y se encontraron 217 artículos ninguno relacionado con el tema como lo mencionamos de la siguiente manera.

**PubMed:** Con el descriptor Dabeiba, se encontró 2 artículos, ninguno en referencia al tema de estudio. Los demás descriptores no arrojaron resultados.

**Scielo:** Con el descriptor Dabeiba, se encontró 22 artículos, ninguno en relación al tema de estudio.

**Redalyc:** Con el descriptor Dabeiba, la búsqueda mostró 193 resultados, ninguno hablando del tema de estudio.

**Access Medicine:** No se encontró resultados bajo ningún descriptor propuesto.

## **2. Justificación.**

El CO pretende brindar condiciones óptimas para que el colaborador ejecute de forma eficiente todas sus labores y se desarrolle de forma profesional y técnica, enfatizando para este tema algunos determinantes como la satisfacción, la motivación, la calidad y la felicidad del entorno laboral, viéndose reflejados en la productividad y realización de sus actividades laborales, por tanto, es necesario conocer el ambiente interno de las organizaciones en general, es decir su CO.

Las instituciones prestadoras de servicios de salud no son ajenas a estudios del CO, debido a esto, realizar un diagnóstico acerca del estado de la situación del bienestar laboral de la organización, aborda una serie de elementos cruciales que influyen en la respuesta al quehacer del personal de la ESE y de esta manera, desarrollar algunos planes de acción encaminados al fortalecimiento de políticas, procedimientos y procesos que tiene la entidad en el manejo y comportamiento del activo esencial para la institución como lo son sus clientes internos.

La disminución de desempeño laboral, tanto en actividades como funciones, el estrés y el ausentismo son sinónimos de la falta de motivación y satisfacción de los trabajadores, lo que conduciría entonces a malas relaciones con los compañeros de trabajo y maltrato a los pacientes, lo que repercutirá en la calidad del servicio. Por eso es necesario conocer cómo es el ambiente laboral del personal asistencial de la E.S.E Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba con el fin de desarrollar acciones de respuesta oportuna para todas las situaciones que generen

conflicto dentro de la entidad y lograr llegar a conclusiones que den solución y ayuden a mejorar el CO. Es importante que el abordaje de las dimensiones del CO sea integral, y sea asumido por todos como un peldaño para buscar mejores condiciones de trabajo.

Esta iniciativa está en consonancia con normativas tales como la Norma internacional ISO 9001:2015, que establece la gestión de calidad como una decisión estratégica, y la Ley 1164 de 2007, que promueve la mejora continua en las condiciones laborales y el desempeño del personal de salud. Además, el Decreto 614 de 1984 proporciona lineamientos para garantizar ambientes laborales seguros y saludables, mientras que el Decreto 2566 de 2009 y el Decreto 515 de 2006 abordan aspectos relacionados con el estrés laboral y el acoso laboral, respectivamente, respaldando así la importancia de abordar estos temas en el estudio del CO.

Esta investigación deja en contexto el día a día de las interacciones, comunicación, trabajo en equipo, motivación, reciprocidad, liderazgo y otras subvariables que engloban las condiciones laborales y el CO que se vive. A su vez se deja a la E.S.E recomendaciones que la conducen a tomar medidas de mejora y lograr colaboradores satisfechos, comprometidos y con capacidad de asumir la institución como suya y aportar un valor agregado para el cumplimiento de metas; además, se verán beneficiados los empleados al conocer, reflexionar y resolver cualquier situación de insatisfacción en su entorno laboral, que a su vez posibilite un cambio de actitud y mayor comodidad dentro del ambiente de trabajo (21).

### **3. Objetivos.**

#### **3.1 Objetivo general.**

Determinar las condiciones laborales del personal asistencial en la E.S.E Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba Antioquia, según variables de CO definidas por la OPS, que permitan el mejoramiento del ambiente laboral, año 2023.

#### **3.2 Objetivos específicos.**

1. Caracterizar las variables sociodemográficas y laborales del personal asistencial de la E.S.E.
2. Caracterizar el estado de la reciprocidad, el liderazgo, la participación y la motivación en la E.S.E, como variables propuestas por la OPS que componen el estudio del CO.
3. Identificar las variables del CO según características sociodemográficas y laborales del personal asistencial de la E.S.E.
4. Determinar la satisfacción del CO en la E.S.E hospital con respecto al instrumento de medición planteado por la OPS.



## **4. Marcos**

### **4.1. Marco teórico.**

Es importante abordar a las organizaciones desde su definición, pasando por las diferentes eras de desarrollo y evolución con la humanidad, además de verla como un sistema que interactúa con las personas y que se abre a temas más particulares como el estudio de las condiciones de interacción que en ella existe propiciadas por la cultura y el CO.

#### **4.1.1 Las organizaciones:**

Las organizaciones son entidades sociales, están conformadas por personas que trabajan en conjunto para alcanzar un objetivo en común, utilizando herramientas como: conocimiento, información, tecnología y dinero. Chiavenato considera la organización como algo basado en objetivos y que, con el cumplimiento de ellos, se generan consecuencias deseadas como “obtener ganancias, atender necesidades espirituales, proporcionar entretenimiento, desarrollar arte y cultura, practicar deportes y así sucesivamente” (22).

Para alcanzar los objetivos de la organización, el individuo debe desarrollar la habilidad de trabajar en conjunto para satisfacer las necesidades que requiere el público, por lo tanto, las organizaciones se clasifican como: “empresas industriales, empresas comerciales, organizaciones militares, públicas y empresas de servicios” en esta última se incluyen las labores de: 1) bancos, 2) escuelas, 3) transportes y 4) hospitales (22).

##### **4.1.1.1. Eras de la organización:**

Gracias al desarrollo de nuevas tecnologías, las organizaciones han evolucionado y con esto han logrado modificar no solo sus productos o servicios, ni sus procesos internos, sino que han causado cambios y

evolución a nivel social y personal con tres etapas desarrolladas a lo largo del siglo XX (22).

- **Era de la industrialización clásica:** Su mayor referente es la Revolución Industrial (1.900-1.950). Esta era se caracterizó por tener un formato piramidal, burocrático, disciplinario y regulador del comportamiento del hombre, además de concebir al trabajador como parte de los factores tradicionales de producción: naturaleza, capital y trabajo, denominado la administración del capital humano como relaciones industriales (22).
- **Era de la industrialización neoclásica:** Se da entre 1950 y 1990 a finales de la Segunda Guerra Mundial, debido al cambio acelerado que el mundo vivió en esta época, las personas comenzaron a ser consideradas como recursos vivos y no como factores tradicionales de la producción. También, se pasó de “relaciones industriales” a “administración de recursos humanos” (22).
- **Era de la información:** Es la era que ha acompañado a la humanidad desde 1.990 hasta la actualidad, su pilar más importante es la evolución de la tecnología e información que lograron la globalización de la economía y la competitividad entre las organizaciones.

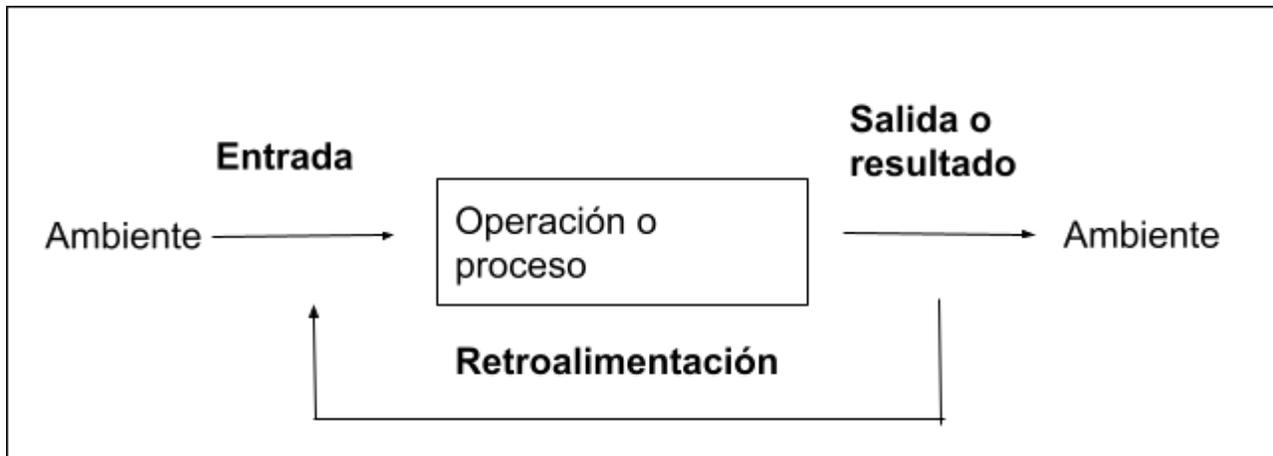
La era de la información, considera al trabajador como un conjunto de: persona-conocimiento-habilidad mental y con esto logra implementar la *gestión del talento humano* (22).

#### **4.1.1.2. La organización como sistema:**

Las organizaciones rodean al ser humano desde el momento que nace hasta que muere, esto lo hace un elemento social que le ayuda a obtener bien sea, bienes, productos o servicios para satisfacer sus necesidades. Sin embargo, las organizaciones, son consideradas por Chiavenato (22)

como un “organismo social vivo y sujeto a cambios” por lo tanto, la organización puede ser considerada como un sistema abierto.

Este tipo de sistema es el que está en constante interacción con el ambiente, recopila recursos, se encarga de transformarlos y exporta los insumos recibidos nuevamente al exterior o al ambiente, así:



**Figura 1.** El sistema y sus cuatro elementos esenciales. Tomado de: *Administración de recursos humanos* pág. 12.

Douglas McGregor lo explica como la interacción de la sociedad denominada como *sistema mayor* con entradas representadas en forma de personas, dinero, materiales, entre otros que provinieron de ese *sistema mayor* y las salidas se representan como aquellas retribuciones al *sistema mayor* en forma de bienes, servicios o productos (22).

Herbert Spencer, explica el sistema abierto como un organismo individual con rasgos esenciales como que: 1) el crecimiento 2) es un factor relevante debido a que este hecho vuelve el sistema más complicado y 3) debido a esto, sus partes exigen una creciente interdependencia con 4) la duración de su vida, comparada con la vida de sus componentes 5) concluyendo así que, hay tanto integración como heterogeneidad creciente (22).

#### **4.1.1.3 Dimensiones organizacionales:**

Richard Daft, en su libro Teoría y diseño organizacional, establece dos dimensiones para poder entender la organización y su funcionamiento. Si se habla de, crear una base para medir y comparar las organizaciones y de proporcionar etiquetas para describir las características internas de la entidad, estamos hablando de *dimensiones estructurales*, pero, si tocamos temas de caracterización de la organización, como: tamaño, tecnología, entorno y metas, nos referimos a *dimensiones contextuales*. Es importante tener en cuenta que ambas dimensiones pueden interactuar entre sí y trabajar para lograr propósitos y objetivos que la organización se ha planteado previamente.

El propósito de toda organización es elaborar un producto o brindar un servicio que satisfaga las necesidades de los clientes, por eso el énfasis en la calidad del producto o servicio como fuerzas vitales de la organización y fuentes de su elemento diferenciador. Estas instituciones involucran a la parte humana y personal, y como esto es determinante para percibir la calidad en la atención en salud; involucra la aptitud y actitud de los profesionales de la salud, los servicios administrativos y de apoyo que tienen contacto directa e indirecta con los usuarios y la comunidad benefactora de los servicios.

Cuando se realizan encuestas de satisfacción al usuario, uno de los ítems de evaluación es *el personal de atención*, que evalúa si la calidad de atención de urgencias por parte del personal es adecuado y si la atención es muy efectiva, otro ítem a tener en consideración es *la comodidad del servicio*, que evalúa si el tiempo de estadía en el área de urgencias es suficiente y adecuado, dicho esto, podemos establecer entonces que la calidad del servicio está condicionada, en parte por la atención integral del personal (23).

Es muy importante entonces, que el colaborador ejecute de forma eficiente sus labores y se desarrolle profesional y técnica y que esto se refleje en la productividad de la generación del servicio, por lo que es necesario establecer medidas de desempeño y conocer el ambiente que se está generando, para que la percepción del ambiente laboral de cada colaborador no afecte la atención ni interfiera con la calidad del servicio y que así establezcan la participación de cada uno mediante la eficiencia y eficacia que, según Barnard, podemos definir, como el mejoramiento personal, mejor salario, mayor productividad, reducción de costos y crecimiento (24).

#### **4.1.2 Cultura organizacional:**

La cultura se considera como un conjunto de conocimientos, creencias, valores, comportamientos e ideas que caracterizan una determinada unidad social, la cultura organizacional o cultura corporativa posee las mismas características, pero desarrolladas durante la ejecución de actividades e interacciones entre los integrantes de la organización que comparten cierto tipo de experiencia.

La cultura organizacional no hace parte de las normas formales o escritas de la organización, sino que refleja el modo en cómo se trabaja y cómo funciona la parte humana de la organización entendiendo esto como una estructura compleja formada por prejuicios, comportamientos, creencias e ideas, siendo esto un condicionante de la forma en cómo se percibe, se piensa y se siente la realidad (24).

La cultura organizacional puede ser representada en forma de iceberg la parte expuesta simboliza los aspectos superficiales y que pueden ser apreciados a simple vista y que van a estar orientados a las tareas cotidianas y aspectos organizacionales representativos, como, por ejemplo, tipo de letras, edificios, oficinas, colores institucionales, puestos de trabajo, de igual forma se incluyen elementos como las políticas, medidas financieras y de productividad, las tecnologías, entre otros (24).

La parte sumergida del iceberg, está constituida por componentes más complicados de percibir porque contiene los aspectos psicológicos, emocionales y afectivos de la cultura, a este pertenecen elementos como las relaciones afectivas e interacciones formales, los sentimientos y normas grupales, las actitudes y perspectivas de las personas (24).

#### **4.1.2.1 Características de la cultura organizacional:**

- **Regularidad en los comportamientos observados:** La relación entre los trabajadores se caracteriza por no poseer lenguaje técnico, por terminologías propias y culturales.
- **Normas:** la forma en cómo actúan frente a una situación.
- **Valores predominantes:** la organización pretende que los trabajadores compartan y actúen conforme a los valores de la organización, tengan alta eficiencia y que exista poco ausentismo.
- **Filosofía:** Como se debe tratar al empleado y al cliente según las políticas que tenga la organización.
- **Reglas:** Son los comportamientos que toda persona que ingrese a la organización debe adquirir para ser parte del grupo.
- **CO:** incluye todos los elementos del ambiente de trabajo interno y externo, es decir, cómo interactúan entre los miembros del equipo, los clientes y los proveedores.

#### **4.1.3. CO:**

El CO se define como "...las percepciones compartidas por un grupo de individuos acerca de su entorno laboral: estilo de supervisión, calidad de la capacitación, relaciones laborales, políticas organizacionales, prácticas comunicacionales, procedimientos administrativos, ambiente laboral en general" (25).

En el tiempo, se han realizado estudios basados en el CO, dirigidos a solucionar las necesidades de cada época y nacen las diferentes teorías, modelos y

conceptos, originando las teorías administrativas, especialmente de la planteada por Frederick Winslow Taylor, donde analiza los puestos de trabajo y la productividad laboral, y se resalta la importancia de las estructuras: división del trabajo, autoridad y responsabilidad, disciplina, unidad de mando y dirección, subordinación, remuneración, equidad, entre otros. (26)

A partir de la teoría de las relaciones humanas, planteada por Elton Mayo y Hugo Munsterberg, se da un cambio en la estructura organizacional en donde se toma en cuenta todos los aspectos humanos que proporcionen al colaborador un buen clima laboral, como lo es la comprensión y la seguridad y así alcanzar la armonía del ambiente y de la persona haciendo énfasis en las relaciones interpersonales como en los enfoques motivación, comunicación, liderazgo y dinámica de grupo (27).

En 1948, Rensis Likert aborda el tema desde la mirada de los trabajadores y los directivos, la teoría se podría entender como que el comportamiento del colaborador está influenciado por el comportamiento y forma de actuar del administrativo y las condiciones organizacionales que ellos mismos perciben.

La teoría del desarrollo organizacional surge en 1962, de la mano de Richard Bebkhard, Rensis Likert y Kurt Lewin, nace como un conjunto de trabajos desarrollados por cada uno y que se enfatizó en la relación “persona-organización-ambiente” (27). Seis años después a este acontecimiento, Litwin y Stringer dicen que el CO hace parte de lo subjetivo y de factores ambientales importantes como los elementos de la cultura organizacional (actitudes, creencias, valores, etc.) (28).

Para Dessler en 1976, sugiere que los empleados llegan a su lugar de trabajo con una mirada retrospectiva de sí mismos, gracias a esto perciben la realidad dependiendo de su estado y reaccionan a diversos factores como la estructura organizacional, el estilo de mando y se cuestiona sobre su equipo de trabajo (22).

En 1997, Gonçalves expresa que las condiciones y características del ambiente laboral generan percepciones individuales que afectan el compartimiento en su puesto de trabajo y en la misma secuencia cronológica, Chruden y Sherman en 1999 revelan que: “una organización tiene su propia y única personalidad o clima que la distingue de otras organizaciones” (22).

Douglas McGregor plantea dos concepciones basadas en la naturaleza humana y sus presuposiciones, estas teorías son opuestas una de ellas habla sobre lo tradicional, la teoría X y lo moderno, la teoría Y.

#### **4.1.3.1 Teorías administrativas para el CO.**

- **Teoría X:** En esta teoría predominan los conceptos y premisas sobre la naturaleza humana de décadas pasadas, hay una marcada diferencia entre el jefe y el trabajador, la administración tiene un enfoque de mando y control que se da un entorno autoritario en donde las recompensas giran en torno a la productividad.
  1. El hombre es perezoso por naturaleza y debe ser estimulado por factores externos y se motiva principalmente por incentivos económicos (salario).
  2. Los incentivos los controla la organización, por eso es la que administra, controla y motiva al hombre, considerado un agente pasivo.
  3. Las organizaciones deben planearse de modo que los sentimientos puedan neutralizarse y controlarse.
  4. Por tal razón, las emociones humanas son irracionales y no deben interferir con el interés propio del individuo.
  5. Por lo general, los intereses y objetivos individuales, son contrarios a los de la organización, por tal motivo, necesita un

control más rígido, con lo que se puede concluir que el hombre, es incapaz de controlarse y auto disciplinarse. "(24).

- **Teoría Y:** La teoría Y se basa en un modelo administrativo más participativo y democrático fundamentado en los valores humanos. En esta, el hombre pasa de ser un agente pasivo a ser personas que están motivadas, capacitadas, se saben comportar y son capaces de asumir responsabilidades, por tanto, las recompensas están directamente relacionadas con los compromisos que adquieren, las labores están relacionadas con las condiciones de trabajo y pueden generar satisfacción o insatisfacción.

Los controles con amenazas y sanciones ya no son los únicos medios para estimular, se permite que la persona desarrolle su creatividad, ingenio e imaginación y así poder dirigir los esfuerzos hacia el logro del objetivo que se pretende alcanzar (25).

- **Teoría Z:** Ouchi, intentó replicar la teoría de McGregor, la llamó Teoría Z, con un enfoque en valores, estilos y costumbres típicas de la cultura japonesa. Su idea se basa en que la productividad la condiciona más la administración humana que la parte tecnológica, llamándole a esto, *organización vital*, que trabaja con la idea de que "la mayor productividad no proviene de un trabajo más arduo, sino de una visión cooperativa asociada a la confianza" (26).

#### **4.1.3.2. Modelos para evaluar el CO:**

Con el fin de identificar las condiciones que determinan la productividad del personal a partir de su comportamiento en el entorno laboral y desde la percepción de la realidad, la OPS realizó un estudio y determinó que existen 4 dimensiones: liderazgo, motivación, reciprocidad, y participación, cada dimensión contiene sus propias subvariables de la siguiente manera (27).

#### **4.1.3.2.1. Liderazgo:**

La persona que ejerce el liderazgo debe crear una atmósfera positiva y de compromiso, además, el liderazgo busca mejorar las condiciones de trabajo e interpersonales para lograr un objetivo común. (27)

- **Dirección (D):** Sentido en el que se orienta la actividad, se fijan metas y medios para lograrlas.
- **Estímulo a la excelencia (EE):** Incorporación de nuevos conocimientos e instrumentos técnicos para asumir responsabilidades sobre calidad.
- **Estímulo al trabajo en equipo (ETE):** Crear ambiente de ayuda mutua donde la participación no es individual.
- **Solución de conflictos (SC):** Capacidad de solucionar conflictos que surgen en la institución.

#### **4.1.3.2.2. Motivación:**

La motivación es parte fundamental en el desarrollo de las actividades y el desempeño de los empleados, la motivación puede ser fisiológica y psicológica (28).

- **Realización personal (RP):** El trabajador conoce todas las oportunidades de autorrealización que tiene en su entorno laboral.
- **Reconocimiento a la aportación (RA):** Crédito al esfuerzo realizado, incentivando al trabajador.
- **Responsabilidad (R):** Capacidad del trabajador de responder por sus deberes y actos.
- **Adecuación a las condiciones de trabajo (ACT):** Condiciones integrales del entorno laboral.

#### **4.1.3.2.3. Reciprocidad:**

Se basa en la relación dar-recibir, el empleado desarrolla sus actividades para dar cumplimiento a los intereses de la organización y a cambio, la organización busca la satisfacción del empleado, además de ofrecer retribuciones y estímulos (22).

- **Aplicación del trabajo (AT):** El trabajador se siente identificado con su institución y manifiesta alto nivel de responsabilidad.
- **Cuidado al patrimonio de la institución (CPI):** Cuidado de bienes, equipos y materiales de la institución
- **Retribución (R):** Sistema de remuneración, promoción de reconocimientos y capacitación
- **Equidad (E):** Igualdad de condiciones para optar por cualquier beneficio institucional.

#### **4.1.3.2.4. Participación:**

Es una forma de fortalecimiento de la institución ayudado de una fusión con el empleado, generando confianza y comunicación para que así se logre una unidad íntegra (22).

- **Compromiso con la productividad (CP):** Realización de procesos con eficiencia y calidad.
- **Compatibilidad de intereses (CI):** Integrar la diversidad de intereses en una sola dirección.
- **Intercambio de la información (II):** Comunicación entre personas y equipos de trabajo
- **Involucrarse en el cambio (IC):** Actitud de compromiso ante las decisiones de cambio.

## 4.2 Marco Normativo

1. **Norma internacional ISO 9001 2015:** Esta norma es la adopción de un sistema de gestión de la calidad que indica que *“debería ser una decisión estratégica de la organización” el diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización.*

Esta norma, establece las condiciones que deben cumplir las entidades con todo lo relacionado a la gestión de los recursos, en el ítem 6.4 se establece que *“La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.”* (29).

2. **Ley 1164 de 2007:** Establece las disposiciones de planeación, formación, vigilancia y control del ejercicio y desempeño del talento humano del área de la salud (30).
3. **Decreto 614 de 1984:** Se encarga de establecer las bases para la organización y lineamientos de administración privada y gubernamental de la salud ocupacional, además de establecer en su artículo 2, cuáles son las acciones que se deben tomar para garantizar un adecuado puesto de trabajo (31).
4. **Decreto 2566 de 2009:** Este decreto adopta la tabla de enfermedades profesionales para efectos del Sistema General de Riesgos Profesionales.

- **Artículo 1, numeral 38: “Enfermedades infecciosas y parasitarias en trabajos con exposición a riesgos biológicos:** Tales como: Trabajos en el campo de la salud; laboratorios; veterinarios; manipuladores de alimentos, de animales, cadáveres o residuos infecciosos; trabajos agrícolas y otros trabajos que impliquen un riesgo de contaminación biológica”.
- **Artículo 1, numeral 42: “Patologías causadas por el estrés del trabajo:** Labores de sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo, en relación con el tiempo para ejecutar, tareas repetitivas combinadas con sobrecarga de trabajo. Labores con técnicas de producciones en masa, repetitivas o

monótonas o combinadas con ritmo y/o control impuesto por la máquina. Trabajos por turnos, con estresantes físicos con efectos psicosociales, que produzcan estados de ansiedad y depresión, infarto del miocardio u otras urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial, enfermedad ácido-péptica severa o colon irritable” (32).

5. **Decreto 515 de 2006:** Mediante este decreto se adoptan medidas “para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo”.

Dice que las entidades distritales “deberán implementar acciones concertadas de orden administrativo relacionadas con el clima laboral, y la adopción de medidas especiales que propendan por el mejoramiento de la calidad de las normas de convivencia.” (33).

6. **Decreto 1083 de 2015:** Establece el reglamento de competencias del sector público como empleo, funciones competencias y requisitos (34).

- **Artículo 2.2.10.7: “Programas de bienestar de calidad de vida laboral.** De conformidad con el artículo 24 del Decreto-ley 1567 de 1998 y con el fin de mantener niveles adecuados de calidad de vida laboral, las entidades deberán efectuar los siguientes programas:
  - 1. Medir el clima laboral, por lo menos cada dos años y definir, ejecutar y evaluar estrategias de intervención.
  - 2. Evaluar la adaptación al cambio organizacional y adelantar acciones de preparación frente al cambio y de desvinculación laboral asistida o readaptación laboral cuando se den procesos de reforma organizacional.
  - 3. Preparar a los prepensionados para el retiro del servicio.
  - 4. Identificar la cultura organizacional y definir los procesos para la consolidación de la cultura deseada.
  - 5. Fortalecer el trabajo en equipo.
  - 6. Adelantar programas de incentivos”.

7. **Ley 1010 de 2006:** Se encarga de establecer las definiciones, prevenciones, correcciones y sanciones ante diferentes formas de agresión, maltrato,

vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo que ultraje a la dignidad humana en una relación laboral pública o privada (35).

8. **Decreto - Ley 1567 de 1998:** Crea el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para empleados del Estado (36).

**Artículo 13: “Sistema de Estímulos para los Empleados del Estado.**

Establece el sistema de estímulos, el cual estará conformado por el conjunto interrelacionado y coherente de políticas, planes, entidades, disposiciones legales y programas de bienestar e incentivos que interactúan con el propósito de 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 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 25: “Proceso de Gestión de los Programas de Bienestar.** Para el diseño y la ejecución de los programas de bienestar social las entidades deberán seguir el proceso de gestión que se describe a continuación:
  - a. Estudio de las necesidades de los empleados y de sus familias, con el fin de establecer prioridades y seleccionar alternativas, de acuerdo con los lineamientos señalados en las estrategias de desarrollo institucional y en las políticas del Gobierno Nacional
  - b. Diseño de programas y proyectos para atender las necesidades detectadas, que tengan amplia cobertura institucional y que incluyan recursos internos e interinstitucionales disponibles;

c. Ejecución de programas en forma directa o mediante contratación con personas naturales o jurídicas, o a través de los organismos encargados de la protección, la seguridad social y los servicios sociales, según sea la necesidad o la problemática a resolver.

d. Evaluación y seguimiento a los programas adelantados, para verificar la eficacia de los mismos y decidir sobre su modificación o continuidad”.

- 9. Decreto - Ley 1042 de 1978:** Regula las relaciones laborales en el país y establece los derechos y obligaciones tanto de empleadores como de trabajadores (37).

**Artículo 33:** “*De la jornada de trabajo.* La asignación mensual fijada en las escalas de remuneración a que se refiere el presente Decreto, corresponde a jornadas de cuarenta y cuatro horas semanales. A los empleos cuyas funciones implican el desarrollo de actividades discontinuas, intermitentes o de simple vigilancia podrá señalarles una jornada de trabajo de doce horas diarias, sin que en la semana excedan un límite de 66 horas.

- Dentro del límite máximo fijado en este artículo, el jefe del respectivo organismo podrá establecer el horario de trabajo y compensar la jornada del sábado con tiempo diario adicional de labor, sin que en ningún caso dicho tiempo compensatorio constituya trabajo suplementario o de horas extras.
- El trabajo realizado en día sábado no da derecho a remuneración adicional, salvo cuando exceda la jornada máxima semanal. En este caso se aplicará lo dispuesto para las horas extras”.

- 10. Ley 269 de 1996:** Regula la relación de quienes prestan servicios de salud y las entidades de derecho público (38).

- **Artículo 5:** “Las instituciones prestadoras de servicios de salud podrán adecuar la relación laboral de los trabajadores oficiales y empleados públicos del sector, modificando las jornadas a las establecidas en la presente Ley, mediante el traslado horizontal a un cargo de igual grado, nivel y remuneración acorde con la jornada establecida, pudiendo disminuir o aumentar la intensidad horaria según el caso, siempre que las

circunstancias del servicio lo permitan. Lo anterior no implica disolución del vínculo laboral, pérdida de antigüedad, ni cualquier otro derecho adquirido por el funcionario”.

**11. Decreto 1072 de 2015:** Expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo (39).

**Artículo 2.2.1.2.1.1. “Autorización para desarrollar trabajo suplementario. 1.**

Ni aún con el consentimiento expreso de los trabajadores, los empleadores podrán, sin autorización especial del Ministerio del Trabajo, hacer excepciones a la jornada máxima legal de trabajo.

2. A un mismo tiempo con la presentación de la solicitud de autorización para trabajar horas extraordinarias en la empresa, el empleador debe fijar, en todos los lugares o establecimientos de trabajo por lo menos hasta que sea decidido lo pertinente por el Ministerio del Trabajo, copia de la respectiva solicitud; el Ministerio, a su vez, si hubiere sindicato o sindicatos en la empresa, les solicitará concepto acerca de los motivos expuestos por el empleador y les notificará de ahí en adelante todas las providencias que se profieran.

