

ACUERDO NO. 1681 CON FECHA DEL 15 DE JULIO DE 2014 DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES

**"RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO
DEL PERSONAL DE LA ESE HOSPITAL DEL ROSARIO DE
CAMPOALEGRE, DEPARTAMENTO DE HUILA, COLOMBIA"**

TESIS PARA: **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN CAMPO FINANZAS**

PRESENTA(N): **CÉSAR AUGUSTO CABRERA COLLANTES**

DIRECTOR(A) DE TESIS: **MTRA MARIANA HERRERA JARAMILLO**

ASUNTO: Carta de liberación de tesis.

Aguascalientes, Ags., 14 febrero 2022

LIC. ROGELIO MARTÍNEZ BRIONES
UNIVERSIDAD CUAUHTÉMOC PLANTEL AGUASCALIENTES
RECTOR GENERAL

P R E S E N T E

Por medio de la presente, me permito informar a Usted que he asesorado y revisado el trabajo de tesis titulado:

"RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO DEL
PERSONAL DE LA ESE HOSPITAL DEL ROSARIO DE CAMPOALEGRE,
DEPARTAMENTO DE HUILA, COLOMBIA."

Elaborado por César Augusto Cabrera Collantes, considerando que cubre los requisitos para poder ser presentado como trabajo recepcional para obtener el grado de **Magister en Administración Campo Finanzas**.

Agradeciendo de antemano la atención que se sirva a dar la presente, quedo a sus apreciables órdenes.

ATENTAMENTE

Mtra Mariana Herrera Jaramillo

Mariana Herrera J
1.088.310.766.

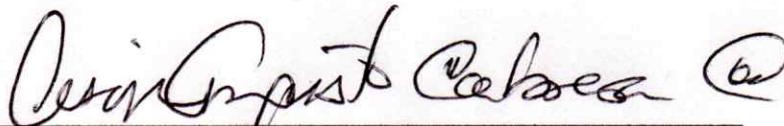
A Quien Corresponda
Presente

Asunto: Responsiva de integridad académica

Yo, CÉSAR AUGUSTO CABRERA COLLANTES, con matrícula EMCO19055, egresado del programa MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN CAMPO FINANZAS, de la Universidad Cuauhtémoc, plantel Aguascalientes, identificado con IFE-INE o CC, N° 7.697.985, pretendo titularme con el trabajo de tesis titulado: “RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA ESE HOSPITAL DEL ROSARIO DE CAMPOALEGRE, DEPARTAMENTO DE HUILA, COLOMBIA”.

Por la presente Declaro que:

- 1.- Este trabajo de tesis, es de mi autoría.
- 2.- He respetado el Manual de Publicación APA para las citas, referencias de las fuentes consultadas. Por tanto, sus contenidos no han sido plagiados, ni ha sido publicado total ni parcialmente en fuente alguna. Además, las referencias utilizadas para el análisis de la información de este Trabajo de titulación están disponibles para su revisión en caso de que se requiera.
- 3.- El Trabajo de tesis, no ha sido auto-plagiado, es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4.- Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en el trabajo de tesis, constituirán aporte a la realidad investigada.
- 5.- De identificarse fraude, datos falsos, plagio información sin citar autores, autoplagio, piratería o falsificación, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cuauhtémoc, plantel Aguascalientes, Instituto de Educación de Aguascalientes, la Secretaria de Educación Pública, Ministerio de Educación Nacional y/o las autoridades legales correspondientes.
6. Autorizo publicar mi tesis en el repositorio de Educación a Distancia de la Universidad Cuauhtémoc, plantel Aguascalientes.



CÉSAR AUGUSTO CABRERA COLLANTES

Correo electrónico: cesar.cabrera985@esap.gov.co

Celular: 3208283274

ÍNDICE GENERAL

<i>NOMBRE DEL ALUMNO</i>	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
<i>NOMBRE DEL DIRECTOR DETESIS</i>	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	ii
RESUMEN	iii
ABSTRACT	4
INTRODUCCION	5
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	9
1.1. Formulación del problema	10
1.1.1 Contextualización.....	10
1.1.2 Definición del problema.....	16
1.2. Pregunta de Investigación	21
1.3. Justificación	21
1.3.1. Conveniencia	21
1.3.2. Relevancia social	24
1.3.3. Implicaciones prácticas	25
1.3.4. Utilidad metodológica	26
1.4. Hipotesis	27
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	29
2.1. Responsabilidad social empresarial	30
2.2. Clima organizacional	34
2.2.2 Estudios empiricos	50
2.3.3. Estudios empíricos	58
CAPÍTULO III MÉTODO	76
3.1. Objetivo	77
3.1.1. General.....	77
3.1.2. Específicos	77
3.2. Diseño del método	78

3.2.1. Diseño:	78
3.2.2. Alcance del estudio:	79
3.3. Participantes	79
3.4. Escenario	81
3.5. Instrumentos de recolección de información	81
3.6 Procedimiento	83
3.7. Operacionalización de las categorías de estudio	83
3.9. Consideraciones éticas	85
CAPÍTULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	87
CAPÍTULO V DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	127
REFERENCIAS	143
APENDICES	156

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con sus bendiciones permite que logre el cumplimiento de mis objetivos y metas, a toda mi familia por estar presentes y con su ánimo fue posible realizar este trabajo. También a las directivas de la ESE Hospital del Rosario del Municipio de Campoalegre Huila por permitir realizar esta investigación en sus instalaciones y con su personal.

DEDICATORIA

A mi esposa Liliana y mis hijos, quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han ayudado a cumplir un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía y de tener a Dios como faro guía en la vida.

A mis compañeros de maestría por su apoyo en los momentos requeridos y mis amigos que pusieron su grano en la construcción de este sueño. A todos, Dios los bendiga.

RESUMEN

El clima organizacional y el desempeño del personal son factores determinantes para toda organización y deben ser vistos como prioridad por la administración para aumentar la eficiencia de sus operaciones y la satisfacción de sus empleados.

El objetivo de la presente investigación es determinar la relación entre el clima organizacional de la ESE Hospital del Rosario del municipio Campoalegre, Departamento de Huila, Colombia, y el desempeño del personal. Se trata de una investigación de carácter cuantitativa, positivista, con un diseño no experimental transeccional descriptivo que contó con la participación de 52 empleados de las diferentes áreas del hospital. De igual forma se refiere a una investigación de tipo descriptivo y correlacional

En cuanto a los resultados, para la variable Clima Organizacional, destacó una valoración positiva. Se observó la existencia de un clima híbrido, con elementos de tipo autoritario – paternalista, de tipo participativo – consultivo, y participativo – grupal. Para la variable Desempeño Laboral, prevalecen los factores de orientación en el personal de manera positiva, destacando el conocimiento del cargo. La correlación de las variables resultó baja y positiva.

El comportamiento de las variables Clima Organizacional y Desempeño Laboral obtuvo valoraciones positivas por parte de los consultados, lo cual se ajusta a una realidad en la cual ambos elementos mantienen vigencia dentro de la situación de trabajo, pero se encuentran sujetos a las realidades establecidas en el servicio hospitalario por las razones de pandemia Covid-19, lo que se hace tangible en la expresión de la correlación positiva pero baja.

Palabras Claves: clima organizacional, desempeño del personal, gestión de recursos humanos en centros de salud, dimensiones del clima organizacional, satisfacción del personal, responsabilidad social empresarial.

ABSTRACT

The organizational climate and the performance of the personnel are determining factors for any organization and must be seen as a priority by the administration to increase the efficiency of its operations and the satisfaction of its employees.

The objective of this research is to determine the relationship between the organizational climate of the ESE Hospital del Rosario in the municipality of Campoalegre, Department of Huila, Colombia, and the performance of the staff. It is a quantitative, positivist research, with a non-experimental descriptive transectional design that included the participation of 52 employees from the different areas of the hospital. In the same way, it refers to a descriptive and correlational type of research.

Regarding the results, for the Organizational Climate variable, a positive assessment stood out. The existence of a hybrid climate was observed, with elements of an authoritarian-paternalistic type, a participatory-consultative type, and a participatory-group type. For the Work Performance variable, orientation factors in the staff prevail in a positive way, highlighting knowledge of the position. The correlation of the variables was low and positive.

The behavior of the variables Organizational Climate and Work Performance obtained positive evaluations by those consulted, which adjusts to a reality in which both elements remain valid within the work situation, but are subject to the realities established in the hospital service due to the Covid-19 pandemic, which becomes tangible in the expression of the positive but low correlation.

Keywords: organizational climate, staff performance, human resources management in health center, organizational climate dimensions, staff satisfaction, corporate social responsibility.

INTRODUCCION

La dinámica de las organizaciones se encuentra sujeta a diversos factores que generalmente no parecen del interés de estas sino se muestran con un tangible hecho con un impacto apreciable a la vista de todos, sin embargo, la modernidad de las teorías administrativas ha permitido un cambio en esa forma de considerar a estos aspectos, de manera que algunas de estas hacen esfuerzos para conocerlos y luego comprender la realidad en la cual se sitúan.

En este sentido, la operatividad de toda empresa, sin distinción de su naturaleza, obedece en amplio margen a la caracterización que el componente humano otorga al Clima Organizacional, visto el mismo, como una determinación generada ante la relación entre los líderes y su equipo humano, hecho que ha sido estudiado en diferentes latitudes del mundo y que para el caso de Colombia, no muestra una continuidad en las investigaciones de orden académico, lo cual hace propicia la opción de su estudio para el presente caso.

De la misma manera, las realidades que se confrontan en organizaciones como las de servicios de salud pública, establece retos significativos en múltiples ámbitos, más aun cuando las circunstancias que determinan la presencia de la pandemia originada por el Covid-19 a principios del año 2020, elevó a un nivel no imaginado los requerimientos de servicios de salud, centrados en la confrontación de este mortal virus que ha cobrado

millones de vidas en el mundo.

De ahí que, siendo los factores estudiados una constante para con el Clima Organizacional, ahora posiblemente marquen otras tendencias distintas a lo acontecido, y las condiciones de la nueva realidad, marquen una situación de especial atención, en la cual, una institución como la ESE Hospital del Rosario del municipio Campoalegre, del departamento del Huila, por ser un centro de salud pública, genera todo un conjunto de complejas relaciones, las cuales no han sido estudiadas para este caso ante la presión ejercida por el tiempo de Pandemia.

Claro está, que las interacciones que definen el Clima Organizacional de la ESE Hospital del Rosario del municipio Campoalegre, del departamento del Huila, pueden estar siendo determinantes con otros hechos que se derivan del ejercicio de este componente humano, como es el caso del desempeño laboral, una variable estudiada por excelencia en todos los ámbitos y que para el caso específico presentado, conforma un reto, debido a las exigencias en las que se ve involucrada la institución y quienes la conforman.

Ante las actuales circunstancias, la actividad laboral de la ESE Hospital del Rosario del municipio Campoalegre, del departamento del Huila, establece no solo la constancia de trabajo para alcanzar un desempeño cónsono con las actuales demandas, sino que el mismo, debe cumplir con todas las determinaciones que se describen en sus responsabilidades de cargo sumado a los protocolos que rigen la bioseguridad de los

espacios y procesos.

Por tal motivo, el desarrollo de la investigación se ha comprometido en conocer la realidad que predomina en las variables Clima Organizacional y Desempeño Laboral, desde la estrategia de campo, donde sea posible precisar la posible relación de estas en la ESE Hospital del Rosario del municipio Campoalegre, del departamento del Huila, permitiendo que los hallazgos expresen una serie de conclusiones y a su vez fundamente unas recomendaciones para la institución estudiada.

En este orden de ideas, esta investigación busca analizar el clima organizacional de la ESE Hospital del Rosario del municipio Campoalegre, Departamento de Huila, de Colombia, para determinar cómo se relaciona con el desempeño del personal que labora en las diferentes áreas de este centro de salud. Dado que se trata del único hospital del Municipio, el mismo es de vital importancia para toda la comunidad y se espera que esta investigación, primera que se realiza en este centro de salud, aporte datos significativos sobre el funcionamiento del hospital, la percepción de los trabajadores respecto a la administración y organización del mismo, y el desempeño del personal, información que puede resultar útil a la administración para tomar decisiones para atender cualquier deficiencia encontrada y que además pueden servir de base a futuras investigaciones tanto en este hospital como en otros similares.

En cuanto a su estructura, la investigación se divide en cinco capítulos. El capítulo uno, titulado “planteamiento del problema”, presenta aspectos generales de la

investigación como la definición del problema, la contextualización, relevancia social, implicaciones prácticas y utilidad metodológica, donde se introducen los conceptos más importantes que posteriormente serán desarrollados en los capítulos siguientes. Igualmente se repasan algunas investigaciones similares realizadas en otros centros de salud de Colombia y Suramérica.

El capítulo dos, “marco teórico”, es el más extenso de la investigación, donde se analiza de manera minuciosa los conceptos de clima organizacional y desempeño laboral, con énfasis particular en las diferentes dimensiones y aspectos de estos conceptos, que servirán como parámetros para recolectar la información y realizar las evaluaciones correspondientes para diagnosticar el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la ESE Hospital del Rosario.

El capítulo 3 se titula “método” y detalla los aspectos metodológicos de la investigación, como los objetivos generales y específicos, el lugar y tiempo de la recolección de datos, los participantes, el instrumento (en este caso un cuestionario) y el diseño de la investigación (se trata de una investigación de tipo no experimental transeccional descriptiva). Finalmente los capítulos cuatro y cinco presentan los resultados de la investigación, su discusión y las conclusiones que se obtuvieron.

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Formulación del problema

Para dar inicio a esta investigación, se analizarán los aspectos generales del problema, su descripción y definición, historia y antecedentes, la contextualización, relevancia social, implicaciones prácticas y utilidad metodológica. Esta será la base de nuestra investigación y los temas y conceptos presentados en adelante serán referenciados a lo largo de los demás capítulos.

1.1.1 Contextualización

La preocupación acerca del clima organizacional dentro de las empresas y entidades, tanto públicas como privadas, es un asunto de mucha relevancia en el mundo actual. El panorama empresarial contemporáneo se caracteriza por ser cada vez más competitivo y las exigencias de productividad y eficiencia son cada vez mayores.

En toda organización, ya sea una empresa privada, una fundación, un organismo público, entre otras, coexisten de forma continua diferentes personas con variados estilos de vida y formas de pensar, ocupando diversas posiciones jerárquicas según la estructura de la organización y realizando diversas actividades. En este marco, factores tanto físicos como psicológicos afectan las relaciones entre estas personas y pueden dar lugar a ambientes positivos o negativos con el subsecuente impacto para las operaciones de la organización.

En este sentido, han sido diversos los estudiosos del campo del comportamiento organizacional por lo que el termino clima organizacional ha sido planteado como ambiente, atmósfera, entre otros, sin embargo, se han continuado desarrollando esfuerzos por explicar su naturaleza e intentar medirlo, de ahí que uno de los enfoques que sobre el tema ha demostrado mayor utilidad es el expone como elemento clave, la percepción que tienen los individuos que forman parte de una organización de las estructuras y procesos que acontecen dentro de la misma. (Goncalves, 2000).

Esta consideración ha llevado a que las empresas dediquen cada vez más atención al clima organizacional en miras de mejorar su funcionamiento interno. El clima organizacional repercute en muchos aspectos de una empresa, desde el manejo eficiente de sus recursos, el desempeño dentro de su campo en relación a sus competidores, la satisfacción de sus clientes y usuarios y el clima laboral interno. Y así como un buen clima organizacional facilita a la empresa el conseguir sus objetivos, por favorecer elementos que son esenciales en las relaciones laborales.

Salazar, Guerrero, Machado y Cañedo (2009) consideran que un clima positivo dentro de una empresa es un factor que facilita alcanzar los objetivos que esta persigue. Pero un clima negativo es la causa de conflictos internos que se convierten en obstáculos para la eficacia y el buen desempeño laboral, e impide que el personal pueda identificarse con los objetivos de la organización (Salazar, Guerrero, Machado y Cañedo, 2009).

Orbegoso Galarza (2010) afirma que la noción de clima organizacional como lo conocemos actualmente surge con los trabajos desarrollados por Lewin desde la década de los cincuenta del siglo XX. Lewin, psicólogo de origen alemán, perteneciente a la “escuela de Gestalt” fue uno de los principales pioneros en el estudio de la psicología social, especialmente en el ámbito de las relaciones humanas (Orbegoso Galarza, 2010).

No obstante, para Ojeda Hidalgo (2014) las primeras investigaciones relativas a las interacciones humanas y el ambiente laboral y su impacto para el mundo empresarial se remontan a principios del siglo XX. Estos primeros estudios sirvieron de fundamento para las posteriores innovaciones aportadas por Lewin y sus contemporáneos y establecieron las bases para el desarrollo del concepto de clima organizacional. Elton Mayo, psicólogo estadounidense, es considerado el precursor de las investigaciones en este campo, que inician con los estudios que realizó en la empresa Western Electric, que permitieron demostrar la influencia de la psicología en el comportamiento laboral (Ojeda Hidalgo, 2014).

Según Chiavenato (2006) los experimentos de Mayo buscaban en principio el determinar la influencia de la iluminación en la eficiencia laboral, pero posteriormente se ampliaría para estudiar los efectos que otros factores, como los accidentes de trabajo, la rotación de personal, la fatiga y las condiciones de trabajo, tenían sobre la productividad. Los resultados fueron mucho más allá de los objetivos propuestos y la investigación se prolongó hasta 1932 (Chiavenato, 2006)

Ojeda Hidalgo (2014), destaca entre los aportes al concepto de clima organizacional en la década de los treinta los trabajos de Tolman a inicios de la década y los de Lewin, Lippit y White a finales de la década. El primero desarrolla la idea de los *mapas cognitivos*, esquemas mentales que el individuo construye para relacionarse con su ambiente. Estos mapas cognitivos son un medio importante en el desarrollo de la capacidad para resolver problemas, debido a su valor adaptativo, además de orientar, así como satisfacer necesidades individuales al establecer modos de conducir las conductas favorables.

En cuanto a los segundos, Lewin, acuña la expresión *espacio vital* para referirse a las reacciones psicológicas que tienen lugar en el individuo como resultado de alteraciones en el ambiente en el que se desenvuelve. Estas ideas son expandidas posteriormente en los trabajos de Lewin junto a Lippit y White para establecer el concepto de clima social, que señala la relación entre el comportamiento y el ambiente. Este clima se entiende como una realidad existente dentro de las organizaciones y está determinado por factores como el liderazgo, entre otros.

Finalmente Lewin (1951) expandiría sus aportes anteriores en la década de los cincuenta, con su obra póstuma “la teoría del campo en las ciencias sociales”. En este libro, Lewin señala que existe una relación entre el comportamiento de los individuos y su entorno, expresada en la ecuación $C = f(P \times E)$ donde C representa el comportamiento del individuo, f la función, P la persona y E el entorno. Aunque la ecuación ya había sido presentada en una obra anterior, es en este libro donde el autor desarrolla de forma definitiva sus ideas acerca de la influencia del entorno o espacio vital, que está

conformado por las interacciones entre el individuo y su entorno, es decir P x E, como factor determinante de la conducta humana (Lewin 1951).

Chiavenato (2006) menciona como otro de los aportes de Lewin la fundación de la *Escuela de la dinámica de grupo*, según la cual el origen del comportamiento de cada persona debe buscarse en los grupos de los que esta forma parte. Lewin introdujo la noción del equilibrio de los procesos grupales, para referirse a la tendencia de los grupos al mantenimiento del equilibrio interno a partir de prácticas de autorregulación (Chiavenato 2006).

Robbins (1999) señala que Lewin introdujo igualmente un modelo para el cambio organizacional de 3 etapas. La primera consistía en descongelar el equilibrio del grupo que menciona Chiavenato. La siguiente era el movimiento, donde se producía la transformación hacia el estado deseado. Y por último el congelamiento, donde el nuevo estado pasa a ser el nuevo equilibrio del grupo en adelante y que se mantiene por la autorregulación constante del grupo (Robbins, 1999).

Para Hernández Sampieri y Méndez (2012) los aportes de Lewin en el campo de la psicología llegan con Rensis Likert al campo de la organización y la administración. Entre los aportes de Likert se encuentra la propuesta de los cuatro sistemas gerenciales, que daban lugar a cuatro climas organizacionales diferentes, que se subdividen en 2 grupos, los climas autoritarios (sistema explotador y sistema paternalista) y los participativos

(sistema consultivo y sistema de colaboración grupal) (Hernández Sampieri y Méndez, 2012. Pág. 14).

Para Likert estos sistemas no son excluyentes y una organización puede presentar un sistema en algunos aspectos mientras que en otros se acerca más a otro sistema diferente, indistintamente de que alguno de los dos sea predominante. Para determinar el sistema de administración de una organización Likert elaboró un cuestionario que evalúa las características del sistema administrativo de la organización y determina cual predomina dentro de la misma. Las investigaciones de Likert determinaron que los sistemas participativos (y especialmente el sistema de colaboración grupal) tienen efectos positivos en la productividad y en las relaciones interpersonales, mientras que los sistemas autoritarios afectan negativamente a la organización (Chiavenato, 2006).

A partir de estos trabajos y especialmente en las últimas décadas del siglo XX y lo que va del siglo XXI, el interés por el clima organizacional y su impacto en la productividad y eficiencia de las organizaciones ha aumentado de forma exponencial, tanto para las empresas del sector privado que buscan aumentar su competitividad en el mercado para mantenerse a la altura o por encima de sus competidores, como por el sector público donde los recursos pueden ser limitados y deben ser aprovechados de la forma más eficiente. En consecuencia, en la actualidad existen innumerables estudios e investigaciones acerca del clima organizacional en organizaciones de todo tipo y en todos los sectores económicos, y los dueños de empresas, administradores, gerentes,

directores de recursos humanos y otros profesionales del área prestan especial atención a este factor y buscan mejorarlo para obtener los beneficios que de esto resulten.

1.1.2 Definición del problema

Se ha señalado la relación entre un buen clima organizacional y la obtención de mejores resultados en el funcionamiento de una organización. Estos resultados pueden observarse en aspectos como la productividad, eficiencia y eficacia en las operaciones y el manejo de recursos. Y de la misma forma se señaló como un mal clima conlleva malos resultados. Todo esto siendo determinante en su medida de la realidad que expone el desempeño de las personas.

Este principio se aplica para todas las organizaciones, sin importar el sector al que pertenezcan. Sin embargo, existen algunas que dada la importancia de las actividades que realizan, tienen una mayor responsabilidad y obligación de tomar las medidas necesarias para asegurar su buen funcionamiento. Tal es el caso de los hospitales y centros de salud.

Un hospital realiza una función esencial e imprescindible como es la prestación de servicios de salud a la comunidad. A diferencia de otras organizaciones donde el éxito está relacionado al desempeño económico, la competitividad y la mejora en las capacidades productivas, en un hospital es la vida humana la que está en juego. La mayor eficiencia en la prestación de servicios, el manejo de recursos y la productividad del

personal no se ve reflejada en mejores resultados económicos sino en mejor atención a los pacientes, lo que puede significar la capacidad de salvar un mayor número de vidas humanas, razón por la cual la correcta caracterización del desempeño será vital para conocer cuál es la manera en la que la gerencia pueda dimensionar el trabajo del desempeño para su fortalecimiento.

En el caso de los hospitales públicos, estos dependen de fondos estatales, que rara vez son suficientes, especialmente en los países en vías de desarrollo. Problemas como la falta de recursos, insumos hospitalarios y medicamentos, insuficiencia de personal, principalmente personal médico especializado, limitaciones de infraestructura, largas esperas para ser atendido, escaso número de centros de salud para una población en aumento, entre otros, son bastante frecuentes en regiones como Latinoamérica. Especialmente en las zonas más pobres y los territorios rurales (Ketelhohn, Rodríguez y Pineda, 2018)

En Colombia, se ha señalado por Suarez Roso et al. que existe una crisis en el sistema de salud que se evidencia en muchos aspectos. Por un lado, hay una *crisis de legitimidad* donde factores como la corrupción, el desconocimiento y la falta de seguimiento a las normas legales vigentes por parte de las IPS y la existencia de conflictos de intereses entre estas y los usuarios, han llevado a una pérdida de la percepción de legitimidad del sistema sanitario. El mencionado conflicto de intereses ha dado lugar a que en la práctica la garantía y ejercicio del derecho a la salud sea visto como secundario ante los intereses económicos, lo que lleva a que las aseguradoras e

IPS busquen economizar sus operaciones ignorando los efectos negativos que tiene esto en la prestación de los servicios (Suarez-Rozo, Puerto-García, Rodríguez-Moreno y Ramírez-Moreno, 2017).

Por otro lado, existe una crisis regulatoria, es decir, las autoridades del Estado no han podido o no han cumplido con sus obligaciones de regulación del sistema. Entre las causas de esta crisis se encuentran la existencia de una normativa abundante y confusa que lleva a la incertidumbre con respecto a cuales son las normas vigentes. Este hecho es el resultado de la intervención de factores políticos en la prestación de servicios de salud, dado que cada nueva administración realiza cambios significativos al sistema. Por otro lado se señala que los sistemas establecidos para la regulación del sistema han sido desarticulados o que son insuficientes para cumplir con este propósito (Suarez-Rozo et al., 2017).

Con la llegada de la pandemia del Covid-19, las dificultades que enfrentan los centros de salud, no sólo en Colombia sino en todo el mundo, han aumentado exponencialmente. Esta crisis global ha afectado seriamente a los sistemas de salud de la mayoría de los países, incluso aquellos que contaban con servicios de salud de máxima calidad y que poseían recursos suficientes para su correcto funcionamiento. Para los países que ya venían presentando serios problemas en el funcionamiento de sus servicios de salud, el impacto ha sido devastador.

Una encuesta de la Asociación Colombiana de Hospitales y Clínicas (ACHC) realizada en marzo del 2021, evidenció como la crisis ha afectado a los centros de salud

del país. Según la encuesta, el 72% de las instituciones prestadoras de salud de Colombia presenta problemas de escasez de los 8 medicamentos más empleados en los servicios quirúrgicos y en las unidades de cuidados intensivos, y el promedio de tiempo para recibir nuevos medicamentos es de 42 días de espera. También se señaló el aumento considerable en el costo de algunos medicamentos (algunos fármacos aumentaron de precio en más de un 80% y uno en particular superó el 90% de aumento). Igualmente se registró un aumento en los elementos de protección en un 163% con respecto al 2020. Este gasto ha sido asumido en un 72% por las instituciones hospitalarias (ACHC, 2021).

La situación crítica que ha generado la pandemia ha afectado de forma particular al personal de salud de todo el mundo, especialmente a aquellos de países en donde se han presentado un mayor número de casos y que ya venían arrastrando con dificultades propias en la prestación de servicios de salud. La pandemia ha obligado al personal hospitalario a trabajar de forma excesiva por el número sin precedentes de casos que deben ser atendidos. También los ha obligado a realizar cambios en sus rutinas laborales, como tener que utilizar elementos de protección personal en todo momento, y tomar precauciones adicionales para evitar los contagios. Pero sobretodo, los ha obligado a exponerse al virus y potencialmente exponer a sus seres queridos. Todos estos factores influyen en la psicología personal, el clima organizacional, así como en el desempeño laboral del personal del hospital.

Es imposible para un prestador de servicios, en este caso un hospital, el poder brindar una solución a la serie de problemas estructurales que presenta el sistema de salud en Colombia. Por eso el prestador debe buscar la manera de dar un máximo aprovechamiento a los recursos a su disposición, tanto recursos materiales como recursos humanos. Estos últimos en especial son la piedra angular de la institución, son quienes brindan el servicio y quienes utilizan los recursos.

En consecuencia, es fundamental para los administradores de todo centro de salud el hacer lo posible para que en el seno de la institución exista un clima organizacional óptimo. Esto permitirá que, pese a las limitaciones señaladas, los usuarios reciban la mejor atención médica posible. Se trata de un reto bastante complejo y extenso, debido que esa posible relación entre las variables podría ser determinante en el equilibrio del servicio prestado.

La ESE (empresa social del Estado) Hospital del Rosario fundada en 1996, está ubicada en el municipio Campoalegre del departamento de Huila, al sur de Colombia. Si bien se trata de un hospital pequeño, es el único del municipio por lo que es esencial para la comunidad. De hecho, su origen se remonta a una edificación humilde donde se prestaban servicios médicos para los pobladores del municipio, dada la lejanía del hospital más cercano, el Hospital San Miguel de Neiva. El hecho de ser un hospital pequeño puede explicar el porqué, hasta la fecha, no han tenido lugar investigaciones acerca de su clima organizacional y el desempeño laboral del personal.

Por consiguiente, esta investigación pretende realizar un diagnóstico del clima organizacional de la ESE Hospital del Rosario de Campoalegre, así como del desempeño laboral, buscando determinar su situación actual y señalando aspectos que puedan optimizarse en esta área y que puedan mejorar el funcionamiento del mismo, lo que no sólo beneficiará a los usuarios sino también al personal. Las investigaciones que han tenido lugar respecto al clima organizacional en otros centros hospitalarios y que ya han sido referidas con anterioridad, evidencian que este factor juega un rol esencial para el buen funcionamiento de las instituciones de salud. Se espera que la presente investigación pueda aportar información útil que permita hacer cambios positivos que ayuden al hospital a obtener mejores resultados en la prestación de servicios de salud.

1.2. Pregunta de Investigación

¿Cómo es la relación entre el clima organizacional en la ESE Hospital del Rosario del municipio Campoalegre, del departamento del Huila de Colombia y el desempeño laboral del personal?

1.3. Justificación

1.3.1. Conveniencia

La presente investigación, reviste de una importancia significativa en la medida en la que se pretende diagnosticar el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la ESE Hospital del Rosario, único hospital del municipio Campoalegre del departamento de Huila. Al realizarse la investigación en un centro de salud, se ha logrado obtener información importante que podrá permitir tomar medidas concretas tanto administrativas como operativas, en función a mejorar el clima organizacional dentro de la entidad en relación con la realidad del desempeño como variable dependiente en esta investigación.

