RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	Jerson Danilo Uribe Ortiz
FACULTAD	Ciencias Administrativas y Económicas
PLAN DE ESTUDIOS	Administración de Empresas
DIRECTOR	Esp. Nadin Alexi Jaimes Fernández
TÍTULO DE LA TESIS	El clima organizacional y su influencia en la productividad de la Clínica Centro de Atención Neuropsiquiatrico de Ocaña S.A.S
TITULO EN INGLES	The organizational climate and its influence on the productivity of the Ocaña S.A.S Neuropsychiatric Care Center Clinic

RESUMEN
(70 palabras)

Analizando el clima organizacional tiene como objetivo identificar los factores que influyen en la productividad laboral en las diferentes entidades, al igual que mostrar la necesidad e importancia de la misma en la productividad, con base en lo anterior y la importancia del desarrollo de las actividades internas y externas de la entidad, se debe decir que en la Clínica Centro de Tratamiento Neuropsiquiátrico de la ciudad de Ocaña S.A.S., se debe identificar la situación real en relación al clima organizacional y su influencia en la productividad.

RESUMEN EN INGLES

Analyzing the organizational climate aims to identify the factors that influence labor productivity in different entities, as well as show the need and importance of it in productivity, based on the above and the importance of the development of internal and external activities of the entity, it must be said that at the Neuropsychiatric Treatment Center Clinic of the city of Ocaña S.A.S. the real situation in relation to the organizational climate and its influence on productivity must be identified.

PALABRAS CLAVES	Clima, organización, psiquiatría, salud, productividad
PALABRAS CLAVES EN INGLES	Climate, organization, psychiatry, health, productivity

CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 74	PLANOS:	ILUSTRACIONES:	CD-ROM:

El clima organizacional y su influencia en la productividad de la Clínica Centro de Atención Neuropsiquiatrico de Ocaña S.A.S

Jerson Danilo Uribe Ortiz

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña

Administración de Empresas

Esp. Nadin Alexi Jaimes Fernández

23 Febrero de 2024

Agradecimientos

El estudiante Jerson Danilo Uribe Ortiz, expresa los agradecimientos al Esp. Nadin Alexi Jaimes Fernández, por el loable trabajo en la dirección del presente trabajo de grado, sin su ayuda hubiese sido muy difícil este logro.

Índice

Capítulo 1. El clima organizacional y su influencia en la productividad de la Clínica Centro de Atención Neuropsiquiatrico de Ocaña S.A.S 10

1.1 Planteamiento del problema 10

1.2 Formulación del problema 11

1.3 Objetivos 12

1.3.1 General 12

1.3.2 Específicos 12

1.4 Justificación 12

1.5 Delimitaciones 14

1.5.1 Conceptual 14

1.5.2 Espacial 14

1.5.3 Temporal 14

1.5.4 Operativa 14

Capítulo 2. Marco referencial 15

2.1 Marco histórico 15

2.1.1 Historia del clima organizacional en el mundo 15

2.1.2 Historia del clima organizacional en Colombia 16

2.1.3 Historia del clima organizacional en Ocaña 17

2.2 Marco contextual 18

2.3 Marco conceptual 19

2.4 Marco teórico 20

2.5 Marco legal 22

Capítulo 3. Diseño metodológico 23

3.1 Tipo de investigación 23

3.2 Población y muestra 23

3.2.1 Población 23

3.2.2 Muestra 23

3.3 Diseño de instrumentos de recolección de la información y técnicas de análisis de datos 24

3.4 Análisis de información 24

Capítulo 4. Presentación de resultados 25

4.1 Diagnóstico situacional de la estructura interna, motivación, compromiso, poder, comunicación y trabajo en equipo 25

4.2 Influencia de los ambientes de trabajo y variables que pueden generar la sensación de bienestar en los trabajadores y el modo en que estos afectan el desempeño laboral al interior de la Clínica Centro de Atención Neuropsiquiatrico de Ocaña S.A.S 45

4.3 Estrategias que contribuyan al fortalecimiento y consolidación del clima laboral adecuado para la labor realizada en la Clínica 50

Capítulo 5. Conclusiones 51

Capítulo 6. Recomendaciones 52

Referencias 53

Apéndice 61

Lista de tablas

Tabla 1 Años de vinculación al Centro 25

Tabla 2 Modalidad de contrato 26

Tabla 3 Tipo de instrucción que posee el empleado 28

Tabla 4 Estructura interna 29

Tabla 5 Motivación 31

Tabla 6 Compromiso 33

Tabla 7 Poder 36

Tabla 8 Comunicación 39

Tabla 9 Trabajo en equipo 41

Tabla 10 Clima organizacional 46

Tabla 11 Estrategias 51

Lista de figuras

Figura 1 Años de vinculación al Centro 26

Figura 2 Modalidad de contrato 27

Figura 3 Tipo de instrucción que posee el empleado 28

Figura 4 Estructura interna 30

Figura 5 Motivación 31

Figura 6 Compromiso 34

Figura 7 Poder 37

Figura 8 Comunicación 39

Figura 9 Trabajo en equipo 42

Figura 10 Clima organizacional 46

Lista de apéndices

Apéndice A. Encuesta dirigida a los empleados de la Clínica Centro de Atención Neuropsiquiatrico de Ocaña S.A.S 62

Apéndice B. Aplicación de la encuesta 65

Resumen

El análisis del clima organizacional tiene como objetivo identificar los factores que influyen en la productividad laboral en las diferentes entidades, al igual que mostrar la necesidad e importancia de la misma en la productividad, con base en lo anterior y la importancia del desarrollo de las actividades internas y externas de la entidad, se debe decir que en la Clínica Centro de Tratamiento Neuropsiquiátrico de Ocaña S.A.S se debe identificar la situación real en relación al clima organizacional y su influencia en la productividad, proponiendo estrategias que contribuyan a optimizar esta situación para el bien de los servicios prestados.

Para lo anterior se tendrán en cuenta objetivos como la realización de un diagnóstico situacional de la estructura interna, motivación, compromiso, poder, comunicación y trabajo en equipo, determinar la influencia de los ambientes de trabajo y variables que pueden generar la sensación de bienestar en los trabajadores y el modo en que estos afectan el desempeño laboral al interior de la Clínica Centro de Atención Neuropsiquiatrico de Ocaña S.A.S y proponer estrategias que contribuyan al fortalecimiento y consolidación del clima laboral adecuado para la labor realizada en la entidad.

Introducción

En el presente trabajo de grado se analizó el clima organizacional y su influencia en la productividad de la Clínica Centro de Atención Neuropsiquiatrico de Ocaña S.A.S, para lo cual se realizó un diagnóstico situacional de la estructura interna, motivación, compromiso, poder, comunicación y trabajo en equipo, de igual forma, se determinó la influencia de los ambientes de trabajo y variables que pueden generar la sensación de bienestar en los trabajadores y el modo en que estos afectan el desempeño laboral al interior de la entidad.

Para lo anterior, se propusieron estrategias que contribuyan al fortalecimiento y consolidación del clima laboral adecuado para la labor realizada en la Clínica, dado el problema expuesto en el primer capítulo del presente informe al igual que la justificación del mismo, siguiendo con este orden de ideas en el segundo apartado se encuentra la historia, teorías, conceptos, contexto y normas relacionadas con el tema de investigación.

Por último, se muestra el tipo de investigación utilizada, población, instrumento y forma como se presentaron los resultados, al igual que las conclusiones de cada uno de los objetivos específicos y recomendaciones dadas a la clínica para mejorar la situación encontrada.

Capítulo 1. El clima organizacional y su influencia en la productividad de la Clínica Centro de Atención Neuropsiquiatrico de Ocaña S.A.S

1.1 Planteamiento del problema

Según Molina (2011), para que una empresa funcione de forma eficiente es necesario procurar un clima laboral y armonía adecuada con el objetivo de impactar de forma positiva en la conducta y comportamiento de los colaboradores, siendo un aspecto indispensable para el adecuado rendimiento laboral como también la relación con su entorno y con el medio ambiente, es decir se deben conservar aspectos como:

Estructura organizacional, motivación, compromiso organizacional, poder, comunicación, trabajo en equipo y clima organizacional.

Siguiendo con la idea se debe decir que otro aspecto fundamental para la buena productividad de la empresa es la motivación del empleado, siendo esta la voluntad que caracteriza al individuo para esforzarse y mejorar el desarrollo de sus tareas logrando la buena productividad de la empresa y la satisfacción personal del deber cumplido lo cual debe ser valorado y resaltado por las directivas de la organización (Doonamis, 2022).

De otra parte, se debe mencionar que los empleados necesitan excelentes relaciones interpersonales, trabajo en equipo y motivación para que se logre una óptima productividad ya

que muchos colaboradores estan rodeados de dificultades poco evidentes que afectan el buen desenvolvimiento de la actividad comercial para la cual fue creada la entidad.

De acuerdo a los conceptos anteriores y su importancia en el buen desarrollo de las actividades internas y externas de la entidad, se debe decir que en la Clínica Centro de Atención Neuropsiquiatrico de Ocaña S.A.S, se debe identificar la situación real en cuanto al clima organizacional y su influencia en la productividad, proponiendo estrategias que contribuyan a optimizar dicha situación en bien del servicio prestado.

Lo anterior es de suma importancia ya que las falencias en el clima organizacional, llegan a perjudicar el buen servicio al cliente y por lo tanto el comportamiento de los empleados con los clientes internos y externos, lo que llega a ocasionar problemas entre los colaboradores ocasionando situaciones de desempeño en las funciones de forma incorrecta, lo que lleva a un desinterés generalizado.

1.2 Formulación del problema

¿Cuáles pueden ser las consecuencias del clima organizacional y de qué forma puede influir en la productividad de la Clínica Centro de Atención Neuropsiquiatrico de Ocaña S.A.S?

1.3 Objetivos

1.3.1 General

Analizar el clima organizacional y su influencia en la productividad de la Clínica Centro de Atención Neuropsiquiatrico de Ocaña S.A.S

1.3.2 Específicos

Realizar un diagnóstico situacional de la estructura interna, motivación, compromiso, poder, comunicación y trabajo en equipo.

Determinar la influencia de los ambientes de trabajo y variables que pueden generar la sensación de bienestar en los trabajadores y el modo en que estos afectan el desempeño laboral al interior de la Clínica Centro de Atención Neuropsiquiatrico de Ocaña S.A.S.

Proponer estrategias que contribuyan al fortalecimiento y consolidación del clima laboral adecuado para la labor realizada en la Clínica.