3. Concedida la autorización, o denegada, el empleador debe fijar copia de la providencia en los mismos sitios antes mencionados, y el sindicato o sindicatos que hubiere tendrán derecho, al igual que el empleador a hacer uso de los recursos legales contra ella, en su caso.

4. Cuando un empleador violare la jornada máxima legal de trabajo y no mediare autorización expresa del Ministerio del Trabajo para hacer excepciones, dicha violación aún con el consentimiento de los trabajadores de su empresa, será sancionada de conformidad con las normas legales”.

- **Artículo 2.2.1.2.1.2. “Registro del trabajo suplementario.** En las autorizaciones que se concedan se exigirá al empleador llevar diariamente, por duplicado, un registro del trabajo suplementario de cada trabajador, en el que se especifique: nombre de éste, edad, sexo, actividad desarrollada, número de horas laboradas, con indicación de si

son diurnas o nocturnas, y la liquidación de la sobre remuneración correspondiente. El duplicado de tal registro será entregado diariamente por el empleador al trabajador, firmado por aquel o por su representante. Si el empleador no cumpliera con este requisito se le revocará la autorización”.

- **Artículo 2.2.1.2.1.3. “Excepciones en casos especiales.** El límite máximo de horas de trabajo previsto en el artículo i 61 del Código Sustantivo del Trabajo, puede ser elevado por orden del empleador y sin permiso del Ministerio del Trabajo, por razón de fuerza mayor, caso fortuito, de amenazar u ocurrir algún accidente, o cuando sean indispensables trabajos de urgencia que deban efectuarse en las máquinas o en la dotación de la empresa; pero únicamente se permite el trabajo en la medida necesaria para evitar que la marcha normal del establecimiento sufra una perturbación grave. El empleador debe anotar en un registro ciñéndose a las indicaciones anotadas en el artículo anterior, las horas extraordinarias efectuadas de conformidad con el presente artículo”.
- **Artículo 2.2.1.2.2.1. “Indicación fecha para tomar las vacaciones.** 1. La época de las vacaciones debe ser señalada por el empleador a más tardar dentro del año siguiente y ellas deben ser concedidas oficiosamente o a petición del trabajador, sin perjudicar el servicio y la efectividad del descanso.  
2. El empleador tiene que dar a conocer al trabajador, con quince (15) días de anticipación, la fecha en que le concederá las vacaciones.  
3. Todo empleador debe llevar un registro especial de vacaciones, en el que anotará la fecha en que ha ingresado al establecimiento cada trabajador, la fecha en que toma sus vacaciones anuales y en que las termina y la remuneración recibida por las mismas”.
- **Artículo 2.2.1.2.3.1. “Acumulación de horas para actividades recreativas, culturales o de capacitación.** Para efectos de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 21 de la Ley 50 de 1990, las

dos (2) horas de la jornada de cuarenta y ocho (48) semanales a que esta norma se refiere, podrán acumularse hasta por un (1) año.

En todo caso, los trabajadores tendrán derecho a un número de horas equivalente a dos (2) semanales en el período del programa respectivo dentro de la jornada de trabajo.

- **Artículo 2.2.1.2.3.2. “Programas recreativos, culturales o de capacitación.** El empleador elaborará los programas que deban realizarse para cumplir con lo previsto en el artículo 21 de la Ley 50 de 1990.

Dichos programas estarán dirigidos a la realización de actividades recreativas, culturales, deportivas o de capacitación, incluyendo en éstas las relativas a aspectos de salud ocupacional, procurando la integración de los trabajadores, el mejoramiento de la productividad y de las relaciones laborales”.

- **Artículo 2.2.1.2.3.3. “Obligación de asistir. La asistencia de los trabajadores a las actividades programadas por el empleador es de carácter obligatorio.** Los empleadores podrán organizar las actividades por grupos de trabajadores en número tal que no se vea afectado el normal funcionamiento de la empresa”.

- **Artículo 2.2.1.2.3.4. “Ejecución de los programas.** La ejecución de los programas señalados en los artículos anteriores se podrá realizar a través del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, las Cajas de Compensación Familiar, centros culturales, de estudio y en general, de instituciones que presten el respectivo servicio”.

**12. Resolución 2646 de 2008.** Minsalud establece disposiciones y define 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 (40).

### 4.3. Marco conceptual

El CO se refiere al ambiente psicológico que se percibe y se experimenta dentro de una organización. Incluye las actitudes, percepciones y sentimientos compartidos por los miembros de la organización hacia su trabajo, su entorno laboral, sus colegas y sus superiores (41).

En el contexto de una entidad de salud, el CO desempeña un papel crucial en el bienestar y la eficacia del personal asistencial. Un CO positivo puede contribuir a la satisfacción laboral, la retención del personal, la calidad del cuidado al paciente y la eficiencia operativa (42).

En ello se incluyen algunos factores que influyen en el CO del personal asistencial en sus lugares de trabajo como:

- **Relaciones interpersonales:** La calidad de las relaciones entre compañeros de trabajo, así como entre el personal y la dirección, puede influir significativamente en el CO.
- **Liderazgo:** El estilo de liderazgo, la comunicación efectiva y el apoyo por parte de los superiores pueden moldear la percepción del CO.
- **Recompensas y reconocimiento:** La justicia y equidad en la distribución de recompensas, así como el reconocimiento del trabajo bien hecho, son aspectos fundamentales para mantener un clima positivo.
- **Carga laboral y recursos:** La percepción de equilibrio entre la carga laboral y los recursos disponibles puede afectar la satisfacción y el bienestar del personal asistencial.
- **Cultura organizacional:** Los valores, normas y prácticas compartidas dentro de la organización pueden influir en la percepción del CO (43).

En un estudio de CO existen unos métodos de evaluación como para este trabajo la Encuesta de clima laboral desarrollada por la OPS mediante cuestionarios estandarizados para recopilar información sobre las percepciones y actitudes del personal.

Medir y conocer las percepciones de los trabajadores en el área asistencial de la institución tiene un fin que busca generar un impacto en el clima laboral como:

- Satisfacción y compromiso del personal: Un CO positivo puede aumentar la satisfacción laboral y el compromiso de los empleados.
- Retención de personal: Un ambiente de trabajo favorable puede contribuir a la retención del talento.
- Calidad del cuidado al paciente: El CO puede influir en la calidad y seguridad del cuidado que se brinda a los pacientes.
- Productividad y eficiencia: Un clima positivo puede aumentar la productividad y la eficiencia del personal, lo que a su vez puede beneficiar a la organización en su conjunto (44).

El estudio realizado en la E.S.E Hospital Nuestra señora del Perpetuo Socorro, genera que se aborde la necesidad de conocer el significado de este tipo de organizaciones. Las Empresas Sociales del Estado, que también son conocidas como ESE, son instituciones que prestan servicios de Salud y que en el Sistema General de Seguridad Social en Salud o en sus siglas SGSSS, desarrollan la función de prestar servicios en el respectivo nivel de atención a los usuarios afiliados y beneficiarios de los distintos regímenes en los que se divide. Así, la normativa estableció que las Empresas Sociales del Estado constituyen una categoría especial de entidad pública, ya que son descentralizadas, con personería jurídica, con patrimonio propio y autonomía administrativa, creadas o reorganizadas por ley o por las asambleas o concejos. Las personas vinculadas a una Empresa Social del Estado tienen el carácter de empleados públicos o trabajadores oficiales, en los términos establecidos en el artículo 674 del Decreto-ley 1298 de 1994, donde también están incluidos los del talento humano en salud (45).

El talento humano en salud debe entenderse como todo aquel personal que se involucra en la promoción, educación, información de la salud, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación de la enfermedad dentro de una institución prestadora de servicios de salud (46). Entre los profesionales que pertenecen al primer nivel de atención en Salud dentro de una ESE, de acuerdo al portafolio de servicios de la institución, encontramos la medicina general, la enfermería, la microbiología y quién haga sus veces, la odontología, nutricionista dietista, psicólogo, regente de farmacia, auxiliar de ayudas diagnósticas, auxiliares de odontología, farmacia, enfermería y laboratorio clínico (47).

En cuanto a las condiciones laborales, generales y para el talento humano en salud, se relaciona todo aquello que interviene en la realización de las tareas y actividades que la labor desarrolla, y pueden ser definidas mediante la cantidad de ingresos, la forma de contratación, el puesto de trabajo y la manera en cómo el talento humano en salud está siendo gestionado (48).

Este marco conceptual proporciona una base para comprender y abordar el CO dentro de una entidad de salud, con el objetivo de mejorar el bienestar del personal y la eficacia de la organización en su conjunto.

#### 4.4. Marco contextual

El Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro está en el municipio de Dabeiba, en Antioquia; es un hospital de primer nivel de atención y el único en la localidad, sus servicios se dirigen al casco urbano y al área rural con 126 veredas y 4 corregimientos. Esta entidad presta servicios de urgencias, Rx, promoción y prevención, hospitalización, laboratorio, odontología, farmacia, consulta externa, vacunación, enfermería, nutrición y fisioterapia; además de brigadas extramurales (47).

La institución contrajo diferentes contratos de prestación de servicios de salud con Coosalud para los usuarios subsidiados y de régimen especial a los afiliados de Sumimedical (Magisterio) y Policía Nacional, además de las atenciones a la Población Pobre No Afiliada – PPNA - (Vinculados). La atención en el servicio de urgencias se presta a todas las personas que lo requieran independientemente de la EPS a la cual se encuentren Afiliados.

Dentro de la planta de cargos la ESE Hospital, se cuenta con 52 funcionarios del área asistencial correspondientes a médicos, enfermeras y auxiliares de enfermería, odontólogos, auxiliares de salud oral, bacteriólogos, auxiliar de laboratorio clínico, nutricionista, fisioterapeuta, psicólogo, auxiliar de imágenes diagnósticas y regentes de farmacia.

1. **Misión:** Brindamos servicios de salud de primer nivel de complejidad, con énfasis en la promoción de la salud y prevención de la enfermedad, con calidad humana y seguridad en la atención, con un modelo centrado en el usuario y su familia, fortaleciendo el acceso de la población rural, con enfoque diferencial e integral, con un talento humano trabajando con responsabilidad y trato humanizado, logrando el mejoramiento y la sostenibilidad financiera de la institución y la satisfacción del usuario (47).

2. **Visión:** En el año 2025 seremos una institución de baja complejidad, reconocida en la Región del Occidente Antioqueño, por prestar mejores servicios, con calidad técnica y humana, con un enfoque integral, con un talento humano comprometido con la institución, fortalecida con tecnologías en salud, infraestructura e innovación de nuevos servicios (47).
3. **Objetivo general:** Garantizar la sostenibilidad financiero y económico de la empresa, que contribuya a mejorar la calidad de vida de la población dabeibana, mediante la prestación eficiente y efectiva de los servicios de salud de primer nivel de complejidad, el fortalecimiento de la promoción de la salud y prevención de la enfermedad, procurando el mejoramiento institucional durante la vigencia del plan de desarrollo (47).
4. **Objetivos específicos:**

**Gestión humana:**

- Incrementar la satisfacción del cliente interno en un 2 % cada año mediante la implementación de un plan de bienestar e incentivos, de un estudio de CO, implementación adecuada del programa de salud ocupacional y el fortalecimiento de la cultura para la calidad durante la vigencia del plan.
- Elevar el nivel de competencia del talento humano, en un 15%, mediante la selección, vinculación de talento humano competente y suficiente, el desarrollo del plan de inducción, reinducción y entrenamiento, desarrollo de un plan estratégico de capacitación y formación, con el fin de mejorar el desarrollo de las actividades durante la prestación del servicio, durante los próximos cuatro años.

**Gestión logística:**

- Mejorar la logística e infraestructura física de manera que sea adecuada, suficiente y disponible, mediante el rediseño de la planta física, la dotación de nuevas tecnologías (biomédicas y no biomédicas), el fortalecimiento de las herramientas, tecnología y el sistema de información, para el

desarrollo efectivo del trabajo y el mejoramiento en la prestación de los servicios durante los 4 años de gestión.

**Gestión de la calidad:**

- Mejorar la calidad de los procesos misionales y de apoyo en 10 %, y la excelencia clínica mediante la implementación de un modelo de atención centrado en el usuario y su familia, el mejoramiento del sistema de calidad y el Modelo Estándar de Control interno, la reducción de, reprocesos y fallas de calidad, aumento de la eficacia y satisfacción de los usuarios durante la vigencia del plan (47).
- Incrementar la productividad en un 3% Mediante la reducción de costos y el aprovechamiento óptimo de los recursos, durante la vigencia del Plan.
- Aumentar la oportunidad en la atención en un 3%, mediante la gestión efectiva de soporte técnico, logístico y tecnológico requerido para la prestación eficiente de los servicios, durante la vigencia del Plan.
- **Satisfacción del usuario:** Elevar la satisfacción del usuario y su familia mediante la prestación de servicios humanizados y con altos estándares de calidad, que se ajusten a sus necesidades y expectativas; en un 10% durante los cuatro años de gestión (47).

**5. Valores institucionales:** Los Valores son formas de actuar de las personas, son atributos y cualidades que deben estar presentes tanto individual como colectivamente, ya que permiten la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana; Los Valores Éticos Institucionales están directamente relacionados con los Principios Éticos, y se establecen para todos los funcionarios de la ESE Hospital NSPS, los identificados a través de un proceso participativo con el cliente interno y externo, los cuales también deben estar identificados en el Plan Estratégico Institucional:

- **Compromiso:** Es la voluntad indeclinable de llevar a cabo aquellas acciones que consideramos importantes sin necesidad de documentos o exigencias de terceros. El amor por una causa nos compromete en su realización poniendo todo nuestro entusiasmo y esfuerzo sin necesidad de

que sea exigido por nadie diferente a nosotros mismos. La obligación contraída, la palabra dada y la fe empeñada, en algo o en alguien, por plena convicción personal, nos obliga a grandes realizaciones.

- **Respeto:** Es el acatamiento que se hace de las diferentes formas de ser, pensar y actuar de las personas. Es la consideración a las costumbres, creencias, hábitos, opiniones y gustos de nuestros amigos, familiares, vecinos, compañeros y ciudadanos en general. Es lo que nos permite convivir en armonía, conservando nuestra individualidad. La expresión “daría mi vida porque pudieras expresar aquellas razones que no nos dejan poner de acuerdo”, recoge la esencia de lo que significa respeto. Reconocer y aceptar con tolerancia la diferencia del otro.
- **Responsabilidad:** Es el reconocimiento y aceptación de los resultados y consecuencias de las decisiones que hemos tomado libremente. La responsabilidad nos lleva a ser reflexivos frente a lo que hacemos y decidimos, generando confianza a nuestro alrededor. Una sociedad de hombres responsables es una sociedad con un futuro asegurado.
- **Honestidad:** Es tomar solamente lo que es nuestro y respetar las ideas, el trabajo y los bienes de los demás. Dar a las personas que nos rodean lo que les corresponde, no solamente en términos materiales, sino en reconocimiento. Es tener decencia, decoro, recato y pudor hacia los demás y hacia la institución cuando desempeñamos alguna actividad.
- **Libertad:** Es lo que nos permite obrar de una manera o de otra, o de no obrar, haciéndonos responsables de nuestros actos, Es un valor sublime. La libertad nos da el sentido de personas e individuos dentro de la colectividad. Permite decidir, escoger, pensar, actuar, participar, ser, hacer y ser dueño de cualquier decisión que tomemos, con respeto a nosotros mismos y a todos los demás.
- **Colaboración:** Es la relación establecida entre los servidores públicos con el verdadero propósito de dar cumplimiento a los servicios institucionales de manera eficiente, participando de sus ideas y comportamientos. Es un término utilizado entre compañeros de una

misma colectividad para referirse al cumplimiento de la actividad, tareas que se deban cumplir dentro de la institución.

- **Dignidad:** Es tener carácter y valentía para ser leales a nuestro ser, principios y creencias, hacer valer nuestros pensamientos. Es respetar la propia persona buscando la verdad y la honestidad consigo mismo. Un hombre con dignidad genera confianza, afecto, admiración y credibilidad. La dignidad permite vivir plenamente nuestra condición de seres humanos.
- **Rectitud:** Es la actitud frente a la aplicación de la justicia, firme y severo frente a sus resoluciones, cualidad moral de recta razón o conocimiento práctico de lo que debemos hacer o decir. Exactitud o justificación en las operaciones.
- **Lealtad:** Valentía para permanecer firme en todo momento y circunstancia, en los compromisos adquiridos con los amigos, institución, familiares, usuarios y compañeros de trabajos y con la sociedad en general. Cumplimiento de lo que exigen las leyes de la fidelidad y las del honor (47).

## 6. Organigrama institucional.



**Figura 2.** Organigrama de la E.S.E Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro.

## 5. Metodología

### Fundamentación epistemológica.

La corriente del positivismo afirma que el conocimiento proviene de lo observable, es objetivo, desde esta perspectiva, los fenómenos son factibles de medición y conteo, por tanto, pueden ser investigados y contribuir a la ciencia.

Para Kolakowski (1988) el positivismo es un conjunto de reglamentaciones que rigen el saber humano y que tiende a reservar el nombre de “ciencia” a las operaciones observables en la evolución (49).

El positivismo se caracteriza por afirmar que es el sujeto quien descubre el conocimiento, que el sujeto tiene acceso a la realidad mediante los sentidos, la razón y los instrumentos que utilice; el conocimiento válido es el científico, también indica que hay una realidad accesible al sujeto mediante la experiencia (49).

El positivismo supone la existencia independiente de la realidad con respecto al ser humano que la conoce, lo que es dado a los sentidos puede ser considerado como real; y que la verdad es una correspondencia entre lo que el ser humano conoce y la realidad que descubre mediante el método de la ciencia como el único válido y por consiguiente el sujeto y el objeto de conocimiento son independientes, se plantea como principio la neutralidad valorativa y aduce que el investigador se ubique en una posición neutral con respecto a las consecuencias de sus investigaciones (49).

**Naturaleza:**

El enfoque metodológico utilizado en esta investigación es de naturaleza cuantitativa, fundamentado en la cuantificación, tanto en la recopilación como en el análisis de datos.

**Diseño:** Descriptivo transversal.

Según Hernández (1998), la investigación descriptiva debe seleccionar diferentes elementos y medirlos de forma independiente, lo que se puede concluir que, describir es medir. Dunkhe (1986) establece que la investigación descriptiva se basa en interpretar algo que se encuentra representado en forma de datos, población, situación o área de interés (50).

La descripción tiene relación directa con las condiciones existentes, la recolección y categorización de los datos, de igual forma, las conexiones prácticas, las actitudes, opiniones y puntos de vista de cada individuo (50).

Esta investigación se desarrolló de forma transversal, con el fin de recolectar datos que permitan medir las características del CO, plasmando los resultados de forma exacta, sin realizar ningún tipo de modificación o alteración.

**Población:** El personal asistencial de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro, ubicado en el municipio de Dabeiba, Antioquia, que se encontraba laborando en dicha institución durante el segundo semestre del año 2023.

**Muestra:** El conjunto de profesionales que desarrollaban labores asistenciales en la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro, en el municipio de Dabeiba, Antioquia, durante el segundo semestre del año 2023 y que participaron voluntariamente en el desarrollo de la encuesta, asciende a 34 colaboradores. Este grupo incluyó profesionales y auxiliares en áreas como enfermería, medicina general, fisioterapia, odontología, psicología, entre otros

**Muestreo:** Sin muestreo, al ser una institución de primer nivel de atención y presentar dentro de su planta de empleados muy poco personal, se requiere que la herramienta de recolección de datos, se le aplique a la mayor cantidad de asistenciales que existen en el segundo semestre dentro de la institución.

**Criterios de inclusión y exclusión:**

Inclusión	Exclusión
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal asistencial de la E.S.E Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro.</li> <li>- Tiempo de vinculación con un período mínimo de 1 meses en el área.</li> <li>- Personal que quiera participar voluntariamente en la investigación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menos de 1 meses de permanencia en el área.</li> <li>- Personal supernumerario, practicantes o que no sean personal asistencial.</li> <li>- Colaboradores que decidieron no participar en la investigación.</li> <li>- Encuestas incompletas</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 1.** Criterios de inclusión y exclusión del estudio del CO en la E.S.E Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro de Dabeiba.

**Procedimiento de recolección de datos:**

- 1. Contacto con la institución:** Se estableció comunicación con la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro, se revisó la literatura relevante, y se presentó la propuesta de investigación.
- 2. Autorización:** Se obtuvo la autorización formal por parte de la E.S.E. Hospital para llevar a cabo la investigación.
- 3. Creación del consentimiento informado:** Se desarrolló el consentimiento informado.
- 4. Invitación al personal asistencial:** Se extendió la invitación al personal asistencial de la E.S.E. Hospital para participar en la investigación.
- 5. Definición de fecha y hora:** Se definieron la fecha y hora para la aplicación de la prueba.
- 6. Aplicación del instrumento de medición:** Se aplicó el instrumento de medición del CO (CO) al personal asistencial.
- 7. Análisis de datos:** Se realizó el análisis de los datos obtenidos, interpretando los resultados y extrayendo conclusiones relevantes para la investigación.

#### **Instrumento:**

Se llevó a cabo una encuesta de manera individual y presencial, en la cual se evaluaron las 4 variables y subvariables del CO presentadas por la OPS, abarcando un total de 20 categorías analizadas.

La prueba fue contestada de forma anónima, aunque se realizó un registro de las personas participantes para evitar posibles repeticiones. Las respuestas proporcionadas por cada uno de los participantes fueron tratadas con absoluta confidencialidad, en conformidad con la legislación colombiana. La manipulación de las pruebas y su posterior análisis fueron realizados exclusivamente por los investigadores.

Finalmente, se exigió que la encuesta fuese contestada en su totalidad; todos los ítems debían contener respuesta. En los casos en que esto no se cumplió, se solicitó la realización de la prueba nuevamente (Ver anexo).

**Variables:**

Variables sociodemográficas	Edad, sexo, cargo profesional o técnico que desarrolla en la institución, estrato socioeconómico
Variables de condiciones laborales	Duración del servicio y tipo de contrato
Variables de evaluación del CO	<p>Evaluación de las dimensiones y subvariables del CO:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Liderazgo: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dirección (D)</li> <li>- Estímulo a la excelencia (EE)</li> <li>- Estímulo al trabajo en equipo (ETE)</li> <li>- Solución de conflictos (SC).</li> </ul> </li> <li>● Motivación: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realización personal (RP)</li> <li>- Reconocimiento a la aportación (RA)</li> <li>- Responsabilidad</li> <li>- Adecuación a las condiciones de trabajo (ACT).</li> </ul> </li> <li>● Reciprocidad: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicación del trabajo (AT)</li> <li>- Cuidado al patrimonio de la institución (CPI),</li> <li>- Retribución (R),</li> <li>- Equidad (E)</li> </ul> </li> <li>● Participación: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Compromiso con la productividad (CP)</li> <li>- Compatibilización de intereses (CI)</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intercambio de la información (II)</li> <li>- Involucrarse en el cambio (IC).</li> </ul>
--	---

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 2.** Lista de variables del estudio y evaluación del CO propuestos por la OPS.

### **Plan de análisis.**

El análisis de la información se realizó utilizando la herramienta ofimática Excel, siguiendo las orientaciones proporcionadas por la OPS. Estas orientaciones indican que el valor máximo para cada variable es de 5 puntos; cuando los valores oscilan entre 5 y 3,5, se considera que el clima es satisfactorio; valores entre 3,4 y 2,9 indican un clima poco satisfactorio, y un nivel medio de la variable entre 2,5 y 3 se considera clima en riesgo. Si el nivel de la variable está por debajo de 2,5, se interpreta que el CO es insatisfactorio en relación con el parámetro deseable.

El plan de análisis fue presentado en el informe final, donde se expusieron los datos recolectados sin realizar ninguna modificación a las variables determinadas. Se hizo uso de la estadística descriptiva para organizar y presentar la información a través de cuadros o tablas que contienen datos unidimensionales y bidimensionales. Asimismo, se utilizó la diagramática, incluyendo gráficos de barras que facilitaron la visualización de los datos.

Además, se llevó a cabo un análisis escrito individual que respondió a los objetivos específicos planteados. Finalmente, se incluyeron conclusiones que proporcionan observaciones orientadas a contribuir al mejoramiento, fortalecimiento o mantenimiento del CO y sus diferentes dimensiones dentro de la institución.

<b>OBJETIVOS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>TIPO DE VARIABLE</b>	<b>TÉCNICA ESTADÍSTICA</b>
Caracterizar las variables sociodemográficas y laborales del personal asistencial de la E.S.E.	Edad	Univariable	Cuantitativa
	Sexo	Univariable	Cualitativa
	Cargo profesional o técnico	Univariable	Cualitativa
	Estrato socioeconómico	Univariable	Cuantitativa
	Intensidad horaria	Univariable	Cuantitativa
	Tipo de contrato	Univariable	Cualitativa
	Antigüedad	Univariable	Cuantitativa
Caracterizar el estado de la reciprocidad, el liderazgo, la participación y la motivación en la ESE, como variables propuestas por la OPS que componen el estudio del CO	Liderazgo	Univariable	Cualitativa
	Reciprocidad	Univariable	Cualitativa
	Motivación	Univariable	Cualitativa
	Participación	Univariable	Cualitativa
Identificar las variables del CO según características	Liderazgo	Bivariable	Cualitativa

sociodemográficas y laborales del personal asistencial de la E.S.E.	Motivación	Bivariable	Cualitativa
	Reciprocidad	Bivariable	Cualitativa
	Participación	Bivariable	Cualitativa
Determinar la satisfacción del CO en la E.S.E hospital con respecto al instrumento de medición planteado por la OPS.	Liderazgo	Univariable	Cuantitativa
	Motivación	Univariable	Cuantitativa
	Reciprocidad	Univariable	Cuantitativa
	Participación	Univariable	Cuantitativa

**Tabla 3.** Objetivos del estudio del CO en la E.S.E Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba.

### **Análisis, tabulación e interpretación de los datos:**

Posterior a la recolección de los datos, se procedió a enumerarlos correlativamente para luego realizar el procesamiento y consolidación en una matriz de Excel que permitiera realizar los análisis estadísticos y los cruces de variables de forma adecuada; los datos fueron organizados y resumidos en orden de modo que la información se obtuviera de forma significativa y con alta relevancia. Para ello, se realizó una comparación con la plantilla de calificación de CO propuesta por la OPS, donde su forma de evaluación era llevada a cabo mediante puntuación, es decir, cada una de las respuestas que coincidían o “estándar” se les asignaba el valor de 1 y las “no ideales” el valor de 0.

En la herramienta Excel, donde se registraron los datos obtenidos de la encuesta, cada una de las respuestas fueron evaluadas con 1 según la coincidencia con la plantilla de

respuestas de la OPS. En la estructura de la herramienta, se logra observar que en las filas se encuentran la cantidad de encuestas aplicadas del personal asistencial y en las columnas, las afirmaciones que corresponden a la situación sociodemográfica y de las variables del CO.

Posteriormente, se realizó el cálculo del valor representativo de respuestas ideales mediante la suma de los datos que fueron evaluados con la fórmula:

$$\text{Respuestas ideales} = \frac{\sum \text{respuestas ideales de las subvariables}}{\text{Total de respuestas ideales de la variable}}$$

Para el cálculo de respuestas no estándar se llevó a cabo la siguiente operación:

$$\text{Respuestas no estándar} = \frac{\sum \text{respuestas no estándar de las subvariables}}{\text{Total de respuestas no estándar de la variable}}$$

Para el cálculo de la comprobación de respuestas totales se desarrolló la siguiente operación:

$$\frac{\sum \text{respuestas ideales de las subvariables} + \sum \text{respuestas no estándar de las subvariables}}{\text{Total de respuestas obtenidas por variable}}$$

Con los resultados de los datos anteriores se procedió a realizar el cálculo para la obtención de los porcentajes de respuestas ideales y no estándar de las **subvariables** mediante la siguiente operación:

$$\% \text{ de respuestas ideales por subvariable} = \frac{\sum \text{respuestas ideales de las subvariables}}{\text{Total de respuestas obtenidas por subvariable}}$$

$$\% \text{ de respuestas no estándar subvariable} = \frac{\sum \text{respuestas no estándar de las subvariables}}{\text{Total de respuestas obtenidas por subvariable}}$$

Para obtener el porcentaje de respuestas ideales y no estándar por **variable** se debe desarrollar la operación:

$$\% \text{ de respuestas ideales por variable} = \frac{\sum \text{respuestas ideales de la variable}}{\text{Total de respuestas obtenidas por variable}}$$

$$\% \text{ de respuestas no estándar por variable} = \frac{\sum \text{respuestas no estándar de la variable}}{\text{Total de respuestas obtenidas por variable}}$$

Para la medición por subvariable del CO se llevó a cabo la siguiente fórmula:

$$\frac{\sum \text{respuestas ideales de la subvariable}}{\sum \text{Total de respuestas obtenidas por subvariable}} * n \text{ preguntas de la subvariable}$$

Para llegar al promedio de la medición por subvariable se suman todos los resultados por subvariable dividido por el total de subvariables.

$$\frac{\text{Resultado de medición de la subvariable}}{\text{Total de subvariables}}$$

Para el cálculo del CO general se aplica:

$$\frac{\sum \text{resultados de medición de las variables}}{\text{Total de variables}}$$

Para la tabulación de los datos cruzados de las variables laborales, sociodemográficas y del CO se realizó mediante tablas dinámicas que permitieron realizar la presentación de una pregunta y cada fila las respuestas dadas por los asistenciales, lo que permitió calcular y analizar los datos deseados para realizar comparaciones y obtener conclusiones.

## **6. Consideraciones éticas.**

La presente investigación se rigió bajo el principio de justicia y mediante las normas CIOMS (Consejo de Organizaciones Internacionales de las Ciencias Médicas), estas establecen qué se debe garantizar el derecho al anonimato, confidencialidad, privacidad y equidad.