Como se señaló previamente, el clima organizacional es uno de los factores que más repercuten en el funcionamiento de toda empresa o entidad, sin importar el tipo de actividades que esta realice. Pero al tratarse de una empresa pública que presta servicios esenciales, como es el caso de un hospital, mejorar el clima organizacional generara oportunidades para una mejor prestación de los servicios de salud en el municipio. Aun cuando se parte de la premisa que el desempeño es una variable muy cercana a la realidad del clima organizacional, el estudio permitirá conocer si al tratar de gestionar de manera más diligente en la primera será posible incidir en la otra, de ahí el interés de un estudio correlacional.

Por otro lado, la difícil situación del sistema de salud colombiano por los problemas estructurales ya señalados, y agravados por la pandemia del Covid-19, impacta negativamente al clima organizacional, a las relaciones humanas y el funcionamiento general de la institución. Al tratarse de problemas de todo el sistema de salud, podemos

suponer que el Hospital del Rosario de Campoalegre también se ha visto afectado. De la misma manera la posibilidad de alcanzar un desempeño acorde ha variado de manera significativa, las innumerables situaciones que se presentan generan condiciones que resultan poco controlables y en función a esto la medición del logro es cada vez más compleja.

Aunado a lo anterior, dada la inexistencia de investigaciones previas respecto al clima organizacional en dicho hospital puede que existan deficiencias o problemas no detectados dentro del mismo que afecten negativamente al personal. Estas dinámicas negativas o problemas podrían impedir que el hospital opere con la mayor eficiencia posible. En las revisiones efectuadas se hizo evidente el bajo número de investigaciones actualizadas en relación a estas importantes variables, por ello, al desarrollar el estudio se estará no solo aportando datos actuales sino además se contrastará la teoría relacionada para estas exponiendo de esta manera su vigencia.

Con la investigación, se pretende ofrecer un diagnóstico del clima organizacional y el desempeño laboral dentro del hospital. Esto busca proporcionar recomendaciones que impacten en el funcionamiento del hospital y que lleven a mejorar la prestación de servicios de salud y la satisfacción de los usuarios. Pero especialmente, se busca mejorar las dinámicas internas y las relaciones interpersonales del personal sanitario, el más afectado por la grave crisis que vive el mundo. Estas mejoras impactarán directamente en su motivación, productividad y su calidad de vida. Además, generar un estudio en medio de una complejidad global como la del Covid-19 ha de marcar una manera de

observar los nuevos comportamientos que se tendrán en estas variables, por lo que las rutas que las instituciones han de tomar lograran un basamento desconocido hasta ahora, y, por lo tanto, se habrá de fomentar una estrategia que permitirá un abordaje más racional en tiempos complejos.

1.3.2. Relevancia social

La ESE Hospital del Rosario del municipio Campoalegre es el único centro de salud de dicho municipio. El hospital debe atender la población del Municipio, más de 34 mil personas (Terridata, 2019), además de un número indeterminado de personas de poblaciones vecinas. El hospital tiene un rol esencial para la comunidad de Campoalegre, ya que el hospital más cercano, ubicado en Neiva, capital del departamento, se encuentra a 383 km por carretera.

El departamento de Huila, donde se ubica el municipio Campoalegre, está ubicado al sur de Colombia. Según cifras del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) publicadas en 2019, Huila ocupaba el octavo lugar nacional en pobreza. Según el DANE, el 51,2% de la población vive en pobreza (subió de 45,8% en 2018), por encima del total nacional de 35,7%. La pobreza extrema en el departamento se ubica en 17,2%, una subida drástica con respecto al 10,2% registrado en 2018 (DANE, 2019)

En cuanto al municipio, la pobreza se ubica en un 31,1%. Si bien es menor al total del departamento, no deja de ser una cifra elevada. Especialmente si consideramos que fuera de la cabecera del municipio la pobreza se eleva a un 44%. No existen cifras acerca de la pobreza extrema en el municipio. También se registra un 8,3% de personas con limitaciones para acceder a los servicios de salud, y un 12 por ciento de personas sin cobertura de salud (Consejo Municipal de Campoalegre, 2020)

Estos factores aumentan la importancia del hospital para la comunidad. No sólo se trata de la cercanía geográfica, sino de que atiende una población donde más de un tercio de las personas viven en pobreza, y no tienen posibilidades de buscar otras alternativas. Por tanto, diagnosticar el clima organizacional y el desempeño laboral en función a la relación de las variables en el hospital puede colaborar en la mejora de la prestación del servicio, lo que tendría un impacto directo para la población del municipio Campoalegre.

1.3.3. Implicaciones prácticas

La presente investigación, de tipo cuantitativo pretende obtener información útil, que ayude al personal administrativo del hospital para tomar medidas que mejoren el clima de la organización, así como, el desempeño del personal. Debido al tipo de investigación del que se trata, se espera obtener información con una utilidad práctica, como la satisfacción del personal, el grado de compromiso, entre otros aspectos. Especialmente considerando que hasta la fecha no se han realizado investigaciones de este tipo en el hospital.

1.3.4. Utilidad metodológica

La presente investigación, es de tipo cuantitativo y busca analizar el estado del clima organizacional de la ESE Hospital del Rosario de Campoalegre y cómo afecta al desempeño del personal. Para ello se utilizará una encuesta a los trabajadores de las distintas áreas del hospital. Los resultados de la encuesta señalarán los aspectos positivos y negativos del clima organizacional y como afectan las labores del personal.

Dichos resultados pueden servir de base para la elaboración de investigaciones posteriores en el hospital con un enfoque más específico. Las mismas pueden tomar consideración el clima organizacional como un factor que influye en múltiples áreas, desde la motivación del personal, la prestación de los servicios de salud, la satisfacción de los usuarios. Igualmente, la metodología empleada puede servir como modelo para investigaciones similares en otros hospitales de municipios rurales de Colombia, donde la información sobre el clima organizacional y desempeño laboral es escasa.

1.3.5. Viabilidad.

La investigación empleó un método cuantitativo, utilizando un instrumento de recolección de datos a partir de un cuestionario dirigido al personal del hospital. Esto permitirá realizar un diagnóstico del clima organizacional y del desempeño laboral de la

ESE Hospital del Rosario de Campoalegre. Una vez recopilada la información, esta será analizada y procesada para obtener los resultados finales.

En vista de lo anterior, podemos afirmar que la presente investigación es económicamente viable. Esto en la medida de que su ejecución no amerita mayores gastos económicos, más allá de la reproducción del instrumento, la visita al hospital para realizar las entrevistas y el posterior análisis de la información para obtener resultados. Los procesos que involucran la transformación de los datos en los resultados respectivos, así como, la estructuración de una alternativa para una conducción más diligente de las variables representa un reto para el investigador quien lo ejecuta como parte de su praxis de trabajo en el campo en el cual se posicionara próximamente.

1.4. Hipótesis

La hipótesis de la presente investigación es que en la ESE Hospital del Rosario de Campoalegre existe un clima organizacional el cual favorece el desempeño laboral del personal de las distintas áreas del hospital. A tal fin se establece como hipótesis nula que el clima organizacional de la ESE Hospital del Rosario de Campoalegre afecta negativamente el desempeño laboral de sus trabajadores.

En conclusión en este capítulo se identificó el problema a investigar, la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la ESE Hospital del Rosario de Campoalegre, señalando brevemente algunos antecedentes investigativos realizados en otros hospitales. Esto dada la carencia de investigaciones de esta naturaleza que hayan sido realizadas en este hospital en el pasado. Este refuerza la relevancia de presente investigación y permite que sea el fundamento de investigaciones similares en años posteriores.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

El presente capítulo presenta la fundamentación teórica de la investigación, comenzando con el concepto de responsabilidad social empresarial y su relación con el clima organizacional. Posteriormente se desarrollan los conceptos de clima organizacional y desempeño laboral, en todas sus dimensiones y variables, así como las principales teorías sobre estos conceptos, sus características y los factores que inciden en los mismos.

2.1. Responsabilidad social empresarial

Existen muchas definiciones diferentes de responsabilidad social empresarial. Cancino C., y Morales, M. (2008) citando a McWilliams, Siegel y Wright, la definen como aquellas situaciones donde existe compromiso de la empresa en realizar acciones destinadas al beneficio de la sociedad más allá de sus intereses propios y excediendo el cumplimiento de las leyes (Cancino y Morales, 2008)

En este sentido, la responsabilidad social empresarial (o RSE) consiste en una actitud de la empresa de anteponer el beneficio social al beneficio propio y que esta actitud supere el mero cumplimiento de sus obligaciones legales, que es lo mínimo que se espera de esta. Si el cumplimiento de la ley es obligatorio y está asociado al deseo de no incurrir en un incumplimiento que genere consecuencias negativas, la responsabilidad social empresarial es voluntaria y está asociada con una actuación que busca tener un impacto positivo en el entorno de la empresa.

Los mismos autores citan la definición del Consejo Mundial de negocios para el desarrollo sostenible (WBCSD) afirmó que la responsabilidad social empresarial requiere un compromiso

permanente por parte de las empresas para manejar sus actuaciones de acuerdo a principios éticos y a favorecer el desarrollo económico tanto de sus trabajadores y las familias de estos, como de la comunidad donde la empresa se encuentra y la sociedad en general. (Cancino y Morales, 2008)

Por otro lado también ha sido definida como una filosofía o mentalidad de la empresa, adoptada desde sus más altos niveles jerárquicos, que busca que sus actuaciones sean beneficiosas tanto para su personal como para los espacios sociales donde la empresa se desenvuelve. Se trata de dejar de lado la mentalidad de perseguir únicamente el beneficio económico y el éxito mercantilista y empezar a considerar aspectos sociales y ambientales, orientando la actuación de la empresa para tener un impacto en estos ámbitos. (Sarmiento, 2010)

La responsabilidad social empresarial se ha convertido en un tema de suma relevancia para el sector privado, que evidencia el surgimiento de un lado más humano y comprometido de la empresa, capaz de tener una visión holística de su papel en la sociedad y como utilizar sus recursos en la generación de un cambio positivo en beneficio de todos.

En las últimas décadas se ha generado un mayor interés en el mundo empresarial hacia la RSE, lo que no ha sucedido en un contexto aislado. Por un lado, existe una presión política, que busca acabar con años de impunidad empresarial, donde el sector privado ha sido responsable de causar daños indiscriminados, siendo el principal ejemplo los daños ambientales y el aceleramiento del calentamiento global. Otros ejemplos incluyen la evasión de impuestos, escándalos relacionados con efectos nocivos para la salud de distintos productos, prácticas corporativas deshonestas, corrupción, entre muchas otras. Estos hechos también han cambiado la percepción

del público del mundo empresarial y han generado una demanda de cambio y una necesidad de crear una nueva imagen basada en una nueva mentalidad empresarial.

La RSE un impacto directo en la percepción del público de la empresa y le beneficia a darse a conocer ante más clientes potenciales y a generar una imagen positiva, como una empresa cercana al público y a su comunidad, que tiene un interés real en el crecimiento y desarrollo de la misma. La RSE no consiste en una simple estrategia de publicidad o posicionamiento, pese a que puede resultar sumamente beneficiosa para estos fines, sino que se trata de una nueva concepción de la posición, las obligaciones, los compromisos y deberes de la empresa que debe expresarse en todos los aspectos de la vida empresarial.

La RSE también se observa en la relación de la empresa con el mundo exterior, no solo el público en general sino directamente con sus clientes y con otras empresas. La RSE está asociada con prácticas de ética corporativa que se reflejan en todos los aspectos de la empresa, en su compromiso con la calidad de sus servicios y el bienestar y satisfacción de sus clientes, en manejarse de forma responsable en sus relaciones con sus proveedores o aquellas otras empresas a quienes provee servicios e incluso con su competencia.

Por último la RSE debe también reflejarse a nivel interno, tanto en el diseño de las operaciones, el cumplimiento de los estándares más altos de seguridad y de calidad y especialmente en el trato a sus trabajadores y dependientes. En esta última área, la RSE puede ser un factor clave para cultivar una buena relación con el personal de la empresa, favorecer el compromiso de los mismos y su identificación con los valores y objetivos de esta.

Responsabilidad social empresarial y clima organizacional

Como se mencionó en el apartado anterior, la responsabilidad social empresarial tiene un elemento externo, hacia los clientes, la comunidad y la sociedad en general, y un elemento interno, dirigido hacia el trato a los empleados y en las condiciones laborales en el seno de la empresa. Esto lleva a considerar que la RSE tiene una relación con el clima organizacional y que debería influir de forma favorable en el mismo.

La responsabilidad social empresarial a nivel interno se refleja por un lado en el trato hacia los empleados y en la compensación que estos reciben (un salario justo, adecuado al trabajo realizado, suficiente para tener una vida digna y acompañado de beneficios que lo complementen, en cumplimiento de la ley pero sin restringirse necesariamente a lo que esta dispone, pudiendo ir más allá en la medida de lo posible y razonable para garantizar el bienestar de los empleados), pero también en las condiciones en las que estos trabajan (espacios adecuados y seguros), las jornadas, la carga de trabajo y otros muchos factores. En este sentido, se hace evidente que una empresa que practique la responsabilidad social empresarial tendrá un mejor clima organizacional que uno que este motivada exclusivamente por el beneficio económico.

Hannon afirma que la RSE además de prestar atención a cuestiones esenciales como el impacto ambiental y el crecimiento económico de la comunidad, facilita desarrollar dentro de la empresa valores como amabilidad, satisfacción y confort, que son beneficiosos para el clima general de la organización (Hannon y Milkovich, 1996). Matten a su vez afirma que la RSE aumenta la confianza de los empleados hacia sus superiores que ven en estos un mayor respaldo y

compromiso hacia ellos. También fortalece la ética, las buenas practicas internas y facilite desarrollar un ambiente de civismo, afabilidad y respeto (Matten y Moon, 2008).

En este sentido también afirman Castaño, Olaguer y Pérez Sánchez, que tras analizar la literatura relativa a la RSE, afirman que esta es un factor decisivo para que la empresa perdure en el tiempo, al servir como potenciador de la habilidad para armonizar los intereses de la organización con los de los individuos que la integran y las otras entidades con las que se relaciona. La RSE se fundamenta en un comportamiento ético en todas las áreas de la empresa y en una cisión que supera los paradigmas tradicionales obsesionados con el rendimiento y la productividad para enfocarse en una desarrollo holístico que le da prioridad a la calidad de vida de los trabajadores. (Castaño, Olaguer y Pérez Sánchez, 2018)

2.2. Clima organizacional

El clima organizacional hace referencia a los efectos y la influencia que el ambiente o entorno ejerce sobre la motivación de los miembros del grupo, por lo que puede ser descrito como la cualidad del ambiente de la organización que es experimentado por los individuos que la integran y que tiene efecto en su conducta y percepciones. El termino hace referencia específica a los elementos de la organización que inciden en los diferentes tipos de motivación de las personas, o dicho de otra forma, en las propiedades motivacionales del entorno. Situaciones que proporcionan altos grados de satisfacción de las necesidades del personal y que permitan elevar la moral del grupo, son propias de un clima organizacional alto y favorable, mientras que el clima es desfavorable si estas necesidades se ven frustradas (Chiavenato, 2011).

De igual manera, se trata del ambiente de la organización tal como es percibido por el participante en relación a las condiciones donde deba desarrollar sus interacciones sociales y a la estructura misma de la organización, en base a una serie de factores que orientan su percepción, nivel de participación y determinan su comportamiento, rendimiento y satisfacción (Pinto, 2015).

Por otro lado, ha sido definido como la percepción del trabajador producto de sus interacciones diarias dentro de la organización y su participación en las actividades de la misma, del trato que recibe de sus superiores e iguales y otros factores como una adecuada comunicación interpersonal, incentivos, compromiso, entre otros, y que incide de forma positiva o negativa en su desempeño laboral. (Salas, 2017).

Como un componente importante de toda organización, el clima organizacional, es de relevancia y por ello estas buscan constantemente la mejora en sus procesos productivos, en donde este juega un papel de estratégico. El mismo comprende las relaciones que se llevan a cabo entre los distintos actores de la empresa constituyendo el ambiente en donde los empleados desarrollan sus actividades.

Teoría de los sistemas según Brunet.

De acuerdo con Brunet (2011) según la teoría de Likert, existen tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima. En tal sentido se cita:

a. Variables causales: variables independientes que determinan la evolución de una organización y los resultados de sus actividades.

b. Variables intermediarias: reflejan el estado interno y la salud de una empresa (las motivaciones, la eficacia de la comunicación, los objetivos de rendimiento y la toma de decisiones, entre otras). Son las constituyentes de los procesos organizacionales de una empresa.

c. Variables finales: estas variables surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad, están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización y constituyen la eficacia organizacional de la misma. (Brunet. 2011).

Tales variables al poder caracterizar a la organización deben ser asumidas como un elemento de permanente revisión por parte de estas, de manera que se logre conocer el énfasis que se logra de estas para con la gestión y de esa forma poder instrumentar acciones de sostenimiento o de mejora y cambio, en base a los requerimientos que se plantea toda empresa, es por ello, que el interés por el conocimiento y manejo de esta variable adquiere mayor utilidad en el transcurso del tiempo.

2.2.1. Componentes de clima organizacional.

Analizar los componentes del clima organizacional implica inscribirlo en tres niveles, el individual, el social y el organizacional, éstos a su vez se integran para conformar el comportamiento y clima social de la empresa. (Bernard, 2005). A continuación, se describe cada uno de ellos.

2.2.1.1. Componente Individual.

El componente individual se asocia con las conductas de las personas de manera independiente. El autor plantea, que para comprender la conducta individual de las organizaciones,

es necesario analizar la conducta individual, el desarrollo de la conducta encaminada a las metas y el sistema personal. Estos actúan de modo simultáneo para generar la conducta individual, pero se mantienen en la conducta colectiva. (Hodgetts, 1995).

Actitudes.

Las actitudes de las personas en una sociedad constituyen una parte integral de su cultura. Por ello, la cultura afecta el comportamiento laboral y en el entorno de la organización, influye en las reacciones hacia los componentes del clima organizacional. (Sherman, Bohlander y Snell, 2006). En las organizaciones, es importante controlar las actitudes para ayudar a resolver problemas con capacidad de innovación y creatividad frente a las relaciones entre los empleados, en la resolución de tareas que requieran dichas habilidades.

Percepción.

Se considera la percepción como la captación del ambiente de una persona por medio de sus sentidos afectada por sus valores y experiencias previas. A fin de contrarrestar los problemas asociados a la percepción, debe atenderse lo relacionado con las comunicaciones y un marco de referencia significativo. (Bernard, 2005).

La percepción, es el punto de vista que tiene una persona sobre algún aspecto de la realidad. Si la realidad influye sobre la percepción, es ésta la que determina el tipo de comportamiento que un individuo va a adoptar. (Brunet, 2004) Los cuatro factores principales que, en criterio de Likert (1967 citado por Brunet 2004) influyen sobre la percepción individual del clima son: el contexto, la

tecnología y la estructura de la organización; la ubicación del individuo dentro de la jerarquía de organización; los aspectos personales como las actitudes y el nivel de satisfacción; y por último, la percepción del personal del clima de la organización (Likert 1967 citado por Brunet, 2004).

Valores.

Los valores se comportan como actitudes generales que determinan el comportamiento de las personas y de las organizaciones. Cuando se clasifican los valores del individuo por orden de intensidad se llega al sistema personal de valores. Cada persona posee una jerarquía que constituye el sistema de valores. Los valores contienen un elemento de juicio porque incluyen los conceptos del individuo en cuanto a lo correcto, lo bueno o lo deseable. (Robbins y De Cenzo, 2006).

Los valores tienen atributos en cuanto a su contenido o intensidad. El atributo del contenido dice que la forma de conducta o la condición última de la vida son importantes. Los autores plantean, que los valores del individuo se clasifican por orden de intensidad, de este modo, se llega al sistema personal de valores. El valor es entonces, una configuración afectiva que modela el comportamiento de las personas y grupos.

Los valores representan las creencias de las personas respecto a aspectos éticos y morales, pero también permiten establecer las prioridades y determinar la importancia de una cosa sobre otra. Representan a su vez ideales para la conducta y los objetivos. Y pese a ser de carácter individual, su desarrollo está fuertemente influido por elementos familiares y sociales. (Mintzberg, 2003).

El comportamiento axiológico, se apoya en los valores de una persona y le ayudan a mantener cierto equilibrio al enfrentarse al ambiente externo, ya que los objetos, los eventos o la conducta se pueden evaluar comparándolos con los valores que sirven como estándar o norma para que los individuos tomen decisiones. En efecto, si la honestidad es uno de sus valores, puede establecer un juicio sobre las personas que tiene un comportamiento honesto o deshonesto.

Aprendizaje.

Este concepto es parte de la estructura de la educación, por tanto, la educación comprende el sistema de aprendizaje, es la acción de instruirse y el tiempo que dicha acción demora, así mismo, es el proceso por el cual el individuo es entrenado para dar una solución a situaciones; tal mecanismo va desde la adquisición de datos hasta la forma más compleja de recopilar y organizar la información. (Echeto, 2005).

El aprendizaje, tiene una importancia fundamental para el hombre, ya que, cuando nace, se halla desprovisto de medios de adaptación intelectuales y motores. En consecuencia, durante los primeros años de vida, el aprendizaje es un proceso automático con poca participación de la voluntad, después el componente voluntario adquiere mayor importancia (aprender a leer, aprender conceptos), dándose un reflejo condicionado, es decir, una relación asociativa entre respuesta y estímulo.

El aprendizaje puede nacer de distintas maneras. Tanto de la acción directa de buscar información, como del ensayo y error hasta encontrar soluciones a los problemas, así como

también producto de la intuición acertada ante situaciones desconocidas o poco familiares (Pérez Gómez, 2002).

2.2.1.2. Componente Social.

En este contexto, el componente social del clima permite hacer las cosas mediante otras personas, esto introduce las ideas de equipo de trabajo, entre estos, la cohesión, el liderazgo, el refuerzo y el poder. (Bernard, 2005).

Cohesión.

El término cohesión se entiende como un factor importante en la interacción del grupo; las investigaciones han demostrado que altos grados de cohesión grupal se corresponden con una alta comunicación verbal y con mejores interacciones grupales. De hecho, la conducta general de grupos muy cohesivos o pocos cohesivos es notablemente distinta. (French, 2004).

Las relaciones interpersonales son dónde interactúan los miembros de la organización para lograr la visión de la institución y están asociadas con el puesto de trabajo y la actitud que asumen las personas para compartir los intereses, los valores y los conocimientos, para beneficios propios y de la organización (Mahon, 2003).

Liderazgo

El liderazgo es el proceso de dirigir e influir en las actividades de los miembros del grupo relacionadas con la tarea. Esta definición requiere que a su vez se defina el grupo de personas subordinadas, así como también el poder y la legitimidad de las órdenes o instrucciones que el líder de a los subordinados. (Vidrio, 2008).

De igual manera, el liderazgo es la ciencia de conducir una organización de la situación actual a una situación futura comparativamente mejor, donde las personas son el principal factor de cambio. El liderazgo se centra en lograr que las personas realicen lo que la dirección espera, pero dentro de un ambiente agradable y de satisfacción. (Lepeley, 2000).

El liderazgo como actividad técnica de la función directiva reviste importancia en la dinámica de la organización. Pero el liderazgo no se refiere únicamente a la persona del líder, sino que incluye a los subordinados que hacen posible el proceso de liderazgo y son quienes están en posición de ser influenciados por el líder (Stoner Freeman y Gilbert, 2002). Los líderes contribuyen no más de un veinte por ciento al éxito de las organizaciones y los seguidores son cruciales para el ochenta por ciento restantes. (Kelley, 2003).

Poder

El poder, es un proceso natural en cualquier grupo u organización y se necesita saber cómo se adquiere y se ejerce, para comprender plenamente el comportamiento organizacional. El poder es un elemento inseparable toda dinámica grupal y por ende de toda organización. Entender el funcionamiento del poder dentro de las organizaciones es crucial para una gerencia eficaz (Robbins y De Cenzo, 2006).

En este sentido, el aspecto más importante del poder es la función de dependencia, mientras mayor sea la dependencia, mayor es el poder en esa relación. Esta definición implica (1) un potencial que no necesita realizarse para ser eficaz; (2) una relación de dependencia y (3) el supuesto de que otro puede ejercer cierta discrecionalidad sobre su propio comportamiento. (Robbins y De Cenzo, 2006).

Los autores citados definen el poder coercitivo como aquel que está fundamentado en el temor. Descansa sobre la aplicación, o amenaza de la aplicación de la fuerza, como la imposición de un castigo, o el control por la fuerza de las necesidades fisiológicas o de seguridad básica. Lo opuesto del poder coercitivo es el poder de recompensa, los empleados cumplen con los deseos o las directrices de otras personas, porque producen beneficios positivos; Estas recompensas pueden consistir en cualquier cosa que la otra persona valore. (French y Raven, citados por Robbins y De Cenzo, 2006).

2.2.1.3. Procesos Organizacionales.

El componente organizacional, se refiere al proyecto empresaria que se adelanta y el cual está determinado por una serie de factores sociales, tecnológicos y financieros, que en conjunto determinan los límites de la empresa. (Bernard, 2005).

Sistema de Remuneración

La remuneración adecuada es el primer incentivo que hace que cualquier empleado, indistintamente de su rango, trabaje en una empresa. Si bien se ha señalado que el salario no suele figurar entre los principales factores que motivan a un empleado, dicha observación encierra un sofisma. El salario, cuando supera el nivel esencial requerido, y precisamente cuanto más lo exceda, baja en la jerarquía de los motivos que inducen a un trabajador o empleado a laborar en determinada empresa. (Reyes, 2002).

Al respecto, muchas veces un empleado rechaza ofertas de mayor sueldo en otra empresa, porque está contento en la que actualmente trabaja, con el tipo de labor que realiza, con la forma en que es tratado, con las posibilidades de mejoramiento que en ella encuentran. Es obvio que, si una institución suprimiera el pago de salarios, prácticamente nadie seguiría trabajando, ya que es precisamente el deseo de recibir ese salario el motivo primario que induce a trabajar (Fournies 2001).

Comunicación

La comunicación es el proceso que consiste en transferir información entre dos o más personas, utilizando cualquier método o canal apropiado. El objetivo de la misma es que el receptor entienda el mensaje que recibe. La comunicación eficaz es el principal mecanismo para establecer y fortalecer la relación entre las personas (Chiavenato, 2006).

La comunicación es una actividad que cumple dos procesos fundamentales: proporcionar información y comprensión necesaria para que las personas puedan desempeñar sus tareas; y proporcionar las actitudes necesarias para que promuevan la motivación, la cooperación y la

satisfacción en los cargos. Estos dos propósitos en conjunto promueven un ambiente que conduce a formar un espíritu de equipo y a lograr un mejor desempeño en las tareas.

Por ello, la comunicación, al ser un proceso natural y humano, surge dentro de las organizaciones en el marco de las relaciones personales de los miembros de la organización. Dentro de la misma se crean espontáneamente redes de comunicación flexibles e informales, no previstas por la administración y que funcionan de forma paralela con los canales preestablecidos y tienen un efecto en la calidad de las relaciones laborales (Breth citado por Robbins, 2005).

Tomas de Decisión

El proceso de toma de decisiones varía en relación con el grado de autoridad del gerente y el grado de libertad otorgado. (Tannenbaum y Schmidt, 2005). En este orden, los ciudadanos tienen derecho a ofrecer sus contribuciones en las decisiones que afectan su trabajo. Las decisiones importantes deben involucrar a aquellos individuos cuyas vidas laborales se verán afectadas por el resultado de las decisiones. (Quinn, 2005).

En la toma de decisiones, se requiere del aporte personal y colectivo, pero no deben atacar solo los síntomas, sino las causas originales del problema y proponer seis pasos aplicados a la resolución de problemas y toma de decisiones. Se tiene que reconocer que existe un problema y describir como afecta e la organización, analizar las causas, explicando por qué existe el problema, presentando una lista de soluciones opcionales y seleccionando la alternativa más eficaz para finalmente organizar un plan de acción a través de tareas asignadas a todos los miembros.

Es evidente que, en toma de una decisión, debe considerarse el grado de responsabilidad y la participación de las personas que afectan de ésta manera el gerente realizará un estudio de cada opción, fijando los objetivos, alcances y limitantes para seleccionar la alternativa que se adapte a la solución del problema sea esta individual o colectivo.

En este sentido, el clima organizacional influye en el comportamiento de un individuo en su trabajo, así como el clima atmosférico puede jugar un cierto papel en su forma de comportarse. El clima organizacional es un componente multidimensional de elementos al igual que el clima atmosférico. De hecho, éste último puede descomponerse en términos de humedad, de presiones atmosféricas, de componentes gaseosos (oxígeno, nitrógeno), de contaminación, entre otros.

El clima dentro de una organización también puede descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la institución, modos de comunicación, estilo de liderazgo de la dirección. Todos estos elementos se suman para formar un clima particular dotado de sus propias características. Por lo tanto, el clima organizacional es un concepto multidimensional, constituido por una serie de dimensiones o factores que conforman su esencia y que lo caracterizan por ello, existe consenso entre los autores, sobre la importancia del clima, pero no así, en cuanto a lo que el término significa y las dimensiones que comprende.

2.2.1.4. Tipos de clima organizacional.

A continuación, se presentan una serie de teorías que dan a comprender las distintas tendencias que autores de alta calificación y específicamente los fundadores de estos postulados en la materia los cuales han planteado en sus especificaciones de las diversas tipologías con

bastante similitud entre algunas pero que son de interés para los propósitos del estudio al disponer de las mismas para dar conducción y orientación a la selección de estos componentes.

2.2.1.4.1. Teoría del Clima Organizacional según Brunet,

Considera que la combinación y la interacción de estas variables permiten determinar dos grandes tipos de clima organizacional, cada uno de ellos con dos subdivisiones. Los climas así obtenidos se sitúan sobre un continuo que parte de un sistema muy autoritario a un sistema muy participativo. (Brunet, 2011).

