

CLIMA Y SATISFACCIÓN

LABORAL

EN LAS EMPRESAS DE SALUD MIPYMES DE BOGOTÁ

ELIZABETH TORO RUBIANO
MARTA LUCÍA ÁLVAREZ RESTREPO
GLADYS NELLY VÁSQUEZ CALDERÓN



UNIVERSIDAD COLEGIO
MAYOR DE CUNDINAMARCA
SELLO EDITORIAL

**CLIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL
EN LAS EMPRESAS DE SALUD—MIPYMES
DE BOGOTÁ**

CLIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS EMPRESAS DE SALUD–MIPYMES DE BOGOTÁ

**ELIZABETH TORO RUBIANO
MARTA LUCÍA ÁLVAREZ RESTREPO
GLADYS NELLY VÁSQUEZ CALDERÓN**

GRUPO DE INVESTIGACIÓN: ADMINISTRACIÓN Y EMPRENDIMIENTO – AEC



**UNIVERSIDAD COLEGIO
MAYOR DE CUNDINAMARCA**

SELLO EDITORIAL

Catalogación en la publicación – Biblioteca Nacional de Colombia

Toro Rubiano, Elizabeth, autora

Clima y satisfacción laboral en las empresas de salud mipymes de Bogotá / Elizabeth Toro Rubiano, Marta Lucía Álvarez Restrepo, Gladys Nelly Vásquez Calderón. -- [Bogotá]: Sello Editorial Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, 2025.

96 páginas.

Incluye referencias bibliográficas.

ISBN 978-958-5198-54-8 -- 978-958-5198-55-5 (e-book)

1. Clima organizacional - Mediciones - Investigaciones - Colombia 2. Instituciones prestadoras de servicios de salud - Administración - Colombia I. Álvarez Restrepo, Marta Lucía, autora II. Vásquez Calderón, Gladys Nelly, autora

CDD: 658.312 ed. 23

CO-BoBN- a1158829

© ELIZABETH TORO RUBIANO

© MARTA LUCÍA ÁLVAREZ RESTREPO

© GLADYS NELLY VÁSQUEZ CALDERÓN

© UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

Sello Editorial Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca
Carrera 13 No. 38- 29, Edificio San Juan, noveno piso
selloeditorial@unicolmayor.edu.co
www.unicolmayor.edu.co

ISBN: 978-958-5198-54-8

ISBN e-book: 978-958-198-55-5

Queda prohibida la reproducción parcial o total de este libro por cualquier proceso reprográfico o fónico, especialmente por fotocopia, microfilme, offset o mimeógrafo.

Ley 23 de 1982

Corrector de Estilo: Delio David Arango Navarro

Diagramación electrónica: Yaneth Guarín A.

Diseño de portada: Vanessa Peña A.

Impresión: GRUPO EDITORIAL IBÁÑEZ

CONTENIDO

RESUMEN	11
INTRODUCCIÓN	13
CAPÍTULO I. METODOLOGÍA	15
CAPÍTULO II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	27
CAPÍTULO III. FACTORES DE CLIMA ORGANIZACIONAL	41
CAPÍTULO IV. SATISFACCIÓN LABORAL	51
CAPÍTULO V. RELACIONES DE FACTORES	63
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES	83
REFERENCIAS	91

TABLA DE ESQUEMAS Y FIGURA

Figura 1.	<i>Esquema de clima organizacional.....</i>	34
Esquema 1.	<i>Informe de resultados generales.....</i>	17
Esquema 2.	<i>Informe de resultados sobre la satisfacción laboral.....</i>	22
Esquema 3.	<i>Informe de resultados sobre el clima organizacional.....</i>	24
Esquema 4.	<i>Informe de resultados sobre COVID-19.....</i>	25
Esquema 5.	<i>Factores de positivos para el clima organizacional</i>	43
Esquema 6.	<i>Factores de negativos para el clima organizacional</i>	45
Esquema 7.	<i>Factores intermedios para el clima organizacional</i>	47
Esquema 8.	<i>Factores Intermedios para el clima organizacional</i>	49
Esquema 9.	<i>Factores de seguridad en el trabajo.....</i>	52
Esquema 10.	<i>Factores laborales en el trabajo.....</i>	54
Esquema 11.	<i>Factores de relaciones interpersonales.....</i>	55
Esquema 12.	<i>Factores de comunicación</i>	57
Esquema 13.	<i>Factores de motivación</i>	58
Esquema 14.	<i>Factores de estrés laboral</i>	60
Esquema 15.	<i>Factores positivos para la satisfacción laboral</i>	61
Esquema 16.	<i>Factores negativos para la satisfacción laboral</i>	61
Esquema 17.	<i>Matriz de correlaciones entre factores</i>	66
Esquema 18.	<i>Resultados de correlaciones entre factores</i>	69
Esquema 19.	<i>Correlación entre tipo de empresa vs tipo de contrato</i>	76

Esquema 20.	<i>Correlación entre género vs horas de trabajo</i>	76
Esquema 21.	<i>Correlación entre edad vs experiencia laboral</i>	77
Esquema 22.	<i>Correlación entre edad vs miedo en el trabajo.....</i>	77
Esquema 23.	<i>Correlación entre edad vs trabajo monótono y aburrido.....</i>	78
Esquema 24.	<i>Correlación entre edad vs sentir estrés laboral.....</i>	78
Esquema 25.	<i>Correlación entre edad vs cansancio en la jornada laboral...</i>	79
Esquema 26.	<i>Correlación entre posición dentro de la empresa vs experiencia laboral.....</i>	80
Esquema 27.	<i>Correlación entre posición dentro de la empresa vs horas de trabajo.....</i>	80
Esquema 28.	<i>Correlación entre posición dentro de la empresa vs sentir temor en el trabajo</i>	81
Esquema 29.	<i>Correlación entre posición dentro de la empresa vs satisfacción salarial.....</i>	81
Esquema 30.	<i>Correlación entre posición dentro de la empresa vs factores positivos del clima organizacional.....</i>	81
Esquema 31.	<i>Correlación entre especialidad laboral vs protocolos de seguridad en el trabajo</i>	82
Esquema 32.	<i>Correlación entre especialidad laboral vs posibilidades de ascender.....</i>	83
Esquema 33.	<i>Correlación entre especialidad laboral vs factores negativos del clima organizacional.....</i>	83
Esquema 34.	<i>Correlación entre nivel de estudios vs satisfacción salarial ...</i>	84
Esquema 35.	<i>Correlación entre nivel de estudios vs posibilidades de ascenso..</i>	85
Esquema 36.	<i>Correlación entre formación profesional vs estoy feliz en mi puesto de trabajo.....</i>	86

RESUMEN

Este texto es resultado de la investigación relacionada con los factores que hacen competitivas a las empresas de servicios registradas en la Cámara de Comercio de Bogotá, considerando la incidencia del clima organizacional y la satisfacción laboral, logrando validar entre estos constructos el impacto que se genera desde las percepciones del talento humano y los logros obtenidos en las organizaciones, y ayudar al mejoramiento de la competitividad de estas empresas con la gestión del capital humano, sirviendo como base para fortalecer el ambiente laboral y que, a partir del logro eficaz, redunde en los objetivos corporativos. Inicialmente se tomaron las empresas de servicios de salud, específicamente, delimitación generada por la condición de pandemia que se inició durante el tiempo de desarrollo de esta investigación en el 2020.

Para analizar esta problemática, se tuvo en cuenta el análisis descriptivo, correlacional e inferencial, desarrollado en cinco fases, teniendo en cuenta los planteamientos de varios autores sobre clima organizacional, satisfacción laboral y competitividad; la segunda, con el análisis de otros estudios similares que permitieron construir el estado del arte; la tercera correspondió a la aplicación de la encuesta; la cuarta, al procesamiento de datos, y la última, de análisis, para definir cada uno de los objetivos propuestos, encaminados a la definición de los factores de clima organizacional y satisfacción laboral que faciliten la competitividad en las empresas pequeñas de servicios de salud registradas en la Cámara de Comercio de Bogotá, para analizar posteriormente cómo afecta directamente su desempeño y productividad.

Palabras Clave: competitividad, clima laboral, servicios de salud, satisfacción laboral.

INTRODUCCIÓN

Este libro es el resultado de la investigación con la que se identificaron aquellos factores que hacen competitivas a las empresas pequeñas de servicios registradas en la Cámara de Bogotá, teniendo presente la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. La actividad de estas empresas se enmarca en la de atención de la salud humana y de asistencia social. El estudio tuvo lugar entre octubre del 2020 y marzo del 2021, para una población total de 836 empresas, con promedio de 30 empleados y con un muestreo de clase probabilística y tipo aleatorio simple.

Para ello, se aplicó como instrumento una encuesta, con el fin de lograr la captación de información sobre clima organizacional y satisfacción laboral con una guía de observación para indagar acerca de los factores que afectan la competitividad. Esta es una metodología de carácter mixto, de tipo descriptivo y transversal, para la que se emplearon instrumentos que permiten describir de manera cuantitativa las variables “Clima organizacional” y “Satisfacción laboral”, a través de un estudio no experimental y correlacional.

Dicha investigación se desarrolló en 5 partes o etapas, que comprenden: revisión de estudios de referencia para la construcción del estado del arte, elaboración y aplicación del instrumento de recolección de datos, trabajo de campo con la aplicación del instrumento, organización y procesamiento de datos relacionados y, por último, el análisis de resultados.