Además de esto, en la investigación se ha de respetar la autonomía del sujeto al cual se le va a realizar la evaluación, explicando en qué consiste la investigación y para qué se ha de recopilar los datos solicitados.

El riesgo de la investigación es bajo, sin embargo, por la sensibilidad de las afirmaciones que cada colaborador del área asistencial indique, determina unas vulnerabilidades que en el peor de los casos conlleva al despido y otras acciones como acoso y persecución laboral. Esta investigación trae consigo beneficios para la institución y el personal que allí labora porque se aborda, se caracteriza y se mide el

CO que allí se maneja y se dan una serie de recomendaciones para la mejora del mismo.

La descripción del estudio y por último el tratamiento de datos que será manejado según las leyes colombianas, todo esto siguiendo las pautas del Informe de Belmont, la Declaración de Helsinki, el código de ética de Núremberg y los principios básicos de la bioética, como la beneficencia y no maleficencia del individuo estudiado.

Acogiéndose a la ley colombiana, el presente estudio se llevará a cabo con las disposiciones generales de protección de datos personales que dicta la Ley Estatutaria 1581 del 2012 y las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud en Colombia, que son regidas y establecidas por la Resolución 8430 de 1993 del Ministerio de Salud.

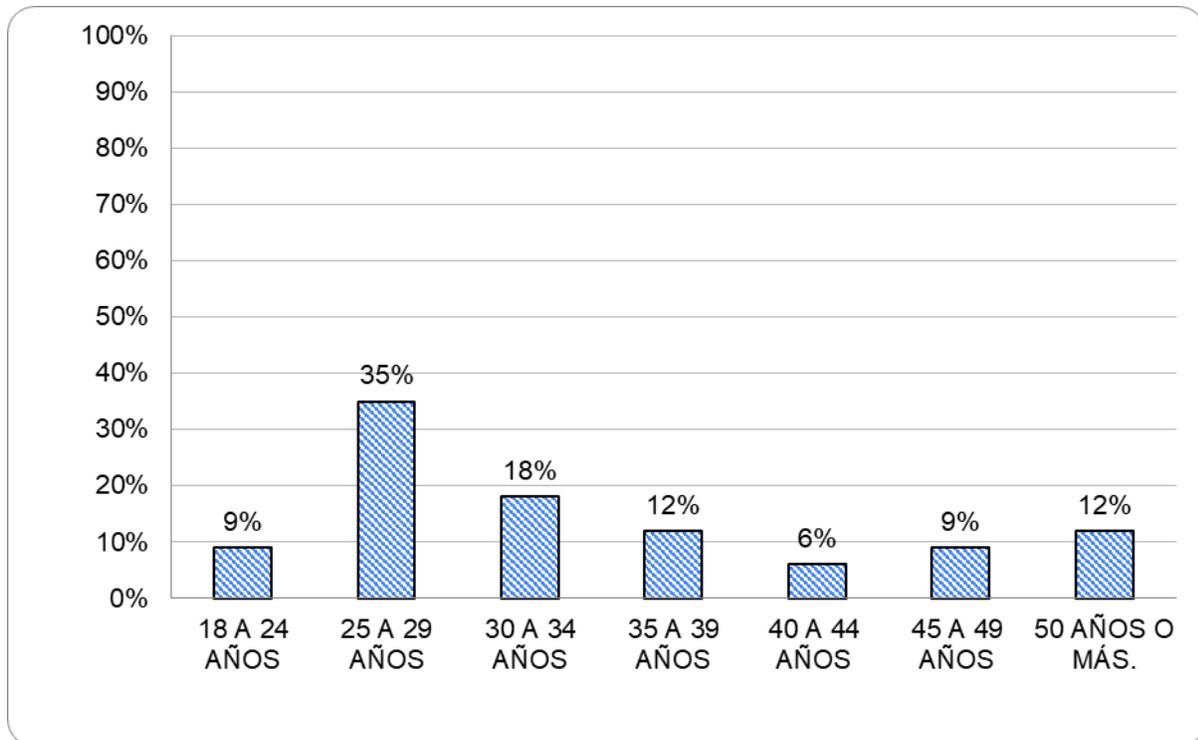
En el presente estudio se priorizó la confidencialidad y la privacidad de los datos recolectados mediante la aplicación de la encuesta. Debido al riesgo que representa el manejo de datos sensibles, como la opinión y percepción del personal asistencial, se implementaron medidas que garantizan que todos los datos obtenidos serían manejados con absoluta confidencialidad. Los resultados fueron recolectados de forma anónima, al iniciar la encuesta se indagaba si deseaban participar de la encuesta, en caso de que la respuesta fuera afirmativa, continuaba la sección de preguntas, en caso de que la respuesta fuera negativa, la encuesta finaliza, de igual forma, se asegura que los datos se encuentran restringidos con acceso único y exclusivo de los investigadores en calidad de estudiantes.

De igual forma, se consideró y reconoció que tales resultados pueden generar nuevos conflictos o tensiones internas que pueden afectar el desempeño personal, por lo tanto, los resultados se presentan con la debida sensibilidad, evitando estigmatizar a individuos o áreas específicas.

## **7. Resultados**

### **7.1. Variables sociodemográficas y laborales del personal asistencial de la E.S.E Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro.**

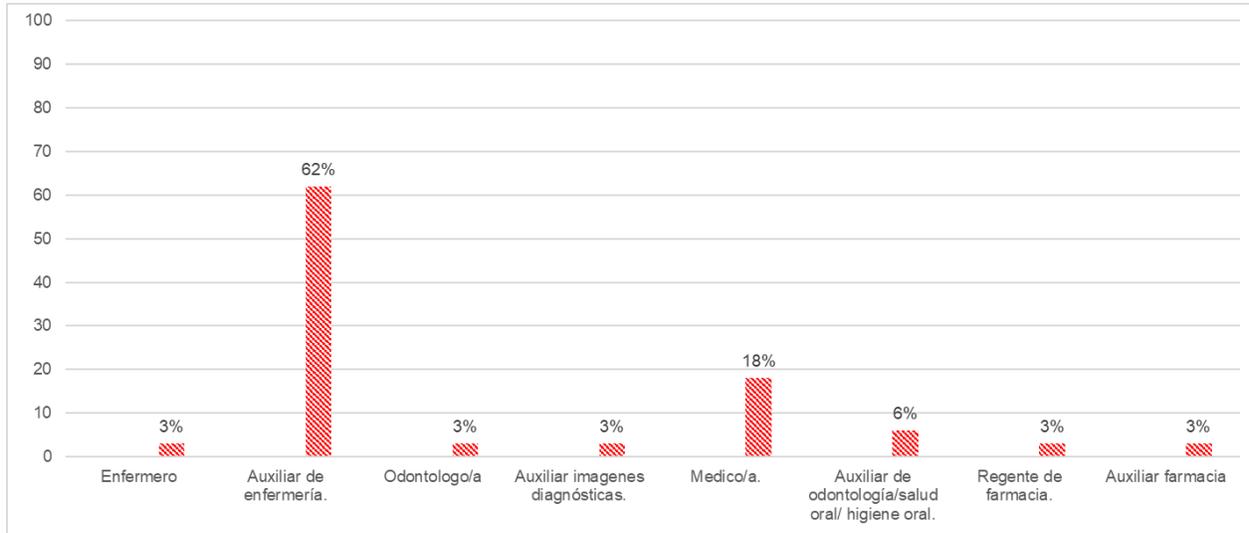
En cuanto a los grupos de edad de las 34 personas del área asistencial encuestadas, se observó que el 35% (12) tenían de 25 a 29 años de edad, seguido del 18% (6) correspondiente al grupo de 30 a 34 años de edad, luego con el 12% (4) los grupos de edad de 35 a 39 años, y 50 años o más, con el 9% (3) correspondió a los grupos de edad de 18 a 24 años, y de 45 a 49 años; por último, el 6% (2) correspondiente al grupo de edad de 40 a 44 años.



Fuente: cálculos propios

**Figura 3.** Distribución porcentual de los grupos de edad del personal asistencial de la ESE Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba- Antioquia- 2023.

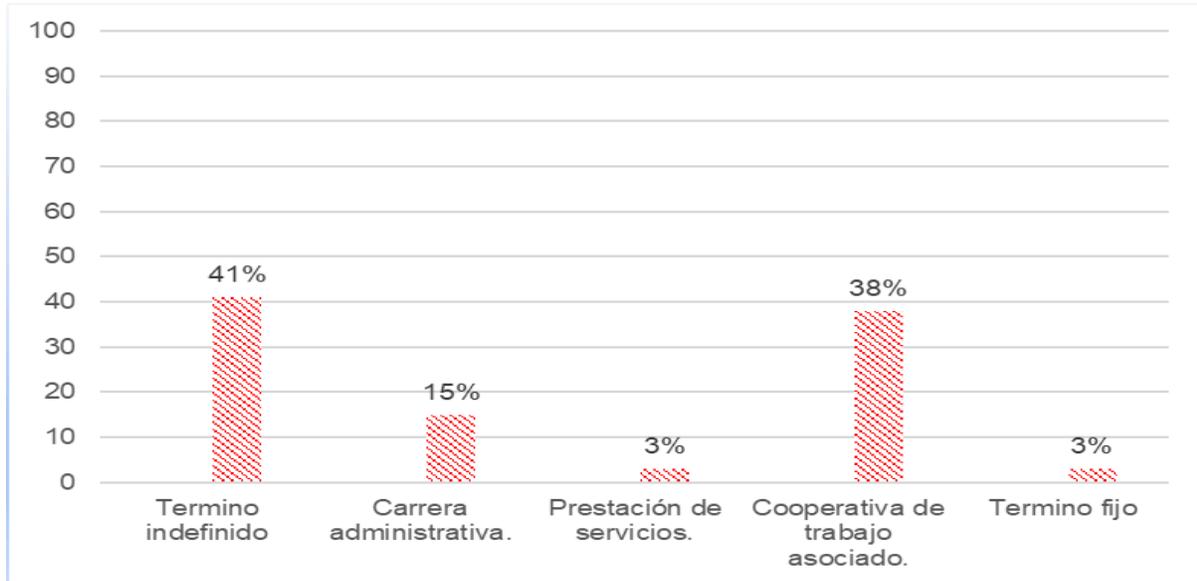
En cuanto a las profesiones del personal asistencial de las 34 personas encuestadas, se observó que 62% (21) eran auxiliares de enfermería, el 18% (6) correspondía a los médicos, seguido de los auxiliares de odontología/salud oral/ higiene oral con el 6% (2) y por último los auxiliares de farmacia, regentes de farmacia, auxiliares de imágenes diagnósticas, odontólogos y enfermeros, cada uno con el 3% (1).



Fuente: cálculos propios

**Figura 4.** Distribución porcentual según la profesión del personal asistencial de la ESE Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba- Antioquia- 2023.

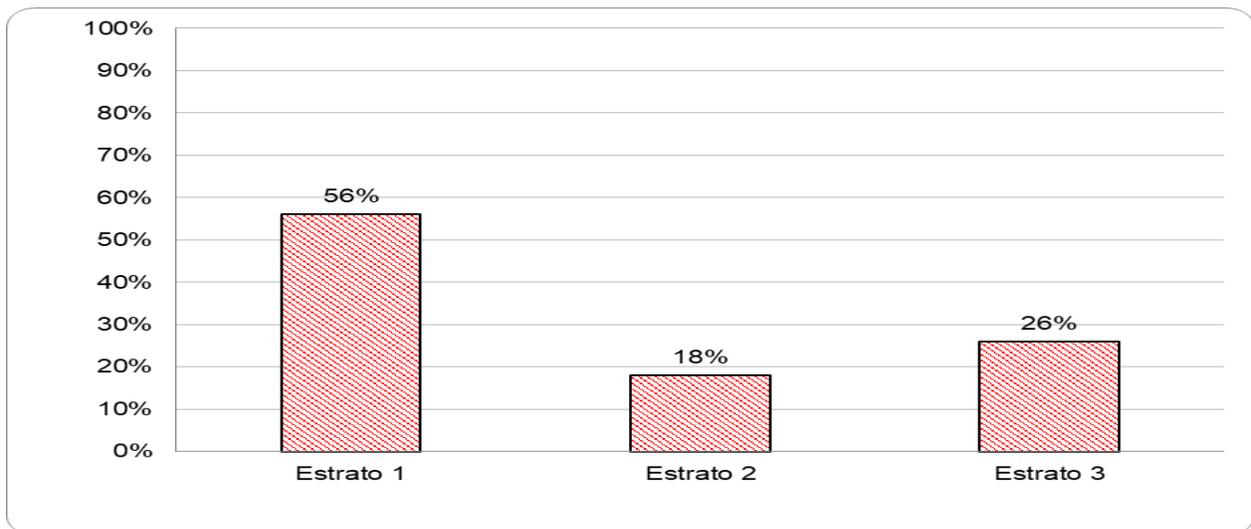
En cuanto a la forma de vinculación laboral se observó que de las 34 personas asistenciales, el 41% (15) se encontraban en contrato término indefinido, lo que quiere decir que no tiene estipulada una fecha de culminación, seguido de la cooperativa de trabajo asociado con el 38% (13), lo que significa es aquel que vincula el trabajo personal de sus asociados para la producción de bienes, ejecución de obras o la prestación de servicios, en cuanto a carrera administrativa hay un 15% (5) es decir, funcionarios que han sido seleccionados por el sistema de mérito, y el resto en prestación de servicios con el 3% (1) que son los que pueden celebrar contratos con las ESE para realizar actividades específicas relacionadas con la salud o la gestión administrativa y por último, el contrato a término fijo con un 3% (1) que se utiliza cuando se acuerda anticipadamente la duración y día final del contrato.



Fuente: cálculos propios

**Figura 5.** Distribución porcentual del tipo de vinculación laboral del personal asistencial de la ESE Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba- Antioquia- 2023.

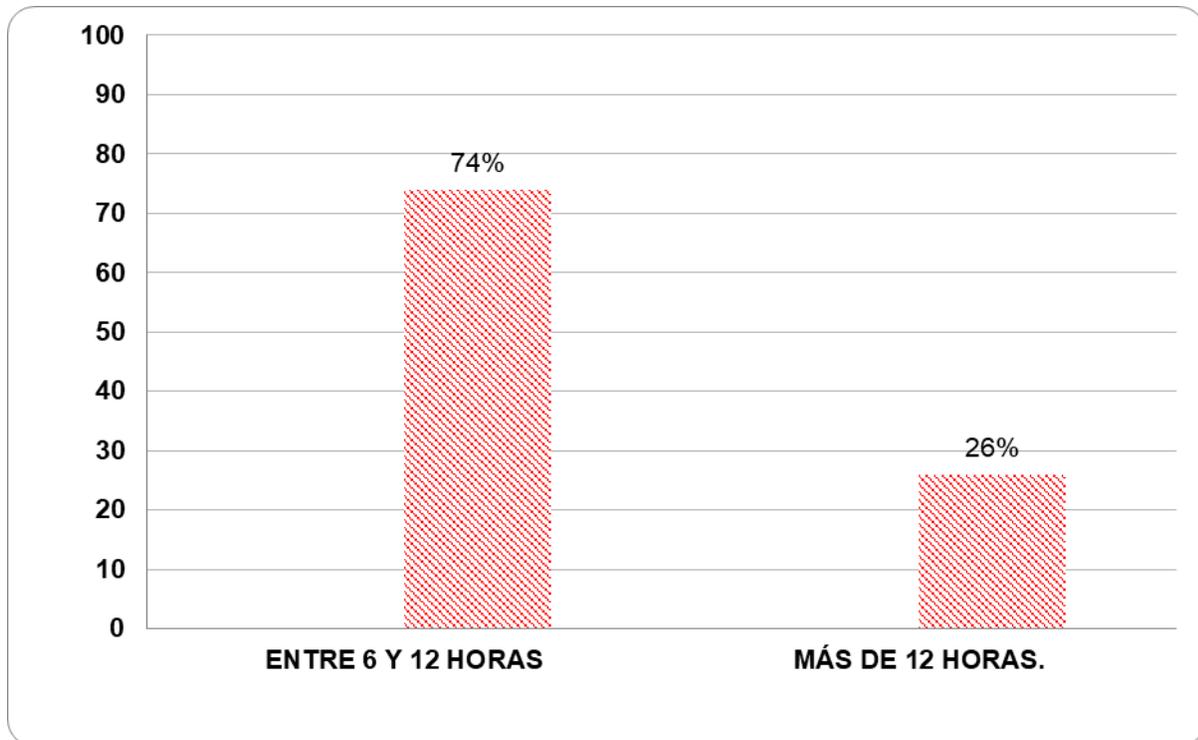
En cuanto al estrato socioeconómico de las 34 personas encuestadas, se analizó que el 56% (19) pertenecían al estrato 1, el 26% (9) se ubican en estrato 3 y por último el 18% (6) se encontraban en estrato 2.



Fuente: cálculos propios

**Figura 6.** Distribución porcentual del estrato socioeconómico del personal asistencial de la ESE Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba- Antioquia- 2023.

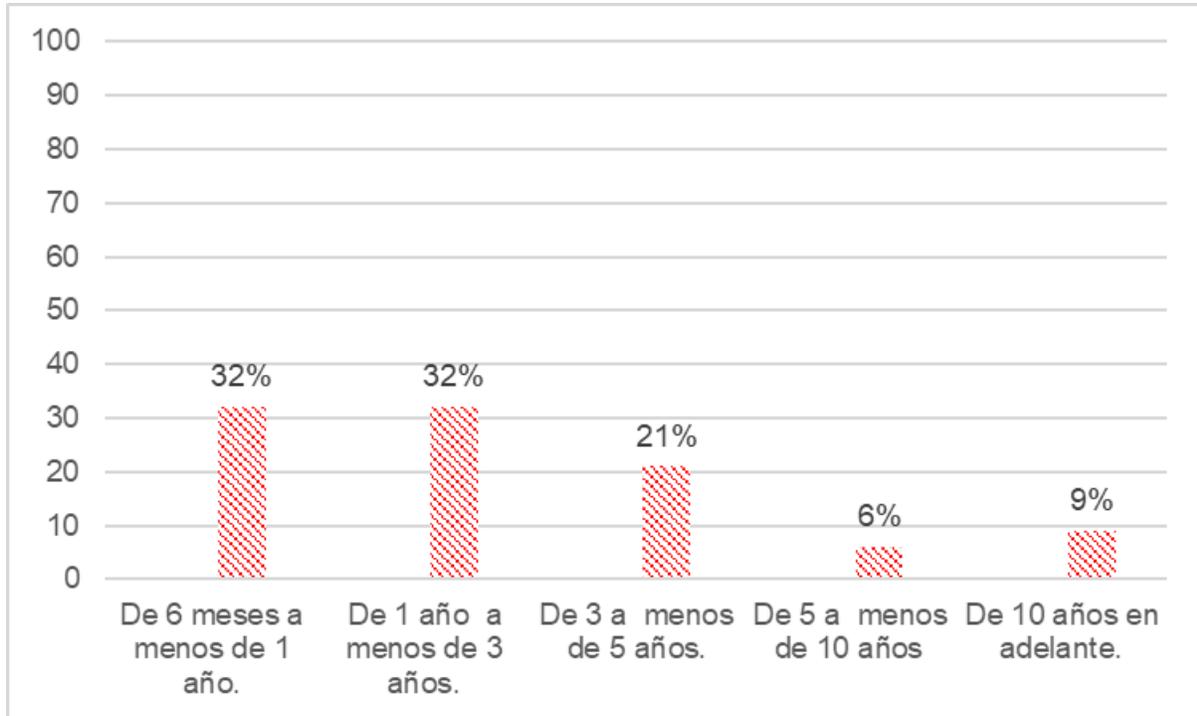
En cuanto a la intensidad horaria laboral de las 34 personas encuestadas, se observó que el 74% (26) laboraban entre 6 y 12 horas diarias y el 26% (9) laboraban más de 12 horas al día.



Fuente: cálculos propios

**Figura 7.** Distribución porcentual de la intensidad horaria del personal asistencial de la ESE Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba- Antioquia- 2023.

En cuanto a la antigüedad en la institución, de las 34 personas encuestadas el 32% (12) tenían un tiempo de servicio de 6 meses o menos de un año, al igual que las personas que llevan de 1 año o menos de 3 años con el 32% (12). Seguido de 3 o menos de 5 años con el 21% (7) y el resto de 10 años en adelante con 9% (3) y por último de 5 a menos de 10 años con el 6% (2).



Fuente: cálculos propios

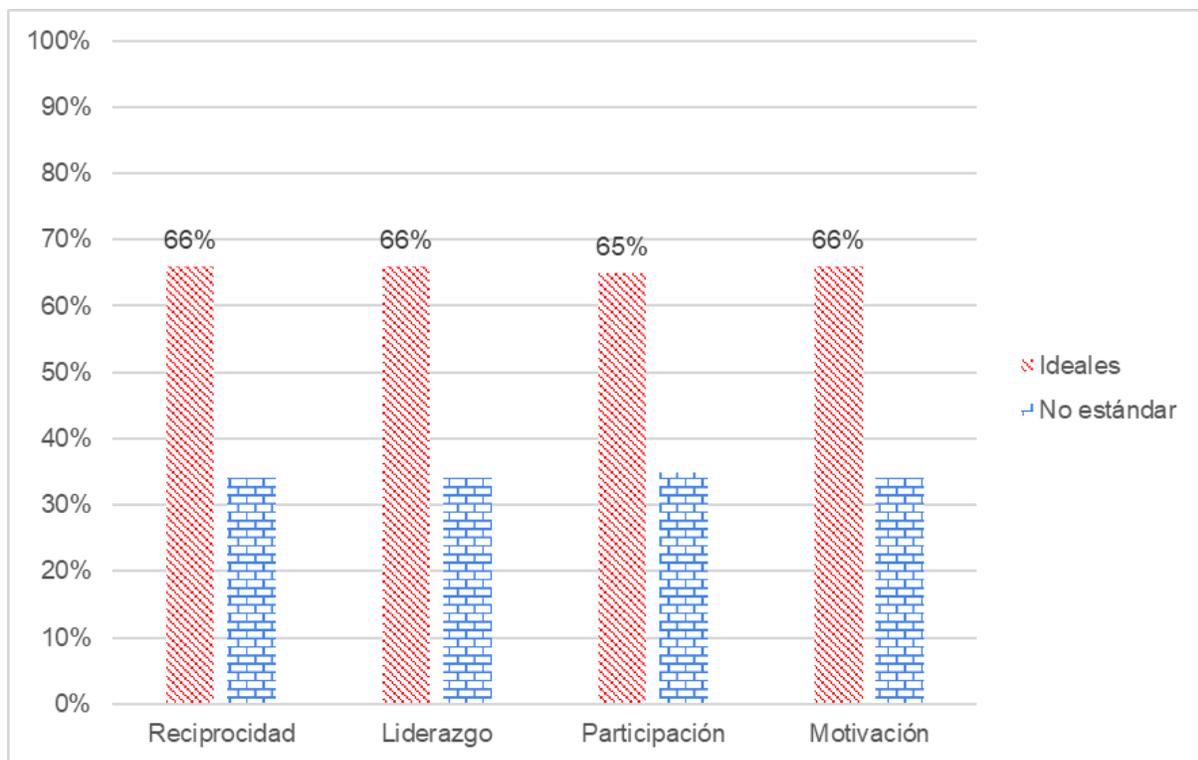
**Figura 8.** Distribución porcentual de la antigüedad en la institución del personal asistencial de la ESE Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba- Antioquia- 2023.

## 7.2. El estado de la reciprocidad, el liderazgo, la participación y la motivación en la ESE, como variables propuestas por la OPS que componen el estudio del CO.

El CO puede definirse, según la OPS, como la productividad del personal a partir de su comportamiento en el entorno laboral que está determinado por 4 variables: reciprocidad, liderazgo, participación y motivación (51).

En el estudio de CO realizado al personal asistencial de la ESE Hospital Nuestra señora del Perpetuo Socorro en el municipio de Dabeiba, Antioquia en el año 2023, se encontró que: Teniendo en cuenta que las 34 personas encuestadas respondieron 5 preguntas por cada una de las subvariables para llegar a 680 respuestas en total por

variable y una cantidad global de 2.720 respuestas, se observó que la reciprocidad fue del 66% (447) lo que significa que hay una adecuada relación de beneficios entre la entidad y el trabajador, mientras que el 34% (233) de las respuestas considera que la organización no genera compensación para ellos. La percepción ideal para la variable de liderazgo fue del 66% (460) de las respuestas, lo que indica que la mayor parte del personal considera que el encargado de ejercer el liderazgo tiene la capacidad de crear un buen ambiente laboral, y el porcentaje restante, el 34% (220) fue desfavorable; la participación arrojó que las respuestas favorables fueron del 65% (447). Indicando una percepción positiva de los empleados hacia la generación de confianza y comunicación entre el colaborador y la ESE. Por otro lado, el 35% (233) no siente confianza ni comunicación. Para la motivación, las respuestas favorables alcanzaron el 66% (449) al considerar que el E.S.E hospital les brinda oportunidad de desarrollo de las actividades y el 34% (231) de las respuestas considera que no es así.



Fuente: cálculos propios.

**Figura 9.** Porcentaje de respuesta ideal y no estándar de las variables del CO del personal asistencial de la ESE Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba- Antioquia- 2023.

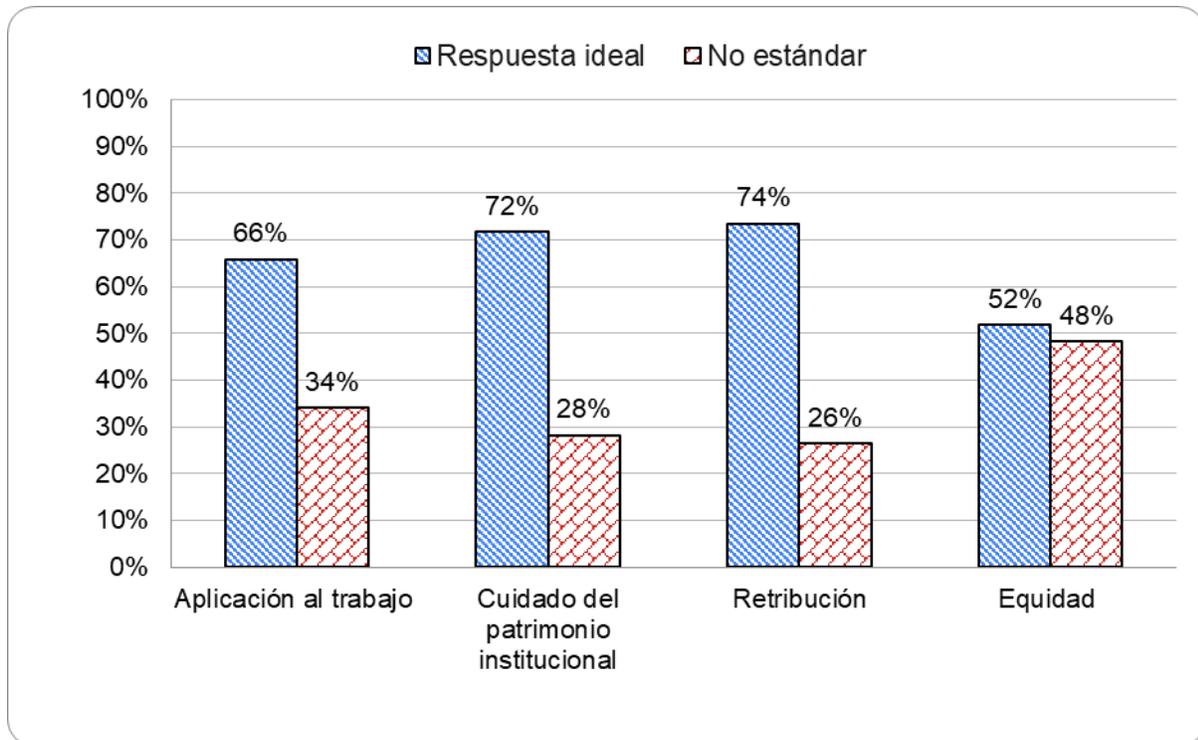
### 7.2.1. Reciprocidad

La reciprocidad se define como la relación que se puede dar entre la organización y el individuo en forma de beneficios mutuos, es decir, una relación de dar y recibir (51).

En el análisis de la variable reciprocidad muestra (680) respuestas de las cuales el 66% (447) fueron ideales, el porcentaje restante 34% (233) fueron respuestas no estándar, significa que las respuestas se desvían o que no contribuyen con un buen clima laboral. Para el análisis de las respuestas de la categoría reciprocidad del CO se tuvieron en cuenta las siguientes variables:

- Aplicación al trabajo.
- Cuidado del patrimonio institucional.
- Retribución.
- Equidad.