El clima de tipo autoritario

- Sistema I - Autoritario explotador, la dirección no tiene la confianza en sus empleados, el clima que se percibe es de temor, hay poca interacción entre los superiores y empleados y las decisiones son tomadas únicamente por los jefes.
- El sistema II - Autoritario paternalista, existe confianza entre la dirección y sus empleados, se utilizan recompensas y castigos para motivar a los trabajadores. (Brunet, 2011).

El clima participativo:

- Sistema III – Consultivo, es la que tiene confianza en sus empleados donde pueden tomar decisiones específicas, se busca satisfacer necesidades de prestigio y estima, existe interacción de ambas partes.

- El sistema IV- Participación en grupo, existe un alto grado de confianza mutua, los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento. (Brunet, 2011).

Los sistemas I y II corresponden a un clima cerrado donde existe una estructura rígida, por lo que el clima es desfavorable. Por otro lado, los sistemas III y IV corresponden a un clima abierto con una estructura flexible creando un clima favorable dentro de la organización. (Brunet, 2011).

2.2.1.4.2. Teoría del Clima Organizacional según Likert.

La teoría del Clima Organizacional de Likert (1968), establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma que la relación estará determinada por la percepción del clima organizacional tales como: los parámetros ligados al contexto, a la tecnología y a la estructura del sistema organizacional, la posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización y el salario que gana, la personalidad, actitudes, nivel de satisfacción y la percepción que tienen los subordinados y superiores del clima organizacional. (Likert, 1968).

Likert propuso una teoría de análisis y diagnóstico del sistema organizacional basado en una trilogía de variables causales, intermedias y finales que componen las dimensiones y tipos de climas existentes en las organizaciones. El autor dio a conocer el modelo Sistemas de administración, clasificando los tipos de líder que existen en las organizaciones:

1. Sistema 1: Clima de tipo autoritarismo explotador, aquel líder que no respeta al subordinado y lo explota cómo cree necesario.

2. Sistema 2: Clima de tipo autoritario paternalista, el líder que supervisa estrictamente a los subordinados sin delegar autoridad alguna.

3. Sistema 3: Clima de tipo consultivo, en este sistema el líder consulta opiniones y fomenta participaciones en sus subordinados; a pesar de que el líder tome la decisión final.

4. Sistema 4: Clima de tipo participativo en grupos, este líder utiliza un sistema democrático, ya que todos los subordinados participan constantemente y toman decisiones según mayoría. (Likert, 1968).

Así mismo, Likert, (1967) actualizó el modelo planteado por los cuatro sistemas e incluyó variables para facilitar y clarificar la relación que existe entre liderazgo y desempeño. De esta manera el autor presenta tres variables que vinculan las características propias de una organización y la percepción individual del clima organizacional:

1. Variables causales o independientes: Definidas para obtener con mayor claridad la evolución de la organización y a su vez el alcance de sus metas. Dentro de las variables se encuentran las competencias, las decisiones, las actitudes y las estructuras.

2. Variables intermedias: Estas variables analizan el clima interno de la organización a través de procesos organizacionales. Se menciona a las actitudes, la motivación, la comunicación, el rendimiento, la toma de decisiones.

3. Variables finales o dependientes: Una vez realizadas las variables causales e intermedias, se obtienen resultados por la organización; conocidos como variables finales; las cuales son la productividad, la ganancia y la pérdida.

En la investigación de la teoría muestra las facilidades y dificultades que se exhibe en la organización con la finalidad de disminuir o incrementar la productividad de la misma. Es por este motivo, que se da hincapié a los obstáculos de la organización y el modo en el cual influyen sobre los factores externos o internos del proceso de trabajo. Así mismo, al momento de medir el clima organizacional se toma en cuenta las percepciones de los trabajadores. (Rodríguez, Álvarez, Sosa, De Vos, Bonet y Van der Stuyft, 2010).

2.2.1.5 Dimensiones en el Clima Organizacional.

Otro de los aspectos, que han sido considerados en el estudio lo representan las dimensiones del clima, las cuales resultan de suma importancia a los efectos de conocer aspectos que son considerados parte de esta arquitectura de realidades que se presentan dentro de toda organización, por lo que es representativo en todo escenario.

2.2.1.5.1 Comunicación Interpersonal.

La comunicación, ocurre cuando hay interacción recíproca entre los dos polos de la estructura relacional (Transmisor-Receptor) realizando la ley de bivalencia, en la que todo transmisor puede ser receptor, todo receptor puede ser transmisor. Es la correspondencia de mensajes con posibilidad de retorno mecánico entre polos igualmente dotados del máximo coeficiente de comunicabilidad. En el ámbito organizacional, la comunicación permite que personas diferentes trabajen de forma conjunta para alcanzar metas colectivas, orientando la conducta de cada individuo y desarrollando las relaciones interpersonales (Arellano, 2013).

2.2.1.5.2 Autonomía para la Toma de Decisiones.

La autonomía, es el principio por medio del cual la voluntad se hace partícipe de la moralidad, es en virtud de lo cual es posible que ésta formule un imperativo categórico. Cuando la voluntad toma por ley alguna que no está dada por su propia razón práctica sino por un objeto exterior que la determina, ésta actúa moralmente por motivos subjetivos e intereses particulares, más que por el deber mismo. Se debe entender que la Heteronomía significa una falta de autoridad imperativa, que es la fuente de todos los principios espurios. (Kant, 2008).

2.2.1.5.3 Actitudes y Valores.

Las actitudes son juicios evaluativos, favorables o desfavorables, sobre objetos, personas o acontecimientos. Manifiestan la opinión de quien habla acerca de algo”. Actitudes y valores no son sinónimos ni conceptos intercambiables, pero guardan entre si una relación estrecha. La actitud está compuesta por 3 elementos: cognición, afecto y comportamiento. (Loitegui 2000).

Las actitudes influyen en el comportamiento de los trabajadores, cambiando sus percepciones y pueden ser detonantes de sentimientos negativos, hostilidad y antagonismo con los objetivos de la organización. En cuanto a los valores, para que sean un aspecto positivo con influencia en el funcionamiento de la empresa, deben verse reflejados en todas las áreas y niveles de la organización (Loitegui 2000).

2.2.2 Estudios empíricos

Al considerar las perspectivas del clima organizacional, diversos estudios han logrado coincidencias y elementos relevantes para conocer del mismo en sus distintos escenarios. (Shanker et al. 2017, Kim et al. 2018, Blader et al 2017, Segredo 2017) en este orden de ideas se ha asociado al movimiento de innovación con la presencia de tipologías acordes y favorables, esto por el hecho de promover ventajas competitivas en las organizaciones, pero esto establece por norma una mayor dedicación del personal en su rutina de trabajo al punto de generar entre otros problemas el estrés laboral, lo cual compromete a las instituciones a la búsqueda de soluciones para minimizar el impacto, siendo esto una oportunidad para brindar mayores y mejores oportunidades en relación al desempeño laboral, lo cual al ser inteligentemente combinado con los elementos de seguridad y equipamiento de las instalaciones aporta mayores posibilidad de concretar climas altamente productivos. (Mejía-Chavarría 2019).

Es importante considerar los hallazgos que se han logrado acerca de la variable Clima Organizacional, debido a que estos permiten en alguna forma la caracterización de las mismas a partir de las percepciones de los consultados. (Rivera, Rincón y Flórez 2018, Varas, Huamaní y Alza 2019, Montoya, Beiiio, Bermúdez, Burgos, Fuentealba y Padilla 2017, Huaita y Luza 2018, Yanac y Fustamante 2019, García, Hernández, Gonzáles y Polo 2017), sobre este particular, se tiene de casos donde el clima ha sido caracterizado como positivo y favorable, pero por lo general, se observa la necesidad de los aspectos de reconocimiento de logros por parte del personal,

Sin embargo, un alto porcentaje del personal que participa en estos estudios tienen mala percepción del tema debido a que no consideran que sus necesidades se han tomado en cuenta, esto se encuentra relacionado con el hecho que la satisfacción del personal por lo común es alta

cuando conceptualizan favorablemente al clima y de esta manera se han registrado además condiciones favorables para el desempeño del trabajo, claro está, que el clima es de importancia vital pero no solo serán exitosas las organizaciones que no se sitúen en la cúspide, lo que debe existir es dedicación para lograrlo (Botero, Gutiérrez y Fayad 2020).

2.3. Desempeño laboral

El desempeño laboral, es el nivel de crecimiento que alcanza el trabajador en la consecución de sus objetivos dentro de la organización (Zenón y Urbano 2017). Es la manera en la que se desenvuelven los individuos en el cumplimiento de sus jornadas laborales, la cual está sujeta a las expectativas de la organización, a los objetivos de la misma y a las funciones que esta le asigne. (Palmar y Valero (2014).

2.3.1.2. Factores que orientan el desempeño del personal.

2.3.1.2.1 Conocimiento del cargo.

El conocimiento del cargo es la aplicación y el conocimiento de las competencias y actividades propias del puesto que se ocupa dentro de la organización, que puede conseguirse por la experiencia, la educación, la capacitación, u otros medios. Estos conocimientos le permiten el realizar exitosamente sus actividades. (Chiavenato, 2001).

2.3.1.2.2. Puntualidad.

La puntualidad se observa tanto en la asistencia al lugar de trabajo a la hora acordada como en el cumplimiento de las obligaciones encomendadas. También es la característica de aquel que hace las cosas que debe hacer en el momento preciso. (González, 2003).

2.3.1.2.3 Capacidad de respuesta.

La capacidad de respuesta de un trabajador es su probabilidad media de producir, ante una necesidad o requerimiento, una respuesta de calidad aceptable, dentro de un margen de tiempo aceptable y a un costo aceptable. Esta capacidad representa la disposición del trabajador en satisfacer las demandas, ya sean ordinarias o urgentes. (Dessler, 2001).

2.3.1.2.3 Confianza.

Se refiere al grado de seguridad de que un trabajador se desempeñe de forma correcta en un espacio y tiempo determinado. Si un empleado no percibe confianza de sus superiores, difícilmente podrá alcanzar y sostener su productividad debido al bajo interés para trabajar, aún más si es un trabajador con niveles de motivación intrínseca bajos de alguna manera. De ahí que la confianza tiene un papel clave en la motivación extrínseca pues revela qué tanto le motiva al trabajar con mayor o menos productividad por cumplir con sus metas logrando beneficios no solo para el sino también para la empresa. (González, 2003).

2.3.1.2.3 Iniciativa.

La iniciativa se considera capacidad o determinación de un empleado a aportar a la organización nuevas ideas o métodos, así como de dedicarse por su propia disposición a realizar

funciones necesarias, sin la necesidad de que un superior le solicite su colaboración. (Chiavenato, 2001).

2.3.1.2.4 Cooperación

La cooperación es la disposición de trabajar en forma conjunta con los compañeros, ya sean superiores o subordinados. Es la actitud de estar abierto a trabajar en equipo para conseguir objetivos comunes, compartiendo ideas y métodos, sin caer en la competición interna. (Dessler, 2001)

La cooperación tiene 4 condiciones principales para su aparición: la existencia de deseos u objetivos compartidos, la familiaridad con el compañero o colega, pasadas experiencias de colaboración positivas y la expectativa de alcanzar resultados a través de la misma. En la cooperación el dialogo y el respeto son esenciales para lograr conseguir los objetivos comunes. (González, 2003).

2.3.1.2.5 Habilidad.

La habilidad laboral es la voluntad de ejecutar las acciones propias del puesto de trabajo haciendo uso correcto de los recursos, adaptándose a las situaciones propias de la actividad con los métodos adecuados y obteniendo resultados favorables (Miari, 2006).

2.3.1.2.5 Actitud.

Actitud se refiere a la forma como una persona actúa, su manera de comportarse para hacer las cosas. Es una forma de motivación social que dirige al individuo hacia un propósito determinado. (Dessler, 2001)

Es importante destacar, que todo sujeto tiene miles de actitudes, sin embargo, un número muy limitado de aquellas que se relacionan con el trabajo, las mismas representan evaluaciones positivas o negativas que las personas tienen acerca de ciertos aspectos de su ambiente de trabajo. Por ello se sostiene que algunas investigaciones en el ámbito laboral han encontrado tres actitudes fundamentales: satisfacción en el trabajo, involucramiento en el trabajo y compromiso organizacional, sin embargo, son diversas las actitudes que demandan la atención de los investigadores, empresas y hasta el propio personal.

2.3.1.2.6 Liderazgo.

Es la capacidad de inspirar e influir en los que nos rodean para que se trabajen en la búsqueda de metas comunes. Incluye diferentes aspectos como iniciativa, toma de decisiones, incentivar, influir y motivar a los demás, habilidades administrativas y de gestión, responsabilidad, determinación, conocimiento del área y visión.

2.3.1.3. Desempeño de la tarea.

2.3.1.3.1 Orientación a resultados.

La orientación a resultados es la búsqueda de materializar resultados concretos propios de

las actividades desarrolladas, con calidad, efectividad y rendimiento, para satisfacer a los clientes, cumplir las metas de la organización y estar a la altura de la competencia, superando las expectativas.

La orientación a resultados es la cualidad que permite destacar dentro del trabajo y agregar valor a la organización, no sólo beneficiando a esta, sino potenciando el desarrollo y crecimiento personal (Montoya, 2016).

2.3.1.3.2 Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales involucran a dos o más personas interactuando simultáneamente en un mismo espacio. Dada la naturaleza misma de nuestra sociedad, estas tienen un rol preponderante en la vida humana, dado que nos desenvolvemos en diferentes espacios sociales donde tienen lugar diferentes tipos de comunicación. Cuando estas son agradables y positivas, facilitan el trabajo en conjunto para conseguir objetivos comunes (Zaldívar 2011)

2.3.1.3.2 Iniciativa.

La iniciativa es la búsqueda de soluciones de manera eficaz ante el planteamiento de un problema dado. Por lo tanto, se considera como una de las cualidades más valoradas por las empresas y los profesionales de recursos humanos en todo el contexto laboral, de igual manera permite a las personas diferenciarse y destacar sobre otras a la hora de afrontar un proceso de selección laboral.

Cuando un empleado dispone de competencias como la iniciativa entre otras de suma importancia, especialmente en trabajos con interacción con público, se traduce, por lo general en mayores oportunidades de trabajo y de desarrollo profesional y laboral. Por esta razón, es importante demostrar siempre la mejor versión de sí mismo y exponer todo el potencial disponible, aun cuando es vital mantenerse centrado en su personalidad dentro de principios éticos (Montoya, 2016).

2.3.1.3.3 Trabajo en equipo.

Es la capacidad de las personas para trabajar conjuntamente y conseguir mejores resultados. (Montoya, 2016). Dentro de esta dinámica se crean normas que permiten definir los roles de los miembros y facilitan la integración individual de cada miembro del grupo con sus semejantes, lo que lleva al aumento de la cohesión y al sentido de pertenencia (Toro, 2015).

2.3.1.3.4 Calidad

En el ámbito laboral, la calidad se considera un elemento de responsabilidad social de la organización relacionado a la existencia de un ambiente laboral adecuado y seguro, que propicie la innovación y la productividad. (Palazzi y Starcher, 2001).

2.3.1.3.5 Organización.

La organización, es el sistema necesario para la obtención de los objetivos necesarios. En todo caso se trata de la configuración intencional la cual se hace de las diferentes tareas y responsabilidades, estableciendo su estructura de manera que puedan alcanzarse las metas

establecidas por la empresa. Tal organización plantea ordenar, así como coordinar las actividades, los medios materiales a la par del capital humano necesarios.

Dentro de un esquema de organización debidamente estructurada todos sus miembros poseen una labor específica, de esta manera, los empleados dedican su tiempo a la ejecución de sus tareas sin que ello implique competir entre ellos (Montoya, 2016).

2.3.3. Estudios empíricos

Dentro de las condiciones que logran favorecer el aspecto del Desempeño laboral, en América Latina, son variados los criterios que se han logrado a partir de investigaciones de campo, donde se practicaron consultas a los mismos trabajadores. (Medina 2019, Guzmán, 2018, Medina, 2017, Caisa, Guamán y Miranda, 2018, Araujo y Colina, 2018) En esta relación de ideas, se tiene que la calidad de trabajo incide notablemente en el nivel de desempeño de los trabajadores y promueve la predisposición para cumplir sus tareas, por lo tanto, si se establecen objetivos claros para cumplir con las metas las posibilidades de un ejercicio laboral acorde son mayores. De esta manera es posible el sostenimiento de las condiciones que expresan el clima organizacional favorable a la organización, pero ha de tenerse en cuenta que en la medida que se establecen mecanismos acordes para el análisis del recurso humano, en esa medida se afianza el desempeño con mayor énfasis en el logro individual o por puesto de trabajo. (Medina, Andino y Analuiza 2019).

Cuando se analiza la realidad del Desempeño laboral, los estudios desarrollados hasta el momento revelan aspectos que, si bien se encuentran respaldados por los autores en la materia, exponen aspectos que son parte de la dinámica de las organizaciones. (Estela y Puy 2017, Tacza

2018, Campos 2018, Medina 2017, Pérez Porto y Merino 2017) Sobre este particular el desempeño laboral presenta por lo general una correlación con las habilidades, destrezas así como con los conocimientos que respaldan las actividades del personal, por ello se evidencia que al ejecutar un proceso de selección de personal debidamente planificado en función a las competencias requeridas puede favorecer el logro de las metas, así como la búsqueda de alternativas en forma individual, para concretar el logro de las metas, bajo esquemas de productividad las cuales impulsan el uso racional de los recursos, todo ello es posible si el personal posee las habilidades respectivas para cada caso. (Pachari, Pacori y Quispe 2020).

Marco referencial

Se procederá a repasar algunas investigaciones recientes acerca del clima organizacional y desempeño laboral tanto a nivel nacional como internacional. La presente investigación tendrá lugar en un hospital público, la ESE Hospital del Rosario del municipio Campoalegre, departamento de Huila, en Colombia. Por tanto, las investigaciones seleccionadas también fueron realizadas en centros de salud de Colombia y otros países. Estas investigaciones analizaron el clima organizacional con relación a diversos factores como la motivación del personal, el sistema administrativo operante y la toma de decisiones.

- Nacional

La primera investigación a mencionar tiene lugar en el año 2010, realizada en el Hospital San Jorge de Pereira por las investigadoras Carmona Arias y Jaramillo Correa. Esta consta de un estudio sobre el clima organizacional en dicha sede estructurada en base a la hipótesis de poseer la carencia de un modelo administrativo presentado por el mismo ESE Hospital Universitario San

Jorge. El estudio tuvo por objetivo analizar el clima organizacional de la ESE Hospital Universitario San Jorge, así como también la formulación de una estrategia de inversión más adecuada para el crecimiento de la Organización, esto según los resultados que se hubiesen obtenido (Carmona Arias y Jaramillo Correa, 2010).

Ahora bien, para conocer a fondo la situación sometida a estudio, se realizó una convocatoria a todos los funcionarios de la ESE Hospital Universitario San Jorge mediante 5 cooperativas. Esto con la finalidad de realizar una encuesta, respondida en cada lugar de trabajo, que contó con la participación un total de 70 trabajadores por corporación. (Carmona Arias y Jaramillo Correa, 2010).

Como resultado, se obtuvo que los empleados no perciben favorablemente el clima laboral de la entidad, considerando como un clima laboral inflexible e intranquilo. Esto debido a la existencia de aspectos del clima organizacional que es necesario corregir por las autoridades encargadas. Otro de los resultados obtenidos hace mención al compromiso institucional respecto a los empleados, dónde los empleados reportaron un bajo nivel de compromiso hacia la organización, esto debido a la insuficiencia de los beneficios laborales recibidos y al poco respaldo de los líderes (Carmona Arias y Jaramillo Correa, 2010).

La segunda investigación tiene lugar en la ESE Hospital Universitario de Santander, realizada por la investigadora Sonia Luz Villareal Correa, en el año 2012. Su estudio en relación al clima organizacional, en dicha sede constó con el objetivo de determinar la percepción de los trabajadores con contrato directo sobre diferentes variables que forman parte del clima organizacional de la ESE Hospital Universitario de Santander y describir el clima en las diferentes

áreas de la organización (Villareal Correa, 2012).

El estudio fue realizado a partir de encuestas tomadas al personal, dónde se obtuvieron resultados positivos al evaluar la percepción de las variables del clima organizacional y se manifestó en un nivel de clima organizacional estable. Asimismo los ítems de ayuda del jefe, respecto a los trabajadores, presentan acompañamiento en la productividad, presentándose una buena relación entre jefe-trabajador lo que ha generado valores personales tales como la responsabilidad, la confianza y la solidaridad (Villareal Correa, 2012).

La variable confort físico también presentó un nivel de clima estable, lo que significa que los empleados no expresan una total satisfacción por el espacio físico y los equipamientos usados para desempeñar la labor de sus tareas. Esta variable, se veía con una afectación en particular producto de la reestructuración física que afrontaba el hospital en ese momento. También se realizó un enfoque a la variable control/presión, misma que presentó un nivel de clima organizacional alto, puesto a que los empleados tienen conocimiento de que algunas actividades se realizan solo bajo la autorización del jefe, mientras que para otras poseen cierto grado de autonomía.

Por último, se obtuvo como resultado de la última variable, cohesión entre colegas, un nivel de clima organizacional estable con tendencia a cambiar, pero el mismo es resultado de las características de las personalidades de los trabajadores, encontrándose niveles altos de compañerismo, amabilidad y atención y colaboración, pese a que el ambiente laboral no permite que exista mayor confianza entre los trabajadores (Villareal Correa, 2012).

La tercera investigación trata sobre el estudio al clima organizacional en un hospital público de Quindío Colombia y fue realizada en el año 2015 por los investigadores Agudelo Loaiza, Echeverry Ríos, Echeverry Moreno, Beltrán Cárdenas y Moreno. Las dimensiones abordadas en la presente investigación fueron la comunicación, relaciones interpersonales, reconocimiento, calidad, objetivos institucionales, toma de decisiones, compromiso, adaptación al cambio, delegación de funciones, coordinación y productividad (Agudelo Loaiza, Echeverry Ríos, Echeverry Moreno, Beltrán Cárdenas y Moreno, 2015).

Para el estudio de esta investigación se obtuvo la participación de 114 empleados en la encuesta programada, comprendidos en la edad de 26 y 35 años, escogidos de forma aleatoria. La muestra estuvo conformada por personal de la planta, personal que se encontraba en prestación de sus servicios y que tuviese un mínimo de 6 meses laborando dentro del hospital (Agudelo Loaiza et al., 2015).

Respecto a la comunicación interna, se encontró una correlación positiva como resultado del clima laboral, demostrando un coeficiente de fiabilidad de 0,943 que es considerado un nivel alto dentro del clima organizacional. El reconocimiento también reportó un coeficiente de confiabilidad elevado. Por otro lado, las relaciones interpersonales, se encontraron de igual manera en una forma positiva altamente significativa (Agudelo Loaiza et al., 2015).

Ahora bien, respecto a otras dimensiones como lo es la toma de decisiones dentro del entorno laboral, se obtuvo un resultado menos favorable, permitiendo inferir la necesidad de aumentar la flexibilidad, y dar más autonomía a los empleados. A diferencia de la dimensión relacionada al compromiso, dónde se pudo apreciar una puntuación que supera todas las anteriores,

demostrando así que los empleados del hospital sienten un alto grado de compromiso con la institución, al punto de sentirse con la capacidad de esforzarse al máximo, presentando igualmente un alto grado de responsabilidad en todo momento a la hora de desempeñar sus actividades laborales (Agudelo Loaiza et al., 2015).

La cuarta investigación se basa en un análisis al clima organizacional de la Institución Prestadora de Salud (IPS) ESIMED, realizado por las investigadoras Cruz Barrera, Osorio Bobadilla y Riveros Sequera. La misma fue realizada en el año 2017, y tuvo por objetivo analizar el clima organizacional de la IPS Esimed, con la finalidad de definir las percepciones, procesos y condiciones que poseen los empleados en relación a su entorno laboral, así como también, determinar y analizar las fortalezas y debilidades de las diferentes categorías del clima organizacional de la IPS Esimed (Cruz Barrera, Osorio Bobadilla y Riveros Sequera, 2017).

Los resultados obtenidos de los análisis realizados sobre la percepción de los trabajadores arrojaron como resultado la existencia de un tipo de clima organizacional autoritario. Este clima surge debido a que en la alta coordinación de la clínica Esimed la mayor parte de la toma de decisiones tiene lugar en la gerencia, delegando solo aquellos aspectos de menor importancia al recurso humano que se encuentra ubicado en cargos inferiores, por lo que se genera una resistencia al cambio y a las necesidades previstas. También se determinó la necesidad de mejorar la administración del talento humano y los procesos de capacitación e inducción, (Cruz Barrera et al., 2017).

Con relación a la investigación titulada Opinión de los empleadores sobre las competencias de los Egresados del programa de enfermería de la Universidad de Sucre frente a los retos cotidianos que enfrentan en el Desempeño de sus funciones, desarrollada por Jaramillo Quintero,

Montesino Acosta, Suárez Tamara Y Vergara Arroyo (2017), la investigación realizada se deriva del macroproyecto titulado “Impacto de los egresados del Programa de Enfermería de la Universidad de Sucre desde la perspectiva de los empleadores, usuarios y egresados”. (Jaramillo Quintero, Montesino Acosta, Suárez Tamara y Vergara Arroyo, 2017).

La investigación tuvo una naturaleza cuantitativa descriptiva, se centró en una muestra de 25 empleadores, habiendo representantes de los sectores público y privado, así como empleadores nacionales e internacionales. Los resultados arrojaron que el 96% ingresó directamente al mundo laboral, mientras que el 4% realizaron maestrías. Pese a esto, los resultados fueron predominantemente positivos con el 86% tienen buenas habilidades de comunicación y el 76% tienen buenas capacidades para aplicar conocimientos teóricos (Jaramillo Quintero et al, 2017).

En cuanto al estudio titulado Desempeño profesional, satisfacción y condiciones laborales de egresados de la Facultad de Enfermería de la Universidad de Cartagena (Colombia), desarrollado por Irma Yolanda Castillo Ávila, Andrés Beltrán Arteaga, Lidy Barroso Martínez, Adriana López Guzmán, Angélica Sánchez Cabrera (2013), el objetivo fue determinar aspectos como el desempeño, las condiciones de trabajo y el nivel de satisfacción de los enfermeros egresados de la Universidad de Cartagena, para lo que se entrevistó a los egresados y a sus empleadores (Castillo Ávila, Beltrán Arteaga, Barroso Martínez, López Guzmán, Sánchez Cabrera, 2013).

Como resultados, el 57,9% de los encuestados considera que tiene un buen desempeño laboral, frente a un 57,1% de los empleadores que consideró bueno el desempeño de los egresados. En cuanto a la satisfacción, el promedio fue de 30,54 de 50 puntos posibles. Y con

respecto a las condiciones, estas son buenas, aunque el número de horas semanales es excesivo (45,67 horas en promedio) (Castillo Ávila, et al, 2013).

En la revisión de los estudios anteriores relacionados con las variables Clima Organizacional y Desempeño laboral, a nivel nacional se hace evidente que el manejo de estas dentro del ámbito hospitalario y con énfasis en el trabajo de enfermería, muestra que se trata de un aspecto clave dentro de la realidad en la que se sitúan estos profesionales en conjunción con otros del sector salud, y una de los principales propósitos planteados se concentra en la necesidad de conocer como ambos están presentes y de cómo inciden en la gestión de estas organizaciones, por ello, partiendo de la interacción que se presenta se ha logrado perfilar los puntos determinantes en estas facilitando a las gerencias respectivas proponer manejos y operatividad para en caminar mejoras sustentables y sostenibles en el tiempo. De igual forma, las revisiones efectuadas en estas fuentes de información primaria permitieron al investigador disponer de un contexto más real para el caso de Colombia, así como de sustentos teóricos y aspectos metodológicos que fueron asumidos en su proporción para dar mayor énfasis en la temática además de aportar nuevos enfoques cuando la realidad lo permite.

- Internacional

En cuanto a investigaciones a nivel internacional, la primera a mencionar hace referencia al estudio del “Clima organizacional en los trabajadores del Hospital de Baja Complejidad Virarte”, esta misma fue realizada por la investigadora Zenaida Solís Chuquiyauri, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Lima – Perú, año 2013. La investigación tuvo por objetivo, analizar el clima organizacional del Hospital de Baja Complejidad Vitarte 2013,

en su dimensión cultural de organización, de diseño organizacional y en su dimensión potencial humano (Solís Chuquiyaui, 2013).

Para llevar a cabo dicho estudio y lograr la obtención de resultados se recurrió a una encuesta con la participación de 20 personas, mismas que formaban parte de los trabajadores de salud del Hospital de Baja Complejidad Vitarte en ese momento; los veinte trabajadores tenían edades comprendidas entre 23 y 55 años de edad, 14 de sexo femenino y 6 de sexo masculino. Los resultados arrojados respecto al clima organizacional en relación a la dimensión cultura organizacional fueron dados por los trabajadores quienes percibieron como favorable los aspectos de dicha dimensión, la cual se encuentra compuesta por: la motivación, identidad, conflicto y cooperación, esto debido a que dentro del entorno laboral contaban con la existencia de identificación y motivación entre sus compañeros hacia los objetivos institucionales, agregando además, que las soluciones a los problemas se daban en un plano con respecto, apoyo mutuo e inteligencia emocional ante el conflicto (Solís Chuquiyaui, 2013).

Así mismo, los trabajadores brindaron resultados respecto a la dimensión diseño organizacional, la cual fue percibida como desfavorable. Dicho muestra el grado de insatisfacción por parte de los trabajadores respecto al mando autoritario por parte de su jefe, creándose entonces una atmósfera de temor y falta de valores. Por otro lado, presentaron casos donde se evidenciaba cierto favoritismo a la hora de toma de decisiones, por lo que existían sentimientos de discriminación por la no correspondencia entre la remuneración y funciones laborales ejercidas (Solís Chuquiyaui, 2013).