Lo que condujo finalmente a hacer un análisis descriptivo, correlacional e inferencial, que buscó definir los factores que facilitan la competitividad en las empresas pequeñas de servicios de salud y la forma en que el clima organizacional y la satisfacción laboral se relacionan.

De manera general, en tres dimensiones, se pueden clasificar los factores relevantes que comprenden el clima organizacional. Estas dimensiones son el carácter interpersonal, aspectos físicos y aspectos organizacionales. Los factores que se destacan para crear un clima gratificante son la satisfacción, la creatividad, la productividad, la formación integral, la calidad, el buen servicio, las buenas relaciones interpersonales y la integración de todas las áreas.

Algunos de los factores que integran la satisfacción son la motivación, el salario recibido, los beneficios extralegales, el reconocimiento, el bienestar, los sistemas o programas de recompensa y la identidad. De otra parte, la productividad está integrada por el liderazgo, la supervisión, la responsabilidad, la estructura organizacional, el riesgo, los estándares, el compromiso, la cohesión y el trabajo en equipo. Las buenas relaciones interpersonales se acompañan por la reciprocidad, la participación, el apoyo, la justicia, la equidad, la satisfacción laboral en relación con el jefe, el apoyo directivo y el ambiente de afecto. La formación integral se compone de oportunidades de ascender y políticas de capacitación.

La satisfacción laboral es uno de los factores más importantes en la construcción de un clima organizacional saludable, y se puede definir como la actitud del individuo frente a su puesto de trabajo y la relación directa con su desempeño. Es decir, que los empleados que están satisfechos presentan una mayor productividad que los que se encuentran insatisfechos.

La satisfacción laboral puede clasificar nueve dimensiones generales: satisfacción con el trabajo, satisfacción con el sueldo, satisfacción con las promociones, satisfacción con el reconocimiento, satisfacción con los beneficios, satisfacción con el jefe, satisfacción con los colegas de trabajo, satisfacción con las condiciones de trabajo, satisfacción con la organización y la dirección, en donde las últimas tres dimensiones representan agentes de satisfacción y las seis restantes representan eventos o condiciones.

Los factores de clima organizacional y de satisfacción laboral pueden influir positiva o negativamente en los factores de competitividad. En la generalidad de la teoría y en la práctica empresarial los factores de la competitividad pueden orientarse de dos maneras, los factores de gestión y los factores de estrategia.

Entre los estudios revisados, adicional a los factores de competitividad de las empresas en términos generales, se destacan factores importantes a las empresas pequeñas y del sector salud, como la gestión del conocimiento, experiencia del usuario, apropiación, accesibilidad, valor agregado, innovación, investigación, planificación organizativa, producción, desempeño, competitividad, desarrollo tecnológico capacidad financiera, tener un buen marketing, dirección, la respectiva gestión de los recursos humanos y, por último, tecnología de información y comunicación. Todos estos subfactores mencionados pueden hacer parte de los macrofactores de competitividad.

CAPÍTULO I. METODOLOGÍA

La metodología empleada en la investigación fue un análisis de tipo descriptivo, correlacional e inferencial, con enfoque mixto, aplicada a empresas pequeñas de servicios de salud registradas en la Cámara de Comercio de Bogotá, Colombia, cuya actividad fuese la de atención de la salud humana y de asistencia social en la clasificación Q del registro CIIU. El estudio tuvo lugar entre octubre de 2020 y marzo de 2021, con una población total de 836 empresas con promedio de 30 empleados y un muestreo de clase probabilística y tipo aleatorio simple. Se aplicó como instrumento una encuesta, para captar información sobre clima organizacional y satisfacción laboral, con una guía de observación para indagar sobre los factores que afectan la competitividad.

1. MÉTODO

Esta investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto. Es decir, se tuvieron en cuenta elementos tanto cualitativos como cuantitativos que permitieron obtener los resultados a interrogantes formulados en una herramienta de encuesta, que posteriormente darían respuesta a los objetivos planteados.

En primera instancia se usaron fuentes bibliográficas con el objetivo de brindar un soporte teórico usando los conceptos: clima organizacional, satisfacción laboral y competitividad.

Enseguida, se procedió a analizar varios casos enfocados a los elementos estudiados, lo que permitió construir el estado del arte. Para el estudio de los casos fue necesaria la revisión de artículos y trabajos usando diferentes fuentes de información.

Finalmente, el análisis descriptivo, correlacional e inferencial, buscó definir los factores que facilitan la competitividad en las empresas pequeñas de servicios de salud registradas en la Cámara de Comercio de Bogotá y la forma en que el clima organizacional y la satisfacción laboral se relacionan.

2. HERRAMIENTA

Para la recolección de información, se construyó un instrumento tipo encuesta que estaba estructurado en cuatro (4) secciones. La primera sección buscó

caracterizar al tipo de trabajador de empresa pequeña de salud por aspectos como sus condiciones laborales, formación académica y algunas características personales. La segunda sección y la tercera sección para clima organizacional, medida por escalabilidad los niveles de satisfacción laboral. La última sección de la encuesta se encargó de recopilar la percepción de aspectos frente al panorama de COVID-19.

3. PROCEDIMIENTO

La investigación estuvo dividida en cinco etapas: la primera etapa, constituyó la revisión de estudios de referencia, de los que derivó el análisis de casos de los temas objeto, para constituir el estado del arte y la revisión bibliográfica para la elaboración del marco teórico, marco conceptual y marco legal, lo que permitió tener claras las definiciones de las variables implicadas en el estudio.

La segunda etapa fue la elaboración y aplicación del instrumento para la recolección de la información. Para su elaboración se consideraron todas las variables en función de los temas de estudio objeto de la investigación y la adaptación al contexto laboral de las empresas pequeñas de salud.

La tercera etapa comprendió la realización del trabajo de campo, con el envío del instrumento al representante legal de cada una de las empresas participantes, que compartió con los empleados de la empresa, para su eventual diligenciamiento y recolección de información.

La cuarta etapa correspondió a la extracción, organización y procesamiento de los datos recolectados por el instrumento en el *software* Microsoft Excel, con el complemento estadístico Real Statistics, del cual se obtendría un informe que daría paso a la quinta y última etapa, que constituye el análisis de resultados.

4. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población objeto de investigación la conforma todo el personal profesional, técnico y administrativo de las empresas pequeñas de salud registradas en Cámara y Comercio de Bogotá, que representa a 836 empresas con media de 30 empleados cada una.

Este universo constituye los empleados de empresas que se dedican exclusivamente a servicios de atención de la salud humana, atención residencial medicalizada y asistencia social sin alojamiento, lo que arrojó un total de 428 empresas que equivaldrían aproximadamente a 12840 empleados.

El muestreo fue de clase probabilística y tipo aleatorio simple, para obtener el resultado de la muestra se consideró el tamaño de la población sobre 12840

empleados, con nivel de confianza sobre 90% y margen de error del 5%, lo que dio como resultado una muestra de 267 encuestas, de las que se obtuvo respuesta de 235, que equivalen al 88% del total enviado.

5. PROCESAMIENTO DE DATOS

Como parte del procesamiento de información se extrajeron los datos de la primera sección, para caracterizar el tipo de trabajador de empresa pequeña de salud por aspectos como sus condiciones laborales, formación académica y algunas características personales. La caracterización del personal estuvo conformada de acuerdo con los siguientes atributos:

- a) *Información general*: tipo de empresa en la que trabaja, actividad económica de empresa en la que trabaja, ubicación del lugar de trabajo, género, edad y nacionalidad.
- b) *Información laboral*: nivel en el que labora en la empresa, especialidad de la empresa de salud, antigüedad laboral en la empresa, experiencia laboral, horas de trabajo y tipo de contratación
- c) *Información académica*: nivel de estudios finalizados y formación profesional

De este procesamiento de datos de la primera sección se obtuvieron los siguientes resultados, que fueron presentados para su mayor comprensión en un ejercicio de distribución de frecuencias:

Esquema 1. Informe de resultados generales
Información general, laboral y académica

Informe de resultados			
Información general, laboral y académica			
Tipo de empresa			
Tipo de empresa en la que trabaja		Total	
Privada		82,35%	
Pública		15,69%	
Mixta		1,96%	

Actividad económica		
Actividad económica de empresa en la que trabaja	Total	
Hospitalarias y clínicas, con internación	49,02%	
De práctica médica y odontológica, sin internación	18,63%	
Apoyo diagnóstico	10,78%	
Odontológica	7,84%	
Otras actividades de atención de la salud humana	7,84%	
Apoyo terapéutico	2,94%	
Atención en instituciones para el cuidado de personas mayores y/o discapacitadas	0,98%	
Atención residencial medicalizada de tipo general	0,98%	
Otras actividades de asistencia social sin alojamiento	0,98%	
Modalidad de trabajo		
Modalidad de trabajo	Total	
Domiciliario	15,87%	
Presencial	72,22%	
Presencial y domiciliario	1,59%	
Presencial y trabajo en casa	5,56%	
Presencial, domiciliario y trabajo en casa	0,79%	
Trabajo en casa	3,97%	
Género		
Genero	Total	
Femenino	75,49%	
Masculino	23,53%	
Otro	0,98%	
Edad		
Edad	Total	
De 21 a 30 años	41,18%	
De 31 a 40 años	29,41%	
De 41 a 50 años	21,57%	
De 51 a 60 años	4,90%	
Menos de 20 años	2,94%	