1.4 Justificación

A través de los años se ha demostrado que el recurso humano es el activo más valioso de las organizaciones, por lo que se debe procurar que todos sus integrantes se sientan motivados e

identificados con la labor realizada al interior de la entidad, es por esto que las directivas deben procurar sembrar en los colaboradores sentimientos de compromiso y sentido de pertenencia por medio de oportunidades y motivación que les ayude a sentirse con entusiasmo para demostrar sus capacidades y competencias laborales (García, 2020).

De otra parte, se debe mencionar que mejorar el clima laboral lleva a varias responsabilidades de los directivos de la empresa como es fomentar el respeto y la autonomía entre los colaboradores, promover la cooperación, no la competencia, genera empatía y escucha con atención, escoger un buen líder, mantener presente la estimulación y manejar apropiadamente las crisis, lo que se logra con el trabajo en equipo y colaboración de cada uno de los empleados (Monteblanco, 2021).

Teniendo en cuenta la importancia del clima organizacional y la influencia de este en las tareas realizadas al interior de la Clínica Centro de Atención Neuropsiquiatrico de Ocaña S.A.S, se debe decir que el presente estudio no solo va a beneficiar a los colaboradores de la citada entidad, sino también a los directivos quienes tendrán la ocasión para cumplir con las metas fijadas sobre la rentabilidad, estabilidad y el beneficio individual en el área laboral debe tener toda empresa y así lograr ser modelo para otras organizaciones que se desempeñan en el mismo sector económico.

1.5 Delimitaciones

1.5.1 Conceptual

Los conceptos que se tuvieron en cuenta en la presente investigación son:
Clima organizacional, influencia del clima organizacional en la labor de los empleados, sector de la salud, salud mental, neurosalud, empresa, clientes, entre otros relacionados con la temática abordada.

1.5.2 Espacial

La presente investigación se realizó en la Clínica Centro de Atención Neuropsiquiatrico de Ocaña S.A.S, ubicada en la ciudad de Ocaña, Norte de Santander.

1.5.3 Temporal

Se proyecta desarrollar la investigación en el tiempo de dos meses, tal como se mostró en el cronograma de actividades.

1.5.4 Operativa

Al surgir algún inconveniente para el desarrollo del trabajo de grado, esto sería informado al director y al comité curricular.

Capítulo 2. Marco referencial

2.1 Marco histórico

2.1.1 Historia del clima organizacional en el mundo

La historia de la administración se ha desarrollado poco a poco interviniendo en ella grandes teóricos clásicos como es el caso de Taylor y Fayol quienes hicieron parte de la era de la gobernabilidad moderno, de igual forma, Delgado (2002) comenta que fue hasta finales del siglo XIX que aparecieron dos pilares importantes en la escuela clásica de administración considerándose la época de la evolución científica (Arano, 2018).

Posteriormente Frederick W. Taylor (1856). - 1915) y Henri Fayol (1841-1925), hicieron grandes contribuciones como fue:

1. La necesidad de desarrollar la gestión como disciplina.
2. Seleccionar científicamente al empleado para responsabilizarlo tareas para las cuales está realmente capacitado.
3. Capacitar y desarrollar científicamente al empleado
4. Cooperación entre empleadores y empleados (Arano, 2018).

Teniendo en cuenta lo anterior hay que decir que para el funcionamiento efectivo de las organizaciones es sumamente importante que el ambiente de trabajo sea armónico, por ello, se deben tener en cuenta los aspectos psicológicos que inciden en el comportamiento o comportamiento de los empleados, y están directamente relacionados con la percepción que el

ambiente de trabajo es armonioso. el empleado ve su trabajo como su centro y también se refiere a su relación con el ambiente de trabajo y el entorno.

El comportamiento organizacional, según Robbins (2004) es el "campo de estudio que investiga el impacto que individuos, grupos y estructuras tienen en la conducta dentro de las organizaciones, con la finalidad de aplicar estos conocimientos para mejorar la eficiencia de las organizaciones".

Schermerhorn (2004) y Chiavenato (2009) definieron el "comportamiento organizacional como el estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones, mostrando la interacción entre las personas y las organizaciones".

El comportamiento organizacional se refiere a las acciones de las personas que trabajan en organizaciones que se relacionan con el comportamiento del grupo, incluidos temas como normas, roles, formación de equipos y manejo de conflictos.

2.1.2 Historia del clima organizacional en Colombia

El clima organizacional se extiende a las empresas más pequeñas más que a las grandes porque generalmente hay un departamento de recursos humanos que mantiene al empleado motivado e interesado mientras mantiene un beneficio mutuo entre la entidad y el empleado, es decir, la estabilidad se mantiene gracias al salario, que el empleado espera ser reconocido por la labor desarrollada, lo que lleva también a mostrar la diferencia entre el perfil del clima

organizacional, tamaño, producto, políticas de gestión, valores colectivos, apoyo de las personas y otros factores (Peña, 2019).

De otra parte, se debe decir que el clima organizacional proviene de la idea de que las personas viven en entornos complejos y dinámicos porque las organizaciones están formadas por personas, grupos y comunidades que crean diferentes patrones de comportamiento e influyen en el entorno.

Méndez (2018) argumenta que "el clima organizacional tiene su origen en la sociología; donde el concepto de organización en la teoría de las relaciones humanas enfatiza la importancia de la persona en su trabajo y su participación en el sistema social".

Es por esto que el clima organizacional juega un papel importante en la gestión de personas, y en los últimos años ha tomado un rol protagónico como objetivo de investigación para identificar y medir organizaciones de diversas industrias y tamaños utilizando técnicas, análisis e interpretación. métodos especiales aplicados por consultores en el campo del desarrollo organizacional del personal o de la empresa.

2.1.3 Historia del clima organizacional en Ocaña

En la ciudad de Ocaña, se han realizado varias investigaciones relacionadas con el tema, como es el caso de la ejecutada por Cruz (2016), titulada diseño de una estrategia para mejorar el clima organizacional, en la empresa Centrales Eléctricas de Ocaña Norte de Santander, en la cual se determinó que los factores que más incidían en el ambiente de trabajo son los relacionados

con la retribución, sentido de pertenencia, motivación, responsabilidad, entre otros; ya que estos son factores fundamentales a la hora de evaluar que tan a gusto se encuentra el colaborador desarrollando sus actividades.

De otra parte, Ortega (2016), desarrollo una investigación en el centro Penitenciario de Ocaña, por medio del cual se determina que la institución si hay un proceso de mejora, con un compromiso constante de sus líderes coordinadores de área y la dirección del establecimiento, de hecho, buenas relaciones con sus jefes y compañeros de trabajo lo cual permite que hay un buen clima organizacional al interior de la misma.

Por último, Manzano & Haro (2016), realizan un estudio sobre la caracterización del clima organizacional de las unidades financieras de la ciudad de Ocaña, en base al cual concluyen que los socios de las mencionadas unidades cuentan con un buen clima organizacional, donde luego de analizar el tema se establece que existe Son muchos los factores positivos que favorecen tanto a los empleados como a la propia organización.

2.2 Marco contextual

Centro de Atención Neuropsiquiatrico de Ocaña SAS es una empresa en Colombia, con sede principal en Ocaña, la cual opera en Hospitales Quirúrgicos y de Medicina General sector. La empresa fue fundada en 19 de diciembre de 2013, en sus últimos aspectos financieros destacados, Centro de Atención Neuropsiquiatrico de Ocaña SAS reportó aumenta de ingresos

netos 32,32% en 2021. Su Activo Total registró crecimiento 36,19%. El margen neto de Centro de Atención Neuropsiquiatrico de Ocaña SAS aumentó 17,59% en 2021 (Emis, 2019).

2.3 Marco conceptual

El clima organizacional es un conjunto de características medibles del ambiente de trabajo que son percibidas directa e indirectamente por los empleados y que influyen en su motivación y comportamiento. Por lo tanto, debe definirse como el conjunto de políticas, prácticas y medidas organizacionales relacionadas con la experiencia del empleado. En otras palabras, el ambiente en la organización puede ser tanto negativo como positivo (Concur, 2021).

En cuanto a la extensión motivacional del clima laboral, tiene una correlación directa con los resultados laborales de los socios, el buen trato y la utilidad de los directivos en asuntos relacionados con la suerte de los empleados, entonces cabe señalar que la exaltación es interna. y externas, en la primera parte nos centramos en los aspectos motivacionales derivados de las penurias del socio para lograr objetivos, ya sean particulares o profesionales (Acosta, 2021).

Según la Organización Panamericana de la salud (2021), el sector salud está conformado por un conjunto de organizaciones que cumplen con normas, valores y actores que desarrollan actividades de producción, distribución y consumo de bienes y servicios cuyos objetivos principales o exclusivos son promover la salud de individuos o grupos de población.

La salud mental es definida por la Organización Mundial de la salud (2022) como el "estado de bienestar mental que permite a las personas hacer frente a los momentos de estrés de la vida, desarrollar todas sus habilidades, poder aprender y trabajar adecuadamente y contribuir a la mejora de su comunidad".

Neurosalud, es una institución que brinda servicios en el área Neurológica y Neurofisiológica con una perspectiva humanística, con métodos, técnicas de alta calidad científica y tecnológica (Barrera, 2022).

Una empresa es una entidad organizativa con el objetivo de cubrir ciertas necesidades en un sector en concreto y obtener beneficios a partir de ello. El nacimiento de una compañía surge cuando la solución a una necesidad es materializada por medio de un concepto previamente planificado (Ceupe, 2021).

Según Quiroa (2019), un cliente es un comprador o persona que disfruta del producto o servicio ofrecido y al cual se le diseña y aplican planes y estrategias de marketing que deben enfocarse, desarrollarse e implementarse en concordancia con ellos.

2.4 Marco teórico

Teoría de las necesidades, David McClelland postula que la motivación en el trabajo está en relación con las necesidades de cada persona y el predominio de alguna de éstas es el factor que habrá de satisfacerse a través del puesto (Münch, 2011).

Teoría X y teoría Y. Son dos teorías contrapuestas de dirección; en la primera, los directivos consideran que los trabajadores sólo actúan bajo amenazas, y en la segunda, los directivos se basan en el principio de que la gente quiere y necesita trabajar (López, 2021).

Teoría Clásica. Todas las organizaciones se ven afectadas por factores internos y externos que influyen directamente en su funcionamiento. En la actualidad se vive un ambiente industrializado en las organizaciones donde los recursos humanos están muy orientados hacia el rendimiento. Por lo tanto, las organizaciones son un medio necesario de orden y cooperación constante de los recursos humanos que necesitan ser organizados para lograr objetivos en común (Almaza, 2018).