Ahora bien, acerca del último punto u objetivo, se hizo mención a la dimensión potencial humano, el cual fue percibido por sus trabajadores nuevamente como desfavorable. De acuerdo a lo expresado por los trabajadores, se demostró que el reconocimiento y las recompensas brindadas se proporcionaban de forma injusta. Por otro lado, existía el temor al riesgo de contraer enfermedades infectocontagiosas, esto debido a las técnicas de salubridad de ambientes físicos, ya que no se cumplía dicha normativa (Solís Chuquiyaui, 2013).

La siguiente investigación estudia el “Clima organizacional y compromiso funcionario en un Hospital público de baja complejidad”, esta es realizada por la investigadora Obreque Huenchuan, estudiante de la Universidad de Chile, en el año 2015. El objetivo de la investigación fue describir las características sociodemográficas de los encuestados, así como también, el clima organizacional y el compromiso de los trabajadores con la institución, las variables de control definidas y las dimensiones. Y de igual forma establecer la priorización de las dimensiones del clima organizacional para su gestión en función del compromiso de los funcionarios (Obreque Huenchuan, 2015).

Para lograr los resultados del estudio se obtuvo la participación de un total de 106 funcionarios pertenecientes al Hospital San Francisco de Llay, incluyéndose además personal subcontratado, por lo que la encuesta fue aplicada a un total de 119 funcionarios, alcanzando así una muestra de 85,7%. Como resultado se obtienen diversas percepciones sobre las dimensiones de clima laboral por parte de los funcionarios. En primer lugar contamos con la estructura, para el cual los funcionarios expresaron una percepción favorable, con una puntuación del 71,6%, dejando claro que, los funcionarios tienen conocimiento de sus responsabilidades, tareas que les corresponde, que se trabaja de forma organizada y planificada, que existe esclarecimiento en cuanto a las

jefaturas, así como que los trabajos son asignados de manera correcta (Obreque Huenchuan, 2015).

En segundo lugar, se ubica la responsabilidad. Los funcionarios respondieron con una percepción positiva respecto a esta dimensión, con una puntuación del 64,7%, por lo que quedó establecido que no era necesario comunicar o consultar todo con sus jefes, debido a que los trabajadores siempre han resultado responsables con sus labores asignadas, confiando de esta manera en aquellos funcionarios que ejecutan sus labores , así como en su criterio y convicción para lograr buenos resultados respecto al cargo, ya que nadie debe asumir responsabilidades que no le corresponden (Obreque Huenchuan, 2015).

En tercer lugar, se encuentra la dimensión recompensa, arrojó un resultado con un porcentaje del 45,1%, el cual determinó que no es favorable ni desfavorable, por lo que no se estuvo ni acuerdo o en desacuerdo en que la institución reconociera a quienes se desempeñan mejor, o que se destacara y reconociese el trabajo bien hecho más que aquel que fuese mal hecho, y que por este último no se reciben críticas. Por otro lado, el 33,3% determinó la situación como desfavorable, y el 27,57% expresó que es favorable. En cuarto lugar se tiene a la identidad, para el cual estos respondieron otorgando una puntuación del 83,3%, lo que evidencia, que los funcionarios tienen la creencia de que el desarrollo de la institución representa su mismo crecimiento profesional, con el pro en el desarrollo de sus aptitudes e intereses, teniéndose así una percepción colectiva de lealtad con la institución y que se está feliz de trabajar en ella (Obreque Huenchuan, 2015).

En quinto lugar, la dimensión motivación arrojó una puntuación del 60,59% donde los funcionarios responden con una percepción favorable de la motivación laboral, por lo que se estima

que los funcionarios muestran interés por la labor que hacen y que se esfuerzan por desarrollar su labor con compromiso y eficiencia (Obreque Huenchuan, 2015).

En sexto lugar, se encuentra la dimensión oportunidad de desarrollo, para el cual se obtuvo una percepción favorable con una puntuación del 51,93% determinando una percepción positiva, existiendo la convicción de que existe una preocupación por lograr la capacitación de los funcionarios, y junto a esto las posibilidades de ascender, desarrollar destrezas y habilidades personales. Por otro lado, un 28,43% no tuvo una opinión indefinida, es decir, ni favorable ni desfavorable, en cambio, el otro 19,61% si tuvo una percepción desfavorable respecto a esta dimensión del clima laboral (Obreque Huenchuan, 2015).

En séptimo lugar se ubica la comunicación. Como resultado, se arrojó una puntuación del 50% donde los funcionarios afirmaron mantenerse informados, esto respecto a las labores por realizar, queda clara la actividad y se recibe la información de forma oportuna, existiendo de esta forma una buena comunicación entre dirección y trabajadores. Contrario a esto un 15,69% cree que no es favorable, y el 34,31% no presentó una opinión clara al respecto (Obreque Huenchuan, 2015).

En octavo lugar, dimensión recursos. Como resultado, no se obtuvo una medida favorable, desfavorable o intermedia, por lo que no se pudo determinar una predominante, teniéndose como resultado: un 38,23% de los funcionarios cree que el número de trabajadores es correcto, que se tiene disponibilidad del material y que la distribución del personal y material es correcta, mientras que el 29,41% piensa lo contrario y el 32,35% restante no expresa una opinión al respecto (Obreque Huenchuan, 2015).

9Por último, la investigación titulada “El clima laboral en los colaboradores del área administrativa del Hospital Regional de Cobán, A.V.”, misma que es realizada por la investigadora Sierra García, estudiante de la Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades, Ciudad de Guatemala, año 2015. La misma arrojó como resultado de una lo siguiente: Se pudo establecer que el clima laboral del área administrativa del Hospital Regional de Cobán tenía una percepción por parte de los trabajadores de carácter favorable, debido a la incidencia de factores positivos, teniéndose como desfavorables las dimensiones en base a la calidad y remuneración. De igual forma, se logró establecer aspectos favorables respecto a la comunicación, mostrando la viabilidad y facilidad de intercambiar opiniones con el jefe, así como también se determinaron percepciones favorables en relación a la dimensión del respeto y la amabilidad, siendo estos elementos valiosos que armonizan el liderazgo, potenciando un clima laboral saludable (Sierra García, 2015).

Por otro lado, las relaciones interpersonales fueron percibidas como favorables, por existir una unidad entre compañeros, armonía y apoyo. Esta dimensión, se encuentra favorable mientras se tratase de compañeros de una misma área laboral determinando que, al tratarse de relaciones entre compañeros de distintas áreas laborales, el caso resultaba ser contrario. No obstante, hay una dimensión del clima laboral en la que todos determinan como desfavorable, y esta se refiere a la remuneración, no sienten que el trabajo realizado valga el dinero que devengan. (Sierra García, 2015).

Con relación a la variable desempeño laboral, se presenta una investigación la cual se titula Factores que inciden en el desempeño laboral del profesional de enfermería en las áreas de hospitalización del Hospital Materno Infantil Dra. Matilde Hidalgo de Procel del Periodo mayo –

agosto 2019 desarrollada por Alvarado Mendieta Carmen y Pinduisaca Torres Erika. La misma se realizó mediante una encuesta a 50 profesionales de la enfermería, en su mayoría mujeres, con edades comprendidas entre los 25 y los 45 años (Alvarado Mendieta y Pinduisaca Torres, 2019).

Como resultado se determinó que los factores que inciden de manera negativa en el desempeño del personal enfermero fueron la falta de capacitación (52%), la inestabilidad laboral (56%), la falta de reconocimientos (40%), jornadas de trabajo excesivas y muy demandantes (52%). También se identificaron factores positivos como adaptación de las enfermeras a sus trabajos, y seguimiento de los procedimientos internos (88% y 70% respectivamente) (Alvarado Mendieta y Pinduisaca Torres, 2019).

La investigación titulada Desempeño laboral del profesional de enfermería del hospital de apoyo “Gustavo Lanatta Lujan”, Bagua y del Hospital de apoyo “Santiago Apóstol” Utcubamba, Amazonas –2017, desarrollada por Soplá Alvarado, Vidal Alfonso (2018), con una muestra de 36 enfermeros por institución. Los resultados sobre el desempeño fueron negativos para ambos hospitales. Del total de encuestados (72) se determinó que 61 tenían un desempeño regular, 8 tenían un mal desempeño y solo 3 tenían un buen desempeño (Soplá Alvarado, 2018).

Así mismo, el estudio titulado Desempeño laboral de las enfermeras (os) de cuidado directo y la satisfacción del enfermo oncológico Hospitalizado. Valencia Estado Carabobo, la cual fue desarrollada por López S, Leydis (2016) que tuvo por objetivo: Determinar la relación entre el Desempeño Laboral de las Enfermeras de Cuidado Directo en sus factores: Acciones Técnicas, Acciones Administrativas y Acciones Ética Legal y su relación con la Satisfacción del Enfermo

Oncológico Hospitalizado en sus factores: Necesidades Fisiológicas, Necesidades Sociales, y Necesidades de Estima. (López S, 2016).

Este estudio se realizó en el Instituto Oncológico “Dr. Miguel Pérez Carreño de la ciudad de Valencia estado Carabobo, la población estuvo conformada por ciento seis (106) enfermeras de cuidado directo de las cuales se estudió una muestra de veintisiete (27) enfermeras (os) que laboran en las áreas de hospitalización; la cual represento el 25 % de la población estudiada. El diseño de la investigación fue descriptiva, correlacional cuantitativa, de corte transversal. (López S, 2016).

La recolección de la información se realizó a través de dos instrumentos tipo cuestionario estructurado cada uno en dos (2) partes: la primera describe los datos socio laborales de los (as) enfermeras de cuidado directo, la segunda parte de la variable Desempeño Laboral de las Enfermeras de Cuidado Directo contentiva de cincuenta y dos (52) ítems con tres observaciones cada una con respuestas dicotómicas y el segundo cuestionario corresponde a la segunda variable: Satisfacción del Enfermo Oncológico Hospitalizado con veinte (20) ítems, con alternativas de respuesta en escala de Likert. (López S, 2016).

Se estudió una muestra de veinte (20) pacientes hospitalizados de ambos sexos. Antes de aplicar el segundo instrumento se sometió a una prueba de validez de contenido a cinco pacientes que acudieron a la consulta de Radioterapia. La confiabilidad del instrumento se obtuvo con la prueba de Alfa Crombach obteniendo como resultado para la segunda variable de 0,82 considerándose este valor (bueno). Para la correlación de factores y variables se utilizó el Coeficiente de correlación de Pearson. Los resultados obtenidos demostraron que existe una

diferencia estadísticamente significativa entre los factores y sus variables en estudio al obtener ($p < 0,05$) confirmándose las Hipótesis Específicas y la Hipótesis General. (López S, 2016).

En la revisión de los estudios de localización internacional, se evidencia que países como Chile, Venezuela, Perú y Ecuador, consideran que ambas variables son determinantes para una gestión institucional acorde, pero dejan una clara tendencia al comprender el valor significativo que posee el profesional de enfermería para el cual la revisión periódica de tales variables representan un compromiso que les facilita la fluidez operativa de sus organizaciones, lo cual se evidencia en la generación de propuestas de cambio y sostenimiento en la dinámica laboral de estos espacios. De la misma forma, al analizar los contenidos y precisar su estructura se ha posibilitado al estudio un conjunto de teorías relacionadas con las variables permitiendo incorporar algunos elementos para la conformación del sustento necesario, además de facilitar la observación de los elementos que permiten la construcción de instrumentos calificados para conocer de estas realidades.

Por último, se reúnen algunas investigaciones relativas a la correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en ámbitos distintos a la salud (dado el muy limitado número de investigaciones de este tipo realizadas en hospitales, clínicas u otros establecimientos similares).

La investigación de Ynfantes y Fernando (2018) titulada “Relación del clima organizacional con el desempeño laboral de la empresa Reyser Ing. SRL de Cajamarca en el 2018” tuvo como objetivo evaluar la relación ambos factores en la empresa implicada. Para la misma se empleó una muestra de 15 empleados y la metodología empleada fue la realización de una encuesta (Ynfantes y Fernando, 2018).

El estudio arrojó como resultado la existencia de una correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral para los empleados de la empresa Reyser Ing. SRL, en las dimensiones de eficiencia, eficacia y productividad. Por lo que se recomendaron medidas para fortalecer estas variables, como la capacitación del personal y el incentivo a la integración. (Ynfantes y Fernando, 2018).

En el estudio presentado por Pastor Guillén (2018) en su investigación “Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017”, señaló que el clima organizacional es una de las causas que intervienen de forma más significativa en el desempeño laboral, por lo que se plateó ubicar los obstáculos asociados al clima que afectan el desempeño. (Pastor Guillén, 2018).

La investigación tuvo lugar en la empresa Pecsca, específicamente en el área administrativa, con una muestra de 162 trabajadores. Los resultados evidenciaron que en efecto había una relación estrecha entre ambas variables y que especialmente se veía reflejada en la dimensión de realización personal (Pastor Guillén, 2018).

En cuanto al estudio de Pacheco Sanunga (2017), igualmente versa sobre la relación entre clima y desempeño laboral. Se trata de un estudio amplio de las PYMES hoteleras de la ciudad de Riobamba, con una población de 50 gerentes y 96 empleados. La misma arrojó resultados positivos, por lo que el clima organizacional de las empresas analizadas incide de manera favorable en el desempeño laboral de sus trabajadores (Pacheco Sanunga, 2017).

La Torre Santillán (2016) en su investigación “Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa H&P constructores y contratistas S.A.C – Chachapoyas – 2016”, tuvo como objetivo determinar la relación entre el desempeño laboral y el clima organizacional en la empresa señalada. (La Torre Santillán, 2016).

Se contó con una población de 26 empleados que dado su número reducido, se utilizaron todos para la muestra. Para obtener la información se utilizaron encuestas y observación. Analizando los resultados se observó una relación directa entre el clima y el desempeño, señalándose que la programación adecuada de las tareas y el establecimiento de metas claras en la realización de las actividades eran elementos esenciales a fortalecer para elevar el desempeño laboral. (La Torre Santillán, 2016).

En conclusión, en este capítulo se pudo analizar a fondo los conceptos más importantes de la investigación y sobre los cuales se pretende dar un diagnóstico, es decir, el clima organizacional y el desempeño laboral. En especial, se determinó cuáles son los elementos que integran estos conceptos además de los conceptos que influyen en los mismos. Esta información será esencial a la hora de elaborar el cuestionario de la investigación.

CAPÍTULO III MÉTODO

El presente capítulo detalla los aspectos metodológicos de la investigación, es decir, sus objetivos, participantes, población y muestra, el lugar de la investigación (que como se ha señalado, es la ESE Hospital del Rosario de Campoalegre) y los aspectos éticos de la misma (como el carácter voluntario de la participación). De igual forma se analiza el diseño de la investigación y el instrumento seleccionado para recopilar la información.

3.1. Objetivo

3.1.1. General

Analizar el estado del clima organizacional de la ESE Hospital del Rosario del municipio Campoalegre, Departamento de Huila, Colombia, para determinar cómo se relaciona con el desempeño del personal del centro de salud.

3.1.2. Específicos

- **Identificar y analizar el estado de los factores que determinan el Clima Organizacional de la ESE Hospital del Rosario del municipio Campoalegre, Departamento de Huila, Colombia, para establecer como es el clima dentro de la institución.**

- **Establecer el tipo de Clima Organizacional de la ESE Hospital del Rosario del municipio Campoalegre, Departamento de Huila, Colombia, a partir de las percepciones del personal, para determinar cómo influye en su desempeño.**

- **Describir las dimensiones en el Clima Organizacional de la ESE Hospital del Rosario del municipio Campoalegre, Departamento de Huila, Colombia.**

- **Caracterizar los factores que orientan el Desempeño laboral de la ESE Hospital del Rosario del municipio Campoalegre, Departamento de Huila, Colombia, determinando que aspectos registran un resultado favorable.**

- **Describir el desempeño de la tarea de la ESE Hospital del Rosario del municipio Campoalegre, Departamento de Huila, Colombia.**

3.2. Diseño del método

3.2.1. Diseño:

El diseño de la investigación se basa en una investigación no experimental transeccional descriptivo, es la que centra en analizar cuál es el nivel o estado de una o diversas variables en un momento, en un tiempo único o a través de la relación entre un conjunto de variables en un punto en el tiempo. Por otra parte, no hay posibilidad de manipular las variables independientes o los procesos casuales, aunque intenta corroborar el efecto de tales procesos sobre uno o más efectos, sólo que esos procesos casuales ya ocurrieron o están fuera del alcance del investigador. (Hurtado, 2010).

En cuanto a la recolección de datos para este estudio, dentro de la investigación no experimental, se utiliza el diseño transversal o transeccional debido a que se realizaran observaciones para estudiar el Clima organizacional y el Desempeño Laboral, en un tiempo único, para analizar las variables. (Hernández y otros 2014), sostienen, que estas son las investigaciones que recopilan datos en un tiempo único, para así realizar su descripción, característica ésta, en la que coincide con (Hurtado 2010).

3.2.2. Alcance del estudio:

La investigación es del tipo descriptivo y correlacional. En este sentido, los estudios descriptivos pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a los que se refieren. (Hernández y otros, 2014). De allí que en la investigación se recolectará información sobre las variables Clima Organizacional y Desempeño Laboral, a partir de sus dimensiones e indicadores y del ámbito en el cual se desarrollan, para determinar cómo es su comportamiento en la ESE Hospital del Rosario de Campoalegre.

En cuanto al alcance, se trata de un estudio correlacional, el cual tiene como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables (en un contexto en particular) (Hernández y otros 2014). De esta forma, una vez que se midan en forma conjunta las variables objeto de estudio, se procederá a evaluar la relación existente entre ellas, de manera cuantitativa, a través del cálculo del coeficiente de correlación; y de manera cualitativa, a través del análisis de los resultados obtenidos, permitiendo predecir el comportamiento de una variable si se conoce el de la otra.

3.3. Participantes

Es importante destacar que, el diseño metodológico representa la base para planificar todas las actividades que se requieren en el proyecto de investigación, uno de sus elementos fundamentales es la población y la muestra ya que especifica a quien se va estudiar y en qué cantidad; es decir se presenta la unidad de análisis. En la presente investigación se contó con la

población de 166 empleados de la ESE Hospital del Rosario de Campoalegre. Tomando lo anterior, la población de estudio puede tipificarse como finita. Los participantes representan un grupo heterogéneo y sus integrantes provienen de distintos entornos socioeconómicos y étnicos. Igualmente ocupan diversos cargos en las diferentes áreas del hospital y pertenecen a grupos etarios diferentes. Estos factores no fueron incluidos en el diseño de la investigación, dada la confidencialidad de los cuestionarios.

Muestra

Para el cálculo de tamaño de muestra cuando la población es finita, es decir contable y la variable de tipo categórica, primero será necesario conocer "N" o sea el número total de sujetos. Si la población es finita, es decir se conoce el total de la población y se desea saber cuántos del total tendrán que estudiarse la fórmula sería:

Dónde:

- N = Total de la población
- $Z\alpha = 1.96$ al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)
- q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)
- d = precisión (en su investigación use un 5%)

Según diferentes seguridades el coeficiente de $Z\alpha$ varía, así:

- Si la seguridad $Z\alpha$ fuese del 90% el coeficiente sería 1.645
- Si la seguridad $Z\alpha$ fuese del 95% el coeficiente sería 1.96
- Si la seguridad $Z\alpha$ fuese del 97.5% el coeficiente sería 2.24
- Si la seguridad $Z\alpha$ fuese del 99% el coeficiente sería 2.576

$$n = \frac{166 \times 1,96^2 \times 0,05 \times 0,95}{0,05^2 \times (166-1) + 1,96^2 \times 0,05 \times 0,95}$$

$$n = 52$$

En definitiva, la cantidad de trabajadores que participaron en el estudio son 52 empleados de la ESE Hospital del Rosario de Campoalegre.

3.4. Escenario

El escenario de la investigación será la ESE Hospital del Rosario ubicada en el municipio Campoalegre, departamento Huila, Colombia. El periodo establecido para la realización del estudio ha sido establecido, ya que, de acuerdo a la información suministrada por el área de recursos humanos, es la época del año en la cual la menor cantidad de trabajadores se ausentan por motivo de vacaciones laborales.

3.5. Instrumentos de recolección de información

Otro paso importante después de seleccionar establecer la muestra adecuada para la investigación es presentar las diversas técnicas de la recolección de datos que se utilizó como el método deductivo a través de los instrumentos relacionados para recoger la información que requiere el trabajo de investigación.

En la presente investigación, consiste en realizar una serie de preguntas utilizando para ello un instrumento que refleja los datos de interés donde se vincule con las variables de la investigación y sus indicadores. Medir es el proceso de vincular conceptos abstractos con indicadores de manera organizada para clasificar los datos (Hernández y col, 2014). La finalidad

de utilizar en esta investigación el cuestionario es obtener, de manera sistemática y ordenada, información acerca de la población con la que se trabaja, sobre las variables, de manera de obtener un instrumento que refleje la información de calidad necesaria para esta investigación.

El cuestionario es el instrumento más utilizado para recolectar datos. Agregan los autores antes citados que, es un documento integrado por un conjunto de preguntas redactadas y estructuradas de forma coherente, para ser planeadas a los informantes de las unidades de observación, con el fin de captar y difundir la estadística básica que demanda la sociedad, organizado de acuerdo con el objetivo determinado para captar información que dé respuesta a los planteamientos conceptuales derivados de la problemática y la consideración hipotética de la realidad que se quiere estudiar en las unidades de observación y temática definida. (Hernández, Fernández y Batista, 2014). El cuestionario versionado para conocer de las variables Clima Organizacional y Desempeño Laboral, se desarrolló compuesto por 75 ítems redactados de forma afirmativa o juicios, el cual mide la reacción de los trabajadores dispuestos en la muestra.

Al considerar al instrumento, un aspecto fundamental lo representa la validez de contenido, la cual descansa generalmente en el juicio de expertos (métodos de juicio). Se define como el grado en que los ítems que componen el test representan el contenido que el test trata de evaluar. Por tanto, la validez de contenido se basa en la definición precisa del dominio y en el juicio sobre el grado de suficiencia con que ese dominio se evalúa.

En este sentido, la validez de contenido practicada al instrumento desarrollado se basó en el suministro de un formato para tal propósito en donde se presentaron los ítems asociados con los objetivos, las dimensiones e indicador con el cual se relaciona. Este formato busca conocer si las redacciones establecen tendenciosidad, si resultan adecuadas o no a los propósitos de la indagatoria. Se realizó con la participación de cuatro validadores, dos expertos en la materia de contenido de la investigación y dos de ellos expertos en metodología de la investigación, quienes emitieron recomendaciones de forma para optimizar la presentación del mismo y su aplicación.

En cuanto a la confiabilidad, otra de las propiedades psicométricas del instrumento, esta dispuso del cálculo del coeficiente de Cronbach, por lo que se aplicó una prueba piloto con 10 trabajadores de otro hospital similar, que no formo parte de la investigación, generando resultados que fueron procesados debidamente con el uso de la hoja de cálculo Excel, de manera que el valor obtenido fue $r_{tt}=0.86$ determinando que se trata de una confiabilidad alta, por lo que se dispuso del mismo para su respectiva aplicación.

3.6 Procedimiento

Para el trabajo de investigación se contactó al personal de la ESE Hospital del Rosario de Campoalegre, según sus días de labor presencial, momento propicio para explicar el proyecto y obtener su consentimiento en la recolección de información. Posteriormente se les proporcionaran la escala e instrumento a responder.

3.7. Operacionalización de las categorías de estudio

Se describe brevemente la forma en que se conceptualiza las categorías.

	Categorías	Instrumento	Dimensiones	Indicador
<i>Principal</i>	Clima organizacional	Cuestionario	Componentes del clima organizacional	Componente individual Componente social Procesos organizacionales
			Tipos de clima organizacional	Clima autoritario Clima participativo
<i>Secundaria</i>	Desempeño laboral		Factores de orientación	Conocimiento, actitud, habilidad, confianza...
			Desempeño de la tarea	

3.8 Análisis de datos

Para el tratamiento y posterior análisis de los datos obtenidos con la aplicación del instrumento a las unidades de medición, estos fueron organizados a través de una matriz de doble entrada, procediendo posteriormente a calculárseles la sumatoria y partiendo de la naturaleza

descriptiva de la investigación se aplicó la estadística descriptiva comenzando por la distribución de frecuencias absolutas y relativas en las respuestas obtenidas. El tratamiento estadístico utilizado en el presente estudio fue de tipo básico, por cuanto, se recolectaron los datos y procesarán permitiendo obtener la distribución de frecuencias absolutas, relativas y porcentajes de la información recolectada, las cuales se presentaron en tablas respectivamente, esto permitió una visión clara de los resultados obtenidos.

3.9. Consideraciones éticas

La presente investigación se realizó con observación de los principios de ética aplicables, específicamente los principios de confidencialidad, respeto, dignidad y voluntariedad, desde su inicio hasta su finalización y especialmente al momento de la recolección de la información provista por los participantes. Además se ha ceñido a la normativa aplicable, que incluye:

- Resolución Numero 8430 de 1993 por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud (específicamente los artículos relativos al consentimiento de los participantes).
- Ley Estatutaria 1581 de 2012 (Octubre 17) por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos.
- Decreto Nacional 1377 de 2013, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012
- Circular Externa 008 de 2020, Superintendencia de Industria y Comercio.

La participación del personal de las distintas áreas de la ESE Hospital de Rosario de Campoalegre fue completamente voluntaria. En este sentido agradecemos profundamente a todos

los participantes por su colaboración. Por otro lado, todos los cuestionarios fueron enviados por correo electrónico y no contienen información personal de ningún tipo que permita determinar la identidad del remitente, su género, edad, cargo que desempeña o ningún otro dato que pudiera permitir su posterior identificación. De la misma manera, al momento de procesar la información no se hizo ningún registro de este tipo de información, ni los investigadores disponen entre los datos recolectados de información de esta naturaleza, a fin de garantizar la plena confidencialidad de las respuestas provistas por los empleados de la ESE Hospital del Rosario de Campoalegre.

En conclusión, esta investigación, de diseño transversal o transeccional y de tipo descriptivo correlacional, tiene como objetivo principal el determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la ESE Hospital del Rosario del Municipio Campoalegre, departamento Huila, Colombia. El instrumento utilizado será un cuestionario que se realizará a 52 empleados de una población de 166 en total.

CAPÍTULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Estadísticas descriptivas

Se presentan a continuación, los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento dirigido al personal que labora en la institución objeto de estudio, y para facilitar esta labor, se han estructurado de acuerdo con los objetivos específicos planteados, de manera que secuencialmente serán presentados los indicadores, las dimensiones y finalmente la variable que los agrupa.

Objetivo Específico: Describir los componentes que determinan el Clima Organizacional de la ESE Hospital del Rosario del municipio Campoalegre, Departamento de Huila, Colombia.

Tabla 1

Indicador: Componente Individual

Ítems	Totalmente de Acuerdo		De Acuerdo		Ni en Acuerdo ni en Desacuerdo		En Desacuerdo		Totalmente en Desacuerdo.		Desv	Prom Ítem
	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)		
1	17	33	12	23	10	19	10	19	3	6	1,29	3,58
2	9	17	11	21	14	27	13	25	5	10	1,25	3,12
3	3	6	19	37	9	17	11	21	10	19	1,26	2,88
	29	18,59	42	26,92	33	21,15	34	21,79	18	11,54	0,36	
Baremo												
Serie	1		2		3		4		5		Prom Ind	3,19
Intervalo	1.00 ≥ X < 1.80		1.81 ≥ X < 2.61		2.62 ≥ X < 3.42		3.43 ≥ X < 4.23		4.24 ≥ X ≤ 5.00		Categoría	Moderada
Categoría	Muy Baja		Baja		Moderada		Alta		Muy Alta			

Nota. Elaboración propia (2021)

Considerando los resultados logrados en el indicador un Componente individual presentado en la tabla 1, se hace evidente que para la consulta del ítem 1, el 33% de los consultados señala estar totalmente de acuerdo con el considerar que tienen definidas las funciones del puesto y las

responsabilidades, de igual forma el 23% de estos considera estar de acuerdo con tal señalamiento.

Para el caso del ítem 2, el 27% de los consultados considera estar ni en acuerdo ni en desacuerdo con el hecho que les gustaría seguir trabajando en su área de trabajo, aun así, el 25% de los entrevistados plantea estar en desacuerdo. En cuanto al ítem 3, el 37% de los consultados señala estar de acuerdo con el hecho de que las relaciones interpersonales entre los miembros de mi unidad son cordiales, mientras el 21% de estos se encuentran desacuerdo con tal afirmación. A partir de este resultado establece que el promedio obtenido por el indicador alcanzó un valor de 3,29 lo cual de acuerdo al baremo establecido representan una categoría moderada.

Tabla 2

Indicador: Componente Social

Ítems	Totalmente de Acuerdo		De Acuerdo		Ni en Acuerdo ni en Desacuerdo		En Desacuerdo		Totalmente en Desacuerdo		Desv	Prom Ítem
	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)		
4	5	10	11	21	9	17	20	38	7	13	1.22	2,75
5	1	2	8	15	15	29	17	33	11	21	1.06	2,44
6	3	6	11	21	14	27	16	31	8	15	1.14	2,71
	9	5,77	30	19,23	38	24,36	53	33,97	26	16,67	0,17	
Baremo												
Serie	1	2	3	4	5	Prom Ind						
Intervalo	1.00 ≥ X < 1.80	1.81 ≥ X < 2.61	2.62 ≥ X < 3.42	3.43 ≥ X < 4.23	4.24 ≥ X ≤ 5.00	Categoría	Moderada					

Nota. Elaboración propia (2021)

De acuerdo los resultados logrados en el indicador componente social, específicamente en el ítem 4, el 38% de los consultados señala estar en desacuerdo con el hecho de que se mantiene la cohesión con el grupo de trabajo ante cualquier circunstancia, aun cuando el 21% de estos señala estar de acuerdo. En relación con el ítem 5, el 33% de los consultados considera estar en desacuerdo con el hecho que el supervisor solicita sus ideas y sugerencias, así como el 21% plantea estar totalmente en desacuerdo con esta afirmación.