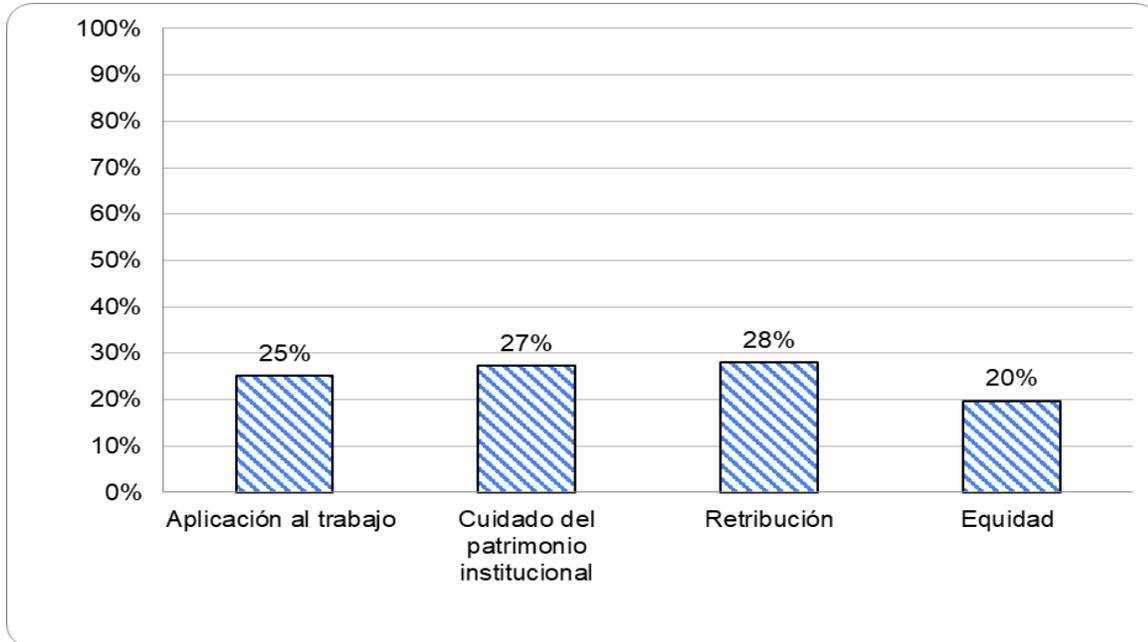
Teniendo en cuenta que las 34 personas encuestadas respondieron 5 preguntas por cada una de las subvariables en particular para llegar a 170 respuestas en total siendo este el denominador. Se observó que la retribución fue del 74% (125) lo que significa que hay una alta contribución a la realización personal y al desarrollo social del colaborador, mientras que el 26% (45) de las respuestas considera que la organización no genera compensación para ellos. La percepción ideal en el cuidado del patrimonio institucional fue del 72% (122) de las respuestas, lo que indica que la mayor parte del personal respeta y toma como propios los valores y bienes de la institución, y el porcentaje restante, el 28% (48) fue desfavorable; La aplicación al trabajo arrojó que las respuestas favorables fueron del 66% (112) Indicando una percepción positiva de los empleados hacia la relevancia y aplicabilidad de sus tareas laborales y el 34% (58) no siente la necesidad de contribuir mediante sus funciones al mejoramiento de la organización. Para la equidad, un poco más de la mitad fueron respuestas favorables con el 52% (88) al considerar que hay igualdad en las condiciones respecto al trabajo y los beneficios que la E.S.E hospital les brinda y el 48% (82) de las respuestas considera que no es así (gráfica 1).



Fuente: cálculos propios.

**Figura 10.** Porcentaje de respuesta ideal y no estándar de la variable reciprocidad del CO del personal asistencial de la ESE Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba- Antioquia-2023.

Al tener en cuenta sólo las 447 respuestas ideales, se observó que los mayores porcentajes lo obtuvieron las subvariables retribución y cuidado del patrimonio institucional con el 28% (125) y 27% (122) respectivamente, le sigue aplicación al trabajo con el 25% (112) y en menor porcentaje, equidad con 20% (88).



Fuente: cálculos propios

**Figura 11.** Distribución porcentual de respuesta ideal respecto al total de respuestas por variable que componen la reciprocidad del CO del personal asistencial de la ESE Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba- Antioquia- 2023.

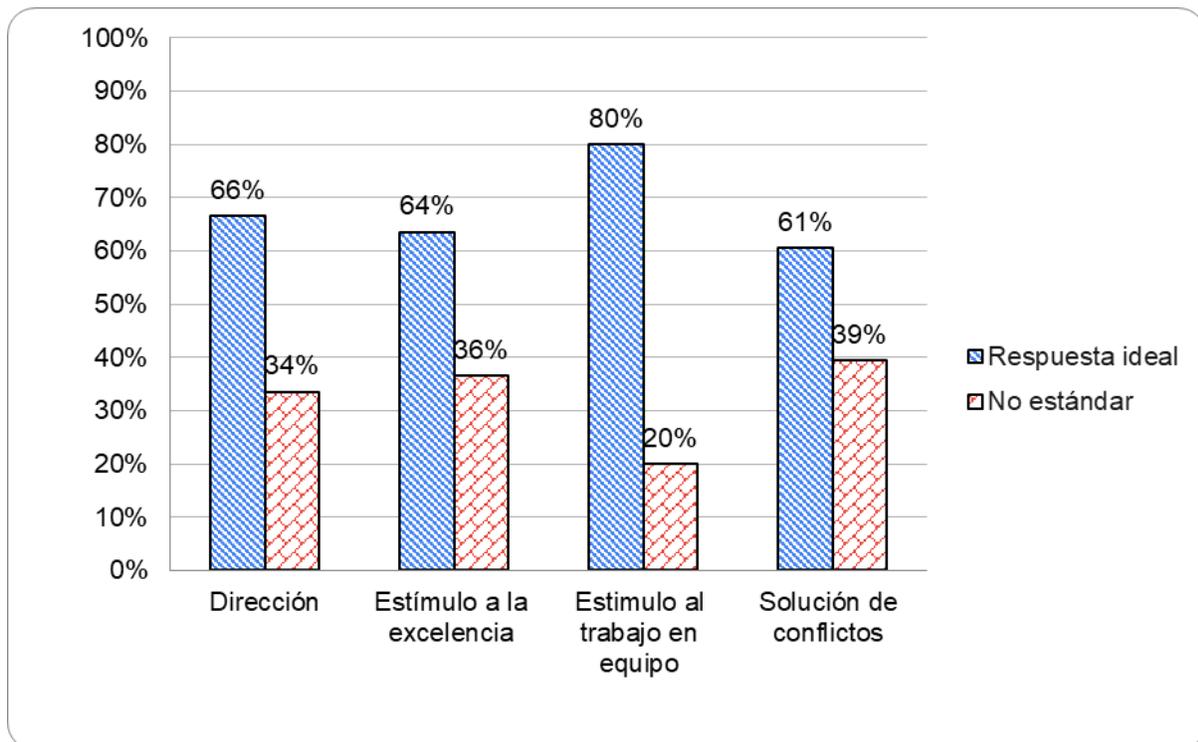
### 7.2.2. Liderazgo:

Es entendido como la influencia que ejerce un individuo en el comportamiento de otras personas en la búsqueda eficiente y eficaz de objetivos previamente determinados para la organización (51).

En el análisis global de la categoría liderazgo muestra (680) respuestas de las cuales el 66% (460) fueron ideales, el porcentaje restante de 34% (220) fueron respuestas no estándar, significa que las respuestas se desvían o que no contribuyen con un buen clima laboral. Para el análisis de las respuestas de la categoría liderazgo del CO se tuvieron en cuenta las siguientes variables:

- Dirección.
- Estímulo a la excelencia.
- Estímulo al trabajo en equipo.
- Solución de conflictos.

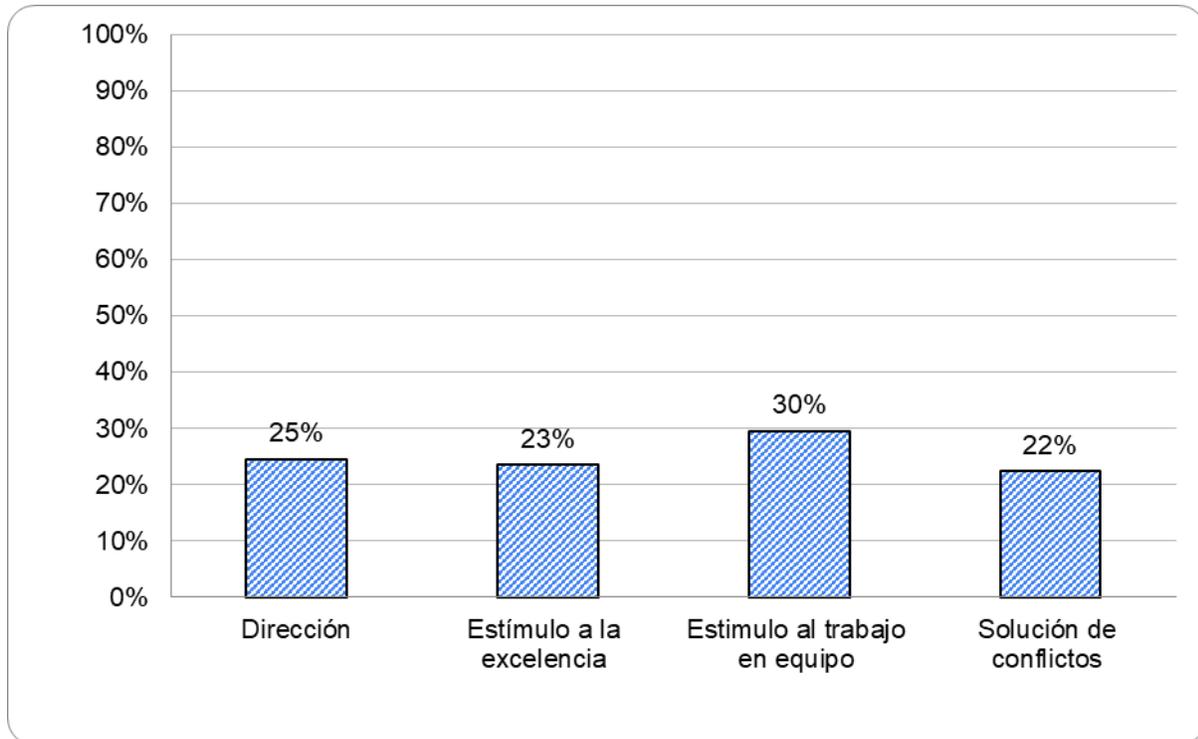
Teniendo en cuenta que las 34 personas encuestadas respondieron 5 preguntas por cada una de las subvariables en particular para llegar a 170 respuestas en total siendo este el denominador, se observó que el estímulo al trabajo en equipo estos porcentajes se distribuyeron en 80% (136) significando que hay una alta prioridad en la búsqueda del logro de objetivos comunes, mientras que el 20% (34) de las respuestas sugieren que se debe conocer y compartir hacia dónde se pretende llegar. En la subvariable dirección las respuestas favorables fueron del 66% (113), hacia el sentido de orientación de las actividades de la unidad de trabajo, y el 34% (57) menciona falta de claridad en ciertos aspectos de identificación de las metas que se deben alcanzar y los medios para lograrlo. La percepción ideal del estímulo a la excelencia fue del 64% (108) respuestas reflejando un gran énfasis en el mejoramiento constante, mediante la incorporación de nuevos conocimientos e instrumentos técnicos, y el 36% (62) indica desafíos en la promoción para asumir responsabilidades en base a la calidad que debe haber en las actividades. Para la solución de conflictos el 61% (103) considera que se le presta atención a las diferencias de percepciones e intereses que compiten sobre una misma realidad, y el 39% (67) de las respuestas dice haber una gran dificultad para confrontar y darle resolución a las diferencias.



Fuente: cálculos propios

**Figura 12.** Distribución porcentual de respuesta ideal y no estándar de la variable liderazgo del CO del personal asistencial de la ESE Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba- Antioquia- 2023.

Al tener en cuenta sólo las 460 respuestas favorables, se observó que los mayores porcentajes lo obtuvieron las variables estímulo al trabajo en equipo y dirección con el 30% (136) y 25% (113) respectivamente, le sigue estímulo a la excelencia con el 23% (108) y en menor porcentaje, solución de conflictos con 22% (103).



Fuente: cálculos propios

**Figura 13.** Distribución porcentual de respuesta ideal y no estándar respecto al total de respuestas por variable que componen el liderazgo del CO del personal asistencial de la ESE Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba- Antioquia- 2023.

### 7.2.3. Participación:

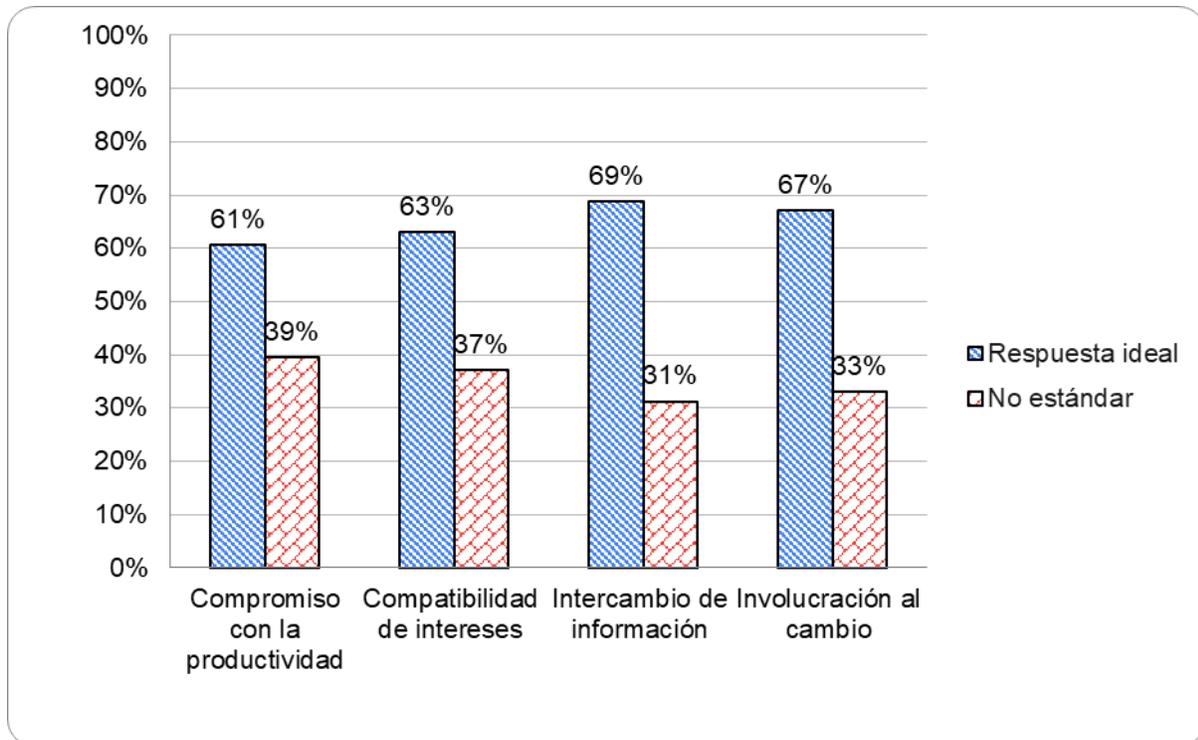
La participación se concibe como la contribución de los diferentes individuos y grupos formales e informales al logro de los objetivos de la institución (51).

En el análisis global de la categoría participación muestra (680) respuestas de las cuales el 65% (447) fueron ideales, el porcentaje restante de 35% (233) fueron respuestas no estándar, significa que las respuestas se desvían o que no contribuyen con un buen clima laboral. Para el análisis de las respuestas de la categoría participación del CO se tuvieron en cuenta las siguientes variables:

- Compromiso con la productividad.

- Compatibilidad de intereses.
- Intercambio de información.
- Involucración al cambio.

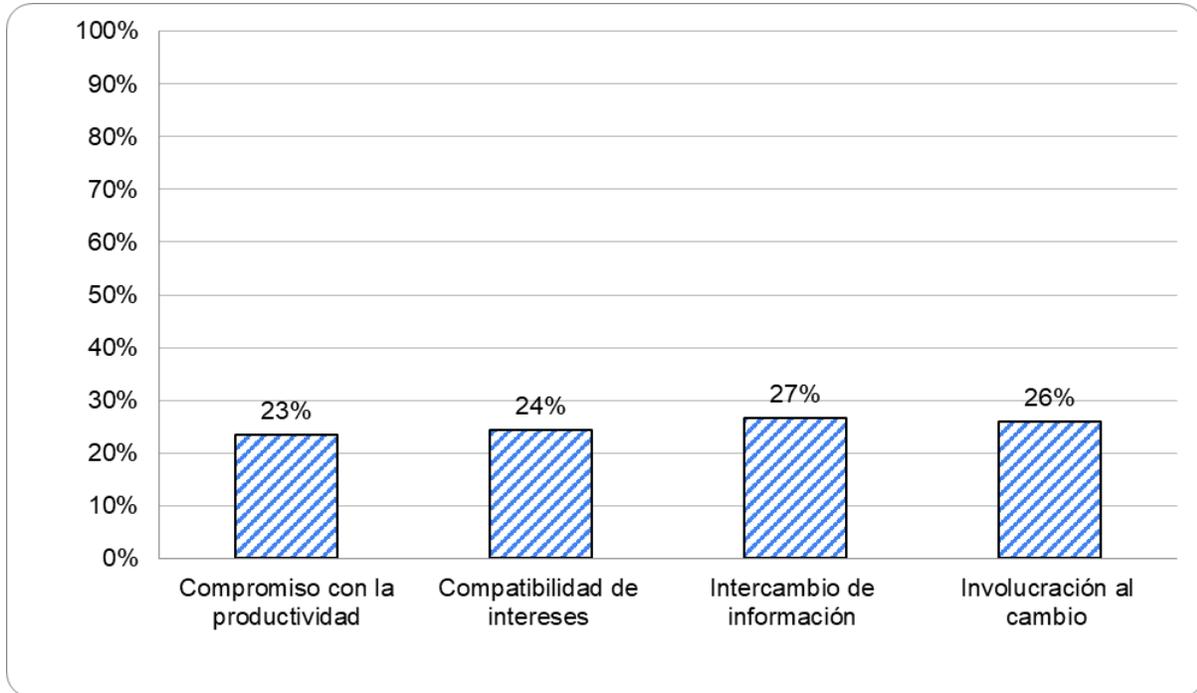
Teniendo en cuenta que las 34 personas encuestadas respondieron 5 preguntas por cada una de las subvariables en particular para llegar a 170 respuestas en total siendo este el denominador, se observó que en el intercambio de información estos porcentajes se distribuyeron en 69% (117) por alta existencia del flujo de información entre los grupos para el desarrollo de metas comunes mientras que el 31% (53) de las respuestas sugieren tener diferencias en el flujo de información entre los grupos en base a las metas comunes. Para la involucración al cambio el 67% (114) indicó que hay adopción de posturas y actitudes que comprometen el cambio y su orientación en la organización y el 33% (56) de las respuestas representa que no todos perciben positivamente el desarrollo y avance. En la compatibilidad de intereses el 63% (107) de las respuestas con percepción ideal perciben que hay integridad de componentes en una sola dirección para lograr objetivos y el 37% (63) refleja que hay congruencia en los retos de consecución de objetivos. En compromiso con la productividad las respuestas favorables fueron del 61% (103) con percepción positiva de los empleados hacia la eficacia y eficiencia en la realización de las actividades que a cada uno le corresponde y el 39% (67) de las respuestas detalla contrariedad en la realización de sus actividades particulares y las reparticiones de ellas.



Fuente: cálculos propios

**Figura 14.** Distribución porcentual de respuesta ideal y no estándar de la variable participación del CO del personal asistencial de la ESE Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba- Antioquia- 2023.

Al tener en cuenta sólo las 460 respuestas favorables, se observó que los mayores porcentajes lo obtuvieron las variables Intercambio de información e involucración al cambio con el 27% (117) y 26% (114) respectivamente, le sigue compatibilidad de intereses con el 24% (107) y en menor porcentaje, compromiso con la productividad con 23% (103).



Fuente: cálculos propios

**Figura 15.** Distribución porcentual de respuesta ideal y no estándar respecto al total de respuestas por variable que componen la participación del CO del personal asistencial de la ESE Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba- Antioquia- 2023.

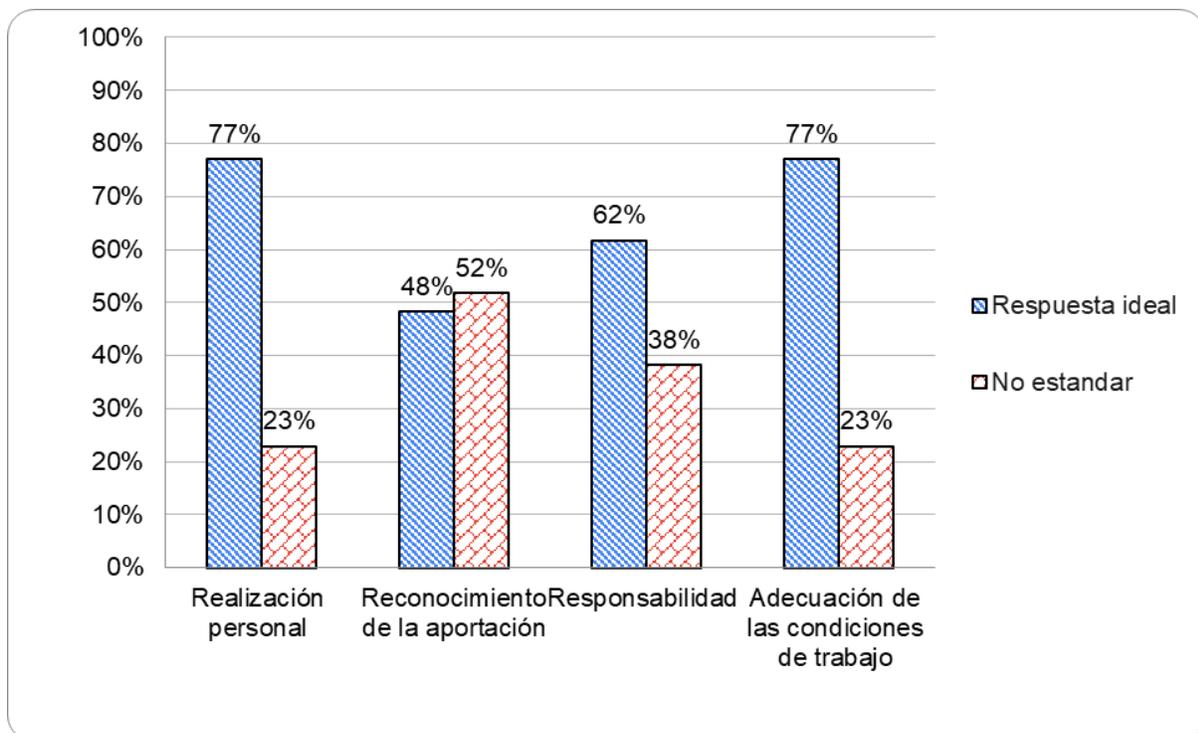
#### 7.2.4. Motivación.

Cuando se hace referencia a motivación se habla de todos aquellos actos o actitudes que son propios del colaborador y que son desarrollados en determinado espacio y en respuesta a los diferentes estímulos que se puedan presentar en el entorno (51).

En el análisis global de la categoría motivación muestra 680 respuestas de las cuales el 66% (449) fueron ideales, el porcentaje restante de 34% (231) fueron respuestas no estándar, significa que las respuestas se desvían o que no contribuyen con un buen clima laboral. Para el análisis de las respuestas de la categoría motivación del CO se tuvieron en cuenta las siguientes variables:

- Realización personal.
- Reconocimiento de la aportación.
- Responsabilidad.
- Adecuación de las condiciones de trabajo.

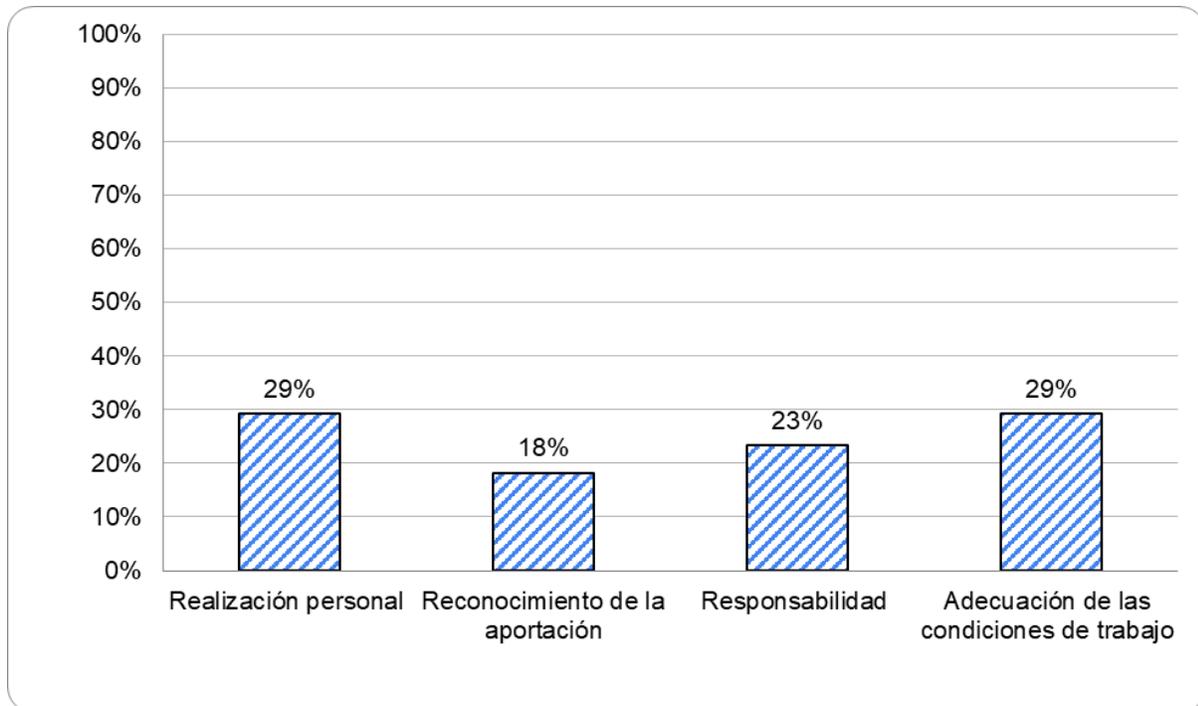
Teniendo en cuenta que las 34 personas encuestadas respondieron 5 preguntas por cada una de las subvariables en particular para llegar a 170 respuestas en total siendo este el denominador y según los datos obtenidos, en la subvariable realización personal un 77% (131) de las respuestas, considera que dentro de su contexto laboral puede aplicar y desarrollar sus habilidades, mientras que el 23% (39) restante opina que no existe libertad a la hora de aplicar sus habilidades. La subvariable adecuación de las condiciones de trabajo muestra un porcentaje del 77% (131) indicando que las condiciones físicas, ambientales y psicosociales son de calidad, mientras que el otro 23% (39) de las respuestas indica que las condiciones donde se llevan a cabo sus labores no son adecuadas para el correcto desarrollo de sus actividades. La subvariable responsabilidad obtuvo un 62% (105) de las respuestas frente a la capacidad que tiene cada colaborador de responder por sus deberes y por las consecuencias de sus actos, mientras que el 38% (65) restante de respuestas son no estándar, lo que sugiere que, existe un amplio grupo de asistenciales percibiendo que no se cumple con las responsabilidades. Los resultados correspondientes a reconocimiento de la aportación tienen porcentajes de 48% (82) de las respuestas arroja como resultado que la organización tiene un buen sistema de estímulos y reconoce los esfuerzos en la ejecución y consecución de logros de los objetivos, y el 52% (88) de las respuestas considera que no existe un adecuado sistema de estímulos.



Fuente: cálculos propios

**Figura 16.** Distribución porcentual de respuesta ideal y no estándar de la variable motivación del CO del personal asistencial de la ESE Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba- Antioquia- 2023.

Al tener en cuenta sólo las 449 respuestas favorables, se observó que los mayores porcentajes lo obtuvieron las variables realización personal y adecuación de condiciones de trabajo con el 29% (131), le sigue responsabilidad con el 23% (105) y en menor porcentaje, reconocimiento de la aportación con 18% (82).



Fuente: cálculos propios

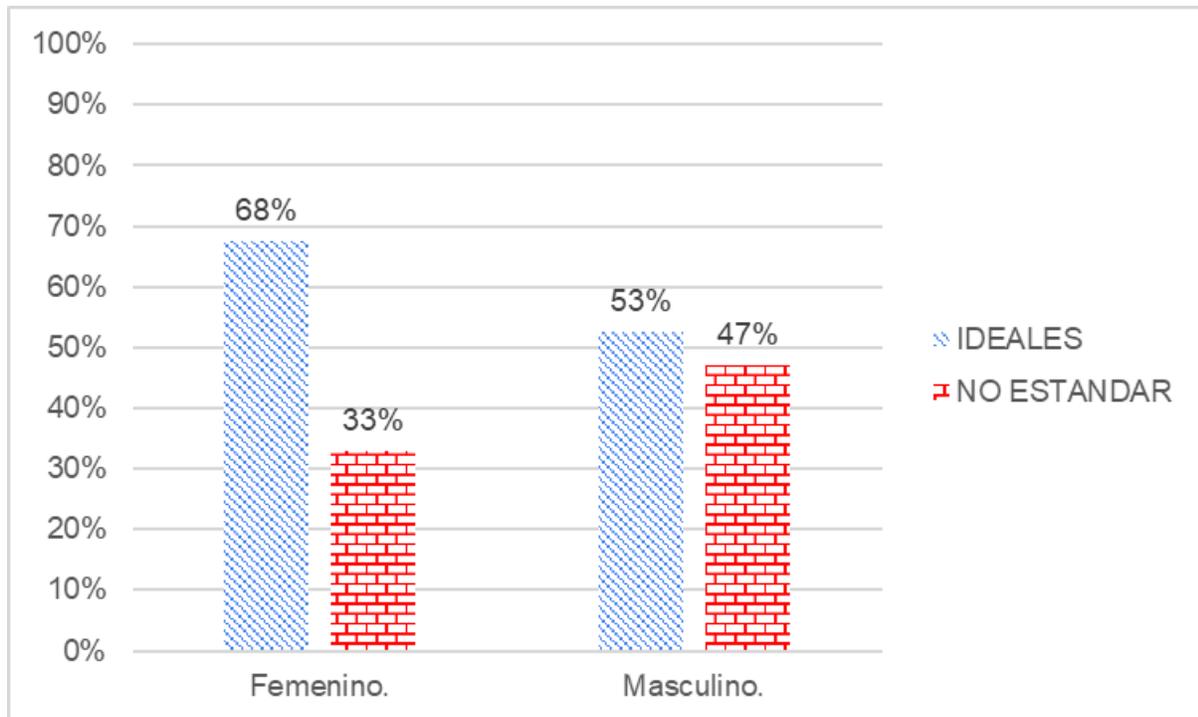
**Figura 17.** Distribución porcentual de respuesta ideal y no estándar respecto al total de respuestas por serie que componen la motivación del CO del personal asistencial de la ESE Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba- Antioquia- 2023.