Liderazgo y desarrollo organizacional. El liderazgo en el desarrollo organizacional es algo mucho más complejo que el control que se asume sobre un grupo de personas o la posición dominante del más fuerte en un grupo social, de otra parte, se basa en una visión conjunta, en el seguimiento de objetivos comunes, la información y el conocimiento (Münch, 2011).

Liderazgo centrado en la acción, Adair ha dedicado gran parte de su vida a estudiar los estilos de liderazgo, y a su vez ha efectuado estudios sobre los grandes líderes de la historia como Napoleón, Magno, entre otros Münch (2011).

La inteligencia emocional, se define como la facultad que se tiene para entender las emociones ajenas, al igual que nuestros propios sentimientos y el control de las paciones como la

empatía, motivación o las habilidades sociales forman parte de un espectro de capacidades comprendidas dentro del nicho de la Inteligencia Emocional (Pradas, 2022).

Con la teoría de los sistemas de administración, de Likert, se puede capacitar al personal administrativo sobre inteligencias múltiples, clima institucional, liderazgo, autoestima, habilidades sociales, trabajo en equipo, inteligencia emocional y estrategias de cómo relacionarse de manera apropiada generando un grato ambiente laboral, en ese sentido contribuye a dar solución al problema planteado (Chirinos, 2018).

2.5 Marco legal

Constitución Política de Colombia. Artículo 2. Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes (Congreso de Colombia, 2021).

Código de Comercio. En el Decreto 410 de 1971. Por el cual se expide el Código de Comercio, el Presidente de la República de Colombia, en ejercicio de sus facultades extraordinarias que le confiere el numeral 15 del artículo 20 de la Ley 16 de 1968 y cumplido el requisito allí establecido (Congreso de Colombia, 2019).

Capítulo 3. Diseño metodológico

3.1 Tipo de investigación

Durante la elaboración del estudio se consideró la investigación descriptiva, ya que esta puede ser utilizada para determinar las variables que afectan a la población estudiada, las cuales fueron analizadas de forma cuantitativa, dando a conocer el problema y sus características.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Según la información suministrada por el representante legal de la Clínica Centro de Atención Neuropsiquiatrico de Ocaña S.A.S, en la actualidad se cuenta con 29 colaboradores.

3.2.2 Muestra

Siendo la población objeto de estudio tan pequeña se utilizó en su totalidad, es decir el 100% de los colaboradores.

3.3 Diseño de instrumentos de recolección de la información y técnicas de análisis de datos

El instrumento para la recolección de información fue la encuesta en escala de Likert, teniendo en cuenta que este es un método de medición utilizado por los investigadores con el objetivo de evaluar la opinión y actitudes de las personas. Existen varios tipos de escalas de medición enfocadas en el comportamiento de las personas, y la escala de Likert es una de las más utilizadas.

Para este caso se evaluaron factores como la vinculación, modalidad de contrato, nivel de instrucción, estructura interna, motivación, compromiso, poder, comunicación, trabajo en equipo y clima organizacional.

3.4 Análisis de información

Los datos obtenidos mediante la aplicación el instrumento, fueron analizado cuantitativamente a través de tablas y figuras.

Capítulo 4. Presentación de resultados

4.1 Diagnóstico situacional de la estructura interna, motivación, compromiso, poder, comunicación y trabajo en equipo

Según Mariscal (2022), las estructuras organizacionales permiten a los empleados enfocar su trabajo en lograr los objetivos empresariales. Siendo esto logrado con una organización interna bien diseñada y con cadena de mando claras, otorgando a los empleados una mayor seguridad sobre cómo funciona el cuerpo de la empresa.

Teniendo en cuenta la importancia de conocer la situación interna de la empresa y su influencia en la productividad de la Clínica Centro de Atención Neuropsiquiatrico de Ocaña S.A.S, se diseñó una encuesta la cual fue aplicada a los 29 empleados de la entidad y a continuación se expone la opinión de los mismos.

Tabla 1

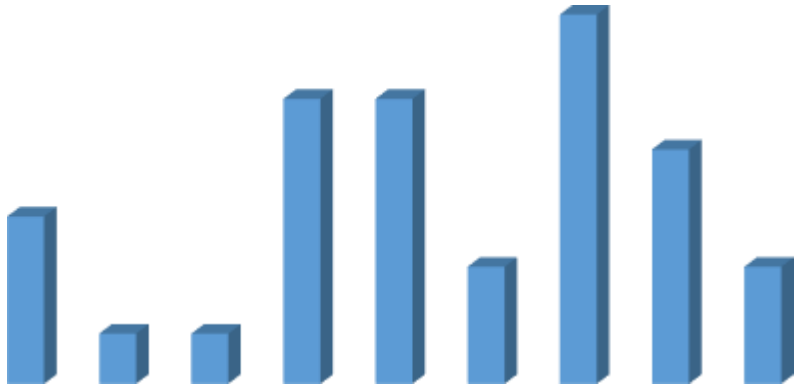
Años de vinculación al Centro

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Cinco meses	3	10%
Ocho meses	1	3%
Diez meses	1	3%
Un año	5	17%
Dos años	5	17%
Tres años	2	7%
Cuatro años	6	22%
Cinco años	4	14%
Ocho años	2	7%
TOTAL	29	100%

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada

Figura 1

Años de vinculación al Centro



Nota. La figura muestra los años de vinculación al Clínica.

Según la opinión de los empleados en la clínica la mayoría de los mismos están vinculados laboralmente hace cuatro años lo que representa el 22%, mientras que el 17%, tienen entre uno y dos años, de igual forma el 14% llevan cinco años, porcentajes muy representativos en la investigación y que ayudan a determinar que los empleados han adquirido experiencia y manejo de los procesos realizados en la entidad.

Tabla 2

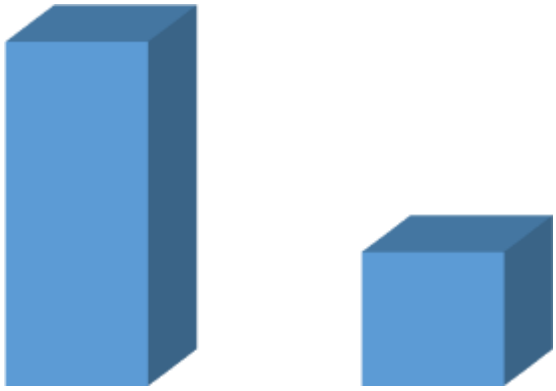
Modalidad de contrato

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Indefinido	21	72%
Termino fijo	8	28%
TOTAL	29	100%

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada

Figura 2

Modalidad de contrato



Nota. La figura muestra la modalidad de contrato en la Clínica

Según el Código Sustantivo de Trabajo (2021), en Colombia existen cuatro modalidades de contratación laboral, aunque algunas de ellas se subdividan, a su vez, en varios tipos de contrato: Contrato indefinido, contrato temporal, contrato de formación y aprendizaje y contrato de prácticas.

Teniendo en cuenta lo anterior se debe decir que el 72% de los empleados dicen tener contrato a término indefinido, el cual es muy favorable para los mismos ya que para el trabajador lo mejor indudablemente es este tipo de contrato, puesto que le ofrece estabilidad laboral y contrario al empresario, no lo quita flexibilidad ni libertad alguna, puesto que el trabajador puede en cualquier momento dar por terminado el contrato sea este fijo o indefinido, sin tener que asumir mayores consecuencias.

Tabla 3

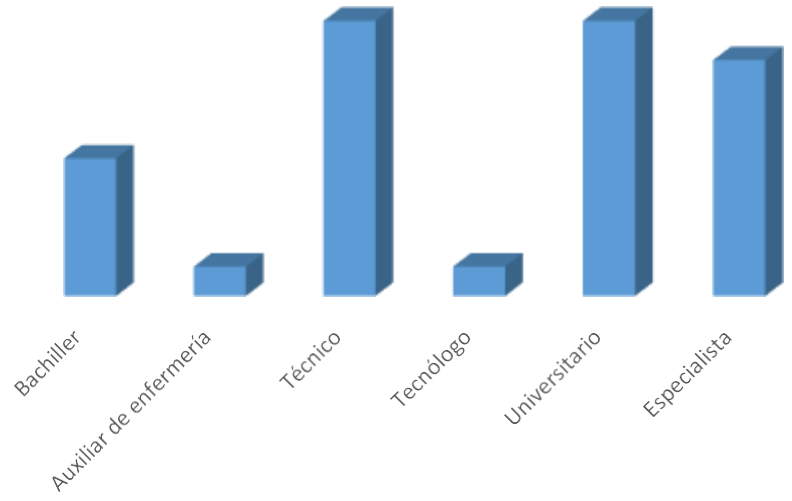
Tipo de instrucción que posee el empleado

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bachiller	4	14%
Auxiliar de enfermería	1	3%
Técnico	8	28%
Tecnólogo	1	3%
Universitario	8	28%
Especialista	7	24%
TOTAL	29	100%

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada

Figura 3

Tipo de instrucción que posee el empleado



Nota. La figura muestra el tipo de instrucción que posee el empleado de la Clínica

Como se evidencia en la encuesta aplicada a los empleados de la clínica, el 28% de los mismos son profesionales en diferentes áreas y saberes necesarios para el manejo de los procesos en la entidad, de igual forma en este porcentaje están incluidos los técnicos que hacen parte del

área de la salud y el 24% ya son personas con un nivel superior en su preparación académica ya que son especialistas, con lo que se evidencia que la mayoría de los empleados cuentan con una amplia preparación y manejo para atender las necesidades de la clínica.

Por otra parte, para la presente investigación se tendrá en cuenta la escala de Likert donde los encuestados tienen las siguientes opciones.

Siempre = 1, casi siempre = 2, a veces = 3, nunca = 4

Tabla 4

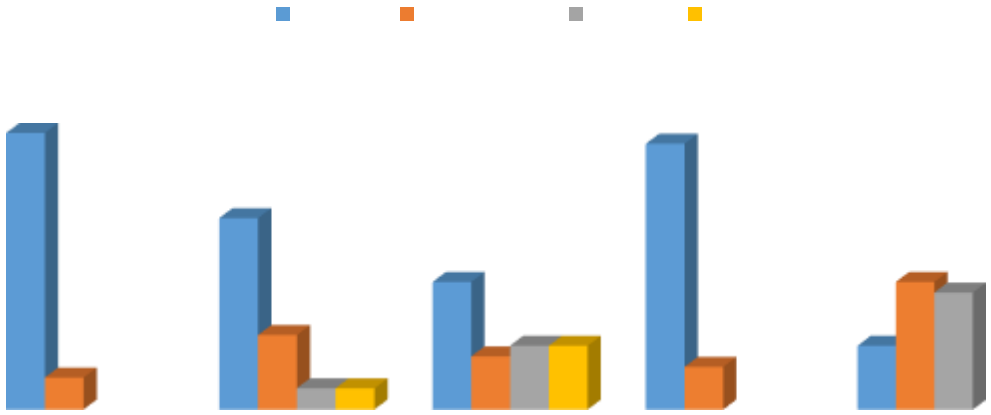
Estructura interna

Items	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
¿Tu jefe te brinda la atención adecuada cuando te diriges hacia él o ella para tratar algún tema?	26	3		
¿Sientes que cuentas con la confianza y libertad de tus superiores para discutir algún problema de trabajo?	18	7	2	2
¿Sientes confianza de tratar temas personales con tus superiores?	12	5	6	6
¿Cree que tu jefe utiliza un lenguaje que es entendible cuando se dirige a ti?	25	4		
¿Crees que tus compañeros están integrados y se coordinan para la solución de tareas y problemas?	6	12	11	

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada

Figura 4

Estructura interna



Nota. La figura muestra la estructura interna de la Clínica

La mayoría de las personas encuestadas afirman que el jefe inmediato les brinda la atención adecuada cuando se dirigen a él para tratar algún tema, de igual forma, tienen confianza y libertad para discutir problemas de trabajo, ya que el jefe utiliza un lenguaje que es entendible, claro y respetuoso, por último, casi siempre los compañeros están integrados y se coordinan para la solución de tareas y dificultades que surgen a diario en la clínica.

Con lo anterior, se puede decir que estructura organizacional en una empresa es muy importante ya que por medio de esta se puede ordenar y dirigir los diferentes componentes de la empresa para alcanzar los objetivos propuestos al inicio de las actividades empresariales.

Tabla 5

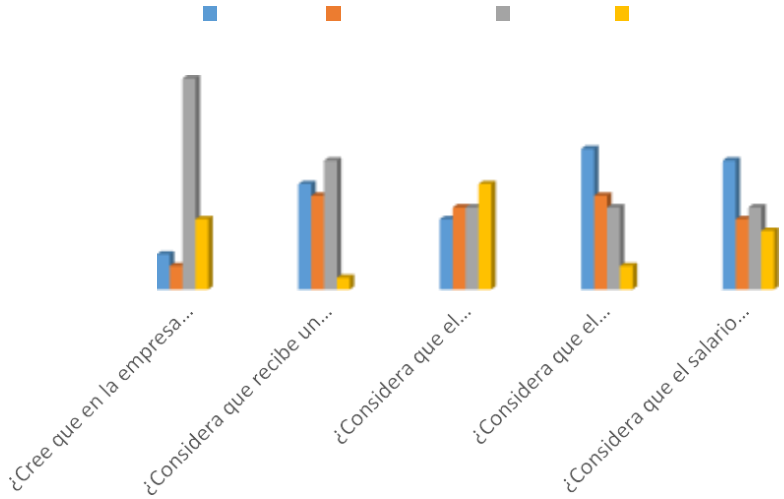
Motivación

Items	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
¿Cree que en la empresa se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores?	3	2	18	6
¿Considera que recibe un justo reconocimiento de su labor de parte de sus compañeros y jefes?	9	8	11	1
¿Considera que el ambiente de trabajo es propicio para desarrollar sus tareas?	6	7	7	9
¿Considera que el ambiente de trabajo es propicio para desarrollar sus tareas?	12	8	7	2
¿Considera que el salario neto recibido es justo en relación a su trabajo y esfuerzo?	11	6	7	5

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada

Figura 5

Motivación



Nota. La figura muestra la motivación de los empleados de la Clínica

Según Ideas formación y empresas (2021), la motivación en una organización es la capacidad para mantener a sus empleados enfocados, motivados y comprometidos a rendir al máximo, con lo que se pueden alcanzar los objetivos y establecer metas claras a corto, mediano y largo plazo, de otra parte, permite:

Mejor el desempeño de los empleados porque aumenta su eficiencia.

Aumenta la productividad de los empleados, lo que significa mayores ganancias.

Mejora la imagen de la empresa.

Se logra una mejor posición en el mercado.

Teniendo en cuenta la importancia de la motivación de los empleados para el adecuado desarrollo de las actividades en la organización se debe decir que la mayoría de los funcionarios consideran que a veces en la empresa se fomenta el compañerismo, la unión y el justo reconocimiento de su labor de parte de sus compañeros y jefes.

De otra parte, consideran que el ambiente de trabajo nunca es propicio para desarrollar las tareas, de forma óptima en la organización, ya que existen divisiones por comentarios y estrés por la complejidad de la labor realizada y el ambiente tensionante con los pacientes. De otra parte, afirman que el salario neto recibido es justo en relación a su trabajo y esfuerzo que se realiza a diario lo que los motiva a continuar desarrollando las labores de la mejor manera posible y así mejorar la calidad de vida de los clientes y comunidad en general.

Tabla 6

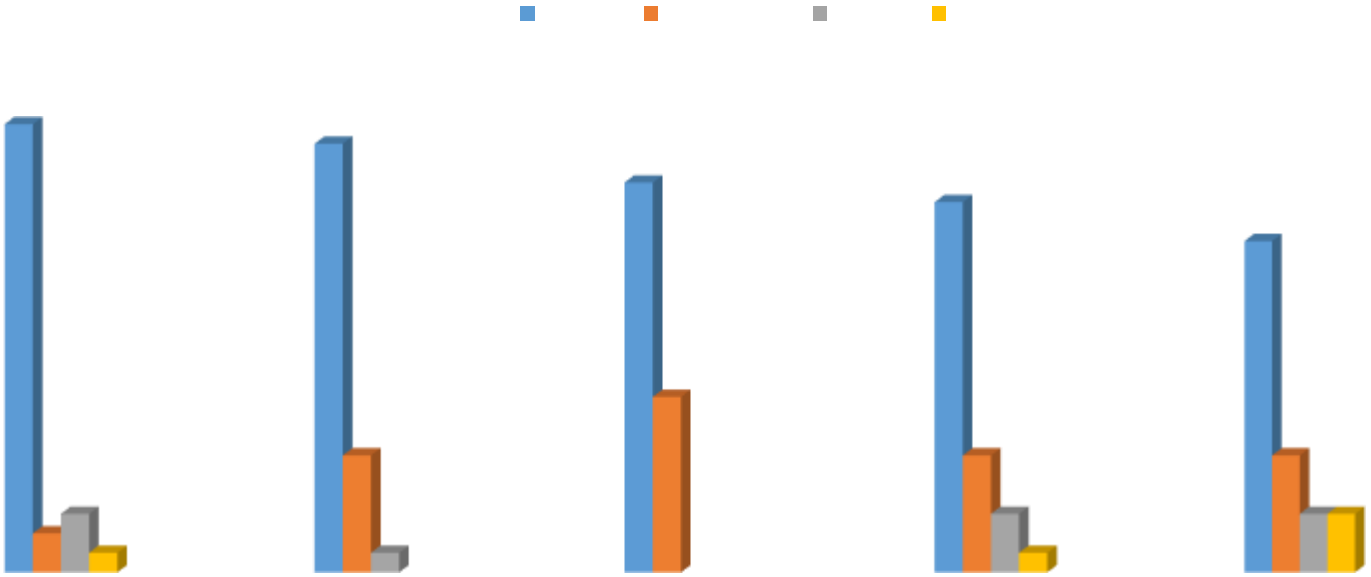
Compromiso

Items	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
¿Estás satisfecho de trabajar para esta clínica?	23	2	3	1
¿Sientes que tu trabajo tiene un impacto en el logro de los objetivos de la empresa?	22	6	1	
¿Considera que la empresa bien organizada?	20	9		
¿Este trabajo es algo central en tu vida?	19	6	3	1
¿Sientes que tus capacidades son aprovechadas al 100%?	17	6	3	3

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada

Figura 6

Compromiso



Nota. La figura muestra el compromiso de los empleados de la Clínica

El compromiso de los empleados se determina por la responsabilidad emocional que este tiene hacia una organización. Muchas personas comúnmente confunden este compromiso con la felicidad o la satisfacción del empleado.

Según Cisneros (2018), los empleados comprometidos llevan un negocio a ser más exitoso.

Un estudio de la Organización Jackson muestra que las compañías que efectivamente aprecian el valor de sus empleados, reciben más del triple de retorno en capital que las compañías que no lo hacen. En las "100 mejores compañías para trabajar" de la revista "Fortune" los precios de las acciones rozan en un porcentaje del 14% por año desde 1998-2005, comparado con un 6% de la mayoría del mercado.

En cuanto al compromiso de los empleados se debe indicar que la mayoría de los mismos es decir 23 de los 29 empleados dicen estar satisfechos de trabajar para esta clínica, ya que la labor realizada tiene un impacto en los pacientes, comunidad y contribuyen al logro de los objetivos de la entidad.

De otra parte, consideran que la entidad está muy bien organizada administrativa y operativamente, siendo aprovechadas todas las capacidades que poseen las personas que laboran en la clínica, lo que los motiva a seguir desarrollando las actividades de forma óptima, eficiente y eficaz.

Tabla 7

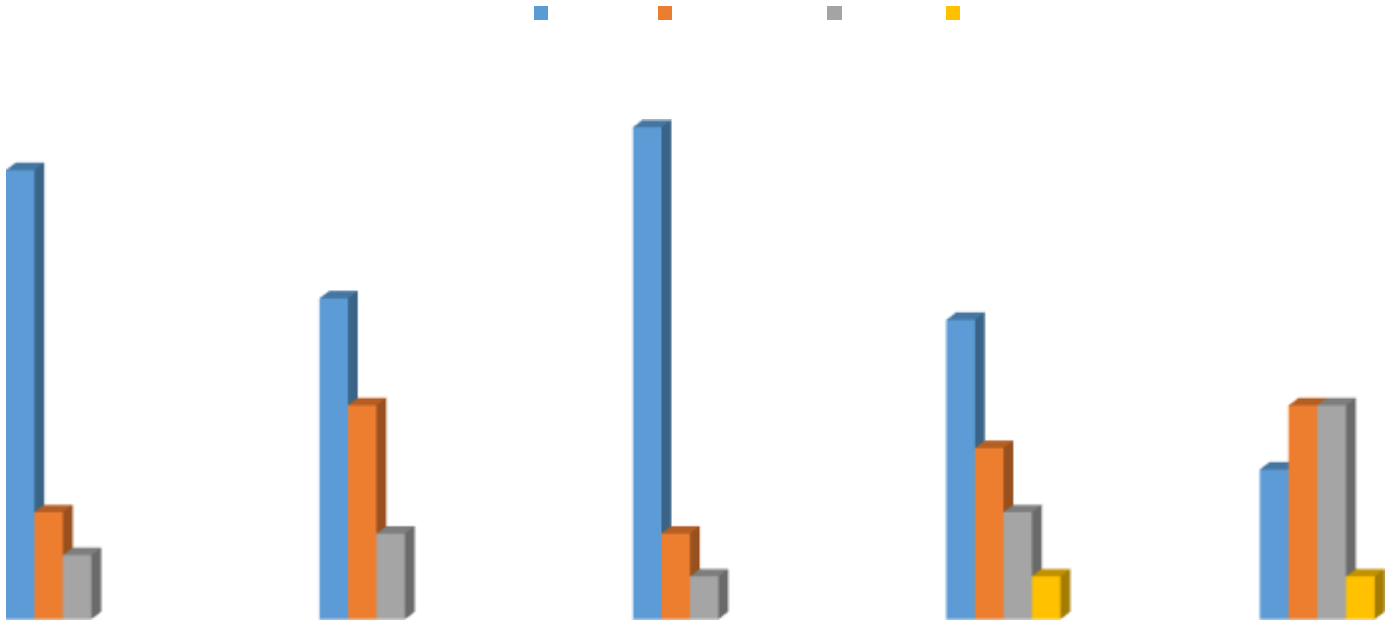
Poder

Items	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
¿Te sientes inspirado por la misión y propósito de tu organización?	21	5	3	
¿Están los valores de la organización alineados con los que tu consideras importantes en tu vida?	15	10	4	
¿Qué tanto recomiendas a tu organización como un buen lugar para trabajar?	23	4	2	
¿Crees que tu organización protege a sus empleados de la discriminación?	14	8	5	2
¿Consideras que el ambiente de trabajo refleja la cultura organizacional que se predica?	7	10	10	2

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada

Figura 7

Poder



Nota. La figura muestra el poder de los empleados de la Clínica

Para Rima digital (2023), un ambiente laboral saludable en cualquier organización son las bases para la construcción de grupos de trabajo sólidos y comprometidos con la labor realizada a diario. No es solo contar con comodidades en la oficina, sino las relaciones humanas entre compañeros de trabajo lo cual puede traer estabilidad o inestabilidad. Cuando los empleados se sienten valorados, escuchados y parte de una entidad, se evidencia en el ambiente agradable dentro de la oficina, al igual que se proyecta hacia la comunidad, impactando en la percepción de los clientes y socios tienen.

Teniendo en cuenta lo anterior se debe decir que la calidad de las relaciones internas se refleja directamente en la eficiencia y productividad del trabajo. Un equipo que se apoya mutuamente, celebra los éxitos y se apoya en las labores realizadas a diario, esta destinado a superar obstáculos y alcanzar metas más ambiciosas.

Al analizar la encuesta aplicada a los empleados de la clínica se pudo comprobar que en su mayoría consideran que se han sentido inspirados por la misión y propósito de la organización, razón por la cual conocen las metas que se pretenden lograr, al igual que los valores que se deben conservar en la organización alineándolos con los que se consideran importantes en la vida de cada uno de los colaboradores.

Po otra parte, los empleados consideran que la clínica es un buen lugar para trabajar, ya que se protege a los colaboradores de las discriminaciones, al igual que se tiene una excelente cultura organizacional que se refleja en la labor realizada a diario en la entidad.

Tabla 8

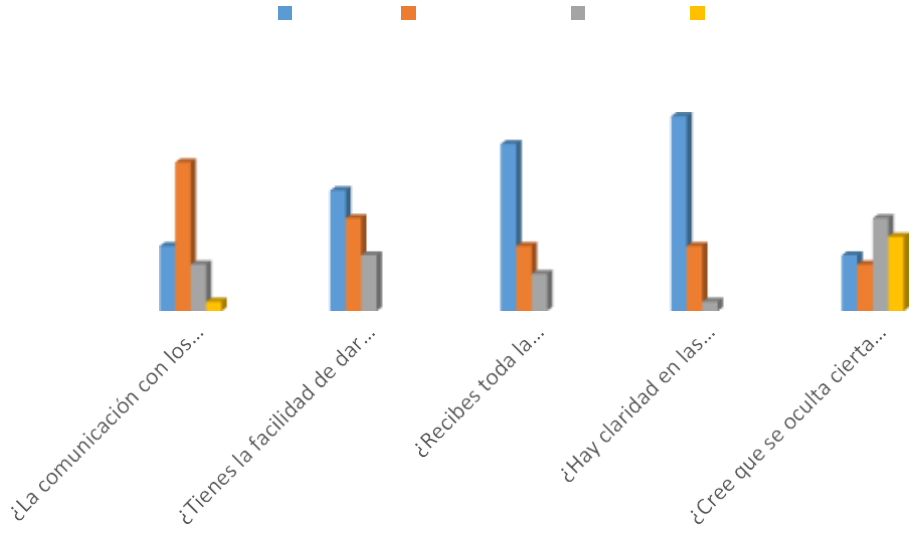
Comunicación

Items	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
¿La comunicación con los jefes y compañeros es adecuada?	7	16	5	1
¿Tienes la facilidad de dar tu retroalimentación acerca de alguna tarea encomendada?	13	10	6	
¿Recibes toda la información que necesitas para poder realizar eficientemente tu trabajo?	18	7	4	
¿Hay claridad en las instrucciones que recibes de tu jefe?	21	7	1	
¿Cree que se oculta cierta información entre compañeros del mismo nivel?	6	5	10	8

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada

Figura 8

Comunicación



Nota. La figura muestra la comunicación de los empleados en la Clínica

A través de los años se ha evidenciado que la comunicación es fundamental en toda organización ya que hace parte del adecuado funcionamiento de la misma, lo anterior ya que el mundo competitivo ha vuelto más complejas y diversas las actividades comerciales, al darse cuenta de que la eficiente información lleva a las entidades a su propio desarrollo. De igual forma, se debe aprovechar las ventajas que trae la era digital y los canales sociales permitiendo la comunicación a una velocidad sin precedentes (Campos, 2022).

De otra parte, se debe mencionar que la comunicación trae efectos positivos en la empresa, como son el mejoramiento de la competitividad y la capacidad para organizar, adaptarse a los cambios del entorno y alcanzar los objetivos marcados. Como también, la presencia de una comunicación efectiva en la empresa promueve la motivación, compromiso de los empleados y la participación en las tareas de la empresa, creando un ambiente de trabajo inclusivo.

Teniendo en cuenta todo lo anterior se debe decir que los empleados de la clínica afirman que la comunicación con los jefes y compañeros es adecuada, ya que se realizan evaluaciones de la labor realizada evidenciando los errores cometidos y proponiendo acciones para la mejora continua, de otra parte, en la empresa se recibe toda la información necesaria para el desarrollo de las actividades diarias, existiendo claridad en las instrucciones y órdenes dadas por el jefe inmediato.

En este punto se debe también hablar de la comunicación interna, como herramienta fundamental para una comunicación eficaz, reduciendo el ruido y la fricción de la comunicación,

fomentando el compromiso de los colaboradores que contribuyen al customer centric, es decir identificar a los clientes más valiosos y centrar las estrategias de adquisición, desarrollo y comercialización en ellos.

De otra parte, la comunicación interna vertical tiene lugar entre empleados de diferentes puestos, logrando el intercambio de información de los líderes con su equipo y la comunicación horizontal se basa en el dialogo que ocurre entre los empleados, por lo tanto, el propósito de la comunicación interna es hacer más colaborativo el trabajo en equipo, resolver problemas y monitorear la ejecución de las actividades (Cardozo, 2021).

Tabla 9

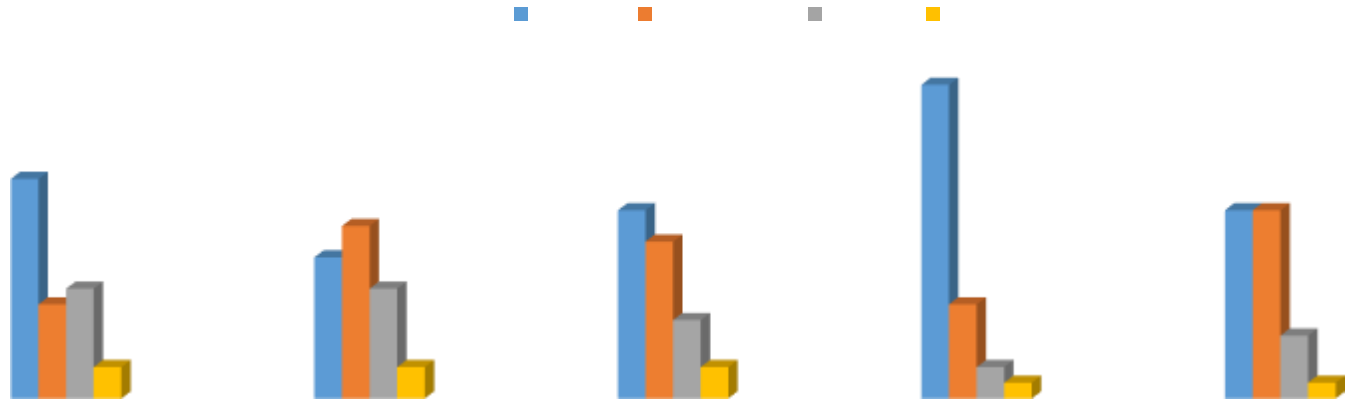
Trabajo en equipo

Items	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
¿Qué tan satisfecho está con el espíritu de trabajo en equipo dentro de la organización?	14	6	7	2
Existe un mecanismo efectivo dentro del equipo para la resolución de conflictos.	9	11	7	2
Se hace un esfuerzo suficiente para obtener las opiniones e ideas de los empleados.	12	10	5	2
Trabajar en el equipo me inspira a dar lo mejor de mí.	20	6	2	1
Cuando el rol dentro del equipo cambia, se comunica de manera efectiva.	12	12	4	1

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada

Figura 9

Trabajo en equipo



Nota. La figura muestra el trabajo en equipo de los empleados en la Clínica

En cuanto al trabajo en equipo la mayoría de los empleados afirman que están satisfechos con el buen ambiente laboral que se vive en la entidad, lo cual es fundamental para la labor realizada, de igual forma se cuenta con mecanismos implementados por las

directivas para la resolución de problemas, creando espacios donde los empleados pueden expresar sus ideas y sugerencias de diferentes temas relacionados con los procesos de la entidad, por todo lo anterior los colaboradores afirman que las buenas relaciones internas los anima a trabajar en equipo, logrando con esto la comunicación de forma asertiva y efectiva.

Según Watchandact, eu (2022), el trabajo en equipo es necesario para asegurar el éxito de la empresa, conseguir la consecución de los objetivos marcados, crear sinergias, generar proactividad y empoderan a los trabajadores, fundar estructuras más horizontales, ayudar a la toma de responsabilidades, promover la amistad y las relaciones interpersonales, tan importantes para generar un buen ambiente de trabajo y mejorar el clima organizacional.

Teniendo en cuenta la importancia que tiene el trabajo en equipo en la clínica se debe decir que la mayoría de los empleados se sienten satisfechos con el espíritu y ambiente laboral de la entidad, ya que se han implementado mecanismos que han sido muy efectivos en la resolución de conflictos presentados en ocasiones, es por esto que para la ejecución de las herramientas se tuvieron en cuenta las opiniones de los empleados con el objetivo de mejorar y evitar futuros inconvenientes y malas relaciones interpersonales.

Diagnóstico. Por medio del diagnóstico, se puede mostrar el proceso mediante el cual se identifican, analizan y evalúan las organizaciones con algún propósito de intervención, modificación o investigación, estando enfocado a la realización de cambios o transformaciones al interior de la organización para fortalecer su desempeño en el mercado, seleccionando técnicas

de intervención apropiadas para resolver los problemas detectados e incrementar la efectividad de la misma (Velasquez, 2018).

Es usual encontrar dificultades a la hora de aplicar cambios en la estructura organizacional de los diferentes modelos, ya que de acuerdo al tipo de empresas éstas van creciendo de forma inesperada, sin un planeamiento de posicionamiento en el mercado. Estos procesos requieren paciencia y decisión, para lograr mantenerse vigentes en el mercado cambiante y la competencia (Medrano, 2019).

En el desarrollo del objetivo "diagnóstico situacional de la estructura interna, motivación, compromiso, poder, comunicación y trabajo en equipo", se tuvo en cuenta las respuestas dadas por los empleados en el cuestionario aplicado, donde se puede decir que la mayoría de los colaboradores cuentan con años de experiencia y vinculación a la entidad, de otra parte, poseen instrucción en las diferentes áreas en las que se desempeñan, lo que les ha ayudado a desarrollar adecuadamente sus labores diarias.

Es por esto que se afirma que la estructura interna posee pocas falencias ya que la mayoría de los empleados se sienten satisfechos con la confianza y libertad, dada por parte del jefe inmediato en el desarrollo de sus tareas diarias, de otra parte, existe buen compañerismo, ayuda mutua y trabajo en equipo que les motiva a realizar labores con entusiasmo, como también el salario, es considerado como un conjunto de factores emocionales y motivacionales que hacen que las personas quieran permanecer en una empresa.

El compromiso también se evidencia como parte muy importante en la labor de la clínica ya que los empleados consideran que se tiene una buena organización y dirección lo que les motiva a tener compromiso y sentido de pertenencia, de igual forma se les ha mostrado la misión y visión que deben seguir para alcanzar las metas propuesta, en cuanto a la comunicación esta siempre ha sido clara y puntual evitando malas interpretaciones en las directrices dadas, lo que ha contribuido a motivar el espíritu de trabajo en equipo y conservación de las reglas del dialogo, siendo un elemento indispensable para la resolución de conflictos.

4.2 Influencia de los ambientes de trabajo y variables que pueden generar la sensación de bienestar en los trabajadores y el modo en que estos afectan el desempeño laboral al interior de la Clínica Centro de Atención Neuropsiquiatrico de Ocaña S.A.S

Según autores como (Koys & Decottis, 1991) citado por Pilligua, (2017), plantean que el clima organizacional se divide en psicológico y organizacional, el primero se aplica a través de estudios personalizados con los trabajadores de la empresa, mientras que el segundo, se lleva a cabo a nivel organización; ambos miden el nivel de percepción de los trabajadores sobre la experiencia que tienen en la empresa.

Algunos factores que se consideran importantes en cualquier organización afectan el ambiente de trabajo, la percepción que tienen los empleados sobre el entorno en el que trabajan está sin duda relacionada con la confianza, estabilidad, trabajo en equipo y sinergia total entre los compañeros, lo que puede ser positivo o negativo para la productividad de la empresa, es por esto que se debe dar una especial atención a la comunicación, colaboración, liderazgo, carrera profesional, satisfacción y condiciones físicas en la clínica.

Tabla 10

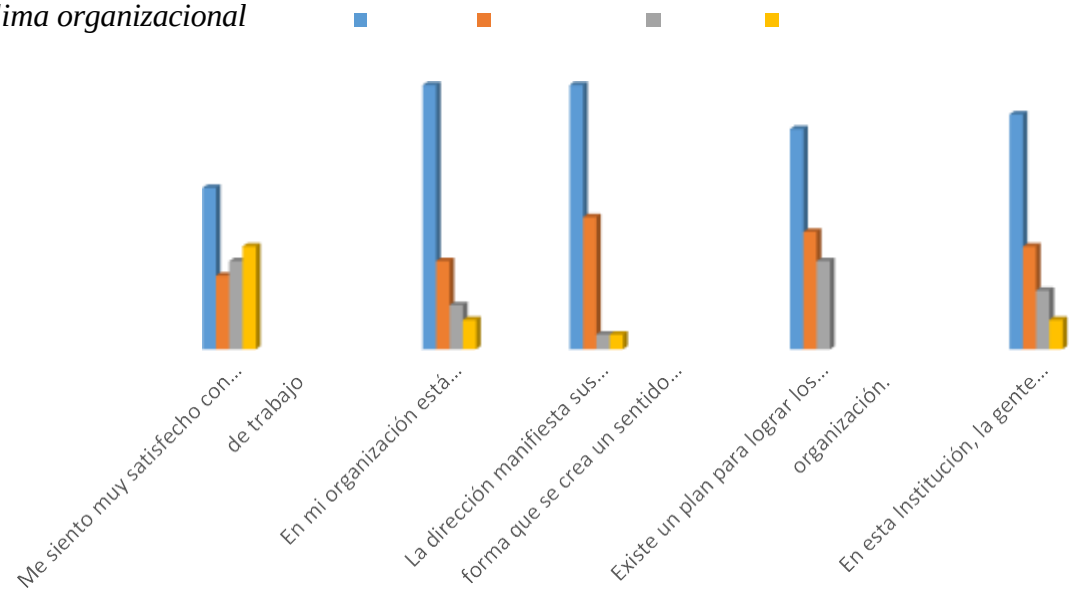
Clima organizacional

Items	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
Me siento muy satisfecho con mi ambiente de trabajo	11	5	6	7
En mi organización está claramente definida su Misión y Visión.	18	6	3	2
La dirección manifiesta sus objetivos de tal forma que se crea un sentido común de misión e identidad entre sus miembros	18	9	1	1
Existe un plan para lograr los objetivos de la organización.	15	8	6	
En esta Institución, la gente planifica cuidadosamente antes de tomar acción.	16	7	4	2

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada

Figura 10

Clima organizacional



Nota. La figura muestra el clima organizacional en la Clínica

Actualmente se le otorga gran importancia al clima organizacional en el sector empresarial, ya que no solo es un indicador que determina la calidad de las relaciones laborales, sino que también tiene un impacto significativo y notorio en el desempeño del personal. Por eso, se deben mostrar las principales características.

Es considerado como multidimensional, ya que determina cómo diversas variables pueden influir en la productividad de una organización.

Puede medirse por medio de diferentes instrumentos y estrategias como las encuestas.

Se relaciona con el apoyo y la integración que perciben los empleados de la organización.

Refleja qué tan motivado se siente el personal.

Es una representación del ambiente interno de la empresa, tal como lo perciben los empleados, durante un periodo determinado.

Analiza la percepción que tienen los empleados de la empresa (Equipo editorial indeed, 2022).

Teniendo en cuenta lo anterior se debe decir que los empleados de la clínica se sienten muy satisfechos con el clima organizacional de la entidad, ya que conocen claramente la misión, y visión de la entidad, al igual que sus objetivos, políticas y metas que se deben lograr en cada una de las dependencias.

Lo anterior se ha logrado por la buena gestión del gerente en la entidad el cual ha implementado estrategias y planes adecuados para tomar buenas decisiones que ha llevado al éxito y buena labor en beneficio de la comunidad en general.

De otra parte, en cuanto a la influencia de los ambientes de trabajo y variables que pueden generar la sensación de bienestar en los trabajadores y el modo en que estos afectan el desempeño laboral al interior de la Clínica Centro de Atención Neuropsiquiatrico de Ocaña S.A.S, se debe decir que es necesario cuidar de la salud y el bienestar de los mismos, mejorando el clima y la cultura organizacional.

Según Health and wellbeing at work (2021), el agotamiento, ansiedad y depresión, también son elementos que influyen en el ambiente de trabajo, por lo tanto, se deben implementar acciones para mitigarlos y así aumentar el bienestar en el lugar de trabajo, ya que la falta de tiempo libre puede provocar mayores niveles de estrés, lo que aumenta el agotamiento y mayor rotación del personal. El desafío de los líderes es abordar las condiciones que causan el agotamiento antes de que sea tarde.

El aislamiento y soledad se puede intensificar en tiempos de incertidumbre, ya que el ser humano es un animal social y estar separados de otras personas y del entorno de trabajo puede provocar desvinculación y bajar el ánimo, lo que afecta al bienestar emocional.

En cuanto a la inestabilidad financiera, este puede ser una fuente importante de estrés para los empleados, lo que termina perjudicando su rendimiento en el trabajo. de igual forma los desafíos de los puestos de liderazgo, que contribuye en gran medida al bienestar del personal, especialmente durante épocas de cambio cuando las personas necesitan orientación y apoyo.

De otra parte, las variables que afectan el bienestar de los trabajadores, se relacionan con la calidad de vida laboral, que busca apoyarse en el desarrollo del empleado dentro de la organización, es por esto que se debe mitigar aspectos como la sobrecarga laboral, síndrome de Burnout y engagement, conceptos relacionados con el bienestar laboral.

La sobrecarga laboral, según la investigación de Blanch, Crespo y Sahagún (2012), es aquella donde el trabajador se expone a altos niveles de estrés debido al exceso de trabajo, y siente cómo poco a poco se va viendo afectada su salud física y mental.

En cuanto al Síndrome de Burnout, la definición literal es "fallar, agotarse, o llegar a desgastarse debido a un exceso de fuerza, demandas excesivas de energías o de recursos". De esta forma, incorpora un término coloquial al lenguaje científico.

El Engagement es definido, por Shaufeli, Salanova, González-Roma & Bakker (2002), como un constructor motivacional positivo, relacionado con el trabajo que está caracterizado por el vigor, la dedicación y la absorción. El "vigor" viene representado por altos niveles de energía en el trabajo, y un fuerte deseo de esforzarse en el mismo. La ''dedicación'' se manifiesta por altos niveles de entusiasmo, inspiración, orgullo y reto. Finalmente, la "absorción" se caracteriza por la concentración y satisfacción al realizar el trabajo (Martinez G. , 2022).

Teniendo en cuenta lo anterior, en la actualidad la salud física y mental contribuye a obtener calidad de vida y más aún en el ámbito laboral, un buen estado de salud mental permitiendo el adecuado desarrollo de actividades en la organización, por lo tanto, hoy no solo se

busca el bienestar económico, sino garantizar el bienestar laboral y social de los empleados, ya que existe una preocupación constante por lograr promover y mantener un alto grado de bienestar físico y mental para los colaboradores en sus actividades.

4.3 Estrategias que contribuyan al fortalecimiento y consolidación del clima laboral adecuado para la labor realizada en la Clínica

El clima laboral en las empresas es muy importante y se refiere al entorno humano y físico en que se desenvuelven los empleados que realizan el trabajo diario y tiene una influencia directa en la satisfacción del cliente y cumplimiento de las metas organizacionales, por lo tanto, el clima organizacional se caracteriza por procesos de liderazgo, comunicación, desarrollo, participación entre los empleados y directivos.

En efecto, acorde a Robles (2018), “el desarrollo positivo del clima laboral depende de una cantidad de variables y de factores que deben ser tenidos en cuenta por las directivas y por todo el equipo de trabajo, para poder construir estrategias desde las que sea posible favorecer un ambiente adecuado, en donde los trabajadores puedan sentirse satisfechos y tengan la posibilidad de desempeñar sus funciones de la mejor manera posible, lo cual se verá reflejado en un mayor crecimiento y productividad a nivel organizacional”.

Objetivo. Proponer estrategias que contribuyan al fortalecimiento y consolidación del clima laboral adecuado para la labor realizada en la Clínica.

Tabla 11

Estrategias

Estrategia	Objetivo	Acción	Responsable	Costo aproximado
Capacitación para el trabajo	Aumentar el nivel de formación en el recurso humano en cada una de las áreas de la clínica	Realizar convenios entre la clínica y entidades educativas como el servicio nacional de aprendizaje, para impartir formación en diferentes temas	Jefe de talento humano	$1.000.000

“Tabla 11” “Continuación”

	Mejorar los procedimientos internos al igual que la calidad del servicio.	Diseñar e implementar manuales y protocolos, para la aplicación de las nuevas tecnologías y métodos para la gestión de la calidad.	Jefe de calidad	$500.000
	Apoyar en la formación académica de los integrantes de la clínica como misión institucional	Adecuar horarios flexibles para que los colaboradores puedan a las diferentes formaciones	Jefe de talento humano	$500.000
Programa de recreación y deporte	Desarrollar el aprendizaje social,	Realizar campeonatos deportivos	Jefe de recurso humano y profesor de deportes	$1.000.000

“Tabla 11” “Continuación”

	comunicación, el trabajo en equipo y la interacción de todos los trabajadores.	entre trabajadores y sus familiares de: futbol, baloncesto, rana y ping-pong, entre otros		
	Reafirmar los valores institucionales y personales.	Crear y aplicar políticas que fortalezca las conductas, valores y misión organizacional en pro de la responsabilidad social individual y colectiva que debe tener la clínica	Gerente	$500.000

“Tabla 11” “Continuación”

	Mejorar las relaciones de cada uno de los trabajadores en su entorno familiar, laboral y social.	Implementar la celebración de fechas especiales como es amor y amistad, novena navideña, festejo del día del padre, de la madre, del hombre, de la mujer, de la secretaria, el cumpleaños, el psicólogo, el médico, esto en compañía de las familias	Jefe de recursos humanos	$1.000.000
	Generar ambientes de convivencia sanos	Participar en actividades	Jefe de recursos humanos	$500.000

“Tabla 11” “Continuación”

		culturales, deportivas, sociales y humanitarias		
Implementación del bono emocional al trabajador	Velar y premiar por el bienestar de los trabajadores y mejorar los resultados de la empresa	Premiar trimestralmente al trabajador que haya desempeñado mejor rendimiento laboral, participación en las actividades de recreación y deporte y cumplimiento de las políticas y valores de la organización	Gerente	$1.000.000

"Tabla 11" "Continuación"

Actividades para mejorar el clima organizacional	Priorizar el bienestar del talento humano dentro y fuera de la organización	Realizar talleres de mejoramiento clima organizacional a los colaboradores de la clínica	Jefe de recurso humano	$500.000
	Atender oportuna e idóneamente las necesidades y opiniones del recurso humano.	Realizar reuniones o comités de convivencia cada seis meses para escuchar las opiniones, quejas o satisfacción de los trabajadores frente a los procedimientos laborales y de los diferentes programas de	Jefe de recurso humano	$1.500.000

“Tabla 11” “Continuación”

clima organizacional

Nota. La tabla contiene las estrategias propuesta

Un factor que influye significativamente en los sentimientos de los empleados hacia el trabajo es el ambiente laboral y las relaciones entre ellos y con los supervisores, la cultura organizacional y el espacio para su desarrollo personal, por lo que la participación de los colaboradores no solo es iniciativa anual del departamento de recursos humanos para prevenir un ambiente de insatisfacción laboral debido a las consecuencias negativas para el éxito organizacional. Si no que también se presta atención a los problemas que ha exhibido la empresa, los cuales han impactado en ambiente de trabajo y por los cuales se deben implementar planes inventivos para motivar a través de bonificaciones, actividades y reconocimiento personales que ayudan a los trabajadores a sentirse importantes y motivados en la clínica.

La participación de los empleados en el clima laboral de una empresa no es solo una iniciativa del departamento de recursos humanos que se realiza una vez al año, si no el diseño de este aspecto es un compromiso estratégico clave que impulsa el desempeño y la mejora continua durante todo el año.

Capítulo 5. Conclusiones

Al realizar el diagnóstico sobre la situacional de la estructura interna, motivación, compromiso, poder, comunicación y trabajo en equipo en la Clínica Centro de Atención Neuropsiquiatrico de Ocaña S.A.S, se pudo determinar que existe entusiasmo, responsabilidad, sentido de pertenencia y creatividad, que aporta cada uno de los empleados a la organización en la realización de las tareas diarias.

De otra parte, se determinó que la influencia de los ambientes de trabajo y variables que pueden generar la sensación de bienestar en los trabajadores y el modo en que estos afectan el desempeño laboral al interior de la Clínica Centro de Atención Neuropsiquiatrico de Ocaña S.A.S, son muy importante y se ha trabajado en dichos aspectos para conservar el buen clima organizacional y adecuado trabajo en equipo con el objetivo de lograr las metas en la organización.

Las estrategias propuestas contribuirán al fortalecimiento y consolidación del clima laboral adecuado para la labor realizada en la Clínica, lo anterior teniendo en cuenta que cada día se debe mejorar la situación y lograr un ambiente agradable que motive los empleados a realizar las actividades con sentido de pertinencia y sentido social hacia la comunidad.

Capítulo 6. Recomendaciones

Es necesario continuar con la realización de diagnósticos de la estructura interna, motivación, compromiso, poder, comunicación y trabajo en equipo, con el objetivo de evidenciar posibles falencias y corregirlas a tiempo para evitar un impacto negativo en la entidad.

Se debe mantener un buen ambiente de trabajo y variables que generen bienestar en los trabajadores, contribuyendo al adecuado desempeño laboral al interior de la Clínica Centro de Atención Neuropsiquiatrico de Ocaña S.A.S.

Se recomienda tener en cuenta e implementar las estrategias propuestas con el objetivo de contribuyan al fortalecimiento y consolidación del clima laboral adecuado para la labor realizada en la Clínica, en bien de la comunidad en general.

Referencias

Acosta, L. (2021). *Influencia del clima laboral en el desempeño de los colaboradores.* Bogotá: Universidad Antonio Nariño.

Almaza, R. (2018). *Teoria clásica de las organizaciones y el Gung Ho.* Argentina: Revista Científica "Visión de Futuro".

Alvarez, J. (2019). *Propuesta de mejoramiento del clima organizacional de la empresa Metrogas de Colombia S.A E.S.P.* Ocaña: Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

Arano, R. (2016). *El origen del clima organizacional, desde una perspectiva de las escuelas de la administración* . Veracruz: Universidad de Veracruz.

Arano, R. (2018). *El origen del clima organizacional desde una perspectiva de las escuelas de la administración.* Veracruz: Universidad de Veracruz.

Barrera, C. (2022). *Información*. Obtenido de https://www.neurosalud.co/nosotros/#:~:text=Somos%20una%20Instituci%C3%B3n%20que%20brinda,forma%20integral%2C%20segura%20y%20oportuna.

Becerra, K. (2017). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción de los clientes de las diferentes dependencias de la UFPSO.* Ocaña: Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

Beltran, D. (2018). *Estudio de percepción del clima organizacional de las empresas tecnificadas de ganadería de leche de la provincia del Tundama,* . Boyaca: doi: 10.15446/rfmvz.v65n1.72023.

Castro, C. (12 de Mayo de 2015). *https://www.isotools.org/2015/05/12/como-influye-el-clima-laboral-en-tu-empresa/*. Obtenido de ¿Cómo influye el clima laboral en tu empresa?

Ceupe. (2021). *https://www.ceupe.com/blog/que-es-una-empresa.html*. Obtenido de ¿Qué es una empresa? Características, departamentos y tipos.

Chavez, G. (10 de Mayo de 2018). *La Importancia del Clima de Trabajo en las Organizaciones*. Obtenido de https://www.emprendices.co/la-importancia-del-clima-de-trabajo-en-las-organizaciones/.

Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la Teoría General de la Administración.* México: Mc Graw Hill. .

Cipamocha, M. (2015). *Diagnóstico del clima organizacional de la casa nacional del profesor, Canapro.* Tunja: Universidad Pedagogica y tecnologica de Colombia.

Concur. (1 de Diciembre de 2021). *Clima organizacional*. Obtenido de https://www.concur.co/blog/article/clima-organizacional-como-medirlo.

Congreso de Colombia. (2015). *Ley 70 de 2010.* Bogotá.

Congreso de Colombia. (2018). *Ley 1383 de 2010.* Bogotá: Gaceta de la república.

Congreso de Colombia. (2019). *Decreto 410 de 1971.* Bogotá: Gaceta de la república.

Congreso de Colombia. (2021). *Constitución Política de Colombia.* Bogotá: Documentos nacionales.

Cruz, A. (agosto de 2016). Diseñar una Estrategia para la Mejora de Clima Organizacional de Centrales Eléctricas de Norte de Santander S.A.E.S.P-Regional Ocaña. Recuperado el 3 de Mayo de 2017, de http://repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/bitstream/123456789/1408/1/29607.pdf

Chirinos, Y.; Meriño, V. y Martínez, C. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. *Revista EAN*, *84*(3), pp. 43-61. https://doi.org/10.21158/01208160.n84.2018.1916

Doonamis. (5 de Abril de 2022). *La importancia de la motivación laboral*. Obtenido de https://www.doonamis.es/la-importancia-de-la-motivacion-laboral/.

Emis. (14 de Junio de 2019). *Información de la empresa*. Obtenido de https://www.emis.com/php/company-profile/CO/Centro_De_Atencion_Neuropsiquiatrico_De_Ocana_Sas_es_4949595.html.

Escudero, J. (2016). *El origen del clima organizacional, desde una perspectiva de las escuelas de la administración una aproximación* . Bogotá: Fecha de recepción: 11-05-2016 .

García, A. (11 de Agosto de 2020). *Armonía en el clima laboral*. Obtenido de https://www.elnacional.com/opinion/armonia-en-el-clima-laboral/.

Gestión.org. (2019). *https://www.gestion.org/que-es-el-clima-organizacional/*. Obtenido de Qué es el clima organizacional.

Gómez, J. (2019). *La importancia del empleado*. Obtenido de https://www.comunicaz.es/la-importancia-del-empleado/.

Gómez, R. (2018). *El liderazgo empresarial para la innovación tecnológica en las micro, pequeñas y medianas empresas.* Barranquilla: On-line version ISSN 2145-941X.

Gonçalves, A. (27 de Octubre de 2011). *http://www.educadormarista.com/proyectoaprender/clima- organizacional.htm Interamericana, S.A.* Obtenido de Dimensiones del clima organizacional.

López, M. (2013). *La cultura organizacional como herramienta de gestión interna y de adaptación al entorno.* Madrid: Universidad de Murcia.

Manzano, S. (2016). *Caracterización del clima organizacional en las entidades financieras de la ciudad de Ocaña.* Ocaña: Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

Manzano, S., & Haro, Y. (Noviembre de 2016). Caracterización del Clima Organizacional en las Entidades Financieras de la Cuidad de Ocaña N.S. Recuperado el 3 de Mayo de 2017, de http://repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/bitstream/123456789/1441/1/29642.pdf

Méndez, C. (2018). *Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención*. Colección de lecciones de administración. Bogotá: Universidad del Rosario.

Molina, M. (19 de Febrero de 2011). *Estudios de clima organizacional*. Obtenido de http://www.losrecursoshumanos.com/contenidos/290-estudios-de- clima-organizacional.html.

Monteblanco, O. (30 de Marzo de 2021). *¿Cómo crear un ambiente laboral armonioso?* Obtenido de https://boucompany.com/como-crear-un-ambiente-laboral-armonioso/.

Muñoz, P. (2014). *El sentido de pertenencia como estrategia organizacional para el aporte de los objetivos de la empresa.* Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.

Münch, L (2011) (citado Adair, J, 2002. Inspiring Leadership, Thorogood).). Liderazgo y Dirección, El Liderazgo del siglo XXI. México: Trillas. Pág. 160-161.

Organización Mundial de la Salud. (17 de Junio de 2022). *Salud mental*. Obtenido de https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response.

Organización Panamericana de la Salud. (2021). *Funcioones del sector salud*. Obtenido de http://www.saludydesastres.info/index.php?option=com_content&view=category&id=119&lang=es.

Ortega, J. (Junio de 2016). Diagnóstico del Clima Organizacional y Propuesta de Mejoramiento para el Establecimiento Penitenciario de Mediana Seguridad y Carcelario de la Ciudad de Ocaña. Recuperado el 3 de Mayo de 2017, de http://repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/bitstream/123456789/1373/1/29572.pdf

Peña, J. (2019). *Clima organizacional en empresas colombianas.* Bogotá: Universidad de la Sabana.

Pradas, C. (2022). *Teoría de la Inteligencia Emocional de Daniel Goleman: resumen y test*. Obtenido de https://www.psicologia-online.com/teoria-de-la-inteligencia-emocional-de-daniel-goleman-resumen-y-test-3905.html.

Quiroa, M. (1 de Noviembre de 2019). *Cliente*. Obtenido de https://economipedia.com/definiciones/cliente.html.

Robbins S. (2004). “Comportamiento organizacional” (pp.3-35). México. Pearson Education.

Ruedas, M. (10 de Enero de 2018). *Teoria de dependencias*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/340583655_TEORIA_DE_DEPENDENCIA_DE_RECURSOS_PREMISAS_Y_APLICACIONES_Esta_obra_esta_bajo_la_licencia_de_Creative_Commons_Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada_40_Internacional.

Sánchez, I. (2018). *Los estilos de dirección y liderazgo: Propuesta de un modelo de caracterización y análisis.* Barranquilla: On-line version ISSN 2145-941X.

Schermerhorn J., Hunt J. y Osborn R. (2004). “Comportamiento organizacional” (pp. 3,5). México. Editorial Limusa Wiley.

Sotelo, J., & Figueroa, E. (2017). *El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior.* Mexico: Revista Iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo.

Uribe, J. (2015). *Clima y Ambiente Organizaciona.* Mexico: Manuel Moderno.

Williams, V. (2013). *Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública.* Monterrey: Universidad Autonoma de Nuevo Leon.

Apéndices

Apéndice A. Encuesta dirigida a los empleados de la Clínica Centro de Atención

Neuropsiquiatrico de Ocaña S.A.S

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
PLAN DE ESTUDIOS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Objetivo. Identificar el clima organizacional y su influencia en la productividad de la Clínica Centro de Atención Neuropsiquiatrico de Ocaña S.A.S

1. ¿Cuántos años lleva vinculado al centro? _____

2. ¿Cuál es su modalidad de contrato? _____

3. ¿Cuál es su nivel de instrucción? _____

Para la presente investigación se tendrá en cuenta la escala de Likert donde los encuestados tienen las siguientes opciones.

Siempre = 1, casi siempre = 2, a veces = 3, nunca = 4

4. ESTRUCTURA INTERNA

Items	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
¿Tu jefe te brinda la atención adecuada cuando te diriges hacia él o ella para tratar algún tema?				
¿Sientes que cuentas con la confianza y libertad de tus superiores para discutir algún problema de trabajo?				
¿Sientes confianza de tratar temas personales con tus superiores?				
¿Cree que tu jefe utiliza un lenguaje que es entendible cuando se dirige a ti?				
¿Crees que tus compañeros están integrados y se coordinan para la solución de tareas y problemas?				

5. MOTIVACIÓN

Items	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
¿Cree que en la empresa se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores?				
¿Considera que recibe un justo reconocimiento de su labor de parte de sus compañeros y jefes?				
¿Considera que el ambiente de trabajo es propicio para desarrollar sus tareas?				
¿Considera que el ambiente de trabajo es propicio para desarrollar sus tareas?				
¿Considera que el salario neto recibido es justo en relación a su trabajo y esfuerzo?				

6. COMPROMISO

Items	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
¿Estás satisfecho de trabajar para esta clínica?				
¿Sientes que tu trabajo tiene un impacto en el logro de los objetivos de la empresa?				
¿Considera que la empresa bien organizada?				
¿Este trabajo es algo central en tu vida?				
¿Sientes que tus capacidades son aprovechadas al 100%?				

7. PODER

Items	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
¿Te sientes inspirado por la misión y propósito de tu organización?				
¿Están los valores de la organización alineados con los que tu consideras importantes en tu vida?				
¿Qué tanto recomiendas a tu organización como un buen lugar para trabajar?				
¿Crees que tu organización protege a sus empleados de la discriminación?				
¿Consideras que el ambiente de trabajo refleja la cultura organizacional que se predica?				

8. COMUNICACIÓN

Items	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
¿La comunicación con los jefes y compañeros es adecuada?				
¿Tienes la facilidad de dar tu retroalimentación acerca de alguna tarea encomendada?				
¿Recibes toda la información que necesitas para poder realizar eficientemente tu trabajo?				
¿Hay claridad en las instrucciones que recibes de tu jefe?				
¿Cree que se oculta cierta información entre compañeros del mismo nivel?				

9. TRABAJO EN EQUIPO

Items	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
¿Qué tan satisfecho está con el espíritu de trabajo en equipo dentro de la organización?				
Existe un mecanismo efectivo dentro del equipo para la resolución de conflictos.				
Se hace un esfuerzo suficiente para obtener las opiniones e ideas de los empleados.				
Trabajar en el equipo me inspira a dar lo mejor de mí.				
Cuando el rol dentro del equipo cambia, se comunica de manera efectiva.				

10. CLIMA ORGANIZACIONAL

Items	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
Me siento muy satisfecho con mi ambiente de trabajo				
En mi organización está claramente definida su Misión y Visión.				
La dirección manifiesta sus objetivos de tal forma que se crea un sentido común de misión e identidad entre sus miembros				
Existe un plan para lograr los objetivos de la organización.				
En esta Institución, la gente planifica cuidadosamente antes de tomar acción.				

Apéndice B. Aplicación de la encuesta

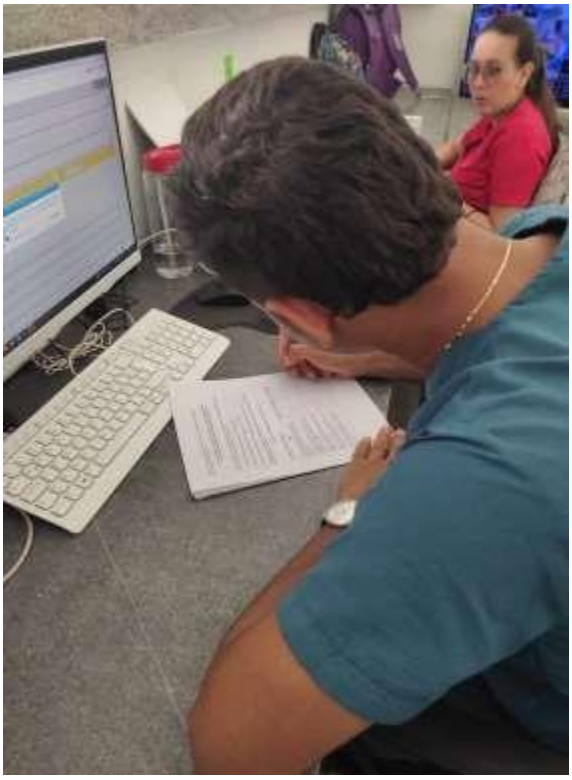
















Nota. Fuente autor.