Para el caso del ítem 6, 31% del personal entrevistado considera estar en desacuerdo con el hecho de que su supervisor reconoce el trabajo realizado, aun cuando el 27% plantea estar ni en acuerdo ni en desacuerdo con esta consideración. En función a ello este indicador alcanza un promedio de 2,63 lo cual se relaciona con una categoría moderada de acuerdo con el baremo establecido.

Tabla 3

Indicador: Procesos organizacionales

Ítems	Totalmente de Acuerdo		De Acuerdo		Ni en Acuerdo ni en Desacuerdo		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		Desv	Prom Ítem
	F a	Fr (%)	F a	Fr (%)	F a	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)		
7	2	4	18	35	6	12	13	25	13	25	1,29	2,67
8	1	2	13	25	17	33	14	27	7	13	1,05	2,75
9	3	6	13	25	14	27	15	29	7	13	1,14	2,81
	6	3,85	44	28,21	37	23,72	42	26,92	27	17,31	0,07	
Baremo												
Serie	1		2		3		4		5		Prom Ind	2,74
Intervalo	1.00 ≥ X < 1.80		1.81 ≥ X < 2.61		2.62 ≥ X < 3.42		3.43 ≥ X < 4.23		4.24 ≥ X ≤ 5.00		Categoría	Moderada
Categoría	Muy Baja		Baja		Moderada		Alta		Muy Alta			

Nota. Elaboración propia (2021)

Los resultados alcanzados para el indicador procesos organizacionales mostrados en la tabla 3, determinan que para el caso del ítem 7, 35% de los consultados afirma estar de acuerdo con el hecho de que el salario recibido compensa al personal por su esfuerzo, mientras que el 25% plantea estar en desacuerdo con tal aspecto.

En cuanto al ítem 8, el 33% de los consultados señala estar ni en acuerdo ni en desacuerdo con el hecho de que su supervisor le retroalimenta sobre su desempeño, mientras un 27% de estos consultados se encuentra en desacuerdo con este planteamiento. Se expone para el caso del ítem 9, donde el 29% del personal consultado asegura estar en desacuerdo con el hecho de que la institución mantiene información de interés para el personal en cada área de trabajo, por su parte, 27% del personal considera estar ni en acuerdo ni en desacuerdo con dicho planteamiento. De esta manera el promedio alcanzado por el indicador se ubica en un valor de 2,74 lo cual según el baremo pertenece una categoría moderada.

Tabla 4

Dimensión: Componentes de clima organizacional

Indicadores	Totalmente de Acuerdo		De Acuerdo		Ni en Acuerdo ni en Desacuerdo		En Desacuerdo		Totalmente en Desacuerdo.		Desv	Prom ind
	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)		
Componente Individual	29	19	42	27	33	21	34	22	18	12	0,36	3,19
Componente Social	9	6	30	19	38	24	53	34	26	17	0,17	2,63

Procesos organizacionales	6	4	44	28	37	24	42	27	27	17	0,07	2,74
	44	9,40	116	24,79	108	23,08	129	27,56	71	15,17	0,30	
	Baremo											
Serie	1		2		3		4		5		Prom Dim	2,85
Intervalo	1.00 ≥ X < 1.80		1.81 ≥ X < 2.61		2.62 ≥ X < 3.42		3.43 ≥ X < 4.23		4.24 ≥ X ≤ 5.00		Categoría	Moderada
Categoría	Muy Baja		Baja		Moderada		Alta		Muy Alta			

Nota. Elaboración propia (2021)

En base al comportamiento de los indicadores estudiados para la dimensión componentes del clima organizacional, el promedio alcanzado fue de 2,85 lo cual según el baremo se ubica en una categoría moderada destacándose que los indicadores *estudiados* en su totalidad resultaron favorecidos al considerarlos dentro de esta misma categoría.

Objetivo Específico: Determinar el tipo de Clima Organizacional de la ESE Hospital del Rosario del municipio Campoalegre, Departamento de Huila, Colombia.

Tabla 5

Indicador: Clima tipo autoritario – explotador

Ítems	Totalmente de Acuerdo		De Acuerdo		Ni en Acuerdo ni en Desacuerdo		En Desacuerdo		Totalmente en Desacuerdo.		Desv	Prom Ítem
	F a	Fr (%)	F a	Fr (%)	F a	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)		
10	1	2	10	19	12	23	18	35	11	21	1,09	2,46
11	2	4	4	8	10	19	24	46	12	23	1,02	2,23
12	1	2	9	17	13	25	20	38	9	17	1,04	2,48
	4	2,56	23	14,74	35	22,44	62	39,74	32	20,51	0,14	
	Baremo											

Serie	1	2	3	4	5	Prom Ind	2,39
Intervalo	1.00 ≥ X < 1.80	1.81 ≥ X < 2.61	2.62 ≥ X < 3.42	3.43 ≥ X < 4.23	4.24 ≥ X ≤ 5.00	Categoría	Baja
Categoría	Muy Baja	Baja	Moderada	Alta	Muy Alta		

Nota. Elaboración propia (2021)

Al observar los resultados alcanzados para el indicador clima tipo autoritario-explotador presentados en la tabla 5, se destaca que para el ítem 10, el 35% del personal entrevistado plantea estar en desacuerdo con el hecho de que, en la institución, se labora bajo una sensación de temor a los supervisores, asimismo para el 21% de este personal el criterio seleccionado fue totalmente en desacuerdo.

Con respecto al ítem 11, 46% del personal consultado considera estar en desacuerdo con el hecho de que existe desconfianza de los directores hacia el trabajo del personal, asimismo el 24% se ubica en la alternativa ni en acuerdo ni en desacuerdo en relación con esta propuesta. Se estableció para el ítem 12, que el 38% del personal asegura estar en desacuerdo con el hecho de que en la institución excluyen a los trabajadores en la toma de decisiones, por su parte el 25% de este personal asume la alternativa ni en acuerdo ni en desacuerdo. En base a los resultados alcanzados el indicador obtiene un promedio de 2,39 que se ubica en una categoría baja.

Tabla 6

Indicador: Clima tipo autoritario – paternalista

Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Ni en Acuerdo ni en Desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo	Desv
------------------------------	-------------------	---------------------------------------	----------------------	---------------------------------	-------------

Ítems	F a	Fr (%)	F a	Fr (%)	F a	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)		Prom Ítem
13	4	8	16	31	9	17	12	23	11	21	1,3	2,81
14	2	4	9	17	17	33	18	35	6	12	1,02	2,67
15	1	2	12	23	18	35	13	25	8	15	1,05	2,71
	7	4,49	37	23,72	44	28,21	43	27,56	25	16,0 3	0,07	
Baremo												
Serie	1		2		3		4		5		Prom Ind	2,73
Interval o	1.00 ≥ X < 1.80		1.81 ≥ X < 2.61		2.62 ≥ X < 3.42		3.43 ≥ X < 4.23		4.24 ≥ X ≤ 5.00		Cate- goría	Moderada
Categorí a	Muy Baja		Baja		Moderada		Alta		Muy Alta			

Nota. Elaboración propia (2021)

De acuerdo los resultados alcanzados por el indicador clima tipo autoritario-paternalista presentado en la tabla 6, expone que para el caso del ítem 13, 31% de los consultados señala estar de acuerdo con el hecho de que la gerencia mantiene una comunicación abierta con todo el personal de la institución, mientras que el 23% de estos considera estar en desacuerdo.

Por su parte en el caso del ítem 14, 35% de los consultados se encuentra en desacuerdo con el hecho de que se recompensa desde la gerencia todo logro del personal, mientras que 33% señala ni en acuerdo ni en desacuerdo con esta opción. De acuerdo con los resultados del ítem 15, 35% del personal consultado asume la alternativa ni en acuerdo ni en desacuerdo con el hecho de que son aplicadas las sanciones correspondientes en caso de una falta del personal con sus responsabilidades, mientras que 25% de estos se encuentra en desacuerdo. De esta manera promedio alcanzado por el indicador adquiere un valor de 2,73 lo cual se relaciona con una categoría moderada según el baremo desarrollado.

Tabla 7

Indicador: *Clima tipo participativo – consultivo*

Ítems	Totalmente de Acuerdo		De Acuerdo		Ni en Acuerdo ni en Desacuerdo		En Desacuerdo		Totalmente en Desacuerdo.		Desv	Prom Ítem
	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)		
16	4	8	15	29	11	21	15	29	7	13	1,2	2,88
17	3	6	16	31	8	15	16	31	9	17	1,23	2,77
18	7	13	13	25	18	35	11	21	3	6	1,1	3,19
	14	8,97	44	28,21	37	23,72	42	26,92	19	12,18	0,22	
Baremo												
Serie	1		2		3		4		5		Prom Ind	2,95
Intervalo	1.00 ≥ X < 1.80		1.81 ≥ X < 2.61		2.62 ≥ X < 3.42		3.43 ≥ X < 4.23		4.24 ≥ X ≤ 5.00		Categoría	Moderada
Categoría	Muy Baja		Baja		Moderada		Alta		Muy Alta			

Nota. Elaboración propia (2021)

Basado en los resultados del indicador clima tipo participativo-consultivo presentado en la tabla 7, se tiene que para el caso del ítem 16, 29% de los consultados señala estar en desacuerdo con la proposición de que la gerencia promueve una relación de trabajo de mutua confianza con su personal, por su parte un 29% asegura estar de acuerdo con esta referencia.

Refieren los resultados del ítem 17, que el 31% del personal entrevistado señala estar en desacuerdo con el hecho de que son identificadas las necesidades que afectan el desempeño del personal para una mejora continua, mientras que el 31% asegura estar de acuerdo con dicho planteamiento. Por su parte en el ítem 18, un 35% de los consultados asume estar ni en acuerdo ni en desacuerdo con el hecho de que se estimula al personal para el logro de las metas desde la gerencia, mientras que el 25% asegura estar de acuerdo con tal planteamiento. De esta manera el

promedio alcanzado por el indicador obtiene un valor de 2,95 lo cual se ubica en una categoría moderada.

Tabla 8

Indicador: Clima tipo participativo – en grupo

Ítems	Totalmente de Acuerdo		De Acuerdo		Ni en Acuerdo ni en Desacuerdo		En Desacuerdo		Totalmente en Desacuerdo.		Desv	Prom Ítem
	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)		
19	8	15	14	27	10	19	16	31	4	8	1,23	3,12
20	8	15	16	31	11	21	11	21	6	12	1,26	3,17
21	7	13	16	31	10	19	11	21	8	15	1,3	3,06
	23	14,74	46	29,49	31	19,87	38	24,36	18	11,54	0,06	
Baremo												
Serie	1	2	3	4	5	Prom Ind						
Intervalo	1.00 ≥ X < 1.80	1.81 ≥ X < 2.61	2.62 ≥ X < 3.42	3.43 ≥ X < 4.23	4.24 ≥ X ≤ 5.00	Categoría	Modera da					
Categoría	Muy Baja	Baja	Moderada	Alta	Muy Alta							

Nota. Elaboración propia (2021)

En base a los resultados alcanzados por el indicador clima tipo participativo - en grupo, presentado en la tabla 8, destaca en el ítem 19, que el 31% del personal consultado se encuentra en desacuerdo con el hecho de que el personal de la institución posee la confianza para un dialogo directo con la dirección, mientras el 27% de estos considera estar de acuerdo con tal planteamiento.

De acuerdo con el ítem 20, el 31% del personal consultado señala estar de acuerdo con el

hecho de que, según su responsabilidad, el personal participa en los procesos de toma de decisión de su área de trabajo, mientras el 21% de estos asume la alternativa ni en acuerdo ni en desacuerdo. Por su parte en el ítem 21, 31% de los consultados plantea estar de acuerdo con el hecho de que la gerencia de la institución dialoga con el personal para el logro de los objetivos, mientras un 21% de estos plantea estar en desacuerdo. De esta manera el promedio alcanzado por el indicador adquiere un valor de 3,12 lo cual ubican una categoría moderada según el baremo desarrollado

Tabla 9

Dimensión: Tipos de Clima Organizacional

Indicadores	Totalmente de Acuerdo		De Acuerdo		Ni en Acuerdo ni en Desacuerdo		En Desacuerdo		Totalmente en Desacuerdo.		Desv	Prom ind
	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)		
Clima tipo autoritario – explotador	4	3	23	15	35	22	62	40	32	21	0,14	2,39
Clima tipo autoritario – paternalista	7	4	37	24	44	28	43	28	25	16	0,07	2,73
Clima tipo participativo – consultivo	14	9	44	28	37	24	42	27	19	12	0,22	2,95
Clima tipo participativo – en grupo	23	15	46	29	31	20	38	24	18	12	0,06	3,12
	48	7,69	150	24,04	147	23,56	185	29,65	94	15,06	0,32	
	Baremo											

Serie	1	2	3	4	5	Prom Dim	2,80
Intervalo	1.00 ≥ X < 1.80	1.81 ≥ X < 2.61	2.62 ≥ X < 3.42	3.43 ≥ X < 4.23	4.24 ≥ X ≤ 5.00	Categoría	Moderada
Categoría	Muy Baja	Baja	Moderada	Alta	Muy Alta		

Nota. Elaboración propia (2021)

Los resultados alcanzados de la dimensión tipos de clima organizacional, plantean un promedio con un valor de 2,80 lo cual se ubica en una categoría moderada y de acuerdo con el comportamiento de los indicadores descartan que exista un clima de tipo autoritario explotador, por lo que hacen mayor énfasis en el clima de tipo participativo en grupo, seguido de participativo consultivo y finalmente autoritario paternalista.

Objetivo Específico: Describir las dimensiones en el Clima Organizacional de la ESE Hospital del Rosario del municipio Campoalegre, Departamento de Huila, Colombia.

Tabla 10

Indicador: Comunicación Interpersonal

Ítems	Totalmente de Acuerdo		De Acuerdo		Ni en Acuerdo ni en Desacuerdo		En Desacuerdo		Totalmente en Desacuerdo.		Desv	Prom Ítem	
	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)			
22	8	15	18	35	5	10	13	25	8	15	1.36	3,1	
23	8	15	12	23	17	33	11	21	4	8	1.17	3,17	
24	7	13	11	21	14	27	13	25	7	13	1.25	2,96	
	23	14,74	41	26,28	36	23,08	37	23,72	19	12,18	0,11		
Baremo													
Serie	1	2	3	4	5	Prom Ind							3,08

Intervalo	$1.00 \geq X < 1.80$	$1.81 \geq X < 2.61$	$2.62 \geq X < 3.42$	$3.43 \geq X < 4.23$	$4.24 \geq X \leq 5.00$	Categoría	Moderada
Categoría	Muy Baja	Baja	Moderada	Alta	Muy Alta		

Nota. Elaboración propia (2021)

De acuerdo con los resultados alcanzados para el indicador comunicación interpersonal, presentado en la tabla 10, se tiene que para el ítem 22, el 35% del personal entrevistado asegura estar de acuerdo con el hecho de que se promueve en la institución una comunicación para brindar la orientación necesaria al personal, mientras que un 25% de este personal asegura estar en desacuerdo con dicha alternativa.

De acuerdo con el ítem 23, se evidencia que el 33% de los consultados consideran estar ni en acuerdo ni en desacuerdo con el hecho de que el dialogo entre el personal fomenta el conocimiento de experiencias laborales exitosas, por su parte el 23% de este personal asegura estar de acuerdo tal referencia.

En el caso del ítem 24, 27% de los consultados considera estar ni en acuerdo ni en desacuerdo con el hecho de que la comunicación interpersonal permite una vía para solventar complejidades en el cumplimiento del trabajador, mientras que el 25% de estos plantea estar en desacuerdo con dicha referencia. De esta manera el promedio alcanzado obtiene un valor de 3,08 lo cual señala una categoría moderada según el baremo.

Tabla 11

Indicador: Autonomía para la Toma de Decisiones

Ítems	Totalmente de Acuerdo		De Acuerdo		Ni en Acuerdo ni en Desacuerdo		En Desacuerdo		Totalmente en Desacuerdo.		Desv	Prom Ítem
	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)		
25	4	8	19	37	9	17	13	25	7	13	1,22	3
26	7	13	16	31	13	25	11	21	5	10	1,2	3,17
27	5	10	11	21	6	12	23	44	7	13	1,23	2,69
	16	10,26	46	29,49	28	17,95	47	30,13	19	12,18	0,24	
Baremo												
Serie	1		2		3		4		5		Prom Ind	2,95
Intervalo	1.00 ≥ X < 1.80		1.81 ≥ X < 2.61		2.62 ≥ X < 3.42		3.43 ≥ X < 4.23		4.24 ≥ X ≤ 5.00		Categoría	Moderada
Categoría	Muy Baja		Baja		Moderada		Alta		Muy Alta			

Nota. Elaboración propia (2021)

Los resultados del indicador Autonomía para la toma de decisiones presentados en la tabla 11, establecen para el caso del ítem 25, donde el 37% del consultados señala estar de acuerdo con el hecho de que existe respeto ante las decisiones que el personal puede tomar en su área de trabajo, mientras que el 25% de estos considera estar en desacuerdo con tal afirmación.

En relación con el ítem 26, 31% del personal consultado asegura estar de acuerdo con el hecho que la capacidad del equipo de trabajo le faculta a la toma las decisiones, mientras el 25% señala ni en acuerdo ni en desacuerdo con tal propuesta. En el caso del ítem 27, 44% del personal entrevistado señala estar en desacuerdo con el hecho de que se reconoce el ámbito en el cual el personal puede tomar decisiones de manera autónoma, asimismo un 21% de este personal señala

estar de acuerdo con el planteamiento a partir de estos resultados el promedio obtenido por el indicador fue de 2,95 lo cual le ubica en una categoría moderada según el baremo desarrollado.

Tabla 12

Indicador: Actitudes y Valores

Ítems	Totalmente de Acuerdo		De Acuerdo		Ni en Acuerdo ni en Desacuerdo		En Desacuerdo		Totalmente en Desacuerdo.		Desv	Prom Ítem
	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)		
28	5	10	13	25	10	19	17	33	7	13	1,23	2,85
29	8	15	12	23	12	23	16	31	4	8	1,22	3,08
30	4	8	11	21	8	15	18	35	11	21	1,26	2,6
	17	10,90	36	23,08	30	19,23	51	32,69	22	14,10	0,24	
Baremo												
Serie	1		2		3		4		5		Prom Ind	2,84
Intervalo	1.00 ≥ X < 1.80		1.81 ≥ X < 2.61		2.62 ≥ X < 3.42		3.43 ≥ X < 4.23		4.24 ≥ X ≤ 5.00		Categoría	Moderada
Categoría	Muy Baja		Baja		Moderada		Alta		Muy Alta			

Nota. Elaboración propia (2021)

Se tiene que en el caso del indicador actitudes y valores, presentado en la tabla 12, donde para el caso del ítem 28, donde el 33% de los consultados considera estar en desacuerdo con el hecho de que existe un sentimiento de apego del personal para con la institución, mientras que el 25% de estos considera estar de acuerdo con tal propuesta.

Para el caso específico 29, del ítem donde el 31% del personal entrevistado asegura estar en desacuerdo con el hecho de que el estilo de gerencia practicado en la institución es para el

personal un elemento distintivo dentro del sector salud, mientras que el 23% de este personal asegura estar de acuerdo con tal propuesta. De acuerdo al criterio de los consultados se destaca en el caso del ítem 30, donde un 35% del personal asegura estar en desacuerdo ante el hecho de que se hace evidente el compañerismo entre el personal de la institución, mientras el 21% de estos señala estar totalmente en desacuerdo con tal propuesta. De acuerdo estos resultados el promedio alcanzado fue de 2,84 lo cual se considera dentro de una categoría moderada en base al baremo desarrollado.

Tabla 13

Dimensión: Dimensiones en el Clima Organizacional

Indicadores	Totalmente de Acuerdo		De Acuerdo		Ni en Acuerdo ni en Desacuerdo		En Desacuerdo		Totalmente en Desacuerdo.		Desv	Prom ind
	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)		
Comunicación Interpersonal	23	15	41	26	36	23	37	24	19	12	0,11	3,08
Autonomía para la Toma de Decisiones	16	10	46	29	28	18	47	30	19	12	0,24	2,95
Actitudes y Valores	17	11	36	23	30	19	51	33	22	14	0,24	2,84
	56	11,97	123	26,28	94	20,09	135	28,85	60	12,82	0,12	
Baremo												
Serie	1		2		3		4		5		Prom Dim	2,96
Intervalo	1.00 ≥ X < 1.80		1.81 ≥ X < 2.61		2.62 ≥ X < 3.42		3.43 ≥ X < 4.23		4.24 ≥ X ≤ 5.00		Categoría	Moderada
Categoría	Muy Baja		Baja		Moderada		Alta		Muy Alta			

Nota. Elaboración propia (2021)

A partir de los resultados obtenidos en la dimensión dimensiones en el clima organizacional presentados en la tabla 13, se evidencia que el promedio logrado fue de 2,96 lo cual se ubica en una categoría moderada de acuerdo al baremo desarrollado, esto hace evidente que los indicadores estudiados para esta dimensión fueron valorados en su totalidad positivamente permitiendo de esta forma reconocer que dentro de la organización estos aspectos favorecen la realidad de esta variable.

Tabla 14

Variable: Clima Organizacional

Dimensión	Totalmente de Acuerdo		De Acuerdo		Ni en Acuerdo ni en Desacuerdo		En Desacuerdo		Totalmente en Desacuerdo.		Desv	Prom ind
	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)		
Componentes de clima organizacional	44	9	116	25	108	23	129	28	71	15	0,30	2,85
Tipos de Clima Organizacional	48	8	150	24	147	24	185	30	94	15	0,32	2,8
Dimensiones en el Clima Organizacional	56	12	123	26	94	20	135	29	60	13	0,12	2,96
	148	9,49	389	24,94	349	22,37	449	28,78	225	14,42	0,08	
Baremo												

Serie	1	2	3	4	5	Prom Dim	2,87
Intervalo	1.00 ≥ X < 1.80	1.81 ≥ X < 2.61	2.62 ≥ X < 3.42	3.43 ≥ X < 4.23	4.24 ≥ X ≤ 5.00	Categoría	Moderada
Categoría	Muy Baja	Baja	Moderada	Alta	Muy Alta		

Nota. Elaboración propia (2021)

Basados en los resultados de la variable Clima Organizacional, presentados en la tabla 14, se tiene que el promedio de la misma fue de 2,87 por lo que se corresponde con una categoría moderada, destacando que de las dimensiones estudiadas existe una determinación favorable a los fines del estudio.

Objetivo Específico: Describir los factores que orientan el Desempeño laboral de la ESE Hospital del Rosario del municipio Campoalegre, Departamento de Huila, Colombia.

Tabla 15

Indicador: Conocimiento del cargo

Ítems	Totalmente de Acuerdo		De Acuerdo		Ni en Acuerdo ni en Desacuerdo		En Desacuerdo		Totalmente en Desacuerdo.		Desv	Prom Ítem
	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)		
31	4	8	20	38	11	21	11	21	6	12	1,18	3,1
32	4	8	13	25	19	37	12	23	4	8	1,06	3,02
33	3	6	11	21	10	19	18	35	10	19	1,19	2,6
	11	7,05	44	28,21	40	25,64	41	26,28	20	12,82	0,27	
Baremo												

Serie	1	2	3	4	5	Prom Ind	2,91
Intervalo	1.00 ≥ X < 1.80	1.81 ≥ X < 2.61	2.62 ≥ X < 3.42	3.43 ≥ X < 4.23	4.24 ≥ X ≤ 5.00	Categoría	Moderada
Categoría	Muy Baja	Baja	Moderada	Alta	Muy Alta		

Nota. Elaboración propia (2021)

Expresan los resultados del indicador conocimiento del cargo, mostrados en la tabla 15, donde para el caso del ítem 31, se tiene que el 38% de los consultados asegura estar de acuerdo con el hecho de que el trabajo de la institución se sustenta en la experiencia de su personal, mientras que el 21% de estos considera estar ni acuerdo ni en desacuerdo con tal propuesta.

De acuerdo con lo evidenciado en el ítem 32, donde el 37% del personal consultado señala ni en acuerdo ni en desacuerdo con el hecho de que el desempeño del personal supera las metas establecidas por la institución, por su parte el 25% de estos consultado señala en estar de acuerdo con tal propuesta. Con relación al ítem 33, el 35% del personal señala estar en desacuerdo con el hecho de que la institución facilita capacitación especializada para el desarrollo de las habilidades del personal, mientras que el 21% de este personal asegura estar de acuerdo con tal referencia. El promedio alcanzado por este indicador es de 2,91 por lo que su categoría es moderada.

Tabla 16

Indicador: Puntualidad

Ítems	Totalmente de Acuerdo		De Acuerdo		Ni en Acuerdo ni en Desacuerdo		En Desacuerdo		Totalmente en Desacuerdo.		Desv	Prom Ítem
	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)		
34	6	12	18	35	14	27	9	17	5	10	1,16	3,21

35	5	10	19	37	5	10	11	21	12	23	1,38	2,88
36	6	12	21	40	12	23	8	15	5	10	1,16	3,29
	17	10,90	58	37,18	31	19,8 7	28	17,9 5	22	14,1 0	0,22	
Baremo												
Serie	1	2	3	4	5	Prom Ind						
Intervalo	$1.00 \geq X < 1.80$	$1.81 \geq X < 2.61$	$2.62 \geq X < 3.42$	$3.43 \geq X < 4.23$	$4.24 \geq X \leq 5.00$	Categoría	Modera da					
Categoría	Muy Baja	Baja	Moderada	Alta	Muy Alta							

Nota. Elaboración propia (2021)

De acuerdo los resultados alcanzados por el indicador puntualidad, presentados en la tabla 16, que para el caso específico del ítem 34, el 35% de los consultados señala estar de acuerdo con el hecho de que las labores del personal se cumplen con la puntualidad establecida por la institución, mientras que el 27% asume estar ni en acuerdo ni en desacuerdo con esta propuesta.

En cuanto al ítem 35, un 37% del personal entrevistado señala estar de acuerdo con el hecho de que la realización de las actividades en la institución se sustenta en la disponibilidad oportuna de su personal, mientras que 21% de este personal se encuentra en desacuerdo con tal referencia. En el caso del ítem 36. 40% de los consultados están de acuerdo con el hecho de que se realiza un seguimiento de las actividades para asegurar la puntualidad de las mismas, mientras que el 23% de estos asume la alternativa ni en acuerdo ni en desacuerdo. El promedio alcanzado por este indicador es de 3,13 ubicándose en una categoría moderada según el baremo establecido.

Tabla 17

Indicador: Capacidad de respuesta

Ítems	Totalmente de Acuerdo		De Acuerdo		Ni en Acuerdo ni en Desacuerdo		En Desacuerdo		Totalmente en Desacuerdo.		Desv	Prom Ítem
	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)		
37	7	13	20	38	9	17	10	19	6	12	1,25	3,23
38	5	10	10	19	14	27	14	27	9	17	1,23	2,77
39	4	8	16	31	11	1	14	27	7	13	1,2	2,92
	16	10,26	46	29,49	34	21,79	38	24,36	22	14,10	0,23	
Baremo												
Serie	1		2		3		4		5		Prom Ind	2,97
Intervalo	1.00 ≥ X < 1.80		1.81 ≥ X < 2.61		2.62 ≥ X < 3.42		3.43 ≥ X < 4.23		4.24 ≥ X ≤ 5.00		Categoría	Moderada
Categoría	Muy Baja		Baja		Moderada		Alta		Muy Alta			

Nota. Elaboración propia (2021)

Al considerar los resultados del indicador capacidad de respuesta, presentado en la tabla 17, evidencia que para el caso del ítem 37, 38% de los consultados señala estar de acuerdo con el hecho de que el personal cumple con las responsabilidades asignadas al momento de requerirlo, mientras que el 19% de estos considera estar en desacuerdo con dicho planteamiento.

De acuerdo con el resultado alcanzado por el ítem 38, donde el 27% del personal entrevistado señala estar en desacuerdo con el hecho de que el cumplimiento de las actividades es valorado favorablemente por los usuarios, asimismo un 27% considera ni en acuerdo ni en desacuerdo con esta referencia. Para el caso del ítem 39, donde el 31% del personal entrevistado considera estar de acuerdo con el hecho de que resulta suficiente el tiempo asignado a una actividad para lograr su ejecución, mientras que el 27% considera estar en desacuerdo con esta propuesta. El promedio alcanzado por este indicador es de 2,97 y su categoría moderada.

Tabla 18

Indicador: Confianza

Ítems	Totalmente de Acuerdo		De Acuerdo		Ni en Acuerdo ni en Desacuerdo		En Desacuerdo		Totalmente en Desacuerdo.		Desv	Prom Ítem
	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)		
40	9	17	21	40	13	25	8	15	1	2	1,02	3,56
41	4	8	24	46	11	21	12	23	1	2	0,99	3,35
42	7	13	16	31	11	21	12	23	6	12	1,25	3,12
	20	12,82	61	39,10	35	22,44	32	20,51	8	5,13	0,22	
Baremo												
Serie	1		2		3		4		5		Prom Ind	3,34
Intervalo	1.00 ≥ X < 1.80		1.81 ≥ X < 2.61		2.62 ≥ X < 3.42		3.43 ≥ X < 4.23		4.24 ≥ X ≤ 5.00		Categoría	Moderada
Categoría	Muy Baja		Baja		Moderada		Alta		Muy Alta			

Nota. Elaboración propia (2021)

Basado en los resultados del indicador confianza, presentado en la tabla 18 se tiene que para el caso del ítem 40, un 40% de los consultados plantea estar de acuerdo con el hecho de que la institución confía en la capacidad de su personal para cumplir con los objetivos, mientras que el 25% de este personal se plantea ni en acuerdo ni en desacuerdo con dicha alternativa.

Se evidencia para el caso del ítem 41, donde el 46% del personal consultado señala estar de acuerdo con el hecho de que el sentido de cooperación para el logro de las metas está presente en el personal de la institución, mientras que el 23% de estos plantea estar en desacuerdo con

dicha propuesta. En cuanto al ítem 42, el 31% del personal entrevistado señala estar de acuerdo con el hecho de que el personal manifiesta lealtad a su gerencia como una forma de respaldo, por su parte el 23% considera estar en desacuerdo con dicho planteamiento. El promedio alcanzado por este indicador es de 3,34 lo cual establece una categoría moderada.