### 7.3. Variables del CO según características sociodemográficas y laborales del personal asistencial de la E.S.E.

#### 7.3.1. Variable reciprocidad según el sexo.

Teniendo en cuenta las 30 personas de sexo femenino, por cada una de ellas se obtuvo 20 respuestas y en total 600 para la subvariable, de las cuales el 68% (405)

fueron respuestas ideales, lo que indica que hay una buena relación de beneficios mutuos entre la organización y sus colaboradores y el 32% (195) fueron respuestas no estándar, es decir, que están en desacuerdo con que en la organización el dar y recibir sea mutuo. Para el caso masculino, se obtuvieron 4 registros, donde cada uno respondió 20 preguntas en la subvariable reciprocidad dejando como resultado un total de 80 respuestas, las cuales el 53% (42) fueron respuestas ideales, apoyando la teoría de la reciprocidad y el 47% (38) respuestas no estándar, indican que esta variable no se cumple dentro de la organización.



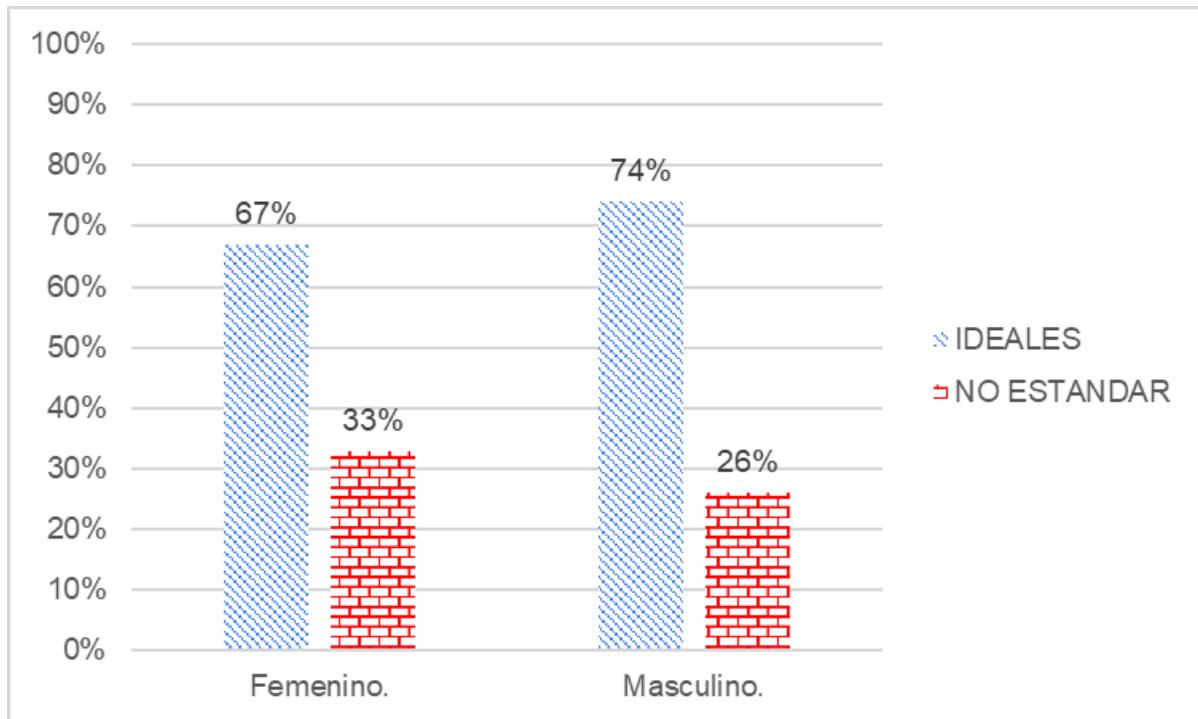
Fuente: cálculos propios.

**Figura 18.** Distribución porcentual del sexo femenino y masculino en relación con la reciprocidad del personal asistencial de la ESE Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba- Antioquia- 2023.

### 7.3.2. Variable liderazgo según el sexo.

Teniendo en cuenta las 30 personas de sexo femenino, por cada una de ellas se obtuvo 20 respuestas y para la subvariable un total de 600, de las cuales el 67% (401) fueron respuestas ideales, lo que indica que se da respuesta al estímulo de la excelencia y la forma de direccionar hacia la búsqueda de los objetivos, y el 33% (199) fueron respuestas no estándar significando que no están de acuerdo con afirmaciones como que en la organización se estimula el trabajo en equipo y se busca una correcta solución de los conflictos. Para el sexo masculino, se obtuvieron 4 registros, donde cada uno respondió 20 preguntas en la subvariable liderazgo, dejando como resultado un total de 80 respuestas, de las cuales el 74% (59) fueron respuestas ideales,

apoyando que existe una búsqueda eficiente y eficaz de los objetivos, y el 26% (21) fueron respuestas no estándar, que indican que están en desacuerdo con el correcto cumplimiento del rol de liderazgo dentro de la organización.

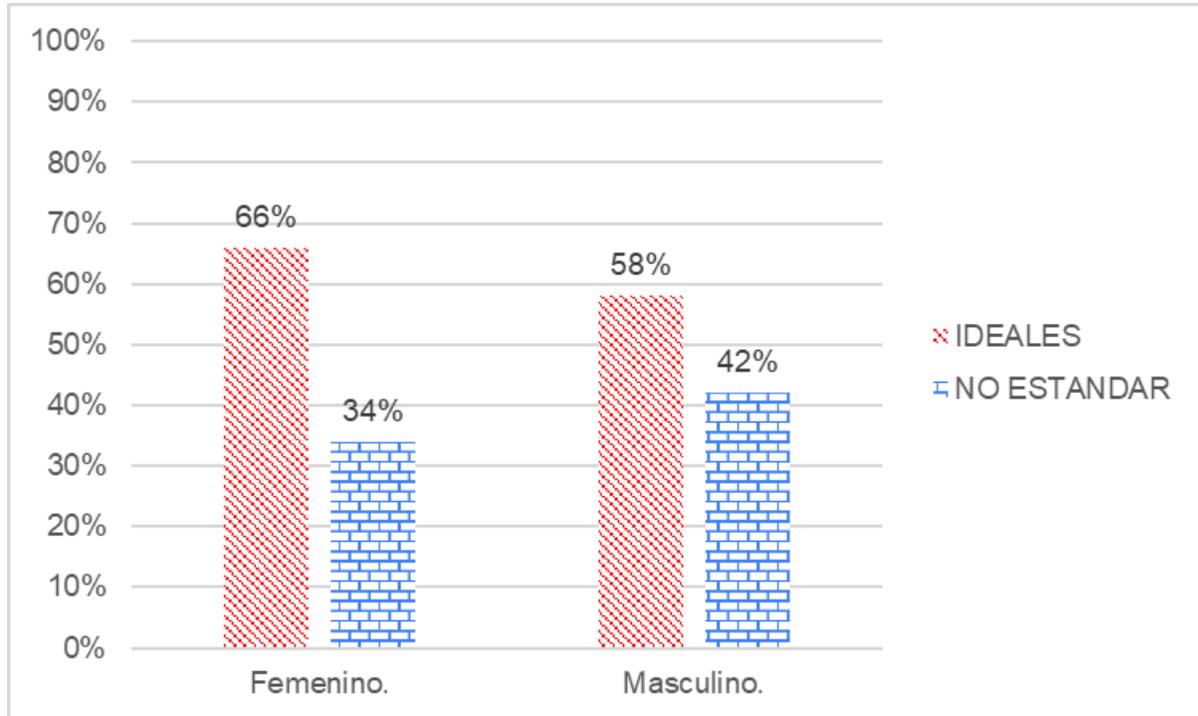


Fuente: cálculos propios.

**Figura 19.** Distribución porcentual del sexo femenino y masculino en relación con el liderazgo del personal asistencial de la ESE Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba- Antioquia- 2023.

### 7.3.3. Variable participación según el sexo.

Teniendo en cuenta las 30 personas de sexo femenino, por cada una de ellas se obtuvo 20 respuestas y en total 600 para la subvariable, de las cuales el 66% (395) fueron respuestas ideales, es decir, están de acuerdo que existe compromiso y la compatibilidad de intereses en la institución, y el 34% (205) fueron respuestas no estándar, lo que indica que no existe contribución al logro de objetivos. En el sexo masculino, se obtuvieron 4 registros, donde cada uno respondió 20 preguntas en la subvariable participación, dejando como resultado un total de 80 respuestas, de las cuales el 58% (46) fueron respuestas ideales, que apoyan que sí hay involucramiento al cambio e intercambio de la información dentro de la organización, y el 42% (34) fueron respuestas no estándar, lo que señala que no están de acuerdo con la forma de participación que hay en la organización.

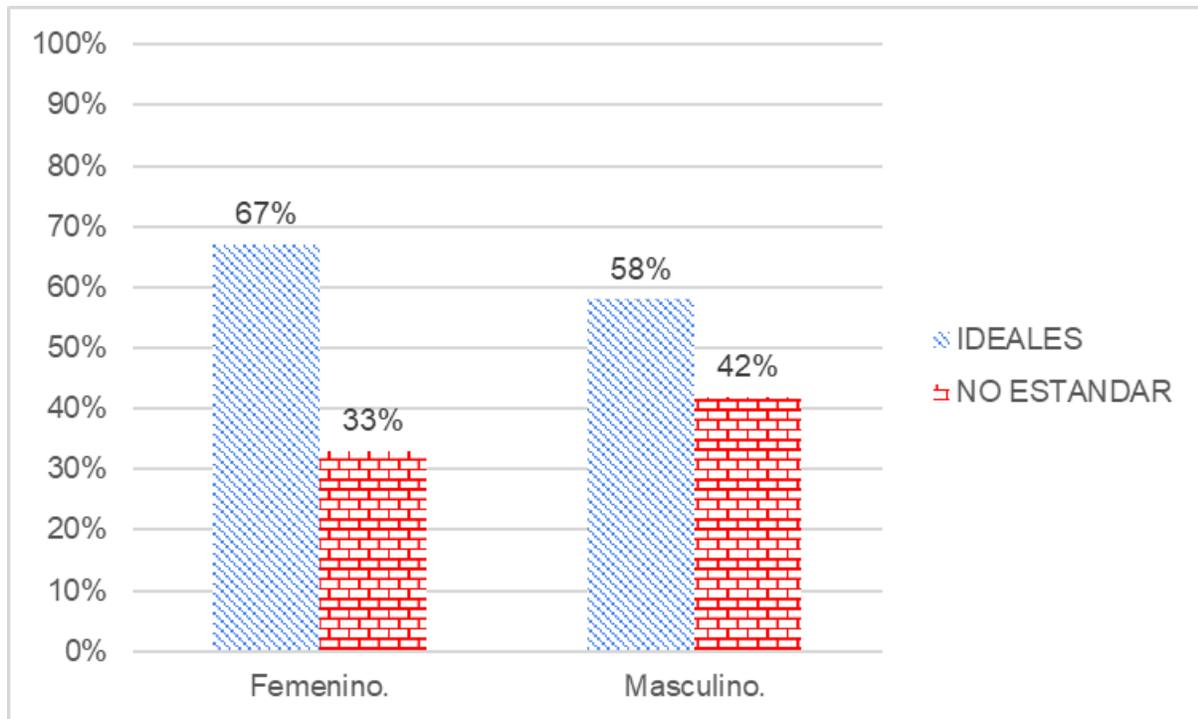


Fuente: cálculos propios.

**Figura 20.** Distribución porcentual del sexo femenino y masculino en relación con la participación del personal asistencial de la ESE Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba- Antioquia- 2023.

#### 7.3.4. Variable motivación según el sexo.

Teniendo en cuenta las 30 personas de sexo femenino, por cada una de ellas se obtuvo 20 respuestas y en total 600 para la subvariable, de las cuales el 67% (403) fueron respuestas ideales, indicando que hay apoyo a la realización personal y el 33% (197) fueron respuestas no estándar, lo que indica que no existe contribución al desarrollo personal y reconocimiento a los aportes de los colaboradores. En el sexo masculino, se obtuvieron 4 registros, donde cada uno respondió 20 preguntas en la subvariable motivación dejando como resultado un total de 80 respuestas, de las cuales el 58% (46) fueron respuestas ideales, asumiendo que dentro del área asistencial hay responsabilidad y el 42% (34) fueron respuestas no estándar, señalando ausencia de motivación para el desarrollo de sus funciones.



Fuente: cálculos propios.

**Figura 21.** Distribución porcentual del sexo femenino y masculino en relación con la motivación del personal asistencial de la ESE Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba- Antioquia- 2023.

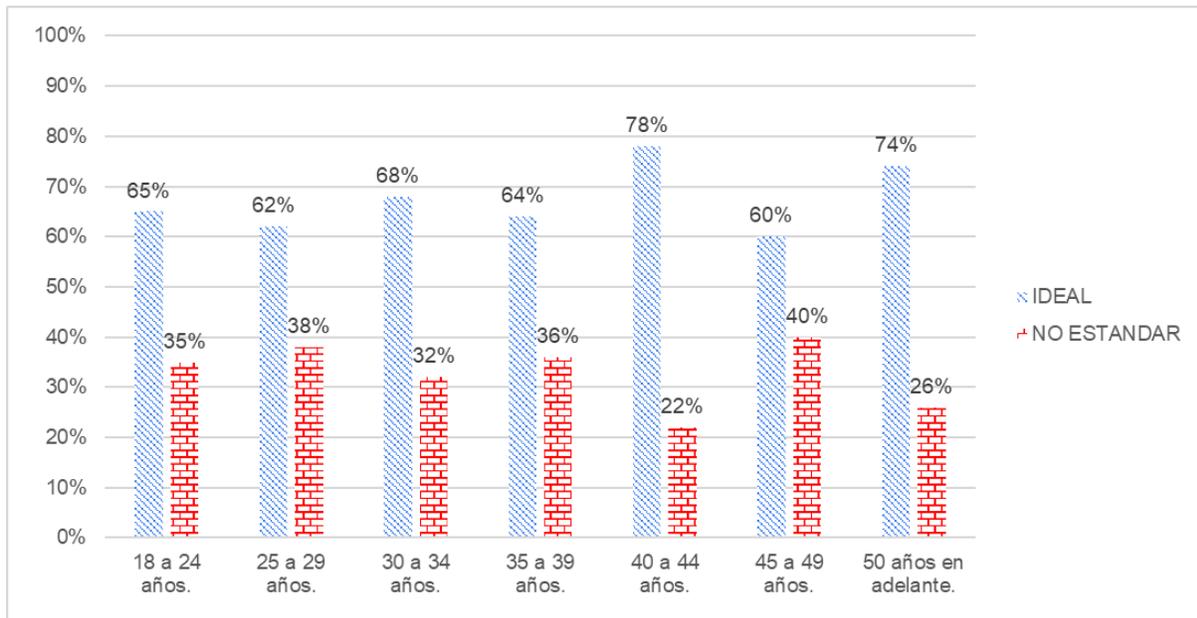
### 7.3.5. Variable reciprocidad según grupo de edad.

Teniendo en cuenta las 34 personas encuestadas, cada una respondió 20 preguntas por cada una de las subvariables para un total de 680 respuestas, que se distribuyeron según los grupos de edad y el tipo de respuesta ideal y no estándar, de la siguiente manera:

El grupo de 18 a 24 años de edad representó el 65% (39) de respuestas ideales respecto a las variables de reciprocidad y el 35% (21) indicó no estar de acuerdo con la relación recíproca en la institución. El grupo de edad de 25 a 29 años de edad ubicó las respuestas ideales en 62% (149), lo que significa que apoyan la relación de retribución en el área, y el 38% (91) manifestó no estar de acuerdo con la relación de equidad en la institución. En el grupo de edad de 30 a 34 años, el 68% (82) fueron respuestas ideales que indicaron estar de acuerdo con la manera en que se da la reciprocidad en el área asistencial de la ESE y el 32% (38) las cuáles fueron respuestas no estándar manifestaron el desacuerdo en la relación de reciprocidad.

En el grupo de edad de 35 a 39 años el 64% (80) fueron respuestas ideales, es decir, las que están de acuerdo con la relación unilateral de retribución en el área asistencial y el 36% (29) indicó, que no están conformes con la relación de dar y recibir. En el grupo

de edad de 40 a 44 años se evidenció que el 78% (31) respuestas ideales apoyan la teoría de reciprocidad y el 22% (9) no apoyan la correcta aplicación de esta. En el grupo de edad de 45 a 49 años, el 60% (36) fueron respuestas ideales y el 40% (34) respuestas no estándar. En el grupo de edad de 50 años en adelante ubicó el 74% (59) en las respuestas ideales y el 26% (21) en respuestas no estándar.

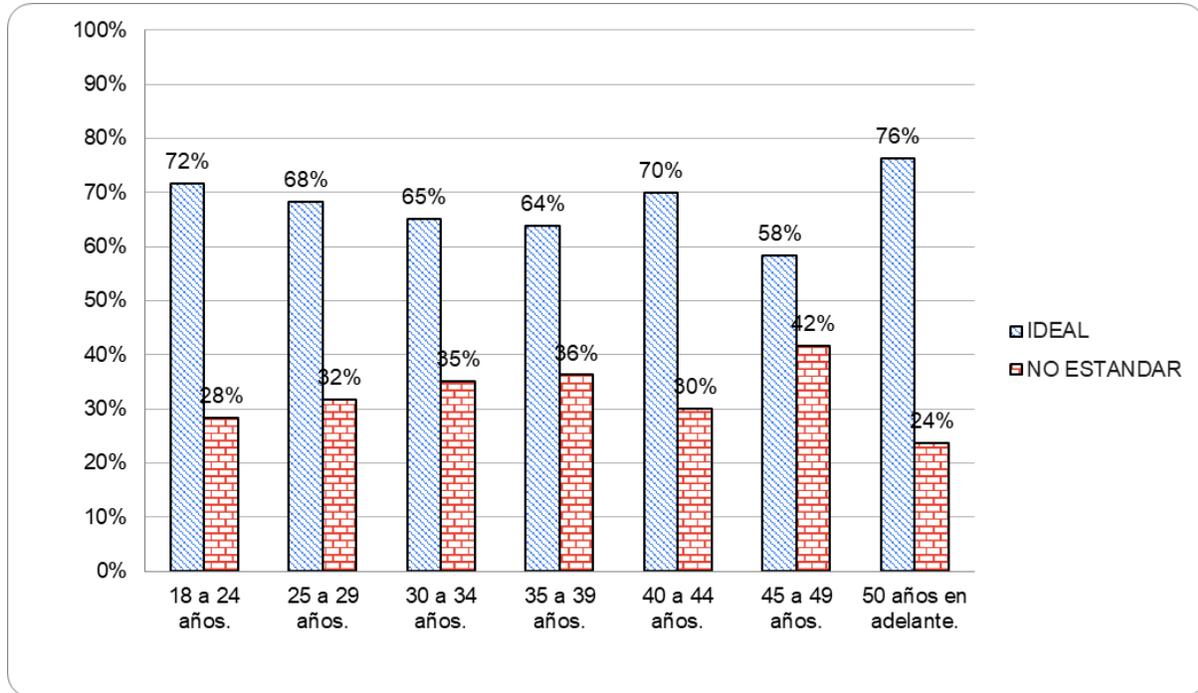


Fuente: cálculos propios.

**Figura 22.** Distribución porcentual de relación de grupo de edad con la reciprocidad del personal asistencial de la ESE Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba- Antioquia- 2023.

### 7.3.6. Variable liderazgo según grupo de edad.

En el grupo de edad de 18 a 24 años, el 72% (43) fueron respuestas ideales y el 28% (17) respuestas no estándar. En el grupo de edad de 25 a 29 años, las respuestas ideales se ubicaron en el 68% (164) y las respuestas no estándar 32% (76). En el grupo de 30 a 34 años, se evidenció que las respuestas ideales alcanzaron el 65% (78) y las respuestas no estándar el 35% (42). En el grupo de 35 a 39 años, las respuestas ideales fueron el 64% (51) y las respuestas no estándar el 36% (29). El grupo de edad de 40 a 44 años ubicó las respuestas ideales a la subvariable liderazgo en el 70% (28) y las no estándar en el 30% (12). El grupo de 45 a 49 años dejó como resultado que el 58% (35) son respuestas ideales y el 42% (25) respuestas no estándar y por último, el de 50 años en adelante, el 76% (61) fueron respuestas ideales y el 24% (19) respuestas no estándar.

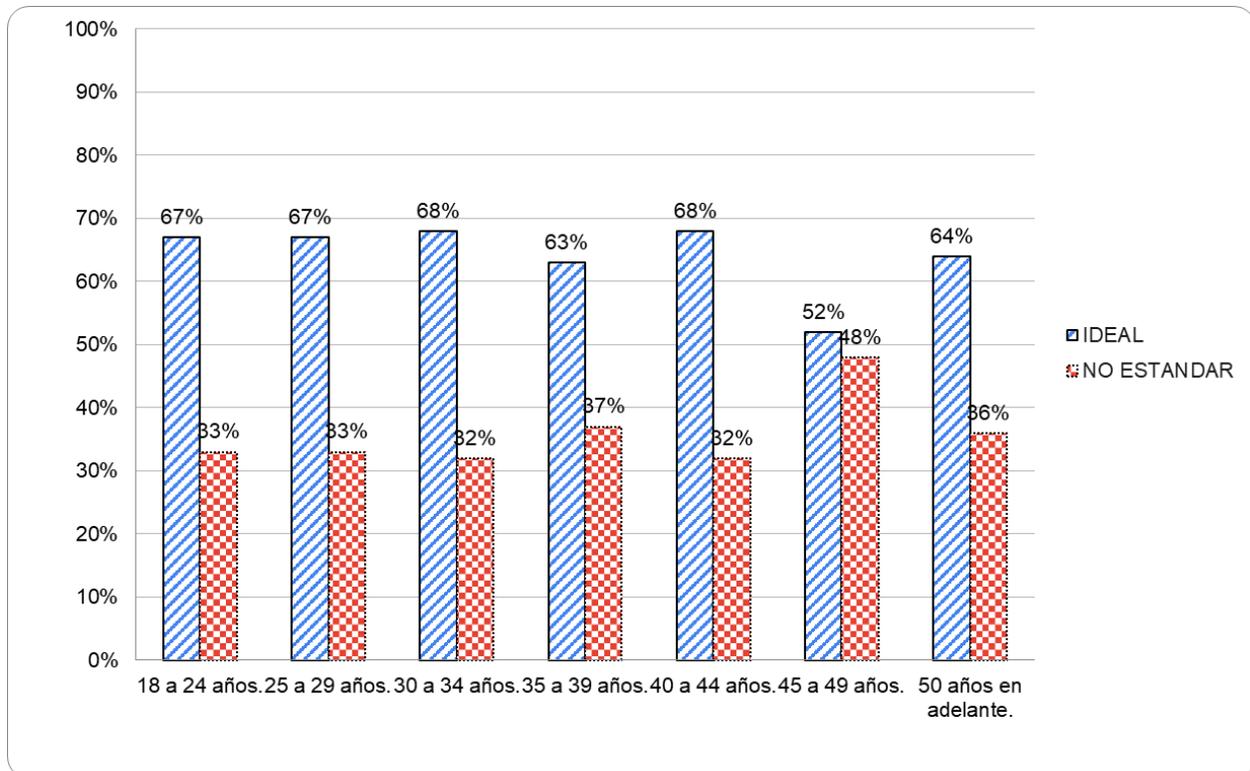


Fuente: cálculos propios.

**Figura 23.** Distribución porcentual de relación de grupo de edad con el liderazgo del personal asistencial de la ESE Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba- Antioquia- 2023.

### 7.3.7. Variable participación según grupo de edad.

En los grupos de edad de 18 a 24 años y 25 a 29 años, el 67% (40, 161) fueron respuestas ideales y el 33% (20,79) fueron respuestas no estándar. En los grupos de edad de 30 a 34 años y de 40 a 44 años, se evidenció que las respuestas ideales alcanzaron el 68% (81,27) y las respuestas no estándar el 32% (39,13) respectivamente. En el grupo de edad de 35 a 39 años, las respuestas ideales fueron el 63% (50) y las no estándar el 37% (30). El grupo de 45 a 49 años dejó como resultado que el 52% (31) son respuestas ideales y el 48% (29) respuestas no estándar, y, por último, el grupo de edad de 50 años en adelante, el 64% (51) fueron respuestas ideales y el 36% (29) respuestas no estándar.

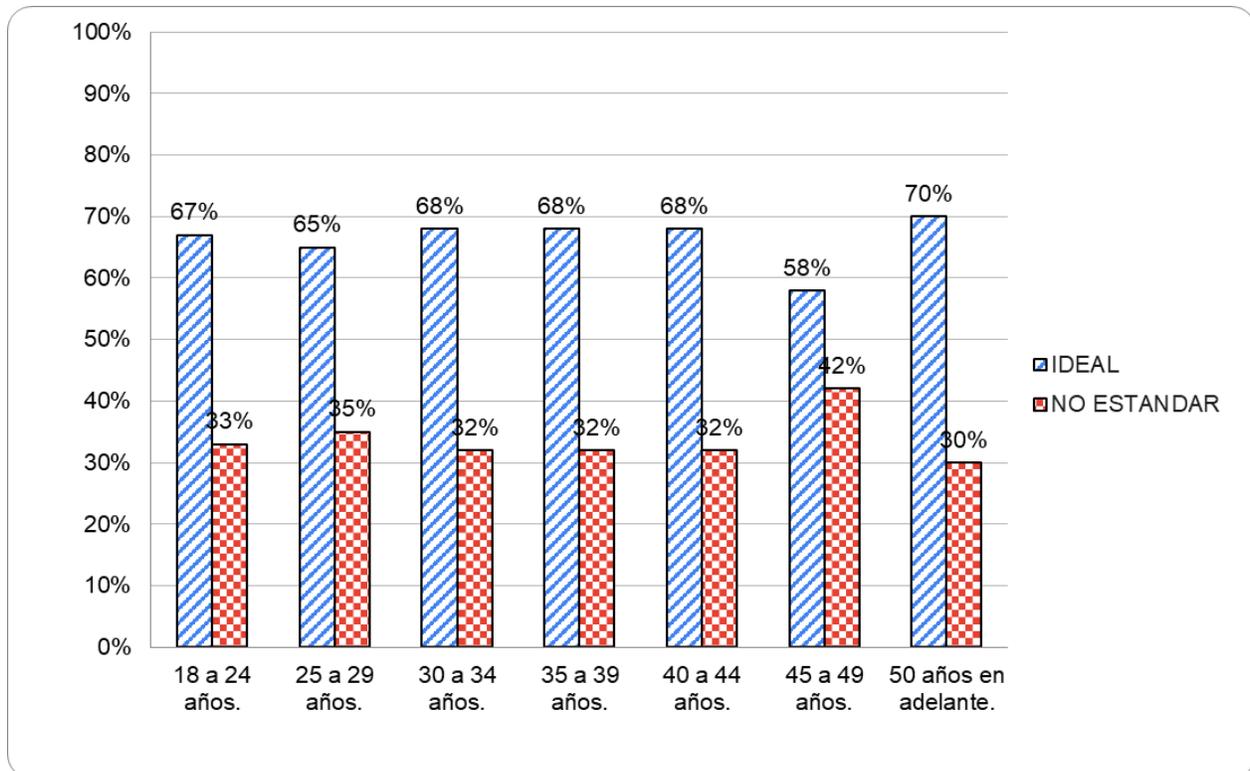


Fuente: cálculos propios.

**Figura 24.** Distribución porcentual de relación de grupo de edad con la participación del personal asistencial de la ESE Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba- Antioquia- 2023.

### 7.3.8. Variable motivación según grupo de edad.

En el grupo de edad de 18 a 24 años, el 67% (40) fueron respuestas ideales, y el 33% (20) respuestas no estándar. En el grupo de edad de 25 a 29 años, las respuestas ideales se ubicaron en el 65% (156) y las respuestas no estándar 35% (84). En los grupos de edad de 30 a 34 años, 35 a 39 años y 40 a 44 años, se evidenció que las respuestas ideales alcanzaron el 68% con (81, 54, 27) afirmaciones respectivamente y las respuestas no estándar el 32% con (39, 26, 13) señalizaciones respectivamente por cada grupo de edad. El grupo de edad de 45 a 49 años dejó como resultado que el 58% (35) son respuestas ideales y el 42% (25) respuestas no estándar, y por último, el grupo de 50 años en adelante, el 70% (56) fueron respuestas ideales y el 30% (24) respuestas no estándar.



Fuente: cálculos propios.