Nacionalidad		
Nacionalidad	Total	
Colombiana	100,00%	
Información laboral		
Posición dentro de la empresa		
Concepto	Posición	
Operativo / Servicios	58,82%	
Administrativo	31,37%	
Directivo	9,80%	
Especialidad de la empresa de salud		
Especialidad de la empresa de salud	Total	
Medicina general y especialidades	32,67%	
Medicina general	18,81%	
Urgencias y hospitalización	11,88%	
Oral	8,91%	
Medicina intensiva	4,95%	
Medicina interna	4,95%	
Medicina general y especialidades; urgencias y hospitalización; anestesiología; medicina intensiva; medicina interna	3,96%	
Medicina general y especialidades; urgencias y hospitalización; anestesiología; oral; medicina intensiva; medicina interna	2,97%	
Medicina general; medicina de urgencias	1,98%	
Anestesiología	0,99%	
Anestesiología; medicina intensiva; medicina interna	0,99%	
medicina de urgencias	0,99%	
Medicina general y especialidades; medicina intensiva	0,99%	
Medicina general y especialidades; urgencias y hospitalización	0,99%	
Medicina general y especialidades; urgencias y hospitalización; anestesiología; medicina interna	0,99%	
Medicina general y especialidades; urgencias y hospitalización; medicina intensiva; medicina interna	0,99%	
Medicina general y especialidades; urgencias y hospitalización; medicina interna	0,99%	
Urgencias y hospitalización; anestesiología; medicina intensiva; medicina interna	0,99%	

Antigüedad laboral dentro de la empresa		
Antigüedad laboral	Total	
Menos de 2 años	30,69%	
Entre 2 y 3 años	28,71%	
Entre 5 y 10 años	14,85%	
Entre 2 y 3 años	12,87%	
Más de 10 años	12,87%	
Experiencia laboral		
Experiencia laboral	Total	
Entre 2 y 5 años	27,72%	
Entre 6 y 15 años	26,73%	
Entre 16 y 30 años	21,78%	
Menos de 2 años	17,82%	
Entre 3 y 5 años	5,94%	
Horas de trabajo		
Horas de trabajo	Total	
Entre 4 y 8 horas	37,35%	
Entre 4 y 8 horas–Entre 8 y 12 horas	0,60%	
Entre 8 y 12 horas	47,59%	
Más de 13 horas	7,83%	
Menos de 4 horas	5,42%	
Menos de 4 horas–Entre 8 y 12 horas	1,20%	
Tipo de contratación		
Tipo de contratación	Total	
Contrato indefinido	61,76%	
Contrato a término fijo	22,55%	
Prestación de servicios	12,75%	
Contrato por horas	2,94%	
Información académica		

Nivel de estudios finalizados		
Nivel de estudios finalizados	Total	
Profesional	34,31%	
Especialista	26,47%	
Técnico profesional	18,63%	
Magister	7,84%	
Tecnólogo	4,90%	
Profesional; especialista	3,92%	
Profesional; segundo idioma	1,96%	
Doctor	0,98%	
Técnico profesional; profesional	0,98%	
Formación profesional		
Formación profesional	Total	
Medicina	42,16%	
Enfermería	22,55%	
Administrativa / comercial / servicio	15,69%	
Bacteriología	4,90%	
Ninguna	3,92%	
Odontología	2,94%	
Odontología; radiología	1,96%	
Trabajo social / psicología	1,96%	
Comunicación social	0,98%	
Fisioterapia	0,98%	
Ingeniería	0,98%	
Pediatría	0,98%	

Nota: el esquema 1 muestra los resultados obtenidos de la primera sección de la encuesta realizada al personal de la salud. La data corresponde a la caracterización de la información general, laboral y académica. Para cada uno de los atributos presentados se hizo la ponderación sobre el total de las respuestas obtenidas para asignar un porcentaje de participación. Fuente: elaboración propia.

En la segunda sección se tomaron los datos correspondientes a la satisfacción laboral. Allí se clasificaron factores en seis categorías pertenecientes a la temática de la siguiente manera: seguridad en el trabajo, aspectos del trabajo, relaciones laborales, comunicación laboral, motivación y estrés percibido. Cada una de las categorías descritas está conformada por diversos factores a analizar por una escala Likert 1 – 4, que fue validada por el panel de expertos. De la aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados presentados por distribución de frecuencias:

Esquema 2. Informe de resultados sobre la satisfacción laboral
Resultados sobre la satisfacción laboral

Informe de Resultados			
Satisfacción Laboral			
Seguridad en el Trabajo			
	Seguridad en el Trabajo – Seguridad	Total	
	Mucho	54,58%	
	Moderadamente	34,80%	
	Poco	7,84%	
	Nada	2,78%	
Condiciones de Trabajo			
	Condiciones de Trabajo–Aspectos del Trabajo	Total	
	Mucho	41,75%	
	Moderadamente	37,83%	
	Poco	15,03%	
	Nada	5,39%	
Relaciones Interpersonales			
	Relaciones Interpersonales–Relaciones Laborales	Total	
	Mucho	67,06%	
	Moderadamente	30,59%	
	Poco	1,96%	
	Nada	0,39%	

Comunicación Laboral		
Comunicación Laboral	Total	
Mucho	50,82%	
Moderadamente	41,50%	
Poco	6,21%	
Nada	1,47%	
Motivación		
Motivación	Total	
Mucho	51,80%	
Moderadamente	34,97%	
Poco	10,62%	
Nada	2,61%	
Grado de Estrés		
Estrés Percibido	Total	
Mucho	14,54%	
Moderadamente	34,80%	
Poco	32,35%	
Nada	18,30%	

Nota: el esquema 2 muestra los resultados obtenidos de la segunda sección de la encuesta realizada al personal de la salud. La data corresponde a la caracterización de la información de seguridad en el trabajo, aspectos del trabajo, relaciones laborales, comunicación laboral, motivación y estrés percibido. Para cada uno de los atributos presentados se hizo la ponderación sobre el total de las respuestas obtenidas, para asignar un porcentaje de participación. Fuente: elaboración propia

La tercera sección tuvo en cuenta los datos orientados hacia Clima Organizacional. Allí se clasificaron factores a analizar por una escala Likert 1 – 5, que fue validada por el panel de expertos. De la aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados presentados por distribución de frecuencias:

Esquema 3. Informe de resultados sobre el clima organizacional

Resultados sobre la satisfacción laboral

Informe de Resultados			
Clima Organizacional			
Percepción de los colaboradores			
	Percepción de los colaboradores	Total	
	Totalmente de acuerdo	22,66%	
	De acuerdo	32,08%	
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24,18%	
	En desacuerdo	12,75%	
	Totalmente en desacuerdo	8,33%	

Nota: el esquema 3 muestra los resultados obtenidos de la tercera sección de la encuesta realizada al personal de la salud. La data corresponde a la caracterización de Clima Organizacional. Para cada uno de los atributos presentados se hizo la ponderación sobre el total de las respuestas obtenidas para asignar un porcentaje de participación. Fuente: elaboración propia.

En la cuarta sección se tomaron los aspectos correspondientes frente al COVID-19, conformada por diversos factores a analizar por una escala Likert 1-6, que fue validada por el panel de expertos. De la aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados, presentados por distribución de frecuencias:

Esquema 4. Informe de resultados sobre COVID-19*Resultados frente al COVID-19*

Informe de Resultados			
Frente al cóvid 19			
cóvid 19			
	Percepción de los colaboradores	Total	
	Abundante	49,75%	
	Modesto	33,09%	
	Escaso	8,09%	
	Insuficiente	4,41%	
	Deficiente	3,19%	
	Nulo	1,47%	

Nota: el esquema 4 muestra los resultados obtenidos de la última sección de la encuesta realizada al personal de la salud. La data corresponde a la caracterización de cóvid 19. Para cada uno de los atributos presentados se hizo la ponderación sobre el total de las respuestas obtenidas para asignar un porcentaje de participación. Fuente: elaboración propia.

CAPÍTULO II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

En este capítulo se abordan dos aspectos considerados por las autoras como base teórica fundamental para el desarrollo de la investigación. El primero es el estado del arte para reconocer métodos y resultados de otros estudios, y el segundo es el marco teórico, para identificar los autores referentes con los conceptos clave del estudio.

Tanto para el estado del arte como para el marco teórico se presentan a continuación algunos de los diversos estudios que abordaron los conceptos y reflejan la realidad de los trabajadores en las empresas de salud considerando la relación entre clima organizacional, satisfacción laboral y competitividad, lo que muestra el interés que se ha generado sobre estas temáticas.

La primera investigación, de ORTIZ *et al* (2019), *Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS): un estudio correlacional*, permite ver la incidencia del clima organizacional en la productividad laboral de instituciones de salud (IPS). Para este trabajo se hizo una investigación de tipo correlacional y de grado cuantitativo a 351 empleados administrativos de dos IPS seleccionadas de manera aleatoria simple. Con esta investigación se puede ver la relación y medida de cada uno de los factores del clima organizacional propuesto a los trabajadores y cómo estos factores inciden en la productividad laboral.