Tabla 19

Indicador: Iniciativa

Ítems	Totalmente de Acuerdo		De Acuerdo		Ni en Acuerdo ni en Desacuerdo		En Desacuerdo		Totalmente en Desacuerdo.		Desv	Prom Ítem
	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)		
43	5	10	17	33	17	33	8	15	5	10	1,12	3,17
44	8	15	14	27	15	29	8	15	7	13	1,26	3,15
45	11	21	15	29	5	10	14	27	7	13	1,4	3,17
	24	15,38	46	29,49	37	23,7	30	19,2	19	12,1	0,01	
Baremo												
Serie	1		2		3		4		5		Prom Ind	3,16
Intervalo	1.00 ≥ X < 1.80		1.81 ≥ X < 2.61		2.62 ≥ X < 3.42		3.43 ≥ X < 4.23		4.24 ≥ X ≤ 5.00		Categoría	Moderada
Categoría	Muy Baja		Baja		Moderada		Alta		Muy Alta			

Nota. Elaboración propia (2021)

En base a los resultados alcanzados por el indicador iniciativa mostrado en la tabla 19, se evidencia que para el caso del ítem 43, el 33% del personal considera estar de acuerdo con el hecho de que el personal emprende acciones de trabajo sin depender de recibir instrucciones, mientras en similar proporción un 33% asegura estar ni en acuerdo ni en desacuerdo con dicha propuesta.

Se evidencia en el caso del ítem 44, donde el 29% de los consultados plantea estar ni en acuerdo ni en desacuerdo con el hecho de que los miembros de la institución desarrollan métodos de trabajo que afianzan su desempeño, mientras el 27% asegura estar de acuerdo con tal propuesta. Se destaca en el caso del ítem 45, donde el 29% de los consultados asegura estar de acuerdo con el hecho de que para el personal de la institución el trabajo debe hacerse ajustado a la satisfacción del usuario del servicio, mientras que el 27% de estos plantea estar en desacuerdo con esta referencia. El promedio alcanzado por este indicador es de 3,16 situándose dentro de la categoría moderada.

Tabla 20

Indicador: Cooperación

Ítems	Totalmente de Acuerdo		De Acuerdo		Ni en Acuerdo ni en Desacuerdo		En Desacuerdo		Totalmente en Desacuerdo.		Desv	Prom Ítem
	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)		
46	5	10	8	15	10	19	16	31	13	25	1,29	2,54
47	5	10	17	33	11	21	10	19	9	17	1,28	2,98
48	3	6	17	33	11	21	14	27	7	13	1,18	2,9
	13	8,33	42	26,92	32	20,51	40	25,64	29	18,59	0,23	
Baremo												
Serie	1		2		3		4		5		Prom Ind	2,81
Intervalo	1.00 ≥ X < 1.80		1.81 ≥ X < 2.61		2.62 ≥ X < 3.42		3.43 ≥ X < 4.23		4.24 ≥ X ≤ 5.00		Categoría	Moderada
Categoría	Muy Baja		Baja		Moderada		Alta		Muy Alta			

Nota. Elaboración propia (2021)

De acuerdo los resultados logrados por el indicador presentado en la tabla 20, se tiene que en el ítem 46, 31% del personal consultado señala estar en desacuerdo con el hecho de que existe una disposición en el personal para contribuir en la realización del trabajo de otros, mientras que el 25% de estos señala estar totalmente en desacuerdo con tal disposición.

En cuanto al ítem 47, 33% del personal entrevistado plantea estar de acuerdo con el hecho de que para el personal existe un compromiso con la superación de sus metas anteriores, entre que el 21% de estos considera estar ni en acuerdo ni en desacuerdo con el planteamiento. Para el caso del ítem 48, donde el 33% de los consultados señala estar de acuerdo con el hecho de que el dialogo en la institución fortalece las acciones de cooperación entre sus miembros, por su parte el 27% de estos señala estar en desacuerdo. El promedio alcanzado por este indicador fue de 2,81 lo cual lo relaciona con una categoría moderada.

Tabla 21

Indicador: Habilidad

Ítems	Totalmente de Acuerdo		De Acuerdo		Ni en Acuerdo ni en Desacuerdo		En Desacuerdo		Totalmente en Desacuerdo.		Desv	Prom Ítem
	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)		
49	5	10	17	33	8	15	15	29	7	13	1,25	2,96
50	5	10	21	40	10	19	11	21	5	10	1,17	3,19
51	7	13	21	40	6	12	12	23	6	12	1,27	3,21
	17	10,90	59	37,82	24	15,38	38	24,36	18	11,54	0,14	
Baremo												
Serie	1		2		3		4		5		Prom Ind	3,12
Intervalo	1.00 ≥ X < 1.80		1.81 ≥ X < 2.61		2.62 ≥ X < 3.42		3.43 ≥ X < 4.23		4.24 ≥ X ≤ 5.00		Categoría	Moderada

Categoría	Muy Baja	Baja	Moderada	Alta	Muy Alta
------------------	----------	------	----------	------	----------

Nota. Elaboración propia (2021)

Se muestra en los resultados del indicador habilidad en la tabla 21, y se evidencia en el ítem 49, el 33% del personal entrevistado asegura estar de acuerdo con el hecho de que los miembros de la institución han desarrollado habilidades a través de los años de servicio, asimismo un 29% considera estar en desacuerdo con dicha referencia.

Se evidencia en el caso del ítem 50, donde el 40% de los entrevistados señalan estar de acuerdo en relación con que en la institucional el personal está preparado para hacer frente a situaciones de alta exigencia, característico de estos centros de salud, mientras que un 21% de estos considera estar en desacuerdo con dicha consideración. Se destaca en el caso del ítem 51, donde el 40% de los entrevistados plantea estar de acuerdo con el hecho de que la adaptación del personal a situaciones laborales diversas demuestra su capacidad de desempeño, mientras que el 23% plantea estar en desacuerdo. El promedio alcanzado por este indicador fue de 3,12 lo cual se ubican una categoría moderada

Tabla 22

Indicador: Actitud

Ítems	Totalmente de Acuerdo		De Acuerdo		Ni en Acuerdo ni en Desacuerdo		En Desacuerdo		Totalmente en Desacuerdo.		Desv	Prom Ítem
	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)		
52	5	10	20	38	8	15	11	21	8	15	1,27	3,06
53	8	15	15	29	8	15	18	35	3	6	1,22	3,13

54	3	6	14	27	4	8	22	42	9	17	1,22	2,62	
	16	10,26	49	31,41	20	12,8 2	51	32,6 9	20	12,8 2	0,28		
Baremo													
Serie	1	2	3	4	5	Prom Ind							2,94
Intervalo	1.00 ≥ X < 1.80	1.81 ≥ X < 2.61	2.62 ≥ X < 3.42	3.43 ≥ X < 4.23	4.24 ≥ X ≤ 5.00	Catego ría							Moderada
Categoría	Muy Baja	Baja	Moderada	Alta	Muy Alta								

Nota. Elaboración propia (2021)

Establecen los resultados del indicador actitud presentados en la tabla 22, donde en el caso del ítem 52, donde el 38% de los entrevistados considera estar de acuerdo en relación a que existe una predisposición del personal para responder a los compromisos laborales, mientras que un 21% de este personal está en desacuerdo con este planteamiento.

Para el caso del ítem 53, el 35% de los entrevistados plantea estar en desacuerdo en cuanto a que los miembros de la institución pueden manejar situaciones complejas en su trabajo, mientras que el 29% de los entrevistados señala estar de acuerdo con la anterior consideración. Al evidenciar el comportamiento en el ítem 54, se tiene que el 42% de los entrevistados plantea estar en desacuerdo con el hecho de que existe en el personal la motivación para cumplir con los objetivos planteados, mientras que el 27% de estos señala estar de acuerdo. El promedio alcanzado por este indicador es de 2,94 situándose en una categoría moderada.

Tabla 23

Indicador: Liderazgo

Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Ni en Acuerdo ni en	En Desacuerdo	Totalmente en	Desv
------------------------------	-------------------	----------------------------	----------------------	----------------------	-------------

Ítems	Desacuerdo		Desacuerdo		Desacuerdo		Desacuerdo		Desacuerdo		Prom Ítem	
	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)		
55	5	10	22	42	6	12	15	29	4	8	1,18	3,17
56	5	10	17	33	9	17	15	29	6	12	1,22	3
57	3	6	22	42	12	23	11	21	4	8	1,08	3,17
	13	8,33	61	39,10	27	17,3 1	41	26,2 8	14	8,97	0,10	
Baremo												
Serie	1	2	3	4	5	Prom Ind						3,11
Intervalo	1.00 ≥ X < 1.80	1.81 ≥ X < 2.61	2.62 ≥ X < 3.42	3.43 ≥ X < 4.23	4.24 ≥ X ≤ 5.00	Categoría						Moderada
Categoría	Muy Baja	Baja	Moderada	Alta	Muy Alta							

Nota. Elaboración propia (2021)

Basado en los resultados del indicador liderazgo presentado en la tabla 23, donde el ítem 55, donde el 42% de los entrevistados plantean estar de acuerdo con el hecho de que la gerencia de la institución brinda orientaciones al personal para el logro de las metas, mientras el 29% de este personal se encuentra en desacuerdo con tal planteamiento.

Para el caso del ítem 56, donde el 33% del personal consultado señala estar de acuerdo en relación con que el personal muestra una respuesta favorable ante la convocatoria que realice la gerencia en materia laboral, mientras que el 29% de estos se encuentra en desacuerdo con tal planteamiento. Asimismo, para el ítem 57, el 42% del personal señala que está de acuerdo en relación a que los supervisores de la institución persuaden de manera positiva al personal para el cumplimiento de sus responsabilidades, mientras que 23% asume estar ni en acuerdo ni en desacuerdo. El promedio alcanzado por este indicador fue de 3,11 ubicándose en una categoría moderada.

Tabla 24

Dimensión: Factores que orientan el desempeño del personal

Indicadores	Totalmente de Acuerdo		De Acuerdo		Ni en Acuerdo ni en Desacuerdo		En Desacuerdo		Totalmente en Desacuerdo		Desv	Prom ind
	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)		
Conocimiento del cargo	11	7,05	44	28,21	40	25,64	41	26,28	20	12,82	0,27	2,91
Puntualidad	17	10,90	58	37,18	31	19,87	28	17,95	22	14,10	0,22	3,13
Capacidad de respuesta	16	10,26	46	29,49	34	21,79	38	24,36	22	14,10	0,23	2,92
Confianza	20	12,82	61	39,10	35	22,44	32	20,51	8	5,13	0,22	3,34
Iniciativa	24	15,38	46	29,49	37	23,72	30	19,23	19	12,18	0,01	3,16
Cooperación	13	8	42	27	32	21	40	26	29	19	0,23	2,81
Habilidad	17	11	59	38	24	15	38	24	18	12	0,14	3,12
Actitud	16	10	49	31	20	13	51	33	20	13	0,28	2,94
Liderazgo	13	8	61	39	27	17	41	26	14	9	0,10	3,11
	14		46		28		33					
	7	10,47	6	33,19	0	19,94	9	24,15	172	12,25	0,16	
Baremo												
Serie	1		2		3		4		5		Prom Dim	3,05
Intervalo	1.00 ≥ X < 1.80		1.81 ≥ X < 2.61		2.62 ≥ X < 3.42		3.43 ≥ X < 4.23		4.24 ≥ X ≤ 5.00		Categoría	Moderada
Categoría	Muy Baja		Baja		Moderada		Alta		Muy Alta			

Nota. Elaboración propia (2021)

Basado en los resultados de la dimensión factores que orientan el desempeño del personal, presentados en la tabla 24, se tiene que el promedio alcanzado en esta fue de 3,05 por lo que la categoría es moderada de acuerdo con el baremo establecido. Esto determina que el comportamiento de los indicadores que permitieron su estudio, fueron valorados en su totalidad positivamente, logrando mayor énfasis en los aspectos de confianza, habilidad y liderazgo respectivamente.

Objetivo Específico: Describir el desempeño de la tarea de la ESE Hospital del Rosario del municipio Campoalegre, Departamento de Huila, Colombia.

Tabla 25

Indicador: Orientación a resultados

Ítems	Totalmente de Acuerdo		De Acuerdo		Ni en Acuerdo ni en Desacuerdo		En Desacuerdo		Totalmente en Desacuerdo.		Desv	Prom Ítem
	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)		
58	7	13	10	19	10	19	11	21	14	27	1,4	2,71
59	5	10	20	38	9	17	12	23	6	12	1,22	3,12
60	4	8	26	50	5	10	10	19	7	13	1,24	3,19
	16	10,26	56	35,90	24	15,38	33	21,15	27	17,31	0,26	
Baremo												
Serie	1		2		3		4		5		Prom Ind	3,01
Intervalo	1.00 ≥ X < 1.80		1.81 ≥ X < 2.61		2.62 ≥ X < 3.42		3.43 ≥ X < 4.23		4.24 ≥ X ≤ 5.00		Categoría	Moderada
Categoría	Muy Baja		Baja		Moderada		Alta		Muy Alta			

Nota. Elaboración propia (2021)

De acuerdo con los resultados del indicador orientación a resultados presentados en la tabla 25, donde en el ítem 58, el 27% de los consultados señala estar totalmente en desacuerdo en relación a que la institución informa al personal sobre los resultados que espera alcanzar en cada periodo, mientras que el 31% de este personal considera estar en desacuerdo con tal propuesta.

En el caso del ítem 59, 38% de los encuestados plantea estar de acuerdo en función a que las estrategias laborales que define la institución responden a las expectativas de los usuarios del

servicio, mientras que 23% plantea estar en desacuerdo con tal argumento. En cuanto al ítem 60, el 50% del personal señala estar de acuerdo en función a que el personal conoce la gestión que se desarrolla para el logro de los objetivos, mientras que el 19% señala estar en desacuerdo con dicho planteamiento. El promedio alcanzado por este indicador fue de 3,01 ubicando en una categoría moderada.

Tabla 26

Indicador: Relaciones interpersonales

Ítems	Totalmente de Acuerdo		De Acuerdo		Ni en Acuerdo ni en Desacuerdo		En Desacuerdo		Totalmente en Desacuerdo.		Desv	Prom Ítem
	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)		
61	4	8	9	17	14	27	17	33	8	15	1,16	2,69
62	4	8	15	29	11	21	14	27	8	15	1,22	2,87
63	9	17	15	29	6	12	17	33	8	15	1,31	2,88
	17	10,90	39	25,00	31	19,87	48	30,7	24	15,3	0,11	
Baremo												
Serie	1		2		3		4		5		Prom Ind	2,81
Intervalo	1.00 ≥ X < 1.80		1.81 ≥ X < 2.61		2.62 ≥ X < 3.42		3.43 ≥ X < 4.23		4.24 ≥ X ≤ 5.00		Categoría	Moderada
Categoría	Muy Baja		Baja		Moderada		Alta		Muy Alta			

Nota. Elaboración propia (2021)

A partir de los resultados del indicador relaciones interpersonales presentado en la tabla 26, donde en el ítem 61, el 33% de los consultados considera estar en desacuerdo en relación con que el compañerismo caracteriza las relaciones interpersonales de los miembros de la organización, mientras que el 27% de estos considera estar ni en acuerdo ni en desacuerdo con lo postulado.

En cuanto al ítem 62, que el 29% de este personal asegura estar de acuerdo en razón a que predomina un ambiente de confianza entre todo el personal lo cual favorece la relación de trabajo, mientras que un 27% señala estar en desacuerdo con el planteamiento anterior. En el caso del ítem 63, el 33% de los consultados señala estar en desacuerdo en cuanto a que ante la existencia de una comunicación fluida resulta oportuno la solución de conflictos, mientras que el 29% estar de acuerdo. El promedio alcanzado por este indicador es de 2,81 por lo que su categoría moderada.

Tabla 27

Indicador: Iniciativa

Ítems	Totalmente de Acuerdo		De Acuerdo		Ni en Acuerdo ni en Desacuerdo		En Desacuerdo		Totalmente en Desacuerdo.		Desv	Prom Ítem
	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)		
64	4	8	20	38	15	29	7	13	6	12	1,13	3,17
65	2	4	21	40	9	17	16	31	4	8	1,09	3,02
66	4	8	15	29	12	23	16	31	5	10	1,14	2,94
	10	6,41	56	35,90	36	23,08	39	25,00	15	9,62	0,12	
Baremo												
Serie	1		2		3		4		5		Prom Ind	3,04
Intervalo	1.00 ≥ X < 1.80		1.81 ≥ X < 2.61		2.62 ≥ X < 3.42		3.43 ≥ X < 4.23		4.24 ≥ X ≤ 5.00		Categoría	Moderada
Categoría	Muy Baja		Baja		Moderada		Alta		Muy Alta			

Nota. Elaboración propia (2021)

De acuerdo los resultados del indicador iniciativa, presentados en la tabla 27, donde para el ítem 64, 38% de los consultados señala estar de acuerdo en relación con que al presentarse una

situación de complejidad el personal se activa proponiendo opciones de solución, mientras el 29% de estos asume estar ni en acuerdo ni en desacuerdo con el planteamiento.

En cuanto al ítem 65, el 40% de los consultados señala estar de acuerdo en relación con que la institución promueve en el personal el estudio de los procesos para un mayor conocimiento de los mismos, mientras que el 31% de estos está en desacuerdo con lo referido. En función al ítem 66, se evidencia que el 31% del personal entrevistado considera estar en desacuerdo en cuanto a que la iniciativa es una habilidad requerida en el personal, mientras que el 29% asegura estar de acuerdo con tal planteamiento. El promedio de este indicador fue de 3,04 por lo que su categoría moderada.

Tabla 28

Indicador: Trabajo en equipo

Ítems	Totalmente de Acuerdo		De Acuerdo		Ni en Acuerdo ni en Desacuerdo		En Desacuerdo		Totalmente en Desacuerdo.		Desv	Prom Ítem
	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)		
67	1	2	25	48	11	21	9	17	6	12	1,1	3,12
68	1	2	26	50	9	17	9	17	7	13	1,14	3,1
69	1	2	22	42	10	19	13	25	6	12	1,11	2,98
	3	1,92	73	46,79	30	19,23	31	19,87	19	12,18	0,08	
Baremo												
Serie	1		2		3		4		5		Prom Ind	3,07
Intervalo	1.00 ≥ X < 1.80		1.81 ≥ X < 2.61		2.62 ≥ X < 3.42		3.43 ≥ X < 4.23		4.24 ≥ X ≤ 5.00		Categoría	Moderada
Categoría	Muy Baja		Baja		Moderada		Alta		Muy Alta			

Nota. Elaboración propia (2021)

En base a los resultados alcanzados por el indicador trabajo en equipo presentados en la tabla 28, se tiene que para el ítem 67, el 48% del personal entrevistado plantea estar de acuerdo en relación con que predomina el entendimiento en los miembros cuando se ejecuta un trabajo en equipo, mientras que el 21% considera estar ni en acuerdo ni en desacuerdo.

En base al ítem 68, el 50% del personal consultado señala estar de acuerdo en cuanto a que la experiencia laboral del personal les permite liderar diferentes equipos de trabajo, mientras que un 17% señala estar ni en acuerdo ni en desacuerdo con el planteamiento. Para el caso del ítem 69, 42% del personal asegura estar de acuerdo en relación con que la institución fomenta el trabajo en equipo como una estrategia de vinculación para su personal, mientras que 25% señala estar en desacuerdo. El promedio alcanzado por este indicador fue de 3,07 por lo que su categoría moderada.

Tabla 29

Indicador: Calidad

Ítems	Totalmente de Acuerdo		De Acuerdo		Ni en Acuerdo ni en Desacuerdo		En Desacuerdo		Totalmente en Desacuerdo		Desv	Prom Ítem
	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)		
70	2	4	17	33	15	29	13	25	5	10	1,07	2,96
71	3	6	19	37	12	23	10	19	8	15	1,2	2,98
72	3	6	19	37	14	27	11	21	5	10	1,1	3,08
	8	5,13	55	35,26	41	26,28	34	21,79	18	11,54	0,06	
Baremo												
Serie	1	2	3	4	5	Prom Ind						
Intervalo	1.00 ≥ X < 1.80	1.81 ≥ X < 2.61	2.62 ≥ X < 3.42	3.43 ≥ X < 4.23	4.24 ≥ X ≤ 5.00	Categoría	Modera da					
Categoría	Muy Baja	Baja	Moderada	Alta	Muy Alta							

Nota. Elaboración propia (2021)

De acuerdo los resultados alcanzados por el indicador calidad, se tiene que para el ítem 70, el 33% del personal consultado señala estar de acuerdo con el hecho que el personal conoce los indicadores de calidad que se aplican en su área de trabajo, mientras que el 29% de estos considera estar ni en acuerdo ni en desacuerdo.

Con relación al ítem 71, 37% del personal consultado asegura estar de acuerdo en relación con que la institución promueve la formación del personal en materia de calidad de servicio, mientras que el 23% de este personal señala estar ni en acuerdo ni en desacuerdo con el planteamiento. Para el caso del ítem 72, el 37% de los consultados se encuentra de acuerdo con el hecho de que esta institucionalizada la calidad como un elemento distintivo de la organización, mientras que el 27% se encuentran ni en acuerdo ni en desacuerdo. El promedio alcanzado por este indicador es de 3,01 por lo que su categoría moderada.

Tabla 30

Indicador: Organización

Ítems	Totalmente de Acuerdo		De Acuerdo		Ni en Acuerdo ni en Desacuerdo		En Desacuerdo		Totalmente en Desacuerdo.		Desv	Prom Ítem
	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)		
73	5	10	18	35	14	27	9	17	6	12	1,17	3,13
74	6	12	21	40	8	15	10	19	7	13	1,26	3,17
75	8	15	14	27	12	23	11	21	7	13	1,29	3,1
	19	12,18	53	33,97	34	21,7 9	30	19,2 3	20	12,8 2	0,04	
Baremo												

Serie	1	2	3	4	5	Prom Ind	3,13
Intervalo	1.00 ≥ X < 1.80	1.81 ≥ X < 2.61	2.62 ≥ X < 3.42	3.43 ≥ X < 4.23	4.24 ≥ X ≤ 5.00	Categoría	Moderada
Categoría	Muy Baja	Baja	Moderada	Alta	Muy Alta		

Nota. Elaboración propia (2021)

Según los resultados del indicador organización presentado en la tabla 30, refiere para el ítem 73, donde el 35% de los consultados señala estar de acuerdo con el hecho de que los procesos de trabajo se encuentran formalizados evitando así la improvisación, mientras que el 27% de estos se ubica en la alternativa ni en acuerdo ni en desacuerdo.

Para el caso del ítem 74, el 40% de los consultados señala estar de acuerdo con el hecho de que cada unidad de la institución expone la manera como se encuentra organizada, mientras que el 19% de estos plantea estar en desacuerdo con lo expuesto anteriormente. Para el caso del ítem 75, se tiene que el 27% de los consultados asegura estar de acuerdo con el hecho de que el personal de la institución tiene a conocimiento la forma como se encuentra estructura el servicio, mientras que el 23% plantea estar ni en acuerdo ni en desacuerdo. El promedio alcanzado por este indicador fue de 3,13 por lo que su categoría moderada.

Tabla 31

Dimensión: Desempeño de la tarea

Indicadores	Totalmente de Acuerdo		De Acuerdo		Ni en Acuerdo ni en Desacuerdo		En Desacuerdo		Totalmente en Desacuerdo.		Desv	Prom ind
	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)		

Orientación a resultados	16	10,26	56	35,90	24	15,38	33	21,15	27	17,31	0,26	3,01
Relaciones interpersonales	17	10,90	39	25,00	31	19,87	48	30,77	24	15,38	0,11	2,81
Iniciativa	10	6,41	56	35,90	36	23,08	39	25,00	15	9,62	0,12	3,04
Trabajo en equipo	3	1,92	73	46,79	30	19,23	31	19,87	19	12,18	0,08	3,07
Calidad	8	5,13	55	35,26	41	26,28	34	21,79	18	11,54	0,06	3,01
Organización	19	12,18	53	33,97	34	21,79	30	19,23	20	12,82	0,04	3,13
	73	5,20	332	23,65	196	13,96	215	15,31	123	8,76	0,11	
Baremo												
Serie	1		2		3		4		5		Prom Dim	3,01
Intervalo	1.00 ≥ X < 1.80		1.81 ≥ X < 2.61		2.62 ≥ X < 3.42		3.43 ≥ X < 4.23		4.24 ≥ X ≤ 5.00		Categoría	Moderada
Categoría	Muy Baja		Baja		Moderada		Alta		Muy Alta			

Nota. Elaboración propia (2021)

Los resultados alcanzados por la dimensión desempeño de la tarea presentados en la tabla 31, establecen un promedio de 3,01 determinando esta manera una categoría moderada, de igual forma se destaca que los indicadores estudiados para esta dimensión tuvieron una valoración positiva destacándose mayormente en el caso de la organización, el trabajo en equipo y la iniciativa.

Tabla 32

Variable: Desempeño Laboral

Dimensión	Totalmente de Acuerdo		De Acuerdo		Ni en Acuerdo ni en Desacuerdo		En Desacuerdo		Totalmente en Desacuerdo.		Desv	Prom ind
	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)	Fa	Fr (%)		

Factores que orientan el desempeño del personal	147	10,47	466	33,19	280	19,94	339	24,15	172	12,25	0,16	3,05	
Desempeño de la tarea	73	5,20	332	23,65	196	13,96	215	15,31	123	8,76	0,11	3,01	
	220	9,39	798	34,06	476	20,32	554	23,64	295	12,59	0,03		
Baremo													
Serie	1	2	3	4	5	Prom Dim							3,03
Intervalo	1.00 ≥ X < 1.80	1.81 ≥ X < 2.61	2.62 ≥ X < 3.42	3.43 ≥ X < 4.23	4.24 ≥ X ≤ 5.00	Categoría							Moderada
Categoría	Muy Baja	Baja	Moderada	Alta	Muy Alta								

Nota. Elaboración propia (2021)

Al exceder el comportamiento de la variable desempeño laboral presentado en la tabla 32, se evidencia que el promedio alcanzado fue de 3,03 por lo que su categoría moderada, de esta manera se evidencia que las dimensiones utilizadas para el estudio de esta variable tuvieron un comportamiento positivo y favorable.

Objetivo Específico: Establecer la relación entre el clima organizacional de la ESE Hospital del Rosario del municipio Campoalegre, Departamento de Huila, Colombia, y el desempeño del personal.

Tabla de correlación de las variables

CLIMA ORGANIZACIONAL	DESEMPEÑO LABORAL	TOTAL
111	170	281
122	188	310

100	146	246
117	212	329
117	176	293
99	168	267
89	188	277
104	162	266
100	171	271
106	153	259
90	146	236
81	117	198
88	159	247
67	157	224
71	172	243
53	159	212
81	177	258
54	132	186
82	146	228
93	157	250
51	118	169
60	118	178
74	121	195
52	122	174
90	110	200
88	118	206
110	138	248
100	115	215
97	109	206
98	115	213
92	112	204

101	103	204
73	90	163
89	82	171
70	88	158
88	101	189
109	158	267
92	116	208
89	101	190
79	115	194
80	97	177
74	165	239
86	133	219
65	120	185
92	126	218
64	123	187
83	121	204
82	166	248
81	126	207
68	132	200
84	125	209
80	168	248

Correlación entre las variables = 0,343881144

Correlación Baja

Al tratarse de una correlación baja, se interpreta que la variable Clima organizacional, en la medida que muestra un cambio o mejora logra movilizar en una dirección similar, pero con un bajo impacto el aspecto del desempeño laboral, situación que se presenta en ámbitos como los relacionados en el estudio dentro del área de salud.

CAPÍTULO V DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Objetivo Específico: Describir los componentes que determinan el Clima Organizacional de la ESE Hospital del Rosario del municipio Campoalegre, Departamento de Huila, Colombia.

De acuerdo con los resultados logrados en esta dimensión, la categoría resultó moderada, y los indicadores Componente Individual, Componente Social y Procesos organizacionales, al obtener similar valoración, establecen una relación directa con el planteamiento de Hodgetts, (1995), quien argumenta que el componente individual se asocia con las conductas de las personas de manera independiente. El autor plantea, que, para comprender la conducta individual de las organizaciones, es necesario analizar la conducta individual, el desarrollo de la conducta encaminada a las metas y el sistema personal. Estos actúan de modo simultáneo para generar la conducta individual, pero se mantienen en la conducta colectiva.

De la misma forma para el caso del Componente Social, lo evidenciado establece una coherencia con lo postulado por Bernard, (2005), quien señala que, en este contexto, el componente social del clima permite hacer las cosas mediante otras personas, esto introduce las ideas de equipo de trabajo, entre estos, la cohesión, el liderazgo, el refuerzo y el poder.

De la misma forma, los resultados plantean una coherencia con el criterio de Bernard, (2005) quien señala que, en los Procesos organizacionales, se refiere al proyecto empresarial que se adelanta y el cual está determinado por una serie de factores sociales, tecnológicos y financieros, que en conjunto determinan los límites de la empresa. Estos aspectos determinan que aun dentro de un escenario complejo como el establecido por la pandemia Covid19, el personal por tener años de servicio en la misma, percibe estos aspectos de manera positiva.

Es por ello que la dimensión Componentes de clima organizacional, se ven favorecidos y por ello existe una relación con el planteamiento de Bernard (2005), quien señala que al analizar los componentes del clima organizacional implica inscribirlo en tres niveles, el nivel individual, el nivel social y el nivel organizacional, éstos se integran para conformar el comportamiento y clima social de la empresa.

OBJETIVO ESPECÍFICO: Determinar el tipo de Clima Organizacional de la ESE Hospital del Rosario del municipio Campoalegre, Departamento de Huila, Colombia.