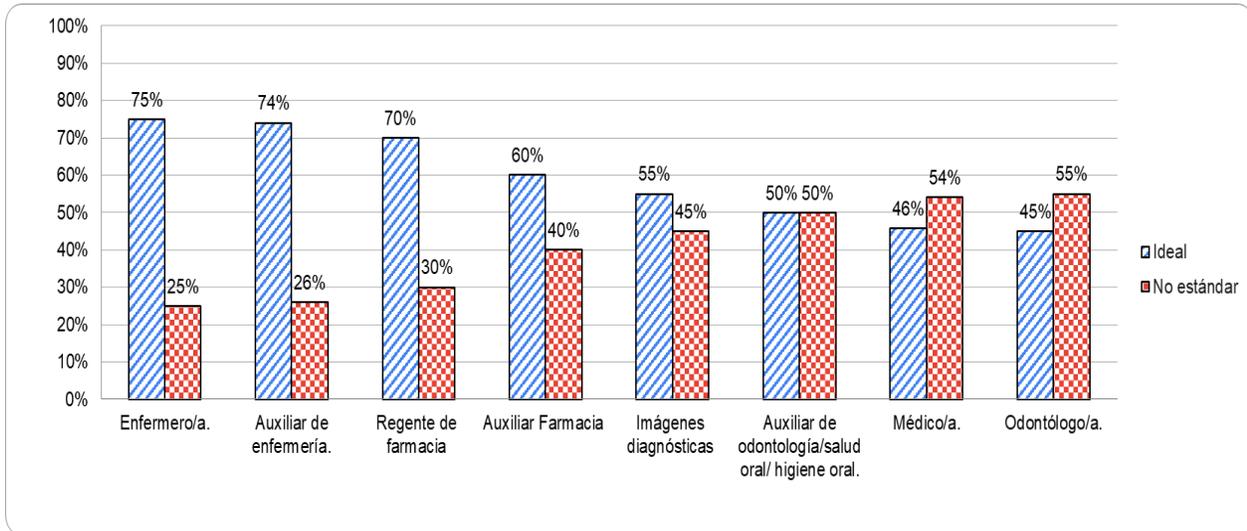
**Figura 25.** Distribución porcentual de relación de grupo de edad con la motivación del personal asistencial de la ESE Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba- Antioquia- 2023.

### 7.3.9. Variable reciprocidad según la profesión.

Teniendo en cuenta las 34 personas encuestadas, cada una respondió 20 preguntas por cada una de las subvariables para un total de 680 respuestas, que se distribuyeron según la profesión y el tipo de respuesta ideal y no estándar de la siguiente manera:

En enfermeros/as, el porcentaje de satisfacción o de respuestas ideales fueron del 75% (15), mientras que las respuestas no estándar se ubicaron en el 25% (5), los auxiliares de enfermería posicionaron las respuestas ideales en el 74% (311) para la variable reciprocidad y el 26% (109) en respuestas no estándar, los regentes de farmacia expresaron la afinidad con la relación dar y recibir que poseen con la organización y ubicaron los resultados en 70% (14) de respuestas ideales y el 30% (6) en respuestas no estándar, los auxiliares de farmacia alcanzaron el 60% (12) de respuestas ideales y el 40% (8) restante fueron respuestas no estándar, en el área de imágenes diagnósticas, la reciprocidad se encuentra en el 55% (11) de las respuestas ideales y el 45% (9) son respuestas no estándar, en los auxiliares de odontología, salud oral e higiene oral las respuestas ideales se ubicaron en el 50% (20) y las respuestas

no estándar en el otro 50% (20), los médicos/as, por su parte, solo alcanzaron un 46% (55) de respuestas ideales, dejando el 54% (65) restante para respuestas no estándar, y por último, los odontólogos/as ubicaron la variable en el 45% (9) de respuestas ideales y el 55% (11) en respuestas no estándar.



Fuente: cálculos propios.

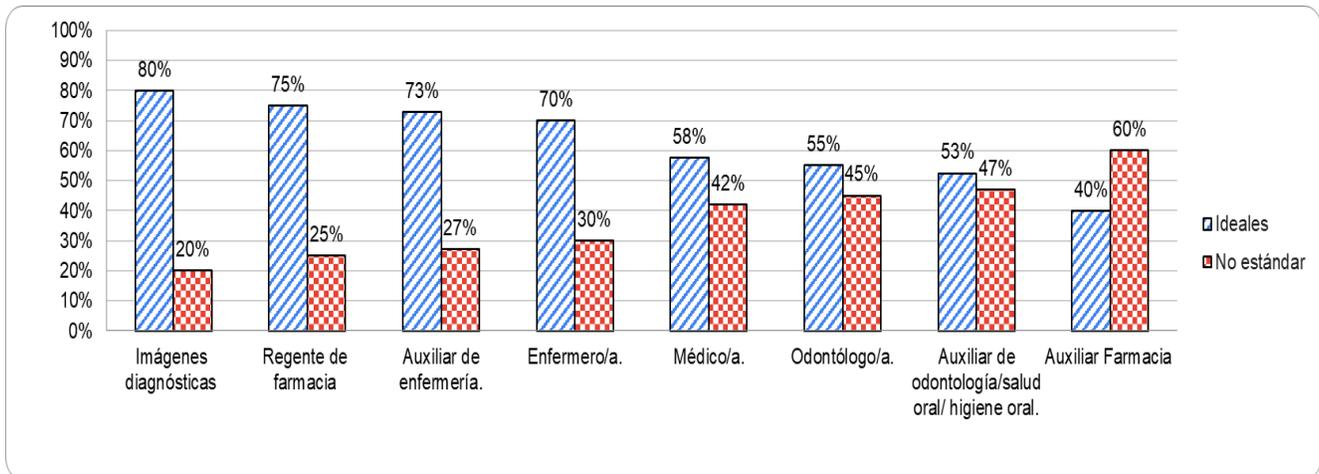
**Figura 26.** Distribución porcentual de relación de profesión con reciprocidad del personal asistencial de la ESE Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba- Antioquia- 2023.

### 7.3.10. Variable liderazgo según la profesión.

Teniendo en cuenta las 34 personas encuestadas, cada una respondió 20 preguntas por cada una de las subvariables para un total de 680 respuestas, que se distribuyeron según la profesión y el tipo de respuesta ideal y no estándar, de la siguiente manera:

Los asistenciales de imágenes diagnósticas posicionaron las respuestas ideales en el 80% (16) para la variable liderazgo y el 20% (4) de respuestas no estándar, en los regentes de farmacia las respuestas ideales se ubicaron en el 75% (15) y las respuestas no estándar en el otro 25% (5), las variables de liderazgo en los auxiliares de enfermería alcanzaron el 73% (306) de respuestas ideales y el 27% (114) restante fueron respuestas no estándar, en enfermeros/as, el porcentaje de satisfacción o de respuestas ideales ascendió al 70% (14), mientras que las respuestas no estándar se ubicaron en el 30% (6), los médicos/as alcanzaron un 58% (69) de respuestas ideales, dejando el 42% (51) restante para respuestas no estándar, los odontólogos/as ubicaron la variable en el 55% (11) de respuestas ideales y el 45% (9) en respuestas no

estándar, en los auxiliares de odontología, salud oral e higiene oral las respuestas ideales se ubicaron en el 53% (21) y las respuestas no estándar en el otro 47% (19), por último, los auxiliares de farmacia expresaron la afinidad con el liderazgo de la organización y ubicaron los resultados en 40% (8) de respuestas ideales y el 60% (12) respuestas no estándar.



Fuente: cálculos propios.

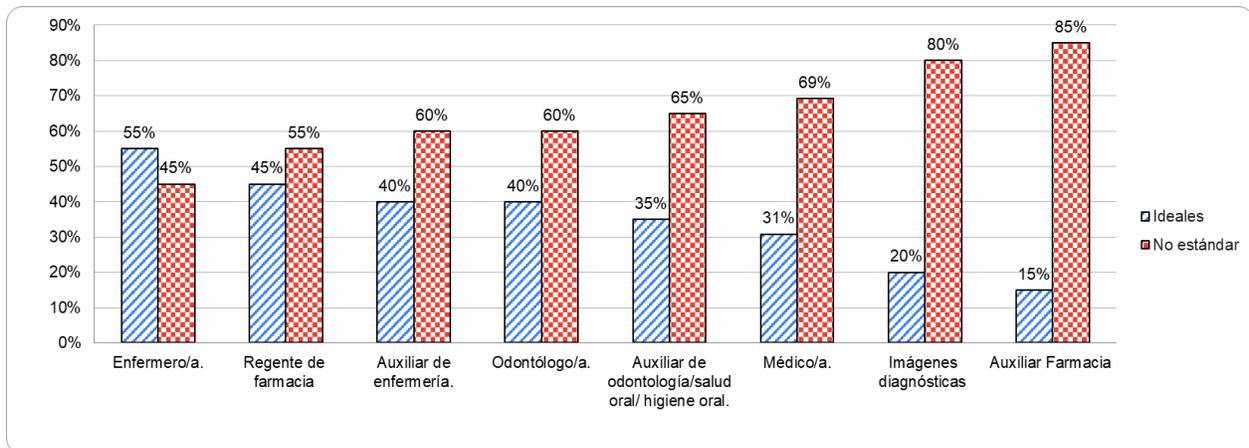
**Figura 27.** Distribución porcentual de relación de profesión con liderazgo del personal asistencial de la ESE Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba- Antioquia- 2023.

### 7.3.11. Variable participación según la profesión.

Teniendo en cuenta las 34 personas encuestadas, cada una respondió 20 preguntas por cada una de las subvariables para un total de 680 respuestas, que se distribuyeron según la profesión y el tipo de respuesta ideal y no estándar, de la siguiente manera:

En enfermeros/as, el porcentaje de satisfacción o de respuestas ideales fueron de 55% (11), mientras que las respuestas no estándar se ubicaron en el 45% (9), los regentes de farmacia expresaron la participación de la organización y ubicaron los resultados en 45% (9) de respuestas ideales y el 55% (11) respuestas no estándar, los auxiliares de enfermería posicionaron las respuestas ideales en el 40% (168) para la variable participación y el 60% (252) de respuestas no estándar, los odontólogos/as ubicaron la variable en el 40% (8) de respuestas ideales y el 60% (12) en respuestas no estándar, en los auxiliares de odontología, salud oral e higiene oral las respuestas ideales se ubicaron en el 35% (14) y las respuestas no estándar en el otro 65% (26), los médicos/as alcanzaron un 31% (37) de respuestas ideales, dejando el 69% (83) restante para respuestas no estándar, en el área de imágenes diagnósticas, la participación se encuentra en el 20% (4) de las respuestas ideales y el 80% (16) son

respuestas no estándar, en los auxiliares de farmacia alcanzaron el 15% (3) de respuestas ideales y el 85% (17) restante fueron respuestas no estándar.



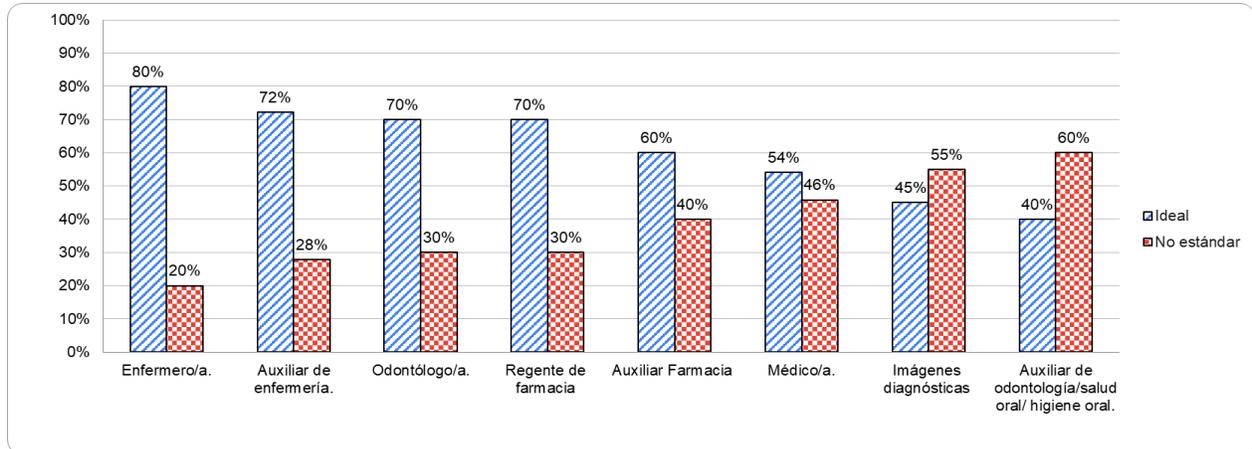
Fuente: cálculos propios.

**Figura 28.** Distribución porcentual de relación de profesión con participación del personal asistencial de la ESE Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba- Antioquia- 2023.

### 7.3.12. Variable motivación según la profesión.

Teniendo en cuenta las 34 personas encuestadas, cada una respondió 20 preguntas por cada una de las subvariables para un total de 680 respuestas, que se distribuyeron según la profesión y el tipo de respuesta ideal y no estándar, de la siguiente manera:

En los enfermeros/as, el porcentaje de satisfacción o de respuestas ideales ascendió al 80% (16), mientras que las respuestas no estándar se ubicaron en el 20% (4), los auxiliares de enfermería posicionaron las respuestas ideales en el 72% (30) para la variable motivación y el 28% (11) en respuestas no estándar, los odontólogos/as y los regentes de farmacia expresaron la afinidad con la motivación de la organización y ubicaron la variable en el 70% (14) de respuestas ideales y el 30% (6) en respuestas no estándar cada uno, las variables de motivación en los auxiliares de farmacia alcanzaron el 60% (12) de respuestas ideales y el 40% (8) restante fueron respuestas no estándar, los médicos/as alcanzaron un 54% (65) de respuestas ideales, dejando el 46% (55) para respuestas no estándar, en el área de imágenes diagnósticas, la motivación se encuentra en el 45% (9) de las respuestas ideales y el 55% (11) son respuestas no estándar, por último, en los auxiliares de odontología, salud oral e higiene oral las respuestas ideales se ubicaron en el 40% (16) y las respuestas no estándar en el otro 60% (24).

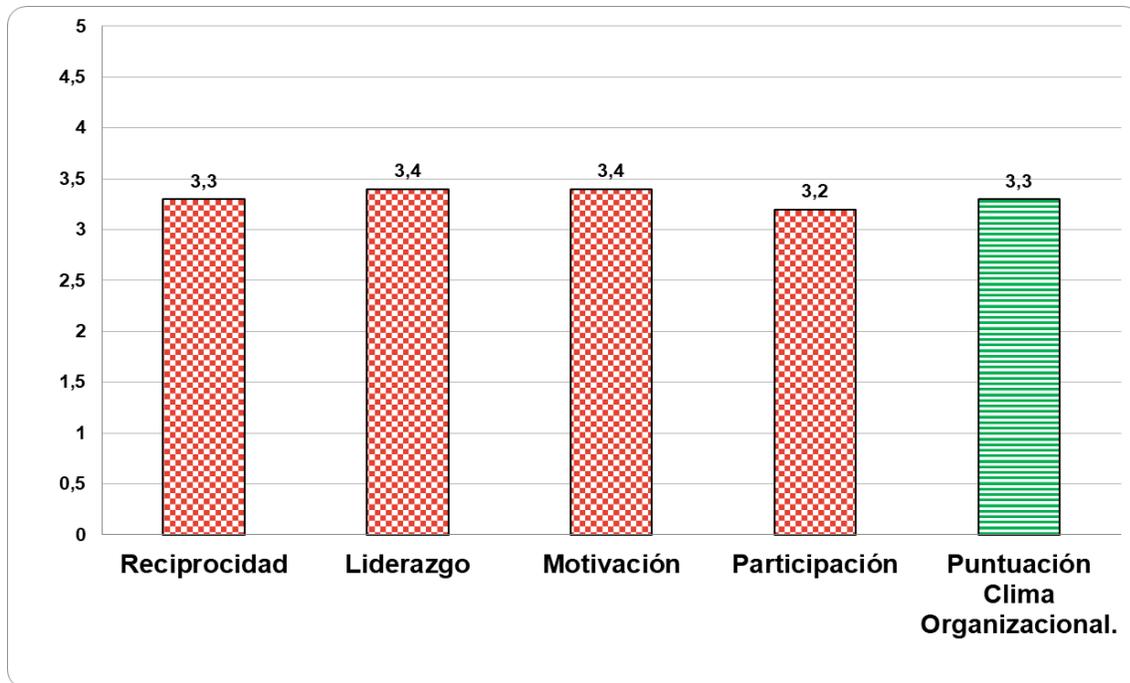


Fuente: cálculos propios.

**Figura 29.** Distribución porcentual de relación de profesión con motivación del personal asistencial de la ESE Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba- Antioquia- 2023

#### 7.4. La satisfacción del CO en la E.S.E hospital con respecto al instrumento de medición planteado por la OPS.

Para la medición del CO contemplado por el instrumento de la OPS, hay una puntuación de 1 a 5, donde los valores entre 1 a 2,5 es insatisfactorio, de 2,5 a 3 es un CO en riesgo, de 3 a 3,5 poco satisfactorio y 3.5 en adelante como satisfactorio. Por ello indicamos que el CO en la E.S.E Hospital Nuestra del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba es considerado como poco satisfactorio dejando como promedio de las cuatro dimensiones estudiadas una puntuación de 3,3 de 5 puntos posibles. Se observa que las variables mejor puntuadas son liderazgo y motivación con 3,4 puntos cada una y la participación como la más crítica con 3,2 puntos, aun así, la reciprocidad también indicó un puntaje bajo de 3,3.

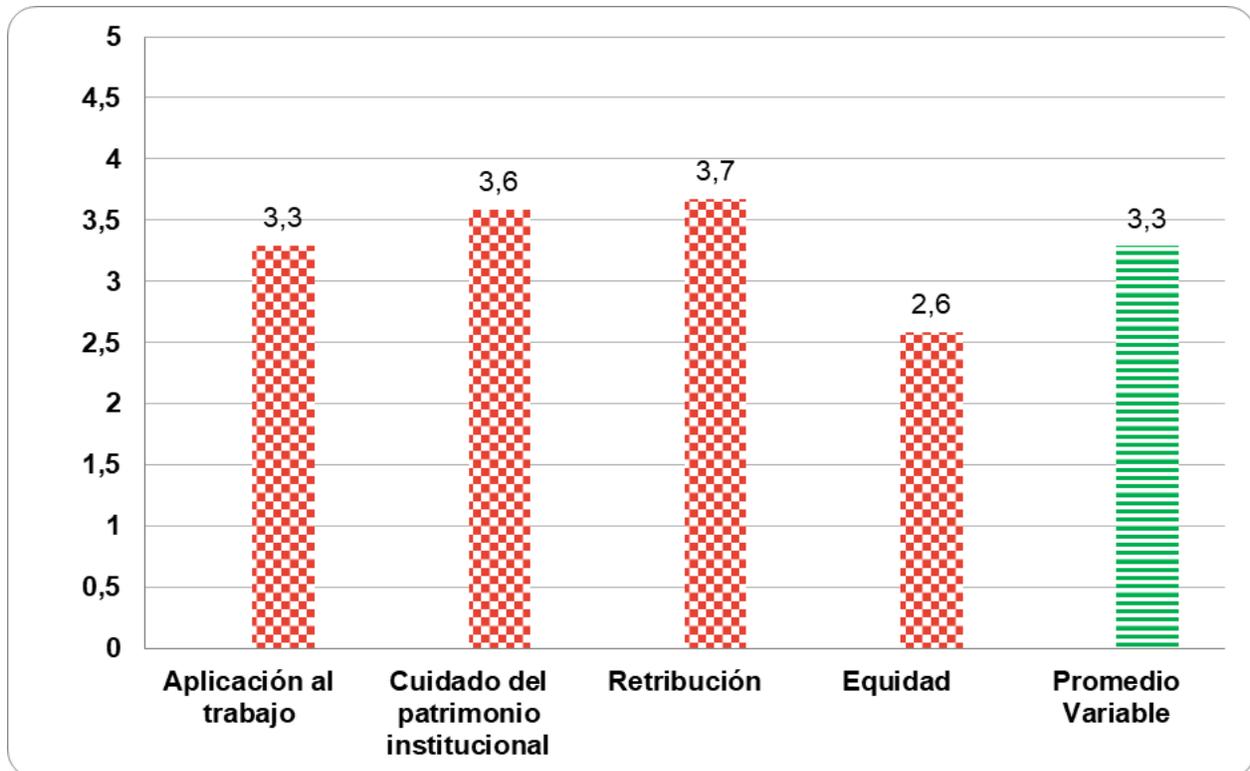


Fuente: cálculos propios.

**Figura 30.** Medición general de las dimensiones del CO del personal asistencial de la ESE Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba- Antioquia- 2023.

#### 7.4.1. Variable reciprocidad.

La reciprocidad como variable es considerada como poco satisfactoria dejando como promedio sobre las cinco subvariables estudiadas una puntuación de 3,3 de 5 puntos posibles. Se observa que la subvariable mejor puntuada es retribución con 3,7 siendo esta satisfactoria y la equidad como la más crítica con 2,6 puntos está en riesgo; sin embargo, el cuidado del patrimonio institucional con 3,6 se mostró como satisfactoria y la aplicación al trabajo indicó un puntaje bajo de 3,3 catalogada como poco satisfactoria.

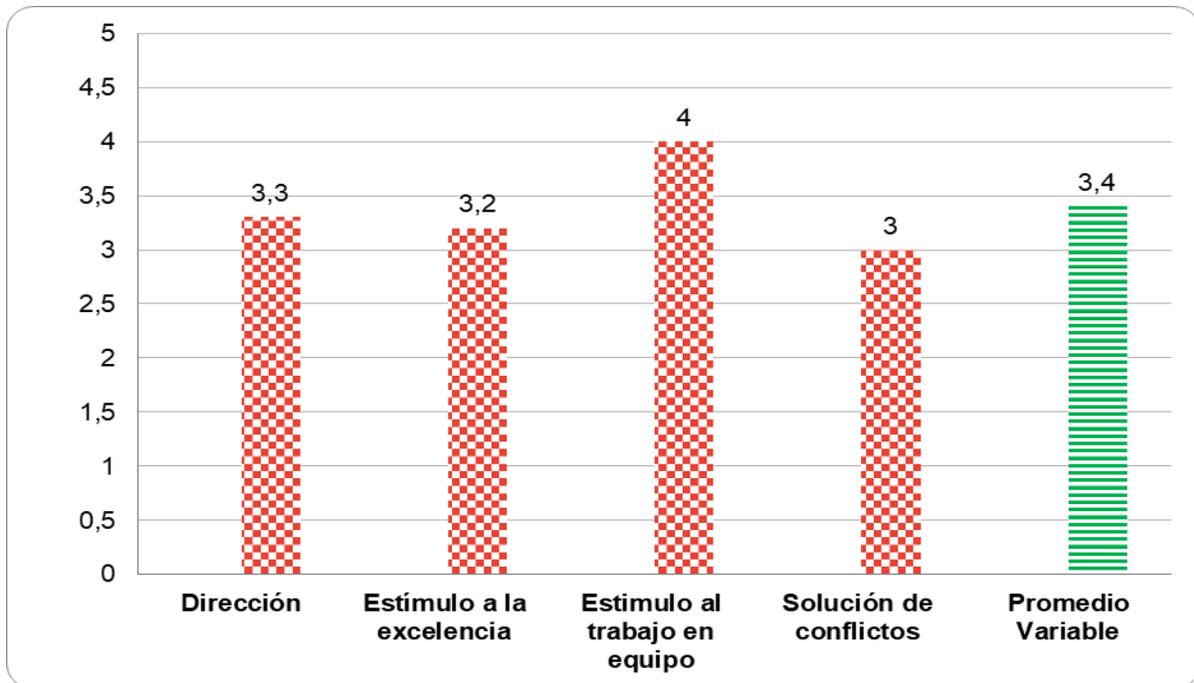


Fuente: cálculos propios.

**Figura 31.** Medición por subvariable de la dimensión reciprocidad del personal asistencial de la ESE Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba- Antioquia- 2023.

#### 7.4.2. Variable liderazgo.

La variable liderazgo es considerada como poco satisfactoria dejando como promedio sobre las cinco subvariables estudiadas una puntuación de 3,4 de 5 puntos posibles. Se observa que la subvariable mejor puntuada es estímulo al trabajo en equipo con 4 puntos, siendo esta satisfactoria y solución de conflictos como la más crítica con 3 puntos siendo poco satisfactoria, aun así, la dirección con 3,3 se mostró como poco satisfactoria y el estímulo a la excelencia indicó un puntaje bajo de 3,2 catalogada como poco satisfactoria.

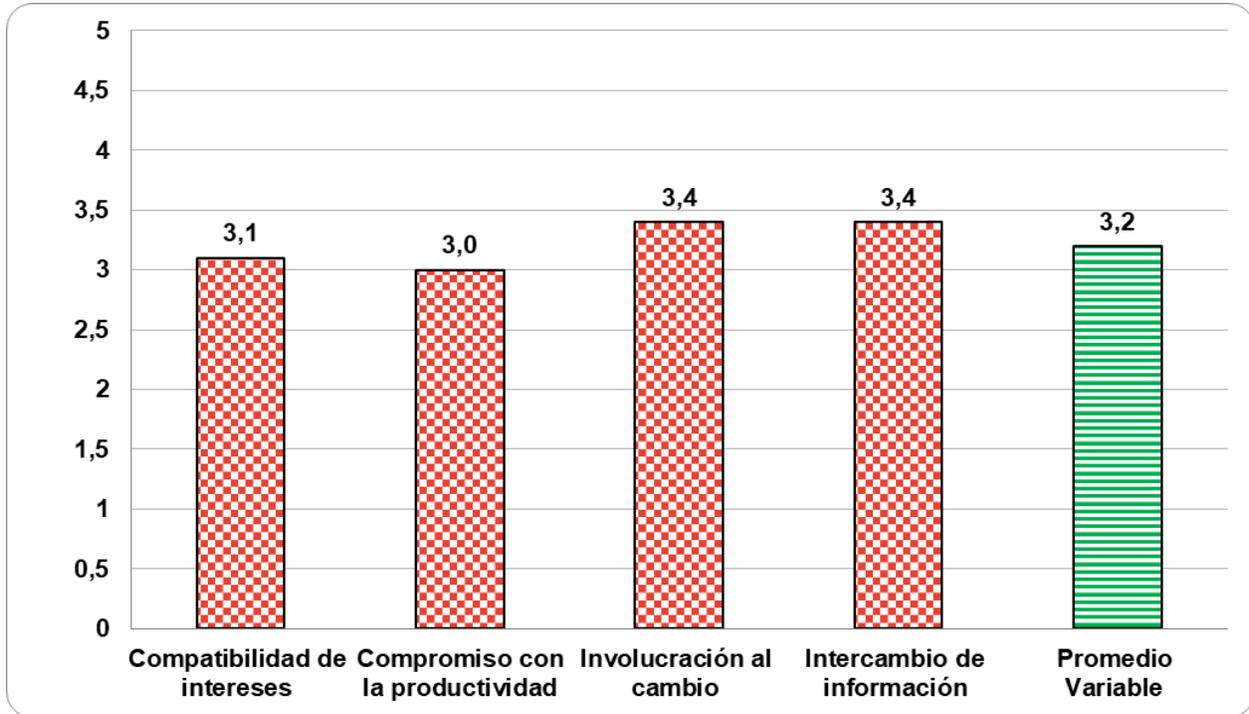


Fuente: cálculos propios.

**Figura 32.** Medición por subvariable de la dimensión liderazgo del personal asistencial de la ESE Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba- Antioquia- 2023.

### 7.4.3. Variable participación.

La variable participación es considerada como poco satisfactoria dejando como promedio sobre las cinco subvariables estudiadas una puntuación de 3,2 de 5 puntos posibles. Se observa que las subvariables mejor puntuadas son involucración al cambio e intercambio de información con 3,4 puntos cada una, siendo poco satisfactorias y el compromiso con la productividad como la más crítica con 3 puntos estando ese ítem en riesgo y compatibilidad de intereses con 3,1 se mostró como poco satisfactoria.

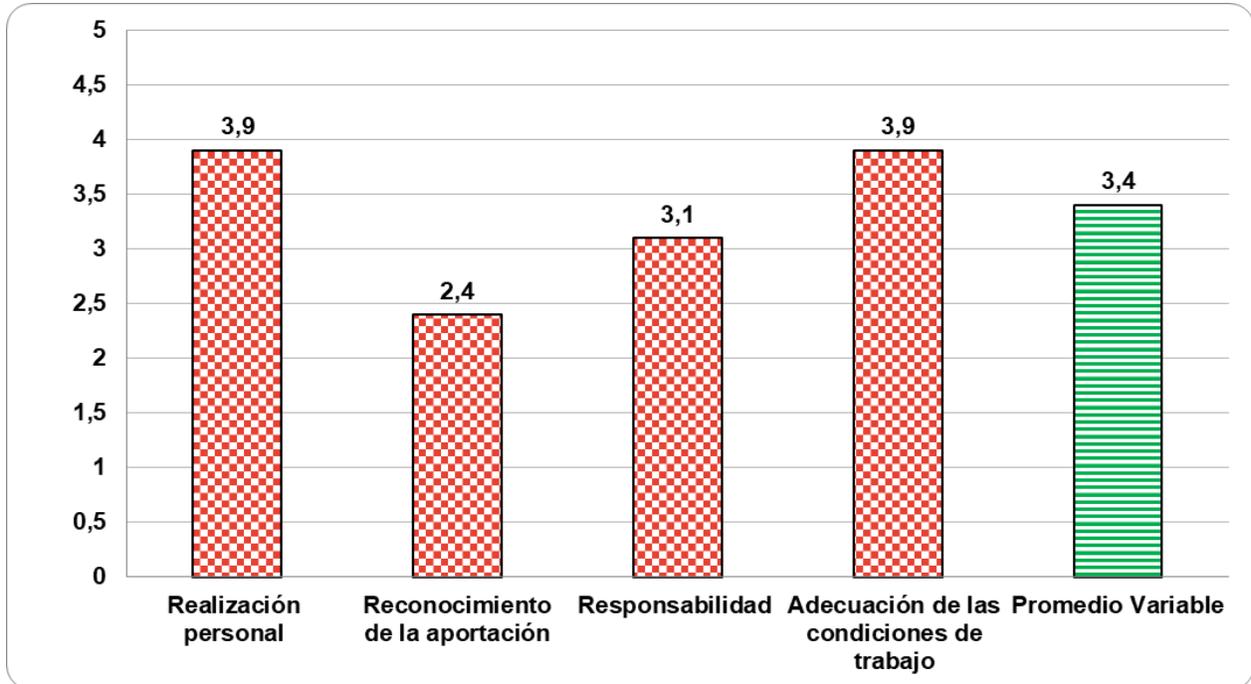


Fuente: cálculos propios.