En el análisis teórico hecho por los autores se deduce y se pone a consideración que el clima organizacional es un factor importante de una organización, ya que dependiendo de su nivel de clima y de productividad se podrá obtener resultados positivos y alcanzar metas. También los autores recomiendan la implementación de estrategias a nivel de clima organizacional para una mejor productividad laboral (ORTIZ y otros, 2019).

Luego se analizó el artículo de JUÁREZ (2018a) *Clima Organizacional entre los trabajadores del hospital general La Villa, hospital de segundo nivel de atención de la Ciudad de México*, teniendo como objetivo medir el clima organizacional en trabajadores del hospital general La Villa de la Secretaría de Salud de la ciudad de México.

Se hizo un estudio observacional, transversal y descriptivo, en el que participaron 264 trabajadores, en un muestreo aleatorio, y se hizo a través de un

cuestionario, que incluye cuatro dimensiones: liderazgo, motivación, reciprocidad y participación.

En las dimensiones de liderazgo y motivación se encontró que hacen parte de un buen nivel de clima organizacional. El liderazgo de los directivos y la motivación de los trabajadores son fundamentales. Sin embargo, se recomienda hacer revisiones periódicas de seguimiento, después de implementar medidas de mejora entre directivos y trabajadores (JUÁREZ, 2018).

También se consideró el trabajo de Lapo y otros (2018), *Incidencia del clima organizacional y de las actitudes laborales en el comportamiento prosocial de los profesionales de la salud de Guayas, Ecuador*, donde se busca determinar cómo las dimensiones del clima y actitudes laborales inciden en el comportamiento prosocial de los trabajadores profesionales de la salud en Guayas, Ecuador, y ratificar cómo las dimensiones de los constructos independientes actúan basadas en la teoría de FREIBERG (2013).

Es un trabajo cuantitativo y transversal con carácter exploratorio y confirmatorio. El tamaño de la muestra fue de 504 trabajadores, en hospitales de mediana y alta complejidad, entre públicos y privados, entre trabajadores de salud, administrativos y asistenciales.

En conclusión, los factores de clima organizacional inciden en forma directa sobre los factores de comportamiento prosocial, al igual que en las actitudes laborales y estas, a su vez, conforman un sistema independiente de efectos que estimula el comportamiento de prosocial en el contexto de los profesionales de la salud de Guayas, Ecuador. Se sugiere estudiar las mismas variables a nivel latinoamericano (LAPO y otros, 2018).

Se analizó también un segundo estudio de JUÁREZ (2012b), *Clima organizacional y satisfacción laboral*, para correlacionar el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de la salud y cómo esta relación puede beneficiar la satisfacción de los pacientes, pues hace que los colaboradores presten un mejor servicio a los pacientes.

La metodología que se usó es de tipo observacional, transversal, descriptivo y analítico en asistentes médicas, personal médico, de enfermería, administrativo y de servicios básicos, de todos los turnos, adscritos al Hospital General Regional 72, Instituto Mexicano del Seguro Social. Se hizo una muestra de tipo aleatoria conformada por 230 personas: 58,3% mujeres y 41,7% hombres, con edad promedio de 35 años.

Se concluye en los resultados de este estudio que un clima organizacional favorable va a condicionar una mayor calidad en la vida de los integrantes de la institución de salud y, como consecuencia, una mejora sustancial en la prestación de servicios de salud a los pacientes (JUÁREZ, 2012).

Otra investigación, *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano* (PEDRAZA 2017a), tiene como objetivo conocer la percepción de los empleados de entidades públicas y privadas analizando las variables del clima organizacional y satisfacción laboral. De esta manera, implementaron el método cuantitativo, no experimental, transversal y explicativo en el que se usó estadística descriptiva en una muestra de 133 encuestados que participaron en la investigación. También usaron el análisis factorial exploratorio para identificar los factores del clima organizacional y la satisfacción laboral complementado con en el análisis de regresión para conocer el valor de cada aspecto.

Como resultado se encontraron ocho factores que identifican el clima organizacional: la estructura organizacional, la responsabilidad, el sistema de recompensa, el riesgo, el ambiente de afecto, el apoyo, los estándares y la identidad, confirmando el modelo de Litwin y Stringer. De este modo, tienen una estructura subyacente con una confiabilidad en las encuestas de 0,70 Alpha de Cronbach (PEDRAZA, 2017).

El estudio *Las variaciones de la satisfacción vital según edad y clima organizacional en trabajadores de la salud*, de MENDOZA y MOYANO (2017), permite evaluar el impacto del clima organizacional y satisfacción laboral en la satisfacción vital de una muestra de 623 trabajadores de un hospital del sur de Chile en un rango de edad de entre 20-29; 30-39; 40-49; 50-59 años, en el que se usó la ecuación estructural como modelo para implementar la investigación en la revisión de los cambios de los modelos organizacionales.

El resultado de esta investigación sobre el clima organizacional intercedido por la satisfacción laboral tiene consecuencia directa y efectiva en la satisfacción de vida del personal, principalmente aquellos que se encuentran en edades entre 40 a 59 años, que son los que más edad tienen, conforme el aumento de edad incrementa la satisfacción laboral y el clima organizacional. Buscar la mejora de estos dos rangos aumenta el bienestar de los trabajadores en el tiempo y espacio laboral complementados con la satisfacción de vida en la perspectiva de ellos mismos (MENDOZA y MOYANO, 2017).

De SOLANO (2010) se tomó el estudio *Satisfacción laboral en profesionales de enfermería*, cuya finalidad es describir el grado de satisfacción laboral de las enfermeras de las clínicas y hospitales de Bucaramanga y su área metropolitana. Allí se caracterizaron temas sociodemográficos y laborales.

Se hizo un estudio de tipo descriptivo multicéntrico, con una población de 512 trabajadores, de los que se tomó una muestra de 218 enfermeras que trabajan en el sector público y privado, a quienes se les aplicó un cuestionario.

En los resultados se encontró que las enfermeras se encuentran satisfechas, pese a que no hay diferencia salarial para aquellas que han decidido hacer estudios complementarios a su pregrado y que están insatisfechas con relación a las condiciones laborales, por los amplios horarios y carga laboral, y por las prestaciones laborales. También se encontró que hay un alto porcentaje que quiere irse a trabajar fuera del país, para acceder a mejor proyección profesional (SOLANO, 2010).

El estudio de ORDUZ (2016), *Evaluación de la satisfacción laboral en una institución de prestación de servicios de salud de la ciudad de Bogotá*, tiene como objetivo identificar las principales causas que afectan la satisfacción laboral en una Institución Prestadora de Salud, y desde allí generar un seguimiento e intervención, según el nivel de riesgo que se requiera. La investigación es de tipo descriptiva y cuantitativa, en la que se aplicó un cuestionario de 57 preguntas a una población de 663 colaboradores administrativos, asistenciales, enfermería y medicina.

En los resultados obtenidos de entrada se puede apreciar una buena estabilidad laboral, pues solo el 9% llevaban menos de un año laborando. También se pudo concluir que, aunque la institución no está en un grado de riesgo intolerable, sí resulta necesaria una intervención. Entre las mejoras ambientales resultan: ventilación, postura y posiciones. En cuanto a la insatisfacción es percibida por diversos factores: estilo de mando, conciencia de labores asignadas, trabajo en equipo y capacitación constante (ORDUZ, 2016).

1. CLIMA ORGANIZACIONAL

El clima organizacional abarca un conjunto de factores y características propias de la organización, que han sido objeto de estudio durante mucho tiempo y que en los últimos años han tomado mayor relevancia, debido a los hallazgos que las empresas han hecho al implementar estrategias que permitan mejorar aspectos del clima por parte de los empleados. De allí surge la importancia de hacer estudios que conduzcan a entender cuál es el comportamiento del clima, ambiente o atmosfera organizacional (términos por los que también es conocido por diferentes autores) y determinar cuáles son los factores en los que influye en procesos como la satisfacción y productividad de los empleados, y de esta manera determinar los aspectos a mejorar en las organizaciones. Existen varios autores que han presentado su concepto, argumento y punto de vista. A continuación, relacionamos referentes y sus principales aportes:

BRUNET (1987): “es un concepto relativamente nuevo en el ámbito de la psicología industrial /organizacional y su definición o su utilización varía en función de los investigadores que lo estudian”. TORRELLES (2011) indica que

en este concepto se constituyen las características de las organizaciones, y es inherente a las cualidades de un individuo o a su personalidad. Se entiende que el clima es la personalidad de las organizaciones, y que en ellas existen dos tipos de características, unas sanas y otras no tan sanas, como sucede en los seres humanos. En cierta medida, al igual que le pasa al hombre, la organización puede no ser consciente de la personalidad que está reflejando y cómo ello influye en sus resultados (p. 13).

ÁLVAREZ (1993), por su parte, relaciona similitud con lo antes expresado con este concepto: “entendemos por clima organizacional el ambiente de trabajo resultante de la expresión o manifestación de diversos factores de carácter interpersonal, físico y organizacional” (p. 1). Además, se complementa dado que incluye factores relevantes para un clima plenamente gratificante como la satisfacción, creatividad, productividad, formación integral, calidad, buen servicio, buenas relaciones interpersonales y la integración de todas las áreas. Es importante tener en cuenta estos aspectos debido a que el clima es un factor que puede determinar el cumplimiento de metas en una organización.