En el caso de la dimensión Tipos de Clima Organizacional, se destaca que la valoración positiva de estos relaciona al Clima tipo autoritario – paternalista, al Clima tipo participativo – consultivo y al Clima tipo participativo – en grupo, sin embargo, no afianza al Clima tipo autoritario – explotador. Esto es normal que se identifiquen dentro de las organizaciones, ya que las percepciones del personal sobre este aspecto por lo general se traducen en un mosaico de dominancias diversas, aun cuando en el comportamiento general se identifican en forma similar la mínima apreciación para el autoritario explotador

Por lo tanto, en el resultado alcanzado dentro de la organización objeto de estudio, la percepción es baja para definir dentro del ambiente de esta al Clima tipo autoritario – explotador, es por ello que se establece una diferencia con lo postulado por Brunet, (2011), quien señala que en el Sistema I - Autoritario explotador, la dirección no tiene la confianza en sus empleados, el clima que se percibe es de temor, la interacción entre los superiores y los empleados es casi nula y las decisiones son tomadas únicamente por los jefes.

Así mismo dentro de las valoraciones para esta investigación se percibe una categoría moderada para establecer la presencia del Clima tipo autoritario – paternalista razón por la cual existe una relación con lo planteado por Brunet, (2011), el cual refiere que en el sistema II - Autoritario paternalista, existe confianza entre la dirección y sus empleados, se utilizan recompensas y castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores.

Así mismo estos resultados determina que para este personal se da la presencia del Clima tipo participativo – consultivo, lo cual establece una relación con el criterio de Brunet, (2011), el cual refiere que en el Sistema III – Consultivo, es la que tiene confianza en sus empleados donde pueden tomar decisiones específicas, se busca satisfacer necesidades de prestigio y estima, existe interacción de ambas partes. Hay un alto grado de confianza. De igual manera los resultados evidencian una relación con el criterio del citado autor en función al Clima tipo participativo – en grupo, de esto se tiene que para el sistema IV- Participación en grupo, existe la confianza de los empleados por parte de la dirección, los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento.

Es por ello que al considerar a la dimensión Tipos de Clima Organizacional, la realidad identificada guarda relación con el criterio de Segredo, (2003), quien considera que en salud pública el clima organizacional ha logrado gran importancia en cuanto a poder valorarlo, constituye un elemento esencial para el desarrollo de su estrategia organizacional planificada, le permite a los gerentes o directo es una visión futura de la institución y como elemento diagnóstico de la realidad cambiante de su contexto, permitiendo además identificar las necesidades reales de la misma en función con el futuro deseado, para de esta forma trazar las acciones que deben iniciarse en el presente que permitan alcanzar la visión del futuro diseñado para la organización.

OBJETIVO ESPECÍFICO: Describir las dimensiones en el Clima Organizacional de la ESE Hospital del Rosario del municipio Campoalegre, Departamento de Huila, Colombia.

Al considerar la realidad alcanzada en la dimensión Dimensiones en el Clima Organizacional, la cual se ubicó en una categoría moderada, se establecen valoraciones positivas mediante las percepciones de los consultados y por lo tanto se ven positivamente los indicadores Comunicación Interpersonal, Autonomía para la Toma de Decisiones, así como Actitudes y Valores.

En este sentido, se establece una relación de la realidad del indicador comunicación Interpersonal con lo postulado por Arellano (2013), el cual destaca que la comunicación ocurre cuando hay interacción recíproca entre los dos polos de la estructura relacional (Transmisor-Receptor) realizando la ley de bivalencia, en la que todo transmisor puede ser receptor, todo receptor puede ser transmisor. Es la correspondencia de mensajes con posibilidad de retorno mecánico entre polos igualmente dotados del máximo coeficiente de comunicabilidad.

De la misma forma se establece una relación con lo planteado por Loitegui (2000). En relación con la Autonomía para la Toma de Decisiones, sobre este particular se afirma que la autonomía es el principio por medio del cual la voluntad se hace partícipe de la moralidad, es en virtud de lo cual es posible que ésta (la voluntad racional) formule un imperativo categórico. Cuando la voluntad toma por ley alguna que no está dada por su propia razón práctica sino por un objeto exterior que la determina, ésta actúa moralmente por motivos subjetivos e intereses particulares (conforme al deber), más que por el deber mismo.

Sobre el indicador Actitudes y Valores, también se estableció una relación con el criterio de Loitegui (2000) el cual destaca que las actitudes son juicios evaluativos, favorables o desfavorables, sobre objetos, personas o acontecimientos. Manifiestan la opinión de quien habla acerca de algo". Si digo que me gusta mi trabajo, expreso mi actitud hacia mi trabajo. Las actitudes no son lo mismo que los valores, pero se relacionan, lo que se comprende si atendemos los tres componentes de una actitud son: cognición, afecto y comportamiento.

Por lo tanto, dimensión Dimensiones en el Clima Organizacional, muestran en las evidencias obtenidas una relación con el criterio de Loitegui (2000), quien destaca que las dimensiones del clima, las cuales resultan de suma importancia a los efectos de conocer aspectos que son considerados parte de esta arquitectura de realidades que se presentan dentro de toda organización, por lo que es representativo en todo escenario.

OBJETIVO ESPECÍFICO: Describir los factores que orientan el Desempeño laboral de la ESE Hospital del Rosario del municipio Campoalegre, Departamento de Huila, Colombia.

A partir de las percepciones del personal de indicador Conocimiento del cargo, guardan relación con lo planteado por Chiavenato (2001), quien destaca que el conocimiento del cargo es la aplicación y el conocimiento del puesto obtenido por medio de la experiencia, educación general, la capacitación especializada es una característica subyacente de un individuo, que está causalmente relacionada con un rendimiento efectivo o superior en una situación o trabajo, definido en términos de un criterio. Además, puede considerarse el conjunto de conocimientos, habilidades, disposiciones y conductas que posee una persona, que le permiten la realización exitosa de una actividad.

De la misma forma, para el indicador Puntualidad, los resultados alcanzados se relacionan con el criterio de Chiavenato, (2001), el cual destaca que la puntualidad en función a la asistencia y a la fuente laboral en ocasiones la entrega de los informes rutinarios. Es puntual quien llega a una cita o cumple con sus obligaciones a la hora exacta en que se ha comprometido a hacerlo.

En el caso del indicador Capacidad de respuesta, su valoración positiva por parte del personal determina una relación con el postulado de Dessler (2001), quien expone que es la capacidad de respuesta de un trabajador es su probabilidad media de producir, frente a una demanda, una respuesta de calidad aceptable, dentro de un margen de tiempo aceptable y a un costo aceptable. Esta capacidad representa la suma de la prontitud y la disposición que ponen los prestadores de servicio en satisfacer una demanda, por ello, no se mide exclusivamente en situaciones de urgencia, sino día a día en la atención diaria.

En cuanto al indicador Confianza, las percepciones de los consultados determinan una relación con el criterio de González, (2003), quien señala que el término confiabilidad es usado generalmente para expresar un cierto grado de seguridad de que un trabajador se desempeñe exitosamente en un ambiente específico durante un cierto periodo de tiempo. La confianza es algo esencial en esta vida, de este valor se desprenden y dependen muchos otros principios. La lealtad, la integridad, la fe, la amistad, la cooperación.

Para el caso del indicador Iniciativa, las valoraciones logradas a partir de las consultas efectuadas permiten determinar una relación con el criterio de González, (2003), el cual plantea que la iniciativa se considera que se trata de la tendencia a contribuir, desarrollar y llevar a cabo

nuevas ideas o métodos, en pocas palabras: hacer, lo que se debe de hacer, bien hecho; sin que nadie lo mande. Estos reciben altos honores, pero su pago no guarda la misma proporción. Se encuentran después los que hacen una cosa bien hecha, pero sólo cuando la necesidad los obliga; en vez de honores reciben la indiferencia y se les paga de forma escasa.

En el caso del indicador Cooperación, las percepciones de los consultados expresa una relación con el criterio de Dessler (2001), quien señala que la cooperación es el entusiasmo y la disposición por cooperar con los compañeros, los subordinados y sus superiores en el desempeño de su trabajo. La cooperación consiste en el trabajo en común llevado a cabo por parte de un grupo de personas o entidades mayores hacia un objetivo compartido, generalmente usando métodos también comunes, en lugar de trabajar de forma separada en competición.

Se determinó que para el indicador Habilidad, las percepciones del personal expresan una relación con lo postulado por Dessler, (2001), el cual destaca que la habilidad se considera como una aptitud innata o desarrollada o varias de estas, y al grado de mejora que se consiga a esta/s mediante la práctica, se le denomina talento. Las habilidades constituyen el dominio de las operaciones psíquicas y prácticas que permiten una regulación racional de la actividad. En las habilidades encontramos otra de las formas de asimilación de la actividad.

En cuanto al indicador Actitud, los resultados determinan una relación con el criterio de Dessler, (2001), quien señala que la actitud es la forma de actuar de una persona, el comportamiento que emplea un individuo para hacer las cosas. En este sentido, puede considerarse la actitud como cierta forma de motivación social -de carácter, por tanto, secundario,

frente a la motivación biológica, de tipo primario- que impulsa y orienta la acción hacia determinados objetivos y metas.

Para el indicador Liderazgo, los resultados determinan una relación con lo planteado por Dessler (2001), quien señala que el liderazgo es el proceso de influir en otros y apoyarlos para que trabajen con entusiasmo en el logro de objetivos comunes, por lo que se entiende, como la capacidad de tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar a un grupo o equipo, además es el ejercicio de la actividad ejecutiva en un proyecto, de forma eficaz y eficiente, sea este personal, gerencial o institucional.

OBJETIVO ESPECÍFICO: Describir el desempeño de la tarea de la ESE Hospital del Rosario del municipio Campoalegre, Departamento de Huila, Colombia.

De acuerdo con los resultados alcanzados para la dimensión desempeño de la tarea, el cual se ubicó en una categoría moderada, destacando que para el indicador Orientación a resultados, se establezca una relación con lo planteado por Montoya, (2016) quien señala que la orientación a resultados como competencia permitirá sobresalir en el ámbito laboral al convertir al sujeto en un experto que agrega valor a la organización, lo que le ayudará a abrirse paso en su trayectoria profesional. Fortalecer esta competencia, además de mantener al sujeto en constante actualización le posibilitará encontrar mejores oportunidades de trabajo. De igual manera se presentan los indicadores Relaciones interpersonales, Iniciativa, Trabajo en equipo, Calidad y Organización.

Objetivo Específico: Establecer la relación entre el clima organizacional de la ESE Hospital del

Rosario del municipio Campoalegre, Departamento de Huila, Colombia, y el desempeño del personal.

Al establecer la relación entre las variables el resultado fue que la misma es positiva y baja, esto determina que en cuanto se realicen cambios o modificaciones a los elementos que conforman el clima organizacional, la variable desempeño migrara positivamente pero en una medida menor poco perceptible, esto se explica en este caso en particular, por el hecho que la determinación del desempeño se encuentra determinada por la amplia experiencia que posee este personal y la dedicación al servicio de salud en el que están comprometidos aun en situaciones como la pandemia.

En estas condiciones la posibilidad de alteración en la variable desempeño puede guardar relación con otras variables como estrés, actitudes ante la situación de pandemia, conocimientos, experiencias que en todo caso son las que les permiten disponer de la seguridad para el cumplimiento de sus responsabilidades razón por la cual es viable emprender estudios con las mismas como parte del conocimiento del desempeño laboral.

CONCLUSIONES

Se plantean a continuación las conclusiones del estudio, tomadas desde la perspectiva de cada objetivo específico, de esta manera se identifica el nivel de alcance que se obtuvo en cada uno de ellos.

En cuanto al objetivo que plantea Describir los componentes que determinan el Clima Organizacional de la ESE Hospital del Rosario del municipio Campoalegre, Departamento de Huila, Colombia, se expresa en los resultados que los mismo percibidos en una condición moderada expresan una mayor atención a los aspectos personales y organizacionales, con una diferencia menor para con el aspecto social, lo que se evidencia en el hecho que las interacciones están más comprometidas en esos ámbitos, mostrando una condición favorable para los sujetos y la organización como tal dentro de la atención de salud pública.

En cuanto al objetivo que refiere Determinar el tipo de Clima Organizacional de la ESE Hospital del Rosario del municipio Campoalegre, Departamento de Huila, Colombia, las evidencias que expresan los resultados señalan una tendencia a definirlo dentro de las tipologías Clima tipo participativo – en grupo, justificado en el hecho que se conjugan sus esfuerzos en sus equipos naturales de trabajo (turnos, responsabilidad, grupo de supervisor), así como en Clima tipo participativo – consultivo, debido a que las especiales condiciones que prevalecen, les compromete a mantenerse dentro de los esquemas precisados para el momento y para ello han de estar en constante validación de la información y la consulta con sus supervisores y símiles. De igual manera se identifica el Clima tipo autoritario – paternalista, debido a que el apego para con sus líderes les permite identificarlos en este orden. Excluyen en esta definición en al Clima tipo autoritario – explotador.

Para el caso del objetivo destinado a Describir las dimensiones en el Clima Organizacional de la ESE Hospital del Rosario del municipio Campoalegre, Departamento de Huila, Colombia, se concluye que la realidad de la institución responde en mayor medida a la posibilidad de una Comunicación Interpersonal , lo cual es necesario para asegurar el cumplimiento de las específicas

rutinas e instrucciones ante la situación pandémica, también con Autonomía para la Toma de Decisiones, debido a que este personal posee la experiencia que le otorga esa posibilidad y finalmente el aspecto de las Actitudes y Valores, como un valor agregado de alto significado.

De igual manera para el caso del objetivo destinado a Describir los factores que orientan el Desempeño laboral de la ESE Hospital del Rosario del municipio Campoalegre, Departamento de Huila, Colombia, este personal señala que su enfoque esta mayormente centrado en aspectos como la confianza, atribuyendo esa condición que se ha logrado entre sus supervisores y símiles, así mismo, en la iniciativa, debido a que están prestos a dar respuesta a las exigencias del caso, también se identifica el aspecto del liderazgo, ante la posibilidad de una conducción capaz para estos momentos complejos.

En el caso del objetivo destinado a Describir el desempeño de la tarea de la ESE Hospital del Rosario del municipio Campoalegre, Departamento de Huila, Colombia, la realidad evidenciada, refiere que en este personal se muestra mayor centralidad en la organización, debido a lo sistemático que debe caracterizar el proceso de trabajo y de la manera cómo ha de cumplir en función a las unidades que intervienen para el mismo; así mismo, se enfatizan con el trabajo en equipo, lo cual es fundamental para este tipo de organización de servicios públicos de salud; asumen la necesidad de responder a la orientación de los resultados y a la calidad del servicio.

Para el objetivo destinado a Establecer la relación entre el clima organizacional de la ESE Hospital del Rosario del municipio Campoalegre, Departamento de Huila, Colombia, y el desempeño del personal, los resultados alcanzados determinan que estas variables presentan una baja pero positiva correlación, lo que indica que al generar cambios en el Clima Organizacional, no

se movilizarán transformaciones significativas en el desempeño laboral, exponiendo de esta manera, que en las actuales situaciones de pandemia, dichas variables podrían estar más relacionadas con aspectos como formación y capacitación para el puesto de trabajo, seguridad integral, entre otros.

Finalmente, en cuanto a la hipótesis nula de la investigación, que el clima organizacional de la ESE Hospital del Rosario de Campoalegre afecta negativamente el desempeño laboral de sus trabajadores, la correlación entre las variables, pese a ser baja, fue positiva, de lo que podemos concluir que el clima organizacional del Hospital se relaciona positivamente con el desempeño del personal, lo que nos permite rechazar la hipótesis nula y considerar nuestra hipótesis principal como demostrada.

RECOMENDACIONES

Se exponen a continuación una serie de recomendaciones dirigidas a la ESE Hospital del Rosario del municipio Campoalegre, Departamento de Huila, Colombia, con el propósito de generar mejoras y sostener los aspectos identificados de manera positiva en relación a las variables de estudio.

Para el caso de los componentes que determinan el Clima Organizacional de la ESE Hospital del Rosario del municipio Campoalegre, Departamento de Huila, Colombia, esta institución debe conformar mecanismos para la difusión de los aspectos que de carácter personal y organizacional, a través de estrategias de difusión en espacios digitales como redes sociales e intranet, donde se

difundan elementos que permitan afianzar estos componentes, sin embargo, debe hacerse énfasis en los aspectos de orden social, lo que puede lograrse con mecanismos socializadores interno y externos ajustados a las medidas de bioseguridad, siendo los esfuerzos de responsabilidad social una vía ideal para brindar respuestas.

En cuanto al tipo de Clima Organizacional de la ESE Hospital del Rosario del municipio Campoalegre, Departamento de Huila, Colombia, no existe un clima único para la organización, siempre la determinación expone un híbrido que relaciona en su proporción a una definición amplia, sin embargo, la organización debe realizar mediciones semestrales de este, para conocer cómo se moviliza el mismo a partir de la caracterización que se ha logrado en el presente estudio, por lo tanto, deben realizarse consultas en los distintos departamentos para conocer la realidad de los mismo y de esta manera poder establecer las estrategias de cambio o mantenimiento del mismo en favor de la gestión de los servicios de salud en consonancia con una gerencia efectiva.

Por otra parte, se requiere que en el caso de las dimensiones en el Clima Organizacional de la ESE Hospital del Rosario del municipio Campoalegre, Departamento de Huila, Colombia, las mismas sean difundidas dentro de la institución mediante el uso de estrategias de difusión en redes e intranet, esto con el propósito de que el personal pueda reconocer a estas y a la par de la medición de los mismos, también se muestre el comportamiento de estas, todo ello ha de contribuir a la toma de decisiones más coherente por parte de la gerencia o dirección.

La institución debe mantener un monitoreo semestral de los factores que orientan el Desempeño laboral de la ESE Hospital del Rosario del municipio Campoalegre, Departamento de Huila, Colombia, de manera que el personal conozca cual es la tendencia que marcan sus

esfuerzos y puedan dar las orientaciones necesarias en los ámbitos en los cuales se identifique una debilidad.

Una estrategia similar será necesaria instrumentar en el caso del desempeño de la tarea de la ESE Hospital del Rosario del municipio Campoalegre, Departamento de Huila, Colombia, el personal debe conocer estos aspectos a través de talleres o programas de capacitación, de esta manera existirá una clara concepción de los mismos, y en los momentos que se logren medir, puedan aportarse desde la consideración del personal, aquellos cambios que son necesarios para cumplir con las metas de la institución.

Análisis crítico de la investigación

Finalizada la investigación, se hace oportuno realizar una breve revisión crítica de la misma, identificando aspectos positivos y aspectos a mejorar. Para esto se utilizará un análisis FODA, ya que permite identificar y contrastar rápidamente estos aspectos.

Fortalezas	Oportunidades
La principal fortaleza de esta investigación fue la colaboración por parte de los trabajadores de la ESE Hospital de Rosario de Campoalegre, producto de la previa relación del investigador con el hospital.	Dentro de las oportunidades resalta la posibilidad de tomar la presente investigación como base para futuras investigaciones que permitan determinar la evolución de los parámetros medidos

<p>Esto facilitó la recolección de la información de forma rápida, lo que permitió que la investigación pudiera avanzar a un ritmo acelerado.</p>	<p>dentro de un contexto diferente, fuera de las coyunturas actuales (tanto político-económicas, como relacionadas a la pandemia)</p>
<p>Debilidades</p> <p>Como principal debilidad debe señalarse la situación de pandemia que forzó a que la recolección de la información se realizara por medios digitales y no permitió el acercarse personalmente al hospital para realizar entrevistas que pudieran dar mayor contexto acerca del funcionamiento del hospital</p>	<p>Amenazas</p> <p>Como amenaza resalta la falta de investigaciones previas que pudieran servir de base para la presente investigación y que habrían permitido contrastar los resultados obtenidos con la situación del hospital antes de la pandemia</p>

REFERENCIAS

ACHC (2021) *Hospitales y clínicas advierten escasez e incremento del costo de algunos medicamentos*. Disponible en el portal web de la ACHC: achc.org.co/hospitales-y-clínicas-advierten-escasez-e-incremento-del-costo-de-algunos-medicamentos/ Consultado el 20 de abril del 2021.

Agudelo Loaiza, R. D., Echeverry Ríos, C., Echeverry Moreno, C. L., Beltrán Cárdenas, W., & Moreno, M. A. (2017). *Clima Organizacional en un hospital público de Quindío Colombia*. Universidad Católica de Manizales. Disponible en: <http://doi.editoracubo.com.br/10.4322/2526-8910.ctoAO0989>. Consultado el 19 de abril de 2021

Alvarado Mendieta, C. G., & Pinduicasa Torres, E. L. (2019). "*Factores que inciden en el desempeño laboral del profesional de enfermería en las áreas de hospitalización del Hospital Materno Infantil" Dra. Matilde Hidalgo de Procel*" del período mayo-agosto 2019 (Doctoral dissertation, Universidad de Guayaquil-Ciencias Médicas-Carrera de Enfermería).

Araujo, J., y Colina, Y. (2018). *Diseño de un modelo de gestión por competencias, para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo de la institución educativa particular Santa Rita de Jesús*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.

ARIAS, F. (2006), *El Proyecto de Investigación. Guía para su elaboración*. 5ta Edición. Editorial Episteme. Caracas. Venezuela.

Arellano, A (2013). *Hacia un modelo de comunicación interpersonal de sustentación interactivo-simbólica e incomunicabilidad*. Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/html/676/67629717009/>

Armijos, J. C. (2017). *Diseño e implementación de un modelo de indicadores de gestión para evaluar el desempeño de hospitales públicos*. Tesis para optar al grado de magíster en control de gestión. <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/149734>

Bavaresco de Prieto, A. (2007), *Proceso Metodológico en la Investigación*. 5ta Edición. Edición. País. Maracaibo, Venezuela.

Bernard (2005) *Bass and Stogdill's handbook of Leadership: theory, research, and managerial applications*. U.S.A. Free Press. E MAIL: bbass @ binghamton.edu.

Blader, s, s. Patil y P. Dominic. (2017), *Organizational identification and workplace behavior; more than, meets the eye Organizational Behavior* 37:19-34

Botero Angie, Gutiérrez Luisa y Fayad Oriana (2020) *Revisión literaria sobre el clima organizacional en empresas públicas*. Universidad Cooperativa de Colombia. Barrancabermeja. Facultad de Psicología.
https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/17573/5/2020_clima_organizacional.pdf

Brunet (2004) *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Trillas.

Brunet, L. (2011). *El clima de trabajo en las organizaciones diagnóstico y consecuencia*. Bogotá, Colombia: Mac Graw – Hill. Interamericana. S.A.

Caisa, D., Guamán, M., & Miranda, F. (2018). *El Coaching y el Desempeño Laboral en el Sector Cooperativo de la Provincia de Tungurahua*. Revista Dialnet, 17-23.

Campos Orrillo, O. G. (2018). *Relación del clima organizacional con el desempeño laboral en entel, Cajamarca 2018*^o. Pregrado, Universidad Privada del norte, Cajamarca.

Cancino, J. y Morales, M. (2008). *Responsabilidad Social Empresarial*. Santiago: departamento Control de gestión y Sistemas de información de la Facultad de Economía y negocios de la universidad de Chile. Disponible en: file:///C:/Documents%20and%20Settings/Administrador/Mis%20documentos/Downloads/53f1a1f50cf23733e815be14%20(1). Pdf

Carmona Arias, V. M., y Jaramillo Correa, E. M. (2010). *Estudio del Clima Organizacional en la ESE Hospital San Jorge de Pereira*. Tesis doctoral. Universidad Tecnológica de Pereira.

Facultad de Ingeniería. Disponible en:

<http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/2230/65838C287.pdf>

Consultado el 22 de abril de 2021

Román Castaño, Y. y Pérez Sánchez, E. (2018) Impacto de la responsabilidad social empresarial en el clima organizacional. Revista espacios, Vol. 39 (Nº 14) Año 2018 • Pág. 27

Castillo Ávila IY, Beltrán Arteaga A, Barroso Martínez L, López Guzmán A, Sánchez Cabrera A. *Desempeño profesional, satisfacción y condiciones laborales de egresados de la Facultad de Enfermería de la Universidad de Cartagena (Colombia)*. Rev. iberoam. Educ. investi. Enferm. 2013; 3(2):27-34.

Chávez Alizo N (2007), Introducción a la investigación educativa. Maracaibo: Gráfica González, 2007. Venezuela.

Chavarría, A. I. M. (2018). *Revisión de la literatura de clima organizacional, estado del arte*. *Tecnociencia Chihuahua*, 12(3), 170-181.

Chiavenato, I. (2011). *El capital humano de las organizaciones* México (9º Ed.). Editoriales McGraw-Hill/ Interamerican editores, S.A de C.V.

Consejo Municipal de Campoalegre (2020) *Recuperemos Campoalegre 2020-2023*. Documento en línea. Disponible en: <http://campoalegre-huila.gov.co/Transparencia/PlaneacionGestionControl/PLAN%20DE%20DESARROLLO%20RECUPEREMOS%20CAMPOALEGRE%20-2020%20-2023.PDF>. Consultado el 20 de abril del 2021.

Cruz Barrera, R. J., Osorio Bobadilla, J. A., y Riveros Sequera, K. D. (2017). *Análisis al Clima Organizacional de la IPS ESIMED*. Universidad Piloto de Colombia. Facultad de Ciencias Humanas. Disponible en:

<http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/3101/00004188.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Consultado el 20 de abril de 2021.

DANE (2019) *Gran encuesta integrada de hogares*. Disponible en: <http://microdatos.dane.gov.co/index.php/ddibrowser/599/export/?format=pdf&generate=yes>

Dessler, G. (2001) *Administración de personal*. México. Edición 8. Publicado por Pearson Educación. ISBN 9684444885.

Echeto, R (2005). "La literatura venezolana no va detrás del camión de la basura", enlace <http://robertoecheto.blogspot.com/2005/03/la-literatura-venezolana-no-va-detrs.html> [visitado el 3 de mayo de 2015].

Estela Chávez, E., y Puyo Huayunga, J. C. (2017). *Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017*. Pregrado, Universidad Peruana Unión, Tarapoto.

Fournies, F (2001) *Por qué los empleados no hacen lo que se supone deben hacer y qué hacer para corregirlo*. España. Edition: 2. Publicado por McGraw-Hill, 2001. ISBN 8448125592, 9788448125592

French, R. (2004). *Administración de Personal*. México. Editorial Limusa.

García, V, M., Hernández, G, T., González, V, E & Polo, J, S. (2017). *Asociación Del Clima Organizacional Y La Satisfacción Laboral En Empresas De Servicios Revista Internacional Administración & Finanzas*, 10(1), 37-48. Recuperado de; https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2916923

Guzman Cabrera, B. A. (2018). *Desempeño laboral y dimensiones de personalidad en los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote-2017* Perú.

- Hannon, John M y Milkovich, George T. (1996). The effect of human resource Reputation signals on share prices: an event study. *Human Resource Management*, Vol. 35(3), 405-424.
- Hernández Sampieri, R. Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Editorial McGraw Hill. México.
- Hernández Sampieri, R. y Méndez V., S. (2012). *Exploración factorial del clima y la cultura organizacional en el marco del modelo de los valores en competencia*. *Revista PsiqueMag* vol. 1 n. 1 págs. 1-37. México D.F., México.
- Hodgetts (1995) *Comportamiento en las Organizaciones*. México. Ed. McGraw Hill.
http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitaes/4875/
- Huaita, A, D. M. & Luza, C, F. F. (2018). *El clima laboral y la satisfacción laboral en el desempeño docente de instituciones educativas públicas*. *INNOVA Research Journal*, 3(8.1), 300-312.
Recuperado de; <http://201.159.222.115/index.php/innova/article/view/80>
- Hurtado J (2010), *Metodología de la Investigación Holística Guía para la comprensión holística de la ciencia*. Fundación Sypal, Caracas Venezuela.
- Jaramillo, N., Montesino, A., Suarez, D., & Vergara, A. (2017). *Opinión de los empleadores sobre las competencias de los egresados del programa de enfermería de la Universidad de Sucre frente a los retos cotidianos que enfrentan en el desempeño de sus funciones*. Universidad de Sucre. Facultad Ciencias de la Salud Programa de Enfermería Sincelejo 2017. Colombia.
- Jaramillo, R. (2011). *Trabajo en Equipo*. Estados Unidos Mexicanos. Disponible en http://www.dgrh.salud.gob.mx/Formatos/TRABAJO_EN_EQUIPO.pdf
- Kant, I (2008). *La autonomía para la toma de decisiones. Experiencia de los principios*. Madrid.
- Kelley, W. (2003). *Líderes y Seguidores*. España. Editorial McGraw Hill.
- Ketelhohn, N., Rodríguez, C. y Pineda, F. (2018) *Los retos futuros para los sistemas de salud de Latinoamérica*. INCAE Bussiness School. Alajuela, Costa Rica

- Kim, M., A. Hyung, J. Newman, G. Ferris and P. Perrewe. (2018), The antecedents and consequences of positive organizational behavior: The role of psychological capital for promoting employee well-being in sport organizations, *sport management review*.
- La Torre Santillan, E. (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa H&P Constructores y Contratistas SAC-Chachapoyas-2016*.
- Lepeley (2000) *Gestión y calidad en la educación*. New York. Editorial McGraw Hill.
- Lewin, K. (1936) *Principios de psicología topológica*. Editorial McGraw-Hill. Nueva York, Estados Unidos.
- Lewin, K. (1951) *La teoría del campo en las ciencias sociales*. Editorial University of Chicago Press. Chicago, Estados Unidos
- Likert, R. (1967). The human organization: its management and values.
- Litwin, H. y Stinger, M. (1998). *Dimensiones del clima organizacional*. Segunda Edición. México DF. México: MC Graw Hill.
- Loitegui A. (2000). *Las actitudes como juicios evaluativos del trabajador de una organización. Determinantes de la satisfacción laboral en empleados de la administración Foral de Navarra*. Madrid. Universidad Complutense de Madrid.
- López, S., Yusmay, L. (2016). *Desempeño laboral de las enfermeras (os) de cuidado directo y la satisfacción del enfermo oncológico hospitalizado Valencia estado Carabobo* (Master's thesis).
- Matten, D., y Moon, J. (2008). "Implicit" and "explicit" CSR: a conceptual framework for a comparative understanding of corporate social responsibility. *Academy of management review*, Vol. 33(2), 404-424.
- Mahon H. (2003) *Excelencia. Una forma de Vida*. Argentina.