**Figura 33.** Medición por subvariable de la participación del personal asistencial de la ESE Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba- Antioquia- 2023.

#### 7.4.4. Variable motivación.

La variable motivación es considerada como poco satisfactoria dejando como promedio sobre las cinco subvariables estudiadas una puntuación de 3,4 de 5 puntos posibles. Se observa que las subvariables mejor puntuadas son realización personal y adecuación de las condiciones del trabajo con 3,9 puntos cada una, calificadas como satisfactorias, reconocimiento de la aportación como la más crítica con 2,4 puntos obteniendo una calificación insatisfactoria y la responsabilidad con 3,1 se mostró como poco satisfactoria.



Fuente: cálculos propios.

**Figura 34.** Medición por subvariable de la dimensión motivación del personal asistencial de la ESE Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba- Antioquia- 2023.

## 8. Discusión

En el análisis de las variables sociodemográficas y laborales, se observó que en el grupo de edad de 25 a 29 años con el 35% albergan la mayor cantidad de colaboradores, siendo esta una población joven, de la cual se espera que tengan todas las energías para laborar, adaptabilidad y ganas de aprender, pero impacta también la posibilidad de ser personas con poca experiencia y este haya sido su primer empleo, que también afecta el tema del estrés y la inestabilidad laboral, a su vez en la encuesta de hogares hecha por la CEPAL para Chile, se indicó que hubo más integración a la fuerza de trabajo en este rango de edad en comparación a los demás grupos de edad indistinto del sector al que se vinculó (52), caso que no es alejado al porcentaje total de colaboradores que pertenecen a ese grupo de edad y que están integrados al hospital de Dabeiba, dando razón a los resultados que la encuesta ha aportado.

Se evidenció que el 21% de los trabajadores son personas de 45 años o más, trabajadores con experiencia y conocimiento, que tienden a ser líderes con habilidades comunicativas, sin embargo, se requiere con ellos abordar algunas necesidades específicas como capacitaciones, condiciones de trabajo flexible y salud, datos que apoya Forbes Centroamérica en Guatemala, en relación a qué en este grupo de edad algunos tendrán que hacer cambios en sus competencias transversales y técnicas para responder a las necesidades laborales del mercado (53).

Con base a los hallazgos, el 41% del personal asistencial están con contratos a términos indefinidos lo que les da unas condiciones y garantías en materias de prestaciones sociales para ellos y sus familias, generando mejor percepción en cuanto a su bienestar laboral, a nivel nacional según datos del observatorio laboral de la Universidad del Rosario obtenidos por la Gran Encuesta Integrada de Hogares, el 57.7% de los trabajadores del sector salud están vinculados laboralmente de forma indefinida (54), mostrando una brecha amplia en la realidad de la E.S.E hospital de Dabeiba, y a su vez también muestra inferioridad en relación al porcentaje del total nacional que es de 69.1%, el 38% está vinculado por medio de la cooperativas de

trabajo asociado, datos alentadores en relación con lo presentado en la E.S.E Hospital San Rafael de Tunja que reportó una afiliación de sus colaboradores en un 62% planteando desafíos en el control y coordinación, relación contractual y derechos laborales, en este tipo de contratos; en la carga administrativa propia de la institución se tiende a realizar una segmentación de trabajadores, dejando por fuera los que no pertenecen directamente a la organización como los vinculados y carrera administrativa. Este tipo de contrato ha representado históricamente como una desventaja para sus afiliados en materia laboral (55).

La antigüedad es otro factor importante en la institución, y el 62% (24) de los colaboradores están dentro de la institución entre los 6 meses y los 3 años, información que no se aleja de la situación reflejada en comparación con un 65% que tiene una antigüedad de 0 a 5 años en el estudio sobre la antigüedad de los profesionales de enfermería en los hospitales privados de Jalisco, México (56).

En la E.S.E la retención presenta un difícil panorama debido a condiciones del poder político quienes son los que designan u otorgan los puestos a ocupar, por ello, solo el 9% (3) de los colaboradores han logrado alcanzar 10 años o más en la institución, trabajadores que vienen de un proceso de vinculación laboral por normatividades antiguas y designios de anteriores mandatarios del municipio, este resultado refleja lo divulgado por la Gran Encuesta Integrada de Hogares GEIH, que para Colombia, el promedio de antigüedad en el mercado laboral es de 4,3 años, siendo el más bajo de la región (63). El 21% (7) del personal asistencial, llevan adheridos a la institución de 3 a 5 años, que para ello puede tener relevancia que los periodos de elección popular como la alcaldía son de 4 años, y al momento de realizar la encuesta ya se encontraba en curso el último año del periodo de mandato, de igual manera indica que se ha contado con estabilidad laboral en ese lapso de tiempo y que a su vez los colaboradores internos han tenido adaptabilidad en la organización. Estos resultados están por debajo de lo que se arrojó en la encuesta de hogares, el 37% es la proporción de trabajadores que superan los 5 años de antigüedad siendo esta la menor en América latina (57).

En la revisión se encontró que la variable participación como la más baja de todas con 3,2 puntos, siendo poco satisfactoria, enfocándose en las contribuciones que hacen cada uno de los colaboradores del área asistencial al logro de objetivos, este dato es similar con el estudio CO: una investigación en la Institución Prestadora de Servicios de salud (IPS) de la Universidad Autónoma de Manizales, dónde la participación tuvo el resultado de 3,3 puntos y es tomada como poco satisfactoria por el personal encuestado (51).

Para el personal asistencial de la ESE, la reciprocidad con 3,3 puntos obtenidos en la calificación da como resultado que es poco satisfactoria, la subvariable más baja fue equidad con 2,6 puntos calificada en riesgo, resultado semejante obtenido en la Universidad Autónoma de Manizales, con 3,2 puntos y 2,8 puntos respectivamente. En la subvariable aplicación al trabajo, la E.S.E. obtuvo 3,3 puntos como poco satisfactorio, percepción contraria por los colaboradores de la IPS de la Universidad de Manizales, en la cual se arrojó el resultado de 3,9 puntos donde se califica como satisfactorio el CO y manifiesta que el trabajador está a gusto e identificado con la institución (51).

En el CO, la motivación es el esfuerzo que se realiza y el incentivo al trabajador por las labores que ejecuta, y fue evaluada por los colaboradores asistenciales de la ESE Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro de Dabeiba en 3,4 lo que es poco satisfactorio. En las subvariables reconocimiento de la aportación con 2,4 puntos, y responsabilidad con 3,1 puntos, es semejante con la IPS de la Universidad de Manizales con calificación de 2,2 puntos y 3,0 puntos respectivamente, que las muestra en situación de poco satisfactorias (51).

La variable liderazgo, que es la que busca mejorar las condiciones de trabajo y obtener la consecución de los objetivos en beneficios de todos, se halló que la subvariable solución de conflictos está calificada con el valor de 3,0 puntos en la ESE y en la IPS de Manizales en 3,2 puntos indicando que la institución tiene capacidad

limitada para resolver conflictos dentro de la misma y a su vez la percepción es poco satisfactoria. para ellos. También fue protagonista en baja percepción el estímulo a la excelencia, con 3,2 puntos de 5 posibles y en ella hace falta incorporar en el área mejores y nuevos conocimientos técnicos para llevar el trabajo a la calidad esperada, se enuncia con las calificaciones dadas que hace falta dar más por aquellos que en su labor va más allá de lo que les compete, situación diferente al de la IPS de la Universidad de Manizales en la que con 3,8 puntos establecen un nivel de satisfacción mayor al de la E.S.E hospital del municipio antioqueño (51).

Tener la variable del sexo en el estudio del CO es importante porque con ello se permite analizar e identificar los posibles sesgos en el CO con el objetivo de tener un ambiente de trabajo equitativo, inclusivo y justo. La población femenina representó el 88% (30) del personal asistencial y el personal de sexo masculino el 12% (4) y en la revisión de las dimensiones se pudo identificar que el hecho de que el personal asistencial femenino haya arrojado un 68% de respuestas ideales en comparación con el 53% de los hombres en la variable reciprocidad, se sugiere que hay una diferencia significativa, esto se ocasionó por los estilos de comunicación, las expectativas diferentes que por sexo se maneja, al igual que los roles que se tienen y las responsabilidades asignadas, situación contraria a lo indicado por las mujeres en el estudio del CO por enfoque de género de la Escuela Politécnica Nacional, donde no se han encontrado conformes con la relación entorno al CO en su institución (58).

Para el liderazgo según el sexo, la población masculina con el 74% de satisfacción en relación al 67% de los asistenciales del sexo femenino, representa que ambos están conformes con la dirección, el estímulo a la excelencia y al trabajo en equipo como también en la solución de conflictos en el área, sin embargo, el personal femenino percibe que no hay el mismo nivel de apoyo, igualdad, reconocimiento y comunicación, experimentando brechas y desafíos en el estilo de liderazgo y dirección; en cambio el sexo masculino tiene una percepción mucho más positiva en relación con las características de la variable. Porcentajes similares fueron obtenidos del estudio del CO en la E.S.E Hospital Horacio Muñoz Suescun de Sopetrán, arrojando datos positivos

como el 71% en hombres y 69% en mujeres, demostrando que la percepción en ambas instituciones públicas de salud es igual en relación al sexo (16).

La participación en el sexo femenino fue del 66% y en los hombres del 58%, en la E.S.E de Dabeiba y de 74% y 66% para hombres y mujeres en la E.S.E de Sopetrán respectivamente, según el estudio del CO en las dos instituciones, ambos en condiciones positivas, percibiéndose que se sienten incluidos y con oportunidades de participar en la toma de decisiones y en actividades relevantes, se puede identificar que se sienten en un ambiente receptivo de sus ideas y aportes. Se considera que las oportunidades son gestionadas de forma correcta en congruencia con algunas características como el intercambio de información, y la involucración al cambio (16).

Haciendo un cómputo de la variable de la motivación con respecto al sexo, la población femenina representó un 67%, y la masculina un 58%, se encontró que la población en general se siente con un alto nivel de realización del personal y adecuación de las condiciones de trabajo, pero el reconocimiento de la aportación es la que menos muestra compatibilidad con lo percibido y la responsabilidad de los colaboradores internos se muestra deteriorada. Los resultados obtenidos son semejantes en la población femenina con un 69%, pero en la masculina con 69% se diferencia en 11 puntos de la realidad que vive el ESE hospital de Dabeiba, con respecto al estudio del CO en el E.S.E hospital de Sopetrán (16).

Después de realizar el análisis de las variables del CO, con respecto a los grupos de edad, se concluye que de manera general todos han indicado que tienen una percepción positiva en la institución indiferente de las edades y las subvariables revisadas por lo que es alentador para el área asistencial encontrar que hay afinidad entre los colaboradores, los líderes y los grupos que involucran la cultura organizacional de la institución. Mismo caso para los colaboradores de la E.S.E Hospital Universitario Erasmo Meoz de la ciudad de Cúcuta, quienes en su estudio del diagnóstico del clima laboral y organizacional mencionan que la percepción es positiva por encima de un 90% en relación a los 4 grupos de edad revisados. Cabe aclarar que la variable reciprocidad

dejó un 78% de respuestas ideales en el grupo de 40 a 44 años de edad, los cuales pueden sentir que están contribuyendo con su labor a la institución y su trayectoria está siendo reconocida entre sus pares, y el más bajo no significando que sea malo, deja el 60% en percepción positiva en el grupo de 45 a 49 años de edad, que también muestra afinidad en que sus labores son reconocidas y la recompensas se hacen efectivas (59).

En la variable liderazgo con el 76% en el grupo de edad de 50 años en adelante, lo perciben de manera positiva debido que sienten que hay buen apoyo y que son incluidos como líderes, referentes en la institución, encuentran un trato justo e inclusivo y además se les gestionan de manera correcta sus necesidades. En relación a la satisfacción general de la E.S.E hospital Universitario de la ciudad de Cúcuta, los datos están en un umbral de percepción positiva, igual dejando espacio para mejora en situaciones puntuales en temas de direccionamiento y como esta se ejecuta (59).

En la dimensión de participación los resultados oscilan entre el 64% y el 68% en todos los grupos de edad con respecto a percepción ideal, significando que esta es percibida de manera positiva por las prácticas y acciones equitativas y la cultura organizacional incluyente, lo que le ha dado un plus al CO en su área asistencial; se destaca que los grupos de edad de 30 a 34 años y de 40 a 44 años de edad fueron los que mejor representación porcentual obtuvieron con un 68%, y de acuerdo con la información dada por la Universidad Simón Bolívar en su estudio “Análisis de la influencia del CO en el desarrollo humano de los trabajadores del departamento administrativo nacional de estadística DANE” quienes concluyen que al final la percepción positiva del CO, no con llevó diferencias de acuerdo al grupo de edad al que pertenece el trabajador, sin dejar de lado que no son perfectas las condiciones laborales, pero se rescata en términos generales las condiciones otorgadas (60).

Con datos positivos en cuanto a la variable motivación, se registraron porcentajes entre 58% para el grupo de 45 a 49 años de edad y 70% para el de 50 años y más. En esta dimensión del CO, se evidenció que se poseen registros alentadores, con claras oportunidades de mejora como en todas las dimensiones, aun así se destaca que las

personas de mayor edad en la institución, se sienten realizadas, toman con responsabilidad sus labores y entienden que sus aportes para la institución son valiosos, situación contraria mencionada en el estudio “Análisis sociodemográfico y laboral del CO en el Departamento de Patología del Instituto Nacional de Salud del Niño en el 2017” por el cual según las respuestas de los colaboradores de esta institución, se deduce que en los jóvenes adultos, jóvenes y adultos predominó la percepción de que el clima se debe mejorar; mientras que para el adulto mayor el clima es considerado saludable. En general a mayor edad mejor percepción del CO se tiene, guardando una estrecha relación en que, por grupos de edad, la percepción es cambiante (61).

Entre las dimensiones evaluadas en el estudio de investigación en contraste de las profesiones que componen el área asistencial, se encontró que la reciprocidad obtuvo un 75% de percepción positiva en profesionales de la enfermería, situación que varía ampliamente entre los profesionales de odontología y medicina con el 45% y 46% de respuestas ideales respectivamente, la percepción obtenida es apoyada por las encuestadas del Carlos J. Finlay en el estudio del CO en enfermeras de instituciones de primer nivel de atención, que indican una calificación de no satisfactorio para su área de trabajo abordando las posibles causas, como las oportunidades de desarrollo profesional, las funciones y responsabilidades, las relaciones que existe en su misma área de trabajo y con la administración del plantel (62).

En las percepciones que se toman en cuanto al liderazgo por parte del personal de imágenes diagnósticas es muy positiva dejando como resultado en el estudio un 80% de respuestas ideales, y esto se presenta por la libertad y autonomía que se le da en relación a sus funciones, cuando existan situaciones problemáticas de trabajo es claro donde poderlo solucionar, además de que se toman de manera constructiva y también se aprovechan todas las habilidades para conseguir los objetivos planteados. Este dato en relación al estudio del CO y percepción de la calidad en una institución de salud de la ciudad de Manizales 2018 – 2019, apuntan a una percepción no satisfactoria del CO (63).

Los auxiliares de farmacia se sienten más vulnerables en base al liderazgo que hay en su lugar de trabajo, debido a ello han indicado con un 60% de respuestas que se alejan del ideal dentro del contexto del CO, por ello mencionan que las actividades complicadas que resultan de un trabajo lo más fácil es aplazarlo hasta que su nivel de complejidad se reduzca, indican que hay actividades que se realizan sin un norte o saber el por qué se hacen, situación semejante a la IPS de la ciudad de Manizales que arrojó que la condición del CO está en riesgo (51).

La participación, con porcentajes entre el 15% y el 55%, insinúa unas grandes oportunidades de mejora en relación al resto de dimensiones incluidas en el estudio, profesiones como los auxiliares de farmacia e imágenes diagnósticas mencionan con 15% y 20% que la información es transmitida de forma lenta y no es compartida con facilidad en la institución, la adopción de nuevas tecnologías se visualiza con confianza pero se rescata que no haya oposición de los grupos a los cambios, en contraste con el estudio de CO en una institución de salud de Manizales los auxiliares de farmacia e imágenes diagnósticas, evaluaron la participación como poco satisfactoria, lo que genera que el CO se encuentre en riesgo (63). Los enfermeros de la institución calificaron con 55% su posición perceptiva, donde ven positivo que los niveles jerárquicos trabajan en conjunto, a su vez, las enfermeras del Carlos J. Finlay, también perciben de manera satisfactoria el nivel del CO en la mayoría de las áreas estudiadas (62), y confirman que no hay conflictos entre las áreas, y que la información no la dejan concentrada en pocas personas, sin embargo se detecta que si han habido problemas por la circulación inexacta de información y cuando existen desafíos todas las personas no se involucran activamente en la solución.

La dimensión de la motivación fue satisfactoria para los enfermeros con un 80%, donde el ambiente de trabajo no es estresante, se experimenta satisfacción profesional, se incentiva a quienes desempeñan su labor de manera efectiva y las ideas que se sugieren son implementadas para mejorar el trabajo, pero le dan una posición de mejoramiento a los temas relacionados con que el equipo de trabajo debe recibir reconocimiento por sus esfuerzos y que todas las decisiones deben pasar por un

superior antes de ser ejecutadas por lo cual se evidencia una obstaculización a la proactividad, en comparación con un estudio de CO en una institución de salud en Manizales, se puede observar que la participación se encuentra calificada como no satisfactoria (51).

Las profesiones como los auxiliares de odontología y salud oral representaron el 40% a favor de las condiciones óptimas de la motivación, y con un 55% de respuestas negativas con base a su percepción en los auxiliares de imágenes diagnósticas, se debe prestar atención en que sienten el ambiente de trabajo como estresante, que no hay incentivos a quienes desempeñan bien su labor, no se sienten apreciados y valorados, además que hay grupos que establecen reglas que no benefician el trabajo de la institución; estos profesionales le dan el espaldarazo a sentirse orgullosos de pertenecer a la institución. Los datos anteriores pueden compararse con la investigación llevada a cabo en una institución de salud de Manizales, que arrojó resultados en los auxiliares de odontología y salud oral con una calificación poco satisfactoria para la motivación. Por otro lado, los auxiliares de imágenes diagnósticas, tuvieron una puntuación más alta, sin embargo, la calificación es poco satisfactoria (63).

La investigación fue desarrollada por medio de la evaluación de las variables del CO del modelo propuesto por la OPS, en las que se aborda la reciprocidad, liderazgo, participación y motivación. Este estudio dejó como resultado en la medición un puntaje de 3,3 sobre 5 puntos posibles, considerado como poco satisfactorio. Este resultado es entendible cuando cada una de las variables o dimensiones estudiadas obtuvieron resultados de 3,2 en la participación, 3,3 en el caso de la reciprocidad y de 3,4 en los ejes del liderazgo y motivación, respectivamente. Estos datos se asemejan con los resultados obtenidos en el estudio del CO en la IPS de la Universidad Autónoma de Manizales, que arrojó una calificación del CO a modo general de 3,3 puntos calificada como poco satisfactoria y entre las variables estudiadas, el liderazgo es la mejor percibida con 3,7 puntos y la motivación con el 3,0 punto es la más baja (51).

## 9. Conclusiones

En el análisis sociodemográfico y laboral se observa una fuerza de trabajo predominantemente joven, en donde la mayoría de los colaboradores están entre los 25 y los 29 años y la menor representación corresponde a edades entre 40 y 44 años. La profesión del área asistencial de mayor cantidad son los auxiliares de enfermería con el 62% y la menor proporción de colaboradores asistenciales se vinculan a profesiones como auxiliares de imágenes diagnósticas, odontólogos y enfermeros con el 3% de participación cada uno. La forma de vinculación laboral es diversa, donde la contratación a término indefinido representa el 41% y el contrato a término fijo solamente el 3%. El nivel socioeconómico 1 representa el 56% de los trabajadores, y con respecto a las horas laboradas por el personal asistencial, el 74% labora entre 6 y 12 horas diarias y la antigüedad de los asistenciales, se encuentra entre los 6 meses y menos de 3 años representados con el 64%, lo que plantea características particulares en la forma de integración, contratación y retención del personal.

En cuanto a las variables del CO, la reciprocidad en el personal asistencial de la E.S.E, considera que no hay una compensación adecuada por parte de la entidad; el liderazgo fue percibido como positivo, lo que indica la buena capacidad que tiene la institución para crear ambientes adecuados de trabajo; la participación destaca elementos de mejora en procesos como la incompatibilidad de intereses y compromiso con la productividad. La mayor parte del personal siente una buena motivación por parte de la institución, sin embargo, algunos perciben que sus aportes no son considerados importantes y tenidos en cuenta.

En condiciones generales, se evidencia inclinaciones de satisfacción laboral positiva según sexo, grupo de edad y las profesiones de los colaboradores, aun así se

presentan registros negativos en la variable motivación para los auxiliares de odontología, salud oral e higiene oral y el auxiliar de imágenes diagnósticas. El liderazgo en el auxiliar de farmacia mostró insatisfacción, al igual que los auxiliares de odontología, salud oral e higiene oral, colaboradores que denotan tener algunas diferencias en la manera en que se asume este rol al tener resultados de percepción positiva y negativa en iguales proporciones. Para la E.S.E en la dimensión de participación se indicó que los asistenciales no están de acuerdo y no comparten cómo se está llevando en la institución.

La evaluación del CO en la E.S.E, reveló que los colaboradores asistenciales se sienten poco satisfechos con las condiciones de liderazgo, motivación, participación y reciprocidad que la institución les está brindando.

En el estudio del CO en la E.S.E en el periodo 2023, se pudo observar que el CO está calificado como poco satisfactorio con un puntaje global de 3,3 donde las variables liderazgo y motivación se evaluó con 3,4 puntos cada una, siendo vistas como poco satisfactorias, a su vez, el resto de las dimensiones que, con puntajes de 3,2 para participación y 3,3 para reciprocidad, también están en la escala de poco satisfactorio para la institución.

Con esta investigación, se logró obtener los datos necesarios para establecer resultados que reflejan una realidad a voces pero que bajo la teoría científica y los métodos cuantitativos se permitió traer los números y registros que dieran fé a situaciones particulares y reales del CO en una institución pública que se encarga de brindar servicios de salud, pero que también como organismo presenta situaciones y algunas condiciones para mejorar en pro de sus clientes internos y que estas situaciones no afecten los procesos misionales para con el usuario o paciente.

## 10. Recomendaciones

El enfoque de esta investigación fue cuantitativo, con el objetivo de medir y caracterizar un grupo amplio de profesionales de la salud en la ESE. Sin embargo, es pertinente que, en caso de realizar futuras investigaciones y ahondar percepciones del CO se sumerjan en un enfoque cualitativo, que permita conocer razones más puntuales y de fondo por el cual han de dar una respuesta positiva o negativa sobre el objeto de estudio. Todo esto dando la posibilidad de entender y dar respuesta a los resultados y hallazgos que se obtienen en las investigaciones.

- Es necesario que las condiciones laborales en el área asistencial sean mejoradas y sigan una serie de recomendaciones donde se permita cambiar la percepción y calificación del CO favoreciendo el desarrollo de la institución y de quienes en ella trabajan, de esta manera posibilitar que se acerque a los niveles óptimos con tendencia a calificación global de 5 y esta sea satisfactoria.
- Es propicio que se eliminen las barreras y segmentación de los colaboradores con respecto a la forma de vinculación laboral que se tiene.
- La percepción del CO por género y profesión también sugieren la necesidad de abordar variaciones para asegurar un entorno de trabajo equitativo y satisfactorio, a su vez dejar a un lado las brechas de edadismo que se presentan a nivel social en las que se limita el acceso al mercado laboral a personas mayores de 40 años o más.
- Es recomendable que la medición del CO se realice por ciclos semestrales o anuales debido al manejo de la antigüedad en la institución y que son puestos en su mayoría de asignación política y la rotación de los mismos es imprevista y la duración en el cargo puede ser inferior a los 2 años que la norma establece como rango de tiempo recomendado para las

mediciones del CO y que además se incluya a todos los colaboradores desde las diferentes formas de contratación, tanto en las labores administrativas como asistenciales y por áreas de trabajo, buscando identificar las dificultades, desventajas, puntos a mejorar como también las potencialidades y fortalezas que se tienen a nivel micro con el fin de emplear planes de acción y mejoramiento que impacten a nivel macro a la institución.

- Evaluar la posibilidad de implementar programas de beneficios que consideren compensaciones, reconocimientos y oportunidades de desarrollo personal y profesional.
- Establecer guías de capacitación a los líderes y los directivos para enfatizar el tema de liderazgo y resolución de conflictos, de modo que permita la comunicación, coordinación, gestión y promoción del trabajo en equipo.
- Para la ESE Hospital se recomienda un desarrollo de habilidades para la comunicación y el liderazgo, debido a que están estrechamente relacionados con el estilo de dirección y participación existente y su mala gestión permea en otros puntos indispensables en el ambiente laboral como la solución de conflictos, intercambio de información, trabajo en equipo y compromiso con la labor.
- Mejorar la alineación de los intereses y los objetivos institucionales e individuales como estrategia para fomentar una mayor colaboración.
- Implementar espacios de diálogo donde cada uno de los colaboradores tengan voz sobre las situaciones que los afectan y benefician.
- Se acentúa la necesidad de que las directivas hagan promoción para el desarrollo de un adecuado clima en la organización a su cargo, respetando y articulando las particularidades o especificidades de cada grupo funcional del área asistencial.
- Se requiere trabajar en el compromiso con la productividad para que la realización de los procesos, procedimientos y actividades se lleven con eficiencia y calidad.

- Destacar las funciones, acciones y responsabilidades de quienes marcan la diferencia, dan un toque agregado y aportan valor a su quehacer en la institución.
- Resaltar la necesidad de crear acciones de mejora y planes estratégicos para las condiciones laborales de forma clave, fomentando un ambiente de trabajo justo, equitativo y diverso.
- La gestión efectiva del CO debe ir acompañada del compromiso de las directivas para impulsar un cambio en pro de los colaboradores, de las condiciones laborales y el cumplimiento de sus objetivos misionales.
- Es necesario que las condiciones laborales en el área asistencial sean mejoradas y sigan una serie de recomendaciones donde se permita cambiar la percepción y calificación del CO favoreciendo el desarrollo de la institución y de quienes en ella trabajan, de esta manera posibilitando que se acerque a los niveles óptimos con tendencia a calificación global de 5 y esta sea satisfactoria.

## Referencias

1. Martínez JLC. La organización como sistema: El modelo organizacional contemporáneo [Internet]. Org.bo. Disponible en: [http://www.scielo.org.bo/pdf/rlces/v1n1/v1n1\\_a05.pdf](http://www.scielo.org.bo/pdf/rlces/v1n1/v1n1_a05.pdf)
2. Velásquez Contreras A. La organización, el sistema y su dinámica: una versión desde Niklas Luhmann [Internet]. Bogotá, Colombia; 2007. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/206/20611495014.pdf>.
3. Margall MA, Duquette A. El ambiente del entorno de trabajo en un hospital universitario: Percepción de las enfermeras. Enfermería Intensiva [Internet]. 2000;11(4):161–9. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-intensiva-142-articulo-el-ambiente-del-entorno-trabajo-X1130239900201309>
4. Molinari, G, Alfonso, A, Scaramellini, N. Las áreas funcionales en las organizaciones: particularidades en las organizaciones turísticas. [Internet]. 2018. [Citado el 18 de enero de 2024]. Disponible en:
5. [https://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/69362/Documento\\_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/69362/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
6. Montoya Agudelo CA, Boyero Saavedra MR. El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de la calidad y la competitividad organizacional. [Internet]. Vol. 20. Revista Científica “Visión de Futuro”. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/3579/357947335001/html/>
7. Ministerio de Educación Nacional. Plan Estratégico de Talento Humano 2020 [Internet]. [citado el 18 de enero de 2024]. Disponible en: [https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-392395\\_recurso\\_12.pdf](https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-392395_recurso_12.pdf)
8. Cortés Mejía A, Estilos de liderazgo y motivación laboral en el ambiente educativo. Revista de Ciencias Sociales (Cr) [Internet]. 2004;IV(106):203-214. [citado el 18 de enero de 2024]: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=15310615>
9. Pedraza, NA. El CO y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. Rev. Lasallista Investig. [Internet]. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1794-44492018000100090&lng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-44492018000100090&lng=en)
10. Bernal González, I, Pedraza Melo, NA, Sánchez Limón, ML. (2015). El CO y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. Estudios Gerenciales. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-59232015000100003&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232015000100003&lng=en&tlng=es)

11. Salanova, M. Organizaciones saludables: una perspectiva desde la psicología positiva. En C. Vázquez y G. Hervás (eds.). Psicología Positiva: Bases científicas del bienestar y la resiliencia. Disponible en: [http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/03/2008\\_Salanova.pdf](http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/03/2008_Salanova.pdf)
12. Pando Paz Soldan J. CO y desempeño laboral en latinoamérica, una revisión de la literatura científica durante los últimos 15 años. [Internet]. Edu.pe. Disponible en: [https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/31662/Pando%20Paz%20Soldan%20Jackeline\\_Total.pdf?sequence=2&isAllowed=yde](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/31662/Pando%20Paz%20Soldan%20Jackeline_Total.pdf?sequence=2&isAllowed=yde)
13. Del Ángel Salazar EM, Fernández Acosta CA, Santes Bastián MC, Fernández Sánchez H, Zepeta Hernández D. CO y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. Enfermería un [Internet]. c 1 2020; 17 Núm. 3 (2020): Disponible en: <http://dx.doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2020.3.789>
14. Diario la República. En Colombia, 98% de los trabajadores están abiertos a nuevas oportunidades laborales [Internet]. Diario La República. Disponible en: <https://www.larepublica.co/alta-gerencia/encolombia-98-de-los-trabajadores-están-abiertos-a-nuevas-oportunidades-laborales-3679028>
15. Portafolio. Reducir la jornada laboral generaría un mayor bienestar [Internet]. Portafolio.co. Disponible en: <https://www.portafolio.co/economia/empleo/estudio-revela-que-la-reduccion-de-la-jornada-laboral-generaria-mayor-bienestar-586907>
16. Institución Universitaria Tecnológico de Antioquia. Informe de CO. septiembre/2020; Disponible en: [https://www.tdea.edu.co/images/tdea/galeria/transparencia\\_images/INFORMECLIMATECNOLOGICODEANTIOQUIA2020.pdf](https://www.tdea.edu.co/images/tdea/galeria/transparencia_images/INFORMECLIMATECNOLOGICODEANTIOQUIA2020.pdf)
17. García Rios LI, Henao Lizarazo CD, Tavera Mejía AY. CO en la ESE Hospital Horacio Muñoz Suezcún del municipio de Sopetrán, Antioquia, 2021. [Tesis de pregrado]. Medellín: Universidad de Antioquia; 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/10495/2246>
18. Niño Muriel, R, Ñustes Martínez, E, Torres Rojas, G Análisis de la afectación del clima laboral en el rendimiento de los trabajadores del sector salud en Colombia. [Internet]. Universidad Santo Tomás; 2023.
19. Cruz Barrera RJ, Osorio Bobadilla JA, Riveros Sequera KD. Análisis de la ips esimed [internet]. [Bogotá, Colombia]: universidad piloto de colombia; 2017. Disponible en: <http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/3101/00004188.pdf?sequence=1>
20. Mora Gallardo AA, Niño Abella LA, Quintero Cruz AP. Clima laboral en las IPS del municipio de Granada-Meta [Internet]. [Villavicencio]: Corporación

- Universitaria del Caribe - CECAR; 2023. Disponible en: <https://repositorio.cecar.edu.co/bitstream/handle/cecar/8582/66726ac1-42c9-4517-9012-b253d60104a3.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
21. Ramos D. El CO : definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje. [Internet]. 2012. Disponible en: <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/2111>
22. Bernal González I, Pedraza Melon NA, Sánchez Limón ML. (2015). El CO y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. Estudios Gerenciales , 31 (134), 8-19. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-59232015000100003&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232015000100003&lng=en&tlng=es).
23. Chiavenato I. Administración en los nuevos tiempos. Bogotá: McGraw-Hill Companies; 2002. Pág 711.
24. Ibarra Picón A, Rúa Ramirez E. Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en [Internet]. Org.co. [citado el 2 de marzo de 2023]. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/nova/v16n29/1794-2470-nova-16-29-00021.pdf>
25. Chiavenato I. Administración de recursos humanos. 5a ed. Bogotá: McGraw-Hill Companies; 2000. Pág 671.
26. Arias Jiménez M. Factores del CO influyentes en la satisfacción laboral de enfermería concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños, 2004. Enfermería en Costa Rica. 2005; 28 (1): 23-7.
27. Lourdes A, Armenteros I, Torres Esperón JM, Mora Pérez Y. Referentes teóricos que sustentan el CO: revisión integrativa. [Internet]. Sld.cu. Disponible en: <https://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4267/2924#:~:text=Las%20principales%20teor%C3%ADas%20analizadas%20en,el%20estudio%20del%20clima%20organizacional>
28. Hernández Palma HG. La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías administrativas científicas, funcional, burocráticas y de relaciones humanas - Dialnet [Internet]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3875234>

29. Solarte MG. CO y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual [Internet]. Org.co. [citado el 2 de marzo de 2023]. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/n42/n42a4.pdf>
30. Icontec, Certificación ISO 9001, Sistema de Gestión de Calidad [Internet]. Disponible en: [https://www.icontec.org/eval\\_conformidad/certificacion-iso-9001-sistema-d-e-gestion-de-calidad/](https://www.icontec.org/eval_conformidad/certificacion-iso-9001-sistema-d-e-gestion-de-calidad/)
31. Ley 1164 de 2007. [Internet]. Disponible en: [https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/LEY%201164%20DE%202007.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/LEY%201164%20DE%202007.pdf)
32. Decreto 614 de 1984 Nivel Nacional [Internet]. Gov.co. Disponible en: <https://www.bogotajuridica.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=1357>
33. Decreto 2566 de 2009 - Gestor Normativo [Internet]. Gov.co. Disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=36783>
34. Decreto 515 de 2006 Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C [Internet]. Gov.co. Disponible en: <https://www.bogotajuridica.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=1357https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=36783>
35. Departamento Administrativo de la Función Pública. Decreto 1083 de 2015. Gestor Normativo Función Pública. [Internet]. Disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=6286>
36. Departamento Administrativo de la Función Pública. Ley 1010 de 2006. Gestor Normativo Función Pública. [Internet]. Disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/>
37. Departamento Administrativo de la Función Pública. Decreto - Ley 1567 de 1998. Gestor Normativo Función Pública. [Internet]. Disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1246#0>
38. Departamento Administrativo de la Función Pública. Decreto - Ley 1042 de 1978. Gestor Normativo Función Pública. [Internet]. Disponible en:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=66581#33>

39. Departamento Administrativo de la Función Pública. Decreto - Ley 269 de 1996. Gestor Normativo Función Pública. [Internet]. Disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=27940#:~:text=Establece%20que%20el%20personal%20asistencial.exceder%20semanalmente%20de%2066%20horas>
40. Departamento Administrativo de la Función Pública. Decreto 1072 de 2015. Gestor Normativo Función Pública. [Internet]. Disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=72173>
41. Departamento Administrativo de la Función Pública. Resolución 2646 de 2008. Gestor Normativo Función Pública. [Internet]. Disponible en: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>
42. García Solarte M. CO y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. Cuadernos de Administración. Universidad del Valle. [Internet]. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-46452009000200004&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452009000200004&lng=en&tlng=es)
43. Guerra Elera FB, Lama Morales RA, Guerra Delgado MS, Elera Ojeda RN. CO del personal de salud y satisfacción de usuarios atendidos por Servicio de Atención Móvil de Urgencia (SAMU) en el contexto COVID-19, Piura 2021. [Internet]. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-558X2023000100004&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2023000100004&lng=es)
44. Salazar Estrada JG, Guerrero Pupo JC, Machado Rodríguez YB, Cañedo AR. Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. ACIMED [Internet]. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352009001000004&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001000004&lng=es)
45. Arias Gallegos WL, Arias Cáceres G. Relación Entre el CO y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. Ciencia Trab. [Internet]. Disponible en: [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-244920140](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-244920140)

[00300010&lng=es.%20http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000300010](http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000300010)

46. Departamento Administrativo de la Función Pública. Concepto 323361 de 2021. Gestor Normativo Función Pública. [Internet]. Disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=173337#:~:text=Las%20Empresas%20Sociales%20del%20Estado%20constituyen%20una%20categor%C3%ADa%20especial%20de,por%20las%20asambleas%20o%20concejos>
47. Congreso de la República de Colombia. Ley 1164 de 2007 [Internet]. Gov.co. Disponible en: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=26903>
48. E.S.E Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro. Portafolio de servicios [Internet]. ESE Hospital Nuestra Señora Del Perpetuo Socorro. Disponible en: <http://www.esnuestrasenora-dabeiba-antioquia.gov.co/tramites-y-servicios/portafolio-de-servicios-60499>
49. Muñoz H. El talento humano en salud en Colombia: una visión desde el diálogo social. [Internet]. Medellín: Universidad de Antioquia; 2023. Disponible en: [https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/35425/1/Mun%CC%83ozHe%CC%81ctor\\_2023\\_TalentoHumanoSalud.pdf](https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/35425/1/Mun%CC%83ozHe%CC%81ctor_2023_TalentoHumanoSalud.pdf)
50. Cascante LGM. El paradigma positivista y la concepción dialéctica del conocimiento [Internet]. Escuela de Matemática. Disponible en: <http://funes.uniandes.edu.co/8120/1/pag1.html>
51. Casas Martínez María de la Luz. Introducción a la metodología de la investigación en bioética: sugerencias para el desarrollo de un protocolo de investigación cualitativa interdisciplinaria. Acta bioética. [Internet]. 2008 [citado 30 de mayo de 2024] ; 14(1): 97-105. Disponible en: [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-569X200800100013&lng=es.%20http://dx.doi.org/10.4067/S1726-569X2008000100013](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-569X200800100013&lng=es.%20http://dx.doi.org/10.4067/S1726-569X2008000100013)
52. Naranjo Herrera, C., Paz Delgado, A. L., Marín Betancur, S. M. (2015). CO: una investigación en la Institución Prestadora de

Servicios de salud (IPS) de la Universidad Autónoma de Manizales. Disponible en: [dx.doi.org/10.12804/rev.univ.empresa.28.2015.05](https://dx.doi.org/10.12804/rev.univ.empresa.28.2015.05).

53. Schkolnik M. Caracterización de la inserción laboral de los jóvenes [Internet]. Cepal.org. 2005 [citado el 9 de junio de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/5724472f-bd1c-4786-9f38-4dffc9555733/content>
54. Bolaños RM. ¿Qué desafíos puede haber para encontrar empleo a los 45 y más? Forbes Centroamérica [Internet]. 2021; Disponible en: <https://forbescentroamerica.com/2021/02/17/que-desafios-puede-haber-para-encontrar-empleo-a-los-45-y-mas>
55. Observatorio laboral Universidad del Rosario. Radiografía del mercado laboral para los profesionales de la salud [Internet]. Disponible en: <https://www.labourosario.com/post/radiograf%C3%ADa-del-mercado-laboral-para-los-profesionales-de-la-salud>
56. López Sánchez, LM. Tercerización y cooperativas de trabajo asociado en el Hospital San Rafael de Tunja. Apuntes del CENES [Internet]. 2010;29(49):179–206. Disponible en: <https://revistas.uptc.edu.co/index.php/cenes/article/view/61>
57. Jaime Vargas JA. Edad y antigüedad laboral de los profesionales de enfermería como antecedentes del compromiso afectivo en los hospitales privados de Jalisco, México. 3C Empresa. Investigación y pensamiento crítico, 9(4), 53-71. <https://doi.org/10.17993/3cemp.2020.090444.53-71>
58. Gualavisi M, Oliveri ML. Antigüedad en el empleo y rotación laboral en América latina-Banco Interamericano de desarrollo [Internet]. Disponible en: [ns/spanish/document/Antig%C3%BCedad-en-el-empleo-y-rotaci%C3%B3n-laboral-en-Am%C3%A9rica-Latina.pdf](https://ns/spanish/document/Antig%C3%BCedad-en-el-empleo-y-rotaci%C3%B3n-laboral-en-Am%C3%A9rica-Latina.pdf)
59. Espinoza-Santeli G, Jiménez A. Medición del CO con un enfoque de género en la Escuela Politécnica Nacional. Univ Empresa [Internet]. 2018 [citado el 2 de agosto de 2024];21(36):261. Disponible en: <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/6778>
60. E.S.E. Hospital Universitario Herasmo Meoz. Diagnóstico de clima laboral y organizacional [Internet]. 2022. Disponible en: <https://herasmomeoz.gov.co/wp-content/uploads/2022/10/INFORME-CLIMA-ORGANIZACIONAL-HUEM-2022.pdf>
61. González Rivera M. Análisis de la influencia del clima organizacional en el desarrollo humano de los trabajadores del departamento administrativo

nacional de estadística DANE subsede Cúcuta [Internet]. Edu.co. Disponible en:

<https://bonga.unisimon.edu.co/server/api/core/bitstreams/435f9101-bb6f-43c4-850b-9c72747d38d7/content>

62. Alvarado Durand JM. Análisis sociodemográfico y laboral del CO en el Departamento de Patología del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017 [Internet]. [Lima, Perú]: Escuela de Postgrado de la Universidad César. Disponible en:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/18750/Alvarado\\_DJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/18750/Alvarado_DJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

63. Díaz Piñera AM, Rodríguez Salvá A, Balcindes Acosta S, Vos PD, Van der Stuyfs P. CO: Percepción por enfermeras del Nivel Primario de Atención. Rev Cubana Enferm [Internet]. Disponible en:

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192016000300010](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192016000300010)

64. Agudelo Loaiza RD, Peña López PA, Hoyos Loaiza C y Jiménez Montoya MA. CO y percepción de la calidad en una institución de salud de la ciudad de Manizales 2018 – 2019. 2020;20:397–409. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/journal/2738/273863770011/html/>

## Anexos

**Instrumento.**

La encuesta consta de 5 secciones divididas así:

## **Sección 1.**

### **- Introducción:**

#### **Encuesta de CO del personal asistencial en la ESE Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro de Dabeiba, Antioquia.**

Llevar a cabo una investigación de CO es fundamental para comprender y abordar las percepciones y necesidades de los empleados. Esto no solo contribuye a mejorar la satisfacción y el compromiso de los empleados, sino que también tiene un impacto directo en la productividad, la retención del talento y el éxito general de la organización.

### **- Consentimiento informado:**

El objetivo de este estudio es evaluar el clima organizacional de la institución. El clima organizacional se refiere al ambiente de trabajo y a cómo los empleados perciben su entorno laboral, lo que nos ayudará a identificar áreas para la mejora y potencialización de las fortalezas.

Para llevar a cabo este estudio, le solicitamos que complete un cuestionario que contiene preguntas sobre su experiencia y percepción en el entorno de trabajo. No se requieren respuestas identificatorias, y todas las respuestas se mantendrán confidenciales.

- **Riesgos:** No se anticipan riesgos significativos en este estudio. Sus respuestas serán anónimas, y la información se utilizará exclusivamente con fines de investigación.
- **Beneficios:** Este estudio contribuirá a mejorar el ambiente de trabajo y a tomar decisiones informadas para el beneficio de todos los empleados.

A continuación, usted confirma que ha leído, comprende y acepta participar en este estudio de forma voluntaria. Su participación es importante para nosotros y contribuirá a la mejora del entorno laboral.

**¿Acepta participar de la investigación voluntariamente?**

- Si
- No

**Sección 2. Variables sociodemográficas.**

Permiten segmentar y caracterizar a los participantes de la investigación.

**¿Qué edad tiene?**

- 18 a 24 años.
- 25 a 29 años.
- 30 a 34 años.
- 35 a 39 años.
- 40 a 44 años.
- 45 a 49 años.
- 50 años en adelante.

**¿Cuál es tu sexo?**

- Masculino
- Femenino

**¿Cuál es tu estrato socioeconómico?**

- 1
- 2
- 3

**Sección 3. Variables laborales**

**¿Cuánto tiempo lleva laborando en el hospital?**

- De 6 meses a 1 año.
- De 1 año a 3 años.
- De 3 a 5 años.
- De 5 años a 10 años.
- Más de 10 años.

**¿Cuál es tu función o rol principal en el ámbito de la salud?**

- Médico/a
- Practicante de medicina.
- Enfermero/a
- Auxiliar de enfermería.
- Psicólogo/a
- Practicante de psicología.
- Fisioterapeuta
- Estudiante de fisioterapia.
- Nutricionista.
- Odontólogo/a.
- Auxiliar de odontología/salud oral/ higiene oral.
- Bacteriólogo/a, Microbiólogo/a.
- Auxiliar de laboratorio.

**Intensidad horaria del servicio**

- Entre 6 y 12 horas
- Más de 12 horas

**¿Qué vínculo contractual tiene con el hospital?**

- **Contrato de Prestación de Servicios:** Las ESE pueden celebrar contratos de prestación de servicios con profesionales, técnicos o especialistas para realizar actividades específicas relacionadas con la salud o la gestión administrativa.
- **Contrato de Obra o Labor:** Se utiliza cuando la ESE necesita contratar a una persona para realizar una tarea o proyecto específico. Este contrato tiene un plazo definido y finaliza una vez que se completa la tarea.
- **Contrato a término fijo:** Se utiliza cuando se acuerda anticipadamente la duración y día final del contrato.
- **Contrato a término indefinido:** Es utilizado cuando el contrato no tiene estipulada una fecha de culminación.
- **Contrato de vinculación por carrera administrativa.**
- **Contrato por Cooperativa de trabajo asociado.**

#### **Sección 4. Variables de evaluación del clima organizacional**

Se está llevando a cabo un estudio sobre el clima organizacional en el hospital. Esta técnica implica una serie de reflexiones que deseamos que relacione con su experiencia en el lugar de trabajo. No hay respuestas correctas o incorrectas. Le pedimos que sea completamente sincero, su colaboración nos ayudará a mejorar y desarrollar las condiciones en el entorno laboral.

- 1. El jefe quiere asegurarse de que comprendan adecuadamente sus tareas.**
  - Verdadero
  - Falso
- 2. Por lo general, todos comparten ideas para hacer su trabajo mejor.**
  - Verdadero
  - Falso
- 3. La mayoría de las tareas requieren pensar con lógica.**
  - Verdadero

- Falso

**4. En esta organización, se fomenta que cada individuo tome decisiones sobre cómo llevar a cabo su trabajo.**

- Verdadero
- Falso

**5. El ambiente en esta institución es estresante.**

- Verdadero
- Falso

**6. Las personas se esfuerzan por cumplir completamente con sus responsabilidades.**

- Verdadero
- Falso

**7. A menudo, nuestros compañeros hablan negativamente sobre la institución.**

- Verdadero
- Falso

**8. Esta institución brinda excelentes oportunidades de formación.**

- Verdadero
- Falso

**9. En esta organización, los ascensos dependen de opiniones personales.**

- Verdadero
- Falso

**10. Los conflictos entre grupos de trabajo se manejan de manera eficiente.**

- Verdadero
- Falso

**11. Los objetivos de las áreas están alineados con los objetivos de la organización.**

- Verdadero
- Falso

**12. La información requerida por los diferentes grupos se transmite de forma lenta.**

- Verdadero
- Falso

**13. La adopción de nuevas tecnologías se ve con desconfianza.**

- Verdadero
- Falso

**14. A menudo, cuando surge un problema específico, no está claro quién debe solucionarlo.**

- Verdadero
- Falso

**15. Se esfuerzan por mantener a los empleados informados sobre las nuevas técnicas de trabajo para mejorar su calidad.**

- Verdadero
- Falso

**16. En este lugar, todos los problemas se abordan de forma constructiva.**

- Verdadero
- Falso

**17. Para alcanzar los objetivos laborales, debemos aprovechar todas nuestras habilidades.**

- Verdadero
- Falso

**18. En esta ocupación, experimento satisfacción profesional.**

- Verdadero
- Falso

**19. En esta organización, se incentiva a quienes desempeñan su labor de manera efectiva.**

- Verdadero
- Falso

**20. Nunca se implementan las ideas que sugerimos para mejorar el trabajo.**

- Verdadero
- Falso

**21. Las condiciones de trabajo son buenas.**

- Verdadero
- Falso

**22. En este lugar, uno encuentra motivación interna en su trabajo.**

- Verdadero
- Falso

**23. Es agradable ver el orden que prevalece en el lugar de trabajo.**

- Verdadero
- Falso

**24. Se siente muy motivado por ser parte del grupo.**

- Verdadero
- Falso

**25. Las normas disciplinarias se aplican de forma parcial.**

- Verdadero
- Falso

**26. Cuando surge un desafío para la organización, todos las áreas se involucran activamente en la solución.**

- Verdadero
- Falso

**27. Lo importante es alcanzar los objetivos del área, lo demás no importa.**

- Verdadero
- Falso

**28. Normalmente, mi área es la última en recibir información antes de llevar a cabo alguna acción.**

- Verdadero
- Falso

**29. Las ideas de los equipos no obtienen apoyo por parte de la dirección superior.**

- Verdadero
- Falso

**30. Si algo parece complicado, se aplaza hasta que sea más sencillo de realizar.**

- Verdadero
- Falso

**31. A nuestro superior solo le podemos decir lo que quiere oír.**

- Verdadero

- Falso

**32. En esta área se aprecia el valor de los colaboradores.**

- Verdadero
- Falso

**33. No hay una descripción clara de lo que cada uno debe hacer.**

- Verdadero
- Falso

**34. Casi nadie pone mucho esfuerzo en hacer su trabajo.**

- Verdadero
- Falso

**35. Cuando alguien no sabe cómo hacer algo, nadie le presta ayuda.**

- Verdadero
- Falso

**36. Cuando enfrentamos un problema en el trabajo, nadie muestra interés en solucionarlo.**

- Verdadero
- Falso

**37. Hay grupos con reglas y valores que no benefician el trabajo de la institución.**

- Verdadero
- Falso

**38. Los programas de desarrollo de la organización ayudan a los empleados a crecer en sus carreras.**

- Verdadero

- Falso

**39. Aquí únicamente están pendientes de los errores.**

- Verdadero
- Falso

**40. Aquí se traslada o se expulsa al trabajador con facilidad.**

- Verdadero
- Falso

**41. En general, el trabajo se hace de forma simple o de calidad mediocre.**

- Verdadero
- Falso

**42. Casi todos hacen su trabajo como les parece mejor.**

- Verdadero
- Falso

**43. Realmente nos importa la reputación de la organización.**

- Verdadero
- Falso

**44. Ser eficiente en el trabajo no conlleva ningún tipo de reconocimiento.**

- Verdadero
- Falso

**45. Cada área trabaja de forma independiente.**

- Verdadero
- Falso

**46. En esta organización, el poder está concentrado en unos pocos grupos.**

- Verdadero
- Falso

**47. Periódicamente tenemos problemas debido a la circulación de información inexacta (chismes).**

- Verdadero
- Falso

**48. En este lugar, es posible desarrollar tu ingenio y creatividad.**

- Verdadero
- Falso

**49. Nuestro jefe es comprensivo pero exige muy poco.**

- Verdadero
- Falso

**50. A menudo, comenzamos proyectos sin saber por qué los estamos haciendo.**

- Verdadero
- Falso

**51. El jefe no se interesa en recibir sugerencias para mejorar la calidad del trabajo.**

- Verdadero
- Falso

**52. Los programas de formación son accesibles solo para un reducido grupo.**

- Verdadero
- Falso

**53. En esta organización, ascender significa enfrentar desafíos más grandes.**

- Verdadero
- Falso

**54. Hay poca libertad para llevar a cabo el trabajo.**

- Verdadero
- Falso

**55. Los problemas se abordan de manera organizada para hallar soluciones creativas.**

- Verdadero
- Falso

**56. El esfuerzo de este equipo merece reconocimiento.**

- Verdadero
- Falso

**57. Todas las decisiones deben ser consultadas con los superiores antes de implementarlas.**

- Verdadero
- Falso

**58. Por lo general, las personas son responsables de supervisar su propio trabajo.**

- Verdadero
- Falso

**59. La mayoría de los empleados en esta institución nos sentimos contentos con el entorno de trabajo del área.**

- Verdadero
- Falso

**60. Defendemos con pasión el trabajo y la reputación de nuestro área.**

- Verdadero
- Falso

**61. El trabajo en equipo en esta organización es destacado.**

- Verdadero
- Falso

**62. Compartimos los recursos limitados de nuestra área con otros grupos de la organización sin problemas.**

- Verdadero
- Falso

**63. Las personas que tienen información no la comparten con facilidad.**

- Verdadero
- Falso

**64. En esta organización existen grupos que se oponen a todos los cambios.**

- Verdadero
- Falso

**65. Cada uno cuenta con los elementos necesarios de trabajo.**

- Verdadero
- Falso

**66. En general, la institución reconoce a las personas que trabajan eficazmente.**

- Verdadero
- Falso

**67. Por lo general, tenemos muchas cosas por hacer y no sabemos por cual empezar.**

- Verdadero
- Falso

**68. Cuando evaluamos un problema, las opiniones de algunos de mis compañeros no siempre son honestas.**

- Verdadero
- Falso

**69. Normalmente, se otorga un reconocimiento especial al buen rendimiento laboral.**

- Verdadero
- Falso

**70. A mi jefe no le interesa la calidad del trabajo.**

- Verdadero
- Falso

**71. A la gente le gusta encargarse de las tareas importantes.**

- Verdadero
- Falso

**72. En general, todos cuidan con atención los recursos de la institución.**

- Verdadero
- Falso

**73. En esta organización, los resultados dependen del esfuerzo de unas pocas personas.**

- Verdadero
- Falso

**74. Los colaboradores se enorgullecen de formar parte de esta institución.**

- Verdadero
- Falso

**75. Cada uno es visto como un experto en su labor y se le trata como tal.**

- Verdadero
- Falso

**76. La ejecución de las funciones se evalúa de manera adecuada.**

- Verdadero
- Falso

**77. Los distintos niveles de la jerarquía en la institución no trabajan en conjunto.**

- Verdadero
- Falso

**78. En esta organización, las áreas están en conflicto constante.**

- Verdadero
- Falso

**79. En esta organización, la información se encuentra en manos de unos pocos grupos.**

- Verdadero
- Falso

**80. Los niveles superiores no propician cambios positivos para la institución.**

- Verdadero
- Falso

### **Carta de invitación**



FACULTAD NACIONAL DE SALUD PÚBLICA.

“Hector Abad Gómez”.

Doctor.  
Diego Fernando Goez.  
Gerente.  
E.S.E Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro.  
Dabeiba, Antioquia.

Apreciado gerente, reciba un cordial saludo,

La presente es para expresarle amablemente y solicitarle el permiso y autorización para desarrollar una investigación que lleva por nombre “Clima organizacional del personal asistencial del área de urgencias en la ESE Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro del municipio de Dabeiba Antioquia en el año 2023” y tiene como objetivo conocer cómo es el ambiente laboral del personal asistencial en el área de urgencias, con el fin de desarrollar acciones de respuesta para las situaciones que generen conflicto dentro de la entidad y lograr llegar a conclusiones que den solución y ayuden a mejorar el clima organizacional que hay en la institución.

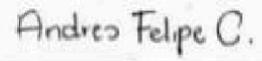
La investigación del tema ya mencionado, se llevará a cabo por dos estudiantes de la Facultad Nacional de Salud Pública de la Universidad de Antioquia, que cursan la carrera de Administración en Salud y se encuentran desarrollando el trabajo de grado. El estudio es totalmente con fines académicos y contempla la asesoría en su desarrollo por la Universidad de Antioquia, y se garantiza la completa confidencialidad del personal de la institución. Le invitamos a que sean partícipes de este proceso de investigación a través de un estudio de naturaleza cuantitativa.

Se plantea realizar las visitas en junio, julio y agosto, una ocasión por mes, en la primer visita se realizará la presentación de los estudiantes investigadores y la aplicación física del instrumento de recolección de la información, en la segunda se realizará seguimiento a la encuesta digital que se dejaría para quienes no la pudieron realizar de forma física y en la última visita será para la socialización de los resultados.

Esta institución se tomó en cuenta porque la conozco, he estado en sus instalaciones realizando prácticas académicas, por la cercanía que he tenido a lo largo de mi proceso formativo con ella, por reciprocidad y porque sabemos que es puede ser un insumo importante para la institución.

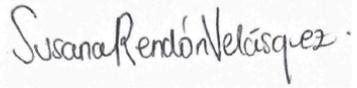
Agradecemos su atención prestada y quedamos atentos a la respuesta.

Cordialmente,



Andres Felipe Cabrera Rentería.

Cc: 1.039.290.848 de Dabeiba, Antioquia.



Susana Rendón Velásquez.

Cc: 1.001.132.527 de Medellín, Antioquia.

**Carta de respuesta o AVAL**

	<b>E.S.E HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PERPETUO SOCORRO – DABEIBA-ANTIOQUIA NIT 890984670-6</b>	Código:
		Versión:01
		Fecha de aprobación:
		Página 1 de 1

Dabeiba, 14 de junio de 2023.

Sr.

**Andrés Felipe Cabrera Rentería**

**Susana Rendón Velásquez**

Estudiantes de administración en Salud –UdeA.

**ASUNTO:** Respuesta a solicitud de permiso y autorización para llevar a cabo la investigación "Clima organizacional del personal asistencial del área de urgencias en la ESE Hospital nuestra señora del perpetuo socorro del municipio de Dabeiba Antioquia en el año 2023".

Cordial saludo,

De parte de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Perpetuo socorro es muy grato ser parte de su proceso de formación profesional que adelanta, es por esto que nos colocamos en disposición para que se lleve a cabo en nuestras instalaciones la investigación "Clima organizacional del personal asistencial del área de urgencias en la ESE Hospital nuestra señora del perpetuo socorro del municipio de Dabeiba Antioquia en el año 2023" como estudiantes de Administración en Salud de la UdeA. Solicitamos la mayor confidencialidad con la información suministrada dentro de la ESE, además de compartimos la información recolectada.

Quedamos a la espera de su visita,

Cordialmente,

*JUAN PABLO TORO C.*

**JUAN PABLO TORO CARDONA**

**DIRECTOR ADMINISTRATIVO**