Así mismo, se encuentra una definición que aborda un poco el entorno en general y con la cual varios autores están de acuerdo. RENSIS (1987) sostiene, desde la teoría de sistemas de organización, que “el comportamiento de los subordinados es causado, en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que estos perciben y en parte por sus informaciones, sus percepciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores” (BRUNET, 1987, p. 28). Esta teoría tiene en cuenta tres variables: las variables causales, que son las que determinan la evolución y los resultados, y si se modifican o cambian afectan los resultados de otras variables en la organización. Variables intermediarias, que son el estado interno de la empresa, como rendimiento, eficacia y motivación. Están dadas por los procesos organizacionales de una empresa. Variables finales son las que demuestran el resultado obtenido por la organización. Ejemplo de ello son los resultados económicos de la empresa (p. 29).

GONÇALVES (2000) comparte los mismos aportes frente a que los directivos, gerentes y en general el personal administrativo influyen en la percepción del clima organizacional por parte de los empleados, e incluso, en un concepto más incluyente, integra a los proveedores, clientes externos e internos, pues el cómo se desarrollen estas relaciones puede influir en el buen desempeño de la organización, o crearse un obstáculo para ella.

CHIAVENATO (2007) incorpora dos elementos, moral y satisfacción de las necesidades, que estructuran mejor el concepto y lo traen de alguna manera a la actualidad, donde la satisfacción laboral va de la mano del clima. “El clima organizacional constituye el medio interno o la atmósfera psicológica característica de cada organización. Se relaciona con la moral y la satisfacción de

las necesidades de los participantes, y puede ser saludable o enfermizo o puede ser caliente o frío, negativo o positivo, satisfactorio o insatisfactorio dependiendo de cómo los participantes se sienten en relación con la organización” (p. 321).

De la misma forma LEWIN y LAWLER (2007) comparten el argumento de CHIAVENATO y afirman que el clima laboral es el ambiente psicológico de las organizaciones y que influye en el empleado según como se perciba él mismo. Sin embargo, añaden que pueden existir tipos de moral, alta o baja. Cuando la moral está elevada el clima es receptivo, amistoso y cálido, el ideal, y cuando la moral es baja conduce a un tema negativo, inamistoso, frío y desagradable. En este caso, sería un clima para identificar oportunidades de mejora (CHIAVENATO, 2007).

Para KATZ y KAHT, el clima es propio y creado por cada organización, y esta, a su vez, refleja las normas y los valores del sistema. Además, funciona como una herencia en las organizaciones, porque se transmiten de un individuo a otro, en costumbres, sentimientos y creencias que se vuelven colectivas. Aquí se suma otro factor de relevancia en el clima organizacional, los comportamientos que se adquieren o se transmiten de individuo en individuo, creando así la identidad cultural de la empresa. De ahí la importancia de que los empleados perciban ambientes donde son valorados y reconocidos, motivando a que su sentido de pertenencia sea tal que se sientan identificados y comprometidos con las metas de la empresa (CHIAVENATO, 2007).

Es importante incluir el aporte de ANZOLA (2002) que contempla la familia de los trabajadores como parte esencial de su entorno. Así mismo, se consideran influyentes en el comportamiento del espacio de trabajo la gerencia, los líderes, los compañeros de trabajo y los clientes.

De igual manera, la creación de un clima organizacional favorable debe tener en cuenta la motivación de trabajo en equipo entre los empleados, y proporcionar los espacios para que se construyan relaciones y cimentar bases de confianza frente a la respuesta al logro de estos (NEWSTROM, 2007).

Para otros autores, el término clima es cultura organizacional, ambiente o atmosfera. Se encuentra similitud en la forma como se interpreta el concepto de la conducta del empleado, como la interacción entre las características personales y el entorno de la persona. “Parte de ese entorno es la cultura social en la que el individuo vive y trabaja, lo que ofrece grandes indicios de la forma en que se conducirá una persona según sus antecedentes” (NEWSTROM, 2011, p. 92).

DAVIS (1991) entiende por “cultura organizacional el conjunto de supuestos, creencias, valores y normas que comparten los miembros de una organización” (NEWSTROM, 2011, p. 92).

Complementando lo anterior, RODRÍGUEZ (1999) involucra a los empleados como responsables de crear el clima. “Esta dimensión se encuentra en estrecha relación con la motivación, pero abarca además otros aspectos, tales como la atmósfera laboral que se crea entre los mismos trabajadores” (p. 62). Las sensaciones en el ambiente de trabajo pueden lograr que el clima sea grato o sea de incomodidad, y estas, en consecuencia, pueden crear relaciones buenas, de camaradería, o de conflicto, que generen tensiones en los empleados. En ello también juega un papel importante el reconocimiento de la labor, debido a que ello produce sentido de pertenencia y compromiso por parte de los empleados.

2. CARACTERÍSTICAS Y DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

RODRÍGUEZ (1999) identifica varias características del clima. Por ejemplo, aquellas que son inherentes al ambiente de trabajo, que se perciben directa o indirectamente por los trabajadores y que, en consecuencia, repercuten en el clima organizacional, que tiende a ser una variable entre el sistema organizacional y el comportamiento de los individuos, y es permanente en el tiempo, pero puede variar de una organización a otra, e incluso de una área a otra en la misma organización. Si el clima y la estructura de la empresa se engranan adecuadamente pueden ser sistemas muy dinámicos a nivel de la organización.

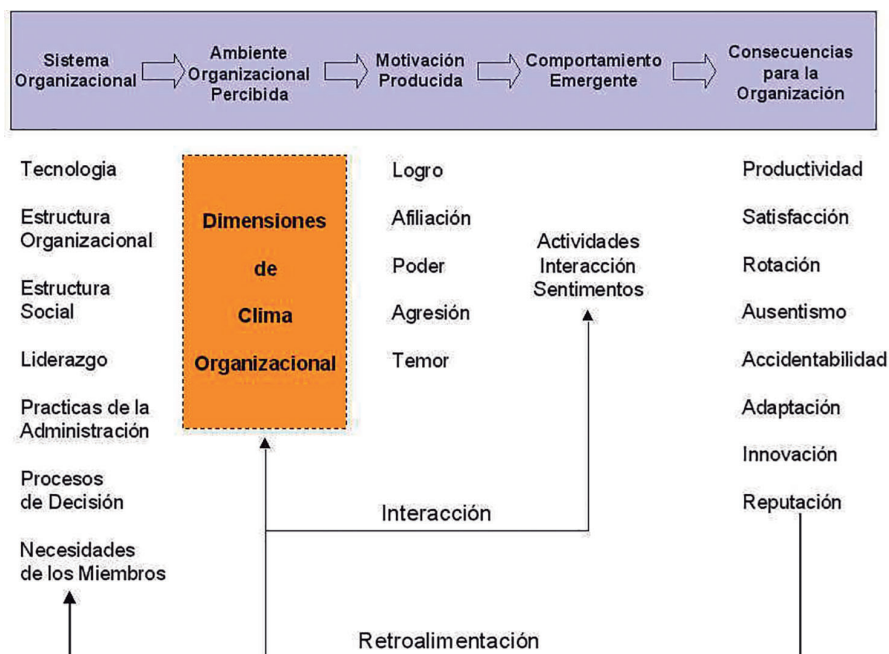
Por otro lado, LITWIN y STINGER (1968) proponen nueve dimensiones que repercuten en el clima organizacional (Conexión Esan, 2015).

1. *Estructura*: es la percepción de los empleados acerca de políticas procedimientos y tramites que tiene la organización para el desarrollo de sus labores.
2. *Responsabilidad*: también llamado empoderamiento, es la relación estrecha entre la toma de decisiones y la supervisión y en qué medida pueden tener un poco de autonomía en su trabajo.
3. *Recompensa*: contempla todos aquellos incentivos que la organización entrega al empleado por realizar sus funciones eficazmente.
4. *Desafío*: manera en que la organización promueve los riesgos y los alinea con las metas individuales.
5. *Relaciones*: la percepción de un ambiente de trabajo grato y de relaciones amistosas y de camaradería de sus integrantes.
6. *Cooperación*: es el espíritu de ayuda, solidaridad y apoyo mutuo que se percibe entre los miembros.

7. *Estándares*: el énfasis que imparte la organización sobre los temas de cumplimiento de normas.
8. *Conflictos*: manejo de opiniones diferentes y problemas que surgen entre los distintos niveles de la organización.
9. *Identidad*: es el sentido de pertenencia de cada empleado a la organización, la sensación de engranar los objetivos personales con los de la organización.

Con la siguiente gráfica podemos ver el momento en que se desarrollan las dimensiones y cómo estas influyen en el comportamiento de los individuos y, a su vez, en la percepción del clima organizacional.

Figura 1. *Esquema de clima organizacional*



Nota: el gráfico representa el esquema de clima organizacional tomado de (Gonçalves, 2000, p. 88).

3. FACTORES DE CLIMA ORGANIZACIONAL

BRUNET(1987) incorpora tres factores determinantes que influyen en el desarrollo del clima organizacional.

Tipos de organización: este factor abarca dos aspectos, el primero es la distribución física de los empleados en la organización, y la estructura de la organización en lo referente a políticas y reglamentos. Este factor es el más difícil de diagnosticar, puesto que es al que más variables lo componen.

Tamaño y dimensión: entre mayor número de empleados tiene una organización existe un mayor riesgo de tener problemas en su clima organizacional. Debido a que los empleados se perciben como un número más, las relaciones se vuelven rutinarias, exclusivas, debido a la especialización de tareas, y eso afecta su compromiso y las inconformidades. Sin embargo, en este caso, se deben tener otras variables que apoyen el buen desarrollo del clima, la creatividad y la participación en ambientes abiertos y cálidos.

Reglamentos y políticas: todas las acciones de dirección tienen efecto sobre los empleados, aún más cuando estas están ligadas directamente con los temas salariales de recompensa y beneficios. Una política mal abordada puede crear un clima de coacción que genera en los empleados falta de motivación y, en consecuencia, altas tasas de rotación, ausentismo (p. 54-55).

En la actualidad una de las encuestas más prestigiosas para medir el clima laboral en las empresas pertenece a Great Place To Work Institute, usa una metodología para transformar lo intangible a datos estadísticos que permiten hacer comparaciones y obtener conclusiones. Para ello utiliza 5 factores de evaluación:

1. Respeto
2. Credibilidad
3. Imparcialidad
4. Orgullo
5. Camaradería

Estos factores no se diferencian en gran magnitud con los propuestos por Litwin, y todos pertenecen a la percepción que el empleado tiene de su organización. Su funcionamiento se hace a través de un muestro de empleados y este resultado tiene un 65% en la evaluación general. Los empleados deben hablar con libertad, para poder diagnosticar de manera asertiva, también se abarca el factor ya antes mencionado de prácticas y políticas de administración de personal, que se hace para el grupo de talento humano. Este tiene un peso del 25%. Quienes pasan este filtro con las calificaciones más altas son postulados para una visita técnica, y esta tiene un peso 10%. Esto básicamente es una encuesta en vivo con los trabajadores. Para terminar, se hace un informe con la información recolectada y se elabora un diagnostico a partir de los siguientes factores:

1. Prestaciones
2. Remuneración
3. Ética y ciudadanía
4. Desarrollo profesional
5. Equilibrio entre trabajo y vida personal

Entre las conclusiones más constantes en las empresas que han tenido éxito en estas encuestas se encuentra que ven al recurso humano como un factor imprescindible para el desarrollo del trabajo, manejan una comunicación asertiva con sus empleados, hay participación de los empleados en algunas decisiones, conocen su cultura detalladamente y esto ayuda para saber tratar a los trabajadores (CHIAVENATO, 2009).

En conclusión, en clima laboral contempla varios aspectos y actores que al integrarse con las características de las empresas forman el ambiente o la atmosfera organizacional. Por ello, para poder diagnosticar cuál es el clima organizacional de una organización se requiere analizar plenamente cada una de las variables que se han estudiado a lo largo de esta investigación.

4. SATISFACCIÓN LABORAL

La satisfacción laboral es un tema de gran importancia, teniendo en cuenta que se ha considerado como una alternativa para el buen relacionamiento de las organizaciones frente a sus trabajadores y, así mismo, de la respuesta que ofrecen sus trabajadores a la organización. Para conocer la importancia de la satisfacción en los entornos laborales, a continuación se muestran algunos aportes de autores que pueden dar claridad al tema.

El clima organizacional influye en gran magnitud en el desempeño, la motivación y la satisfacción de los empleados. Al remitirse a la historia, la administración científica y su aplicación de métodos científicos de precisión dejaban de lado el bienestar del empleado, sus condiciones laborales y el entorno en el que se desarrollaban sus funciones. Solo en 1929, con la depresión económica, altos niveles de desempleo, el surgimiento de entes sindicales y el impacto que tuvo este suceso a nivel mundial, se contemplaron varios factores a fin de buscar la eficiencia de las organizaciones. Ello dio origen a la teoría de las relaciones humanas, que fue un movimiento estadounidense que democratizó los conceptos de la administración.

Para iniciar, se tomará la definición de Elton Mayo (CHIAVENATO, 2007) que fue uno de los principales autores que se opuso a la teoría de la administración

científica “Homo economicus” que dice que el trabajador, cuando está remunerado justa o generosamente, por defecto, debe sentirse satisfecho laboralmente. Elton Mayo, en contravía a este planteamiento, crea la teoría de la motivación humana que tiene varias premisas. Una de ellas indica que los estímulos económicos no son suficientes y que es importante que el trabajador cuente con recompensas sociales y simbólicas.

5. CONCEPTOS GENERALES

A continuación, se presentan algunos conceptos generales de los autores que permiten crear una visión frente a la satisfacción laboral y sus variables.

ROBBINS (2009) involucra al empleado en su concepto de satisfacción laboral cuando lo define como la actitud del individuo frente a su puesto de trabajo y la relación directa con su desempeño. Según afirma, los empleados que están satisfechos presentan una mayor productividad que los que se encuentran insatisfechos. La satisfacción es el objetivo principal de cualquier organización, además de estar ligada estrechamente con los índices de ausentismo y rotación de las empresas, situación que es fácil de entender dado que un empleado satisfecho tiene actitudes positivas, que se ven reflejadas en la asistencia a su trabajo, la consecución de metas y evita el pensamiento de renunciar o cambiar de trabajo. Así mismo el empleado que se encuentra insatisfecho alberga actitudes negativas incluso frente a sus funciones.

Desde otro punto de vista (KREITNER & otros, 1997) afirman que la satisfacción laboral es una respuesta asociada a múltiples etapas del desarrollo laboral de cada individuo, este concepto involucra varios aspectos entre ellos, la definición de satisfacción o insatisfacción. En este mismo texto se resaltan modelos para analizar la satisfacción laboral, en donde el empleado puede estar satisfecho con unas variables e insatisfecho con otras. Entre los modelos más significativos se encuentran: el cumplimiento de necesidades, donde el individuo se ve más relacionado con la satisfacción de sus necesidades; también están las discrepancias, esta se relaciona con las expectativas de lo que se desea de un trabajo y lo que obtiene y por otro lado está la consecución de valores, esta es relacionada con los valores alineados por la organización y su percepción. Otra variable es la equidad, donde se relaciona con tratos justos, sueldos adecuados y ascensos, por último, los componentes genéticos / rasgos, este se refiere a la satisfacción como rasgos personales y genéticos, en este aspecto se evalúa el peso de las variables y si pesan más las de satisfacción o de insatisfacción.

En este sentido también es importante incluir un concepto de KOSSE citado por (NEWSTROM 2011) que involucra el liderazgo de las organizaciones “enseñar a los administradores a apoyar más a sus subordinados directos en los problemas

de su vida laboral y personal la cual resulta ser una ruta sencilla y eficaz para mejorar la salud y la satisfacción de los empleados”.

6. CARACTERÍSTICAS

Las características representan esas variables diferenciales que sobresalen en cada percepción de los diferentes autores.

Por otra parte, HOLLAND (ROBBINS, 2003) aporta su visión en la teoría de la correspondencia entre la personalidad y el puesto, que expone el acuerdo entre las características de la personalidad de un individuo y su atmósfera laboral. En este postulado presenta 6 tipos de personalidad, entre estos, la satisfacción y la preferencia a renunciar, que depende del grado en el que la personalidad de los individuos se adapte al entorno laboral de su organización.

GAZIOGLU y TANSEL relacionan la satisfacción laboral, y tienen en cuenta las características personales y laborales, en las que se puede evidenciar la relación entre organización y trabajador, mediante la confianza en la organización y el cumplimiento del contrato psicológico y, así mismo, determinar factores que mejoren la satisfacción laboral.

Desde otro punto de vista, (CHIAVENATO, 2006) en la teoría del equilibrio, de March, se estudian los motivos por los que las personas ayudan en las organizaciones. Los conductistas ven la organización como una contraprestación en doble vía, entendiendo de este hecho una característica fundamental, en la que se reciben contribuciones de los empleados en forma de dedicación o trabajo y a cambio ofrece alicientes o incentivos. Son de destacar las características que tienen los alicientes o incentivos, pues a estos se los refiere como pagos de la organización hacia sus trabajadores. Dichos pagos se ven representados como salarios, premios de producción, gratificaciones y reconocimientos, entre otros. En contraparte aparecen las contribuciones, que son la retribución que hacen los trabajadores a la organización, y se ven representadas en forma de trabajo, dedicación, esfuerzo, desempeño y puntualidad, entre otras.

Sin embargo (CHIAVENATO, 2006) señala que la decisión de participación por parte del empleado es esencial, pues de su disposición para cumplir con sus objetivos dependen las contraprestaciones que recibirá, que pueden ser a manera de salarios, premios de producción, gratificaciones, elogios, oportunidades de crecimiento, promoción y reconocimiento, entre otras. Por lo tanto, el éxito de la organización se reflejará en la forma en que remunere a sus empleados (con dinero o satisfacciones no materiales), para motivarlos a permanecer en la organización, garantizando con ello su supervivencia.

7. FACTORES

Los factores son la representación de aquellas variables que permiten entender el resultado y darle complejidad a cada idea obtenida por los autores.

Para estructurar aún más el concepto es importante incluir a Locke (GARGALLO, 2008), debido a que en su planteamiento clasifica las condiciones específicas y hace distinción entre los factores de eventos o condiciones y agentes de satisfacción laboral. Entre estos factores se encuentran presente el interés intrínseco por el trabajo, la variedad y la cantidad de este, entre otras.

Cuando se habla de satisfacción laboral es necesario incluir a Herzberg (CHIAVENATO, 2007) con su teoría de los dos factores que plantea los factores higiénicos y la percepción del empleado frente a ellos. Estos factores hacen referencia al sueldo, beneficios sociales, condiciones físicas, políticas y reglamentos, entre otros. Estos son factores presentes en el entorno de la persona; estos son percibidos positivamente por los trabajadores elevan la satisfacción, mientras que si son precarios provocan insatisfacción.

También afirma HERZBERG que “la insatisfacción en el cargo depende de los factores higiénicos o no satisfactores, el ambiente de trabajo, el salario, beneficios recibidos, supervisión, compañeros y contexto general que involucra el cargo ocupado”, entendiéndose que estos factores se encuentran fuera del control de los trabajadores, pero que inciden directamente en ellos. Además, los factores higiénicos se presentan como una gran ventaja al momento de motivar a los trabajadores y permiten evitar la insatisfacción. Una característica relevante es el hecho de que si los factores higiénicos provocan satisfacción en el trabajo, este efecto no dura mucho tiempo (p. 288).

Para NEWSTROM (2007), involucrar el término reciprocidad, entendiéndose como una norma que permite una relación de intercambio entre las partes, donde, entre más duradera, las partes sienten la obligación de retribuirse las deudas sociales. Así mismo, este intercambio significa un beneficio para ambas partes. En esta idea es importante, y concuerda con March, en que si la organización cumple con los contratos adquiridos con los empleados, estos estarán satisfechos, y tendrán un buen desempeño. Sin embargo, su concepto abarca dos variables significativas, y es que para que dicha reciprocidad se efectúe, la organización debe suplir dos tipos de contrato con el empleado: el contrato de tipo económico y el contrato de tipo psicológico. Si solo cumple alguno de los dos, y deja el otro aspecto de lado, no podrá existir reciprocidad.

En un enfoque con características similares a las planteadas por HERZBERG aparece Hackman (NEWSTROM, 2007), que relaciona, en su teoría de las dimensiones centrales, las que afectan el factor psicológico del empleado y,

en consecuencia, estos mejoran la satisfacción laboral, la calidad en el trabajo y disminuyen los ausentismos y la rotación de personal. Así mismo, si una de las cinco dimensiones se encuentra ausente habrá insatisfacción y falta de motivación. La dimensión es contemplada por HACKMAN como una habilidad, y estas dimensiones son: variedad de habilidades, identidad de tareas, importancia de las tareas, autonomía y retroalimentación.

En cierta similitud con la idea anterior, Locke (CAVALCANTE, 2004) identificó nueve dimensiones de condiciones y agentes de satisfacción: satisfacción con el trabajo, satisfacción con el sueldo, satisfacción con las promociones, satisfacción con el reconocimiento, satisfacción con los beneficios, satisfacción con el jefe, satisfacción con los colegas de trabajo, satisfacción con las condiciones de trabajo, satisfacción con la organización y la dirección. Las últimas tres dimensiones representan agentes de satisfacción y las seis restantes representan eventos o condiciones.

CAPÍTULO III. CLIMA ORGANIZACIONAL

1. FACTORES DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Para el análisis de clima organizacional se tomaron los resultados obtenidos del instrumento, determinando los factores que influyen en la competitividad laboral de los trabajadores del sector de servicios de salud de las MiPymes en Bogotá.

En el instrumento de recolección de información, previamente, en la tercera sección, perteneciente a clima organizacional, se habían organizado 18 factores considerados para hacer este estudio en una sola categoría. Los 18 factores fueron clasificados en tres niveles (Positivos – Intermedios – Negativos). Cada nivel fue ocupado por seis factores, según su calificación respectiva, en una escala de mayor a menor.

Como metodología de trabajo, para la obtención del análisis, a la categoría, después de la tabulación de los resultados, se le hizo una distribución de frecuencia porcentual, lo que permitió determinar el peso obtenido para cada una de las variables de la escala de Likert 1–5 correspondiente a (Totalmente de acuerdo–De acuerdo–Ni de acuerdo ni en desacuerdo–En desacuerdo–Totalmente en desacuerdo).

Seguido de este análisis, a cada uno de los factores encontrados en las categorías se le hizo una ponderación porcentual individual, lo que determinó el lugar a ocupar en la categoría y, sobre este porcentaje, se determinó el nivel de impacto como un factor determinante en el estudio de clima organizacional. De este modo, se presenta el siguiente resultado:

2. CLIMA ORGANIZACIONAL

Conforme a la metodología de análisis y con las respuestas obtenidas se encontró, en la generalidad de la categoría, que el 22,7% de los participantes perciben estar totalmente de acuerdo con los factores de clima organizacional evaluados en el instrumento, el 32,8%, que representa la mayoría, manifestó estar de acuerdo; quienes no estuvieron de acuerdo ni en desacuerdo representaron el 24,2%; de otra parte, quienes estuvieron en desacuerdo fueron el 12,8%, y totalmente en desacuerdo el 8,3%.

Según lo anterior, para cada uno de dos trabajadores del sector de la salud, se puede ver que el clima organizacional es positivo y satisfactorio en un 54,8% del total de los participantes encuestados. Sin embargo, el 21%, es decir, uno de cada cinco trabajadores, encuentra una percepción negativa, y el 24,2% tiene indecisión para definir si la situación de clima organizacional de su empresa es favorable o desfavorable.

En esta categoría se analizaron 18 factores, de los que cinco tienen calificación excelente, superior al 90% en cada factor, lo que indica una presencia total de seguridad para los trabajadores del sector salud. Tan sólo uno de los factores obtuvo una calificación considerablemente baja del 58,8% en el aspecto positivo, y esto preocupa, por tratarse de un factor relacionado con el temor en el trabajo.

Con relación a los factores positivos destacados en el análisis, se encontró que 74,5%, tres de cada cuatro empleados del sector salud, tiene un alto sentido de pertenencia, identidad y lealtad por la empresa en la que trabajan; el 71,6% identifica con facilidad la estructura organizacional de la empresa, y se percibe, con el mismo 71,6%, que la personalidad de cada trabajador es aceptada por la empresa. El 69,6% manifiesta estar satisfechos con el trabajo desempeñado; 64,7% ve de forma positiva la cultura organizacional y el 62,7% siente que su trabajo es muy importante para la empresa donde trabaja.

De este modo se puede asegurar que los aspectos que van del trabajador hacia la empresa son mayormente representativos y positivos, que los aspectos en los que se percibe que la empresa le contribuye al trabajador.

Esquema 5. Factores positivos para el clima organizacional

Clima Organizacional	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en des-acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en des-acuerdo	Positivo	Inter-medio	Negativo	Relación
Tengo sentido de pertenencia, identidad y lealtad por la empresa en la que trabajo	40,2%	34,3%	15,6%	3,9%	5,8%	74,5%	15,7%	9,8%	Trabajador a empresa
Identifico con facilidad la estructura organizativa de mi empresa	28,4%	43,1%	20,5%	2,9%	4,9%	71,6%	20,6%	7,8%	Trabajador a empresa
Mi personalidad es aceptada por la empresa en la que trabajo	26,4%	45,1%	17,6%	6,8%	3,9%	71,6%	17,6%	10,8%	Trabajador a empresa
Estoy satisfecho con mi trabajo	28,4%	41,1%	18,6%	5,8%	5,8%	69,6%	18,6%	11,8%	Trabajador a empresa
Percibo de forma positiva la cultura organizacional de la empresa	22,5%	42,1%	24,5%	7,8%	2,9%	64,7%	24,5%	10,8%	Trabajador a empresa
Siento que mi trabajo es muy importante para la empresa donde trabajo	33,3%	29,4%	22,5%	8,8%	5,8%	62,7%	22,5%	14,7%	Trabajador a empresa

Nota: el esquema 5 muestra los factores positivos encontrados en el clima organizacional para los trabajadores del sector salud. Fuente: elaboración propia.

De otro lado, los factores negativos también tienen alto impacto en el clima organizacional de las empresas del sector salud y se enfatiza principalmente en esta asociación, donde la percepción de los trabajadores, con relación a los factores de beneficios que entregan las empresas hacia ellos, es mayormente negativa.

Allí se pudo evidenciar, por ejemplo, que el factor con mayor grado de desaprobación de los empleados fue el de tener en sus empresas procedimientos, normas y estructuras organizacionales rígidas, incapaces de adaptarse fácilmente a los cambios, con un 47,1% de percepción negativa, y un 34,3% sobre términos medios, es decir ni de acuerdo ni en desacuerdo. Seguido a ello, el 39,2% percibe de forma negativa los altos índices de rotación de personal, por crear un entorno de incertidumbre e inseguridad. El 33,3% no ve oportunidades para crecer profesionalmente en la empresa.

Así mismo, se percibe de forma negativa, para el 30,4%, no tener participación en la toma de decisiones de la empresa, y no tener una carga laboral adecuada, respectivamente, y para el 26,5% la interferencia de su trabajo en la vida personal.

Esquema 6. Factores de negativos para el clima organizacional

Clima Organizacional	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Positivo	Inter-medio	Negativo	Relación
Los procedimientos, normas y estructura organizacionales son flexibles	5,8%	12,7%	34,3%	31,3%	15,6%	18,6%	34,3%	47,1%	Empresa a trabajador
Considero que la empresa tiene bajos índices de rotación de personal	18,6%	18,6%	23,5%	19,6%	19,6%	37,3%	23,5%	39,2%	Empresa a trabajador
Tengo oportunidades para crecer profesionalmente en la empresa	18,6%	29,4%	18,6%	24,5%	8,8%	48,0%	18,6%	33,3%	Empresa a trabajador
Tengo participación en la toma de decisiones de la empresa	17,6%	21,5%	30,3%	16,6%	13,7%	39,2%	30,4%	30,4%	Jefe a trabajador
La carga laboral es adecuada, en ocasiones baja	19,6%	18,6%	31,3%	18,6%	11,7%	38,2%	31,4%	30,4%	Jefe a trabajador
Mi trabajo no interfiere en mi vida personal	15,6%	36,2%	21,5%	16,6%	9,8%	52,0%	21,6%	26,5%	Trabajador a empresa

Nota: el esquema 6 muestra los factores negativos encontrados en el clima organizacional para los trabajadores del sector salud. Fuente: elaboración propia.

Para quienes expresaron resultados de no estar de acuerdo ni en desacuerdo, es decir, que no se representa identidad hacia un aspecto positivo o negativo, los factores que mayor calificación puntuaron fueron: con 32,4% que los intereses, expectativas y factores de personalidad estén alineados con la cultura organizacional de la empresa; con el 28,4%, que los logros alcanzados en el trabajo sean reconocidos por los compañeros, jefes o subalternos; con el 27,5% tener percepción de unión de los equipos de trabajo de la empresa; con el 25,5% sentir proactividad, actitudes positivas o alta productividad en la empresa en la que trabaja; con el 21,6% tener comunicación interna y externa de forma positiva, y con el 20,6% sentirse bien con el estilo de liderazgo de sus jefes.

Esquema 7. Factores intermedios para el clima organizacional

Clima Organizacional	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Positivo	Intermedio	Negativo	Relación
Mis intereses, expectativas y factores de personalidad están alineados con la cultura organizacional de la empresa	22,5%	32,3%	32,3%	4,9%	7,8%	54,9%	32,4%	12,7%	Empresa a trabajador
Los logros alcanzados en mi trabajo son reconocidos por mis compañeros, jefes o subalternos	21,7%	31,3%	28,4%	11,7%	6,8%	52,9%	28,4%	18,6%	Jefe a trabajador
Percibo unión de los equipos de trabajo de la empresa	20,5%	37,2%	27,4%	10,7%	3,9%	57,8%	27,5%	14,7%	Empresa a trabajador
NO Siento pasividad, actitudes negativas o baja productividad en la empresa en la que trabajo	25,4%	25,4%	25,4%	15,6%	7,8%	51,0%	25,5%	23,5%	Empresa a trabajador
La comunicación interna y externa de la empresa es positiva	17,6%	43,1%	21,5%	7,8%	9,8%	60,8%	21,6%	17,6%	Empresa a trabajador
Me siento bien con el estilo de liderazgo de mis jefes	24,5%	35,2%	20,5%	14,7%	4,9%	59,8%	20,6%	19,6%	Jefe a trabajador

Nota: el esquema 7 muestra los factores intermedios encontrados en el clima organizacional para los trabajadores del sector salud. Fuente: elaboración propia.

3. FRENTE AL COVID-19

Para el análisis de clima organizacional frente al factor de la pandemia por COVID-19 se tomaron los resultados obtenidos del instrumento, determinando los elementos que influyen en la competitividad laboral de los trabajadores del sector de servicios de salud de las MiPymes en Bogotá.

En el instrumento de recolección de información, previamente, en la cuarta sección, perteneciente a COVID-19, se habían planteado 4 factores para esta categoría. Como metodología de trabajo, para la obtención del análisis, a la categoría, después de la tabulación de los resultados, se le hizo una distribución de frecuencia porcentual que permitió determinar el peso obtenido para cada una de las variables en la escala de Likert 1–6 correspondiente a (abundante, moderado, escaso, insuficiente, deficiente y nulo).

Seguido de este análisis a cada uno de los factores encontrados en las categorías se le hizo una ponderación porcentual individual, que determinó el lugar a ocupar en la categoría y sobre este porcentaje se determinó el nivel de impacto como un factor determinante en el estudio de clima organizacional y, por ende, hacia la competitividad laboral.

Conforme a la metodología de análisis, y con las respuestas obtenidas, se encontró, en la generalidad de la categoría, que el 49,75% de los factores percibidos por los participantes frente al COVID-19 son abundantes; el 33,09% los consideran moderados; para el 8,09% son escasos; el 4,41% lo consideran como insuficientes, y el 3,19% los determinan como deficientes, y para el 1,47% son nulos o inexistentes.

Dicho lo anterior, se puede identificar que los factores empleados para contrarrestar los efectos del COVID-19, y que a su vez impactan el clima organizacional de las empresas del sector salud, fueron de una percepción positiva del 82,84%, a diferencia del otro 17,16%, que percibe dichos factores como escasos, insuficientes, deficientes o nulos.

Entre las percepciones positivas, el primer factor corresponde a contar con los equipos para la protección de todo el personal, con un 86,3%, frente a un 13,7%, que lo conciben de forma negativa. El segundo factor de mayor percepción positiva con el 84,3% corresponde a mantener las garantías laborales, prestacionales y extralaborales en los tiempos de pandemia, y como resultado negativo de este factor se encuentra que el 15,7% del personal considera que estas condiciones pueden verse afectadas. El tercer factor con mayor aceptación, con el 84,31%, habla de mantener un protocolo estructurado para la atención y protección de pacientes, frente al 15,7% que contrastan con este resultado, es decir que piensan que en sus trabajos no existen o existen en mínima proporción

las medidas preventivas para la atención de pacientes. Por último, se encuentra la percepción relacionada con dotaciones y equipos de la institución para atender a los pacientes y contrarrestar los efectos del COVID-19, con un nivel de aceptación de 76,5%, y un 23,5%, que difiere de este resultado.

Esquema 8. Factores intermedios para el clima organizacional

Frente al COVID-19	Abundante	Modera-do	Escaso	Insuficiente	Deficiente	Nulo	Total
Equipos para la protección de todo el personal	54,90%	31,37%	6,86%	2,94%	2,94%	0,98%	100%
Garantías laborales, prestacionales y extralaborales	51,96%	32,35%	6,86%	6,86%	1,96%	0,00%	100%
Protocolo estructurado para la atención y protección de pacientes	45,10%	39,22%	8,82%	2,94%	1,96%	1,96%	100%
Dotación y equipos de la institución para atender a los pacientes y contrarrestar los efectos del COVID-19.	47,06%	29,41%	9,80%	4,90%	5,88%	2,94%	100%

TOTAL

49,75% 33,09% 8,09% 4,41% 3,19% 1,47%

Nota: el esquema 8 muestra los factores frente al COVID-19 encontrados en el clima organizacional para los trabajadores del sector salud. Fuente: elaboración propia.

CAPÍTULO IV. SATISFACCIÓN LABORAL

1. FACTORES DE SATISFACCIÓN LABORAL

Una vez tabulados todos los resultados obtenidos del instrumento, se hizo el análisis correspondiente, que permitiría determinar los factores que influyen en la competitividad laboral de los trabajadores del sector de servicios de salud de las MiPymes en Bogotá, frente a la satisfacción laboral.

En el instrumento de recolección de información, previamente, en la segunda sección, perteneciente a satisfacción laboral, se habían organizado seis categorías que agrupaban de forma relacionada los factores considerados para hacer este estudio. Dichas categorías estaban conformadas por la seguridad en el trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones interpersonales, la comunicación laboral, la motivación y los niveles de estrés.

Como metodología de trabajo, para la obtención del análisis, a cada una de las categorías, después de la tabulación de los resultados, se les hizo una distribución de frecuencia porcentual que permitió determinar el peso obtenido para cada una de las variables dentro de la escala de Likert 1 – 4, correspondiente a (mucho–moderadamente–poco–nada).

Seguido de este análisis, a cada uno de los factores encontrados en las categorías se le hizo una ponderación porcentual individual, que determinó el lugar a ocupar en la categoría y sobre este porcentaje se determinó el nivel de impacto como un factor determinante en el estudio de satisfacción laboral. De este modo, se destaca para cada categoría lo siguiente:

2. SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Conforme a la metodología de análisis y con las respuestas obtenidas, se encontró, en la generalidad de la categoría, que el 89,4% de los participantes dice encontrar la seguridad en el trabajo como un aspecto positivo para la satisfacción laboral, mientras que el 1,1% percibe que la encuentra con bajo nivel de importancia, y para el 0,2% como inexistente. En esta categoría se analizaron seis factores, de los que cinco tienen calificación excelente, superior

al 90% en cada factor, indicando así una presencia total de seguridad para los trabajadores del sector salud. Tan sólo uno de los factores obtuvo una calificación considerablemente baja del 58,8% en el aspecto positivo, y esto preocupa, por tratarse de un factor relacionado con el temor en el trabajo.

El factor que mayor relevancia y complacencia presenta en la categoría de seguridad para los trabajadores de la salud resulta ser el de recibir todos los implementos y equipos para trabajar de forma segura, seguido del cumplimiento de todos los protocolos de seguridad, la protección colectiva del equipo de trabajo y hasta la misma percepción de autoseguridad. Sin embargo, el 