- Medina Cevasco, S. E. (2017). *Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017*. Perú. Posgrado, Universidad César Vallejo.
- Medina, M. G., Andino, M. G., & Analuiza, J. C. (2019). *Desempeño laboral como vector ocupacional*. Revista mktDescubre-ESPOCH FADE, (14), 22-30. N° 14 diciembre 2019, pp. 22 – 30. Registro IEPI Título N°: 3232-12
- Medina, S. (2017). *Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la municipalidad provincial de Santa. Chimbote*. Perú: Universidad César Vallejo
- Miari, A, (2006) *Organización y metodología de la enseñanza práctica*. La Habana: Pueblo y Educación.
- Mintzberg, H (2003) *La estructuración de las organizaciones*. Barcelona. 8ª ed. Ariel.
- Montoya Meza, D. A. (2016). *Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: caso PTS Perú 2015*.
- Montoya, C, P., Beiiio, E, N., Bermúdez, J, N., Burgos, R, F., Fuentealba, S, M & Padilla, P, A. (2017). *Satisfacción Laboral y su Relación con el clima organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena*. *Ciencia & trabajo*, 19(58), 7-13. Recuperado de; <https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718->
- Obreque Huenchuan, A. E. (2015). *Clima organizacional y compromiso funcionario en un Hospital pública de baja complejidad*. Universidad de Chile. Escuela de Salud Pública de la Facultad de Medicina. Disponible en http://campusesp.uchile.cl:8080/dspace/bitstream/handle/123456789/387/Tesis_%20Andrea%20Obreque%20Huenchuan.pdf?sequence=1&isAllowed=y Consultado el 22 de abril de 2021.

- Ojeda Hidalgo, J. (2014) *Clima organizacional en instituciones de educación primaria*. Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales. Vol. 11, n. 2. Maracaibo, Venezuela
- Orbegoso Galarza, A. (2010) *Problemas teóricos del clima organizacional: un estado de la cuestión*. Universidad César Vallejo. Revista de psicología vol. 12. Págs. 347-362. Lima, Perú.
- Pacheco Sanunga H (2017) *Modelo de clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en las PYMES hoteleras de Riobamba*. Tesis para obtener el para optar el Grado Académico en Doctor en Gestión de Empresas Lima – Perú
- Pacori Zapana, B. M., Pachari Cordova, L. K., & Quispe Quilca, N. N. (2020). *Estrés y desempeño laboral en tiempos de emergencia sanitaria por COVID-19*. Universidad Peruana Unión. Facultad de Ciencias Empresariales. Escuela Profesional de Administración. Juliaca, diciembre de 2020.
- Palazzi, M., Starcher, G. (2001), *Corporate Social Responsibility and Business Success*. Francia: European Baha'i Business Forum, 2001.
- Palma, S. (2004). *Escala clima laboral CL-SPC*. Cartolan Lima
- Pastor Guillén, A. P. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima. 2017*. Perú.
- Pérez Gómez, A (2002) *La función y formación del profesor en la enseñanza para la comprensión. Diferentes perspectivas*», en José Gimeno Sacristán y Ángel Pérez Gómez, *Comprender y transformar la enseñanza*, 9.^a ed., Madrid, Morata.
- Pérez Porto, J., y Merino, M. (2017). *Definición de desempeño*. Obtenido de <https://definicion.de/desempeno/>.

- Pinto Castro, L. M. (2015). *Propuesta estratégica para el fortalecimiento del clima organizacional y mejora de la motivación del recurso humano en la compañía costarricense del CAFÉ SA (CAFESA)*. Costa Rica.
- Quinn, R (2005) *Gestión de organizaciones*. Colombia. Publicado por Ediciones Díaz de Santos, 2005. ISBN 8479781890, 9788479781897.
- Ramírez, T. (2010) *Como hacer un Proyecto de Investigación*. Editorial Panapo. Caracas Venezuela.
- Ramos, M. (2011). *Tesis la motivación laboral y su relación en el clima laboral en los trabajadores del Banco Ecuatoriano de la Vivienda*. Ecuador: Universidad Central del Ecuador.
- Reyes Ponce, A (2002) *Administración de empresas: Teoría y práctica*. Publicado por México. Editorial Limusa, 2002 ISBN 9681800591, 9789681800598.
- Rivera, P, D., Rincón V, J., & Flórez G, S. (2018). *Percepción del clima organizacional: Un análisis desde los macroprocesos de una ESE*. Revista Espacios. 39 (19 1-5. Recuperado de; <http://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2166/Percepci%3%b3n%20del%20Clima%20organizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Robins, S. y Decenso, D. (2003) *Fundamentos de administración: Conceptos esenciales y aplicaciones*. México: Prentice Hall.
- Rodríguez Salvá, A., Álvarez Pérez, A., Sosa Lorenzo, I., De Vos, P., Bonet Gorbea, M. H., & Van der Stuyft, P. (2010). *Inventario del clima organizacional como una herramienta necesaria para evaluar la calidad del trabajo*. Revista Cubana de Higiene y Epidemiología, 48(2), 177-196.
- Rodríguez, E. (2016). *El clima organizacional presente en una empresa de servicio*. Madrid. Revista educación en valores, 1(25), 3-18 Universidad Complutense Madrid.

- Segredo Pérez AM. (2003) Percepción del clima organizacional por directores de policlínicos. Cuba, 2003. Correo Científico Médico Holguín [Internet]. 2004 [citado 15/05/2021]. Disponible en: <http://www.cocmed.sld.cu/no84/n84ori7.htm>.
- Salas, Y. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud públicas*. Perú. Universidad Cesar Vallejo.
- Salazar, J., Guerrero, J., Machado, Y., y Cañedo (2009) *Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral*. Revista ACIMED vol. 20, n. 4, octubre de 2009. La Habana, Cuba.
- Sarmiento, S. (2010) gestión estratégica: clave para la responsabilidad social de las empresas. [Revista en Línea] Disponible en: <file:///C:/Documents%20and%20Settings/Administrador/Mis%20documentos/downloads/dialnet-gestionEstrategicaClaveParaLaresponsabilidadSocial-3990453.pdf>.
- Segredo, A. (2017), *Instrumento para la evaluación del clima organizacional en salud*. Revista Cubana de Salud Pública 43(1):57-67.
- Shanker, r., R. Bhanugopan, B. Van, and M. Farrel. (2017), Organizational climate for innovation and organizational performance; The mediating effect of innovative work behavior. Journal of vocational behavior 100:67-77
- Sherman, A, Bohlander, G y Snell, S (2006) *Administración de los recursos humanos*. México: Grupo editorial Iberoamericana.
- Sierra García, M. A. (2015). *El clima laboral en los colaboradores del área administrativa del Hospital Regional e Cobá, A. V.* Obtenido de Universidad Rafael Landívar. Facultad de Humanidades. Documento disponible en: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Sierra-Maria.pdf> Consultado el 19 de abril de 2021

- Solís Chuquiyaury, Z. (2013) *Clima organizacional en los trabajadores del Hospital de Baja Complejidad Vitarte*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/323353333.pdf> Consultado el 19 de abril de 2021.
- Sopla Alvarado, V. A. (2018). *Desempeño laboral del profesional de enfermería del Hospital de Apoyo "Gustavo Lanatta Lujan", Bagua y del Hospital de Apoyo "Santiago Apostol" Utcubamba, Amazonas-2017*.
- Stoner, R. E. Freeman, E y Gilbert, D (2002) *Administración*. México. Prentice Hall Hispanoamericana.
- Suarez-Rozo, L., Puerto-García, S., Rodríguez-Moreno, L. y Ramírez-Moreno, J. (2017) *La crisis del sistema de salud colombiano: una aproximación desde la legitimidad y la regulación*. Revista de gerencia, política y salud. Vol. 16, n. 32. Pp. 34-50
- Tacza, J. 2018. *Motivación y desempeño laboral en la empresa Distribuidora Industrial Líder S.A.C., San Juan de Lurigancho, 2018*. Perú. Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo,
- Terridata (2019) *Ficha de caracterización del municipio Campoalegre, Huila*. Departamento Nacional de Planeación.
- Toro, L. (2015). *La importancia del trabajo en equipo en las organizaciones actuales (Tesis de especialización)*. Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá, Colombia.
- Varas, R, D., Huamaní, R, R & Alza, S. S. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral en una institución pública*. Revista Científica Da Vinci Science, 2(1), 59-66. Recuperado de; <https://emprendeupd.com/ojs30/index.php/science/article/view/85>
- Vidrio. (2008). *Hacia Nuevas Formas de Liderazgo*. México. Ed. Gestión y Estrategias.
- Villarreal Correa, S. (2012). *Clima organizacional en los empleados de la Planta de la ESE Hospital Universitario de Santander*. Universidad Pontificia Bolivariana. Escuela de Ciencias

Sociales. Artículo en línea. Disponible en:

https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/1860/digital_22234.pdf?sequence=1 Consultado el 19 de abril del 2021

Yanac, R, E & Fustamante, P, W. (2019). *Clima organizacional en dos instituciones educativas públicas de Ventanilla-Callao, desde la perspectiva docente. (Trabajo de grado para optar el título de magister)*. Universidad San Ignacio de Loyola.

Ynfantes, V, y Fernando, L. (2018). *Relación del clima organizacional con el desempeño laboral de la empresa Reyser Ing. SRL de Cajamarca en el 2018*. Colombia.

Zaldívar, P (2011). "Hacia un nuevo paradigma transformacional educativo". Editorial San Marcos.

APENDICES

Cuadro de Construcción del instrumento

OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación entre el clima organizacional de la ESE Hospital del Rosario del municipio Campoalegre, Departamento de Huila, Colombia, y el desempeño del personal											
Objetivo específico: Describir los componentes que determinan el Clima Organizacional de la ESE Hospital del Rosario del municipio Campoalegre, Departamento de Huila, Colombia.											
Variable	Clima Organizacional										
Dimensión	Componentes de clima organizacional										
Indicador	Como parte activa del personal de la ESE Hospital del Rosario del municipio Campoalegre ..	CRITERIOS PARA VALIDACIÓN									
		Variable		Objetivo		Dimensión		Indicador		Redacción Ítem	
Componente Individual	Tengo definidas las funciones de mi puesto y mis responsabilidades	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	I
	Me gustaría seguir trabajando en mi área de trabajo										
	Las relaciones interpersonales entre los miembros de mi unidad son cordiales										
	Mantengo la cohesión con el grupo de trabajo ante cualquier circunstancia.										
Componente Social	Mi supervisor solicita mis ideas y sugerencias										
	Mi supervisor reconoce mi trabajo.										
Procesos organizacionales	El salario recibido compensa al personal por su esfuerzo.										
	Mi supervisor me retroalimenta sobre mi desempeño										
	La institución mantiene información de interés para el personal en cada área de trabajo.										
Leyenda: P: Pertinente NP: No pertinente A: Adecuado I: Inadecuado											

OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación entre el clima organizacional de la ESE Hospital del Rosario del municipio Campoalegre, Departamento de Huila, Colombia, y el desempeño del personal

Objetivo Específico: Describir los componentes que determinan el Clima Organizacional de la ESE Hospital del Rosario del municipio Campoalegre, Departamento de Huila, Colombia.

Variable	Clima Organizacional										
Dimensión	Componentes de clima organizacional										
Indicador	Como parte activa del personal de la ESE Hospital del Rosario del municipio Campoalegre	CRITERIOS PARA VALIDACIÓN									
		Variable		Objetivo		Dimensión		Indicador		Redacción ÍTEM	
		P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	I
Clima tipo autoritario – explotador	En la institución se labora bajo una sensación de temor a los supervisores.										
	Existe desconfianza de los directores hacia el trabajo del personal.										
	En la institución excluyen a los trabajadores en la toma de decisiones										
Clima tipo autoritario – paternalista	La gerencia mantiene una comunicación abierta con todo el personal de la institución.										
	Se recompensa desde la gerencia todo logro del personal.										
	Son aplicadas las sanciones correspondientes en caso de una falta del personal con sus responsabilidades.										
Clima tipo participativo – consultivo	La gerencia promueve una relación de trabajo de mutua confianza con su personal.										
	Son identificadas las necesidades que afectan el desempeño del personal para una mejora continua.										
	Se estimula al personal para el logro de las metas desde la gerencia										
Clima tipo participativo –	El personal de la institución posee la confianza para un										

	de una falta del personal con sus responsabilidades.										
Clima tipo participativo – consultivo	La gerencia promueve una relación de trabajo de mutua confianza con su personal.										
	Son identificadas las necesidades que afectan el desempeño del personal para una mejora continua.										
	Se estimula al personal para el logro de las metas desde la gerencia										
Leyenda: P: Pertinente NP: No pertinente A: Adecuado I: Inadecuado											

OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación entre el clima organizacional de la ESE Hospital del Rosario del municipio Campoalegre, Departamento de Huila, Colombia, y el desempeño del personal .											
Objetivo específico: describir los componentes que determinan el clima organizacional de la ese hospital del rosario del municipio campoalegre, departamento de Huila, Colombia.											
Variable	Clima organizacional										
Dimensión	Componentes de clima organizacional										
Indicador	Como parte activa del personal de la ESE Hospital del Rosario del municipio Campoalegre	CRITERIOS PARA VALIDACIÓN									
		Variable		Objetivo		Dimensión		Indicador		Redacción Ítem	
		P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	I
Comunicación interpersonal	Se promueve en la institución una comunicación para brindar la orientación necesaria al personal										
	El dialogo entre el personal fomenta el conocimiento de experiencias laborales exitosas.										
	La comunicación interpersonal permite una vía para solventar complejidades en el cumplimiento del trabajador										
Autonomía para la toma de decisiones	Existe respeto ante las decisiones que el personal puede tomar en su área de trabajo										

	La capacidad del equipo de trabajo les faculta a la toma las decisiones.										
	Se reconoce el ámbito en el cual el personal puede tomar decisiones de manera autónoma										
Actitud y valores	Existe un sentimiento de apego del personal para con la institución.										
	El estilo de gerencia practicado en la institución es para el personal un elemento distintivo dentro del sector salud.										
	Se hace evidente el compañerismo entre el personal de la institución.										
Leyenda: P: Pertinente NP: No pertinente A: Adecuado I: Inadecuado											

OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación entre el clima organizacional de la ESE Hospital del Rosario del municipio Campoalegre, Departamento de Huila, Colombia, y el desempeño del personal											
Objetivo específico: describir los componentes que determinan el clima organizacional de la ese hospital del rosario del municipio campoalegre, departamento de Huila, Colombia.											
Variable	Desempeño laboral										
Dimensión	Componentes de clima organizacional										
Indicador	Como parte activa del personal de la ESE Hospital del Rosario del municipio Campoalegre	CRITERIOS PARA VALIDACIÓN									
Conocimiento del cargo		Variable	Objetivo		Dimensión		Indicador		Redacción ÍTEM		
		P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	I
	El trabajo de la institución se sustenta en la experiencia de su personal.										

	personal de la ESE Hospital del Rosario del municipio Campoalegre	Variable		Objetivo		Dimensión		Indicador		Redacción ÍTEM	
		P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	I
Confianza	La institución confía en la capacidad de su personal para cumplir con los objetivos.										
	El sentido de cooperación para el logro de las metas está presente en el personal de la institución.										
	El personal manifiesta lealtad a su gerencia como una forma de respaldo.										
Iniciativa	El personal emprende acciones de trabajo sin depender de recibir instrucciones										
	Los miembros de la institución desarrollan métodos de trabajo que afianzan su desempeño.										
	Para el personal de la institución el trabajo deben hacerse ajustado a la satisfacción del usuario del servicio.										
Cooperación	Existe una disposición en el personal para contribuir en la realización del trabajo de otros.										
	Para el personal existe un compromiso con la superación de sus metas anteriores.										
	El dialogo en la institución fortalece las acciones de cooperación entre sus miembros.										
Leyenda: P: Pertinente NP: No pertinente A: Adecuado I: Inadecuado											

OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación entre el clima organizacional de la ESE Hospital del Rosario del municipio Campoalegre, Departamento de Huila, Colombia, y el desempeño del personal .

Objetivo Específico: Describir los componentes que determinan el Clima Organizacional de la ESE Hospital del Rosario del municipio Campoalegre, Departamento de Huila, Colombia.

Variable	Desempeño laboral										
Dimensión	Componentes de clima organizacional										
Indicador	Como parte activa del personal de la ESE Hospital del Rosario del municipio Campoalegre	CRITERIOS PARA VALIDACIÓN									
		Variable		Objetivo		Dimen- sión		Indica- dor		Redacción ÍTEM	
Habilidad		P	NP	P	NP	P	N P	P	N P	A	I
	Los miembros de la institución han desarrollado habilidades a través de los años de servicio.										
	En la institucional el personal está preparado para hacer frente a situaciones de alta exigencia, característico de estos centros de salud.										
	La adaptación del personal a situaciones laborales diversas demuestra su capacidad de desempeño.										
Actitud	Existe una predisposición del personal para responder a los compromisos laborales.										
	Los miembros de la institución pueden manejar situaciones complejas en su trabajo.										
	Existe en el personal la motivación para cumplir con los objetivos planteados.										
Liderazgo	La gerencia de la institución brinda orientaciones al personal para el logro de las metas.										
	El personal muestra una respuesta favorable ante la convocatoria que realice la gerencia en materia										

	laboral.																		
	Los supervisores de la institución persuaden de manera positiva al personal para el cumplimiento de sus responsabilidades																		
Leyenda: P: Pertinente NP: No pertinente A: Adecuado I: Inadecuado																			

OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación entre el clima organizacional de la ESE Hospital del Rosario del municipio Campoalegre, Departamento de Huila, Colombia, y el desempeño del personal													
Objetivo Específico: Describir los componentes que determinan el Clima Organizacional de la ESE Hospital del Rosario del municipio Campoalegre, Departamento de Huila, Colombia.													
Variable	Desempeño laboral												
Dimensión	Componentes de clima organizacional												
Indicador	Como parte activa del personal de la ESE Hospital del Rosario del municipio Campoalegre	CRITERIOS PARA VALIDACIÓN											
		Variable		Objetivo		Dimensión		Indicador		Redacción ÍTEM			
Orientación a resultados		P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	I		
	La institución informa al personal sobre los resultados que espera alcanzar en cada periodo.												
	Las estrategias laborales que define la institución responden a las expectativas de los usuarios del servicio.												
	El personal conoce la gestión que se desarrolla para el logro de los objetivos.												
Relaciones interpersonales	El compañerismo caracteriza las relaciones interpersonales de los miembros de la organización.												
	Predomina un ambiente de confianza entre todo el personal lo cual favorece la												

	relación de trabajo.										
	Ante la existencia de una comunicación fluida resulta oportuno la solución de conflictos.										
Iniciativa	Al presentarse una situación de complejidad el personal se activa proponiendo opciones de solución.										
	La institución promueve en el personal el estudio de los procesos para un mayor conocimiento de los mismos.										
	La iniciativa es una habilidad requerida en el personal.										
Leyenda: P: Pertinente NP: No pertinente A: Adecuado I: Inadecuado											

OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación entre el clima organizacional de la ESE Hospital del Rosario del municipio Campoalegre, Departamento de Huila, Colombia, y el desempeño del personal											
Objetivo Específico: Describir los componentes que determinan el Clima Organizacional de la ESE Hospital del Rosario del municipio Campoalegre, Departamento de Huila, Colombia.											
Variable	Desempeño laboral										
Dimensión	Componentes de clima organizacional										
Indicador	Como parte activa del personal de la ESE Hospital del Rosario del municipio Campoalegre	CRITERIOS PARA VALIDACIÓN									
		Variable		Objetivo		Dimensión		Indicador		Redacción ÍTEM	
Trabajo en equipo	Predomina el entendimiento en los miembros cuando se ejecuta un trabajo en equipo.	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	I

	La experiencia laboral del personal les permite liderar diferentes equipos de trabajo.										
	La institución fomenta el trabajo en equipo como una estrategia de vinculación para su personal.										
Calidad	El personal conoce los indicadores de calidad que se aplican en su área de trabajo.										
	La institución promueve la formación del personal en materia de calidad de servicio.										
	Esta institucionalizada la calidad como un elemento distintivo de la organización.										
Organización	Los procesos de trabajo se encuentran formalizados evitando así la improvisación.										
	Cada unidad de la institución expone la manera como se encuentra organizada.										
	El personal de la institución tiene a conocimiento la forma como se encuentra estructura el servicio.										
Leyenda: P: Pertinente NP: No pertinente A: Adecuado I: Inadecuado											

OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación entre el clima organizacional de la ESE Hospital del Rosario del municipio Campoalegre, Departamento de Huila, Colombia, y el desempeño del personal						
Objetivo Específico: Describir los componentes que determinan el Clima Organizacional de la ESE Hospital del Rosario del municipio Campoalegre, Departamento de Huila, Colombia.						
Variable	Desempeño laboral					
Dimensión	Componentes de clima organizacional					
Indicador	Como parte activa del personal de la ESE Hospital	CRITERIOS PARA VALIDACIÓN				
		Variable	Objetivo	Dimen-	Indica-	Redacción

	del Rosario del municipio Campoalegre					sión		dor		ÍTEM	
		P	NP	P	NP	P	N P	P	N P	A	I
Trabajo en equipo	Predomina el entendimiento en los miembros cuando se ejecuta un trabajo en equipo.										
	La experiencia laboral del personal les permite liderar diferentes equipos de trabajo.										
	La institución fomenta el trabajo en equipo como una estrategia de vinculación para su personal.										
Calidad	El personal conoce los indicadores de calidad que se aplican en su área de trabajo.										
	La institución promueve la formación del personal en materia de calidad de servicio.										
	Esta institucionalizada la calidad como un elemento distintivo de la organización.										
Organización	Los procesos de trabajo se encuentran formalizados evitando así la improvisación.										
	Cada unidad de la institución expone la manera como se encuentra organizada.										
	El personal de la institución tiene a conocimiento la forma como se encuentra estructura el servicio.										
Leyenda: P: Pertinente NP: No pertinente A: Adecuado I: Inadecuado											

INSTRUMENTO PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO DIRIGIDO AL PERSONAL DEL HOSPITAL DEL ROSARIO DEL MUNICIPIO CAMPOALEGRE

PRESENTACIÓN - INSTRUCCIONES

El presente instrumento está desarrollado para conocer las percepciones del personal que labora en el Hospital del Rosario del municipio Campoalegre, Departamento de Huila, a fin de poder Determinar la relación entre el clima organizacional de la ESE Hospital del Rosario del municipio Campoalegre, Departamento de Huila, Colombia, y el desempeño del personal. La información será obtenida para conocer los aspectos de mayor relevancia en relación con las variables presentadas dentro del contexto del sector salud.

Los datos obtenidos serán totalizados para establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño del personal, el cual ha sido planteado como objetivo o meta de esta investigación, así será posible establecer una orientación profesional para establecer el verdadero comportamiento de los aspectos que las constituyen dentro de la organización objeto de estudio.

Se presentan una serie de ítems, en los cuales usted deberá relacionarlo con una (1) alternativa de respuesta según su criterio particular, esto facilitará la caracterización de cada una de las realidades y en base a esto poder determinar la posible correlación de las mismas. Para ello, se han dispuesto de las siguientes opciones: En total desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, De acuerdo y Totalmente de acuerdo. La de su preferencia ha de ser marcada (X) para precisar su elección. Recuerde que la respuesta ha de estar apegada a la realidad que usted visualiza dentro del esquema de la institución hospitalaria.

CUESTIONARIO

Como parte activa del personal de la ESE Hospital del Rosario del municipio Campoalegre	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	En total desacuerdo
1. Tengo definidas las funciones de mi puesto y mis responsabilidades					
2. Me gustaría seguir trabajando en mi área de trabajo					
3. Las relaciones interpersonales entre los miembros de mi unidad son cordiales					
4. Mantengo la cohesión con el grupo de trabajo ante cualquier circunstancia.					
5. Mi supervisor solicita mis ideas y sugerencias					
6. Mi supervisor reconoce mi trabajo.					
7. El salario recibido compensa al personal por su esfuerzo.					
8. Mi supervisor me retroalimenta sobre mi desempeño					
9. La institución mantiene información de interés para el personal en cada área de trabajo.					
10. En la institución se labora bajo una sensación de temor a los supervisores.					
11. Existe desconfianza de los directores hacia el trabajo del personal.					
12. En la institución excluyen a los trabajadores en la toma de decisiones					
13. La gerencia mantiene una comunicación abierta con todo el personal de la institución.					

14. Se recompensa desde la gerencia todo logro del personal.					
15. Son aplicadas las sanciones correspondientes en caso de una falta del personal con sus responsabilidades.					
16. La gerencia promueve una relación de trabajo de mutua confianza con su personal.					
17. Son identificadas las necesidades que afectan el desempeño del personal para una mejora continua.					
18. Se estimula al personal para el logro de las metas desde la gerencia					
19. El personal de la institución posee la confianza para un dialogo directo con la dirección.					
20. Según su responsabilidad, el personal participa en los procesos de toma de decisión de su área de trabajo.					
21. La gerencia de la institución, dialoga con el personal para el logro de los objetivos					
22. Se promueve en la institución una comunicación para brindar la orientación necesaria al personal					
23. El dialogo entre el personal fomenta el conocimiento de experiencias laborales exitosas.					
24. La comunicación interpersonal permite una vía para solventar complejidades en el cumplimiento del trabajador					
25. Existe respeto ante las decisiones que el personal					

puede tomar en su área de trabajo					
26. La capacidad del equipo de trabajo le faculta a la toma las decisiones.					
27. Se reconoce el ámbito en el cual el personal puede tomar decisiones de manera autónoma					
28. Existe un sentimiento de apego del personal para con la institución.					
29. El estilo de gerencia practicado en la institución es para el personal un elemento distintivo dentro del sector salud.					
30. Se hace evidente el compañerismo entre el personal de la institución.					
31. El trabajo de la institución se sustenta en la experiencia de su personal.					
32. El desempeño del personal supera las metas establecidas por la institución.					
33. La institución facilita capacitación especializada para el desarrollo de las habilidades del personal.					
34. Las labores del personal se cumplen con la puntualidad establecida por la institución.					
35. La realización de las actividades en la institución se sustenta en la disponibilidad oportuna de su personal.					
36. Se realiza un seguimiento de las actividades para asegurar la puntualidad de las mismas.					
37. El personal cumple con las responsabilidades asignadas al momento de requerirlo.					
38. El cumplimiento de las actividades es valorado favorablemente por los					

usuarios.					
39. Resulta suficiente el tiempo asignado a una actividad para lograr su ejecución					
40. La institución confía en la capacidad de su personal para cumplir con los objetivos.					
41. El sentido de cooperación para el logro de las metas está presente en el personal de la institución.					
42. El personal manifiesta lealtad a su gerencia como una forma de respaldo.					
43. El personal emprende acciones de trabajo sin depender de recibir instrucciones					
44. Los miembros de la institución desarrollan métodos de trabajo que afianzan su desempeño.					
45. Para el personal de la institución el trabajo debe hacerse ajustado a la satisfacción del usuario del servicio.					
46. Existe una disposición en el personal para contribuir en la realización del trabajo de otros.					
47. Para el personal existe un compromiso con la superación de sus metas anteriores.					
48. El dialogo en la institución fortalece las acciones de cooperación entre sus miembros.					
49. Los miembros de la institución han desarrollado habilidades a través de los años de servicio.					
50. En la institucional el personal está preparado para hacer frente a situaciones de					

alta exigencia, característico de estos centros de salud.					
51. La adaptación del personal a situaciones laborales diversas demuestra su capacidad de desempeño.					
52. Existe una predisposición del personal para responder a los compromisos laborales.					
53. Los miembros de la institución pueden manejar situaciones complejas en su trabajo.					
54. Existe en el personal la motivación para cumplir con los objetivos planteados.					
55. La gerencia de la institución brinda orientaciones al personal para el logro de las metas.					
56. El personal muestra una respuesta favorable ante la convocatoria que realice la gerencia en materia laboral.					
57. Los supervisores de la institución persuaden de manera positiva al personal para el cumplimiento de sus responsabilidades					
58. La institución informa al personal sobre los resultados que espera alcanzar en cada periodo.					
59. Las estrategias laborales que define la institución responden a las expectativas de los usuarios del servicio.					
60. El personal conoce la gestión que se desarrolla para el logro de los objetivos.					
61. El compañerismo caracteriza las relaciones interpersonales de los miembros de la organización.					
62. Predomina un ambiente de confianza entre todo el personal lo cual favorece la					

relación de trabajo.					
63. Ante la existencia de una comunicación fluida resulta oportuno la solución de conflictos.					
64. Al presentarse una situación de complejidad el personal se activa proponiendo opciones de solución.					
65. La institución promueve en el personal el estudio de los procesos para un mayor conocimiento de los mismos.					
66. La iniciativa es una habilidad requerida en el personal.					
67. Predomina el entendimiento en los miembros cuando se ejecuta un trabajo en equipo.					
68. La experiencia laboral del personal les permite liderar diferentes equipos de trabajo.					
69. La institución fomenta el trabajo en equipo como una estrategia de vinculación para su personal.					
70. El personal conoce los indicadores de calidad que se aplican en su área de trabajo.					
71. La institución promueve la formación del personal en materia de calidad de servicio.					
72. Esta institucionalizada la calidad como un elemento distintivo de la organización.					
73. Los procesos de trabajo se encuentran formalizados evitando así la improvisación.					
74. Cada unidad de la institución expone la manera como se encuentra organizada.					
75. El personal de la institución tiene a					

conocimiento la forma como se encuentra estructura el servicio.					
---	--	--	--	--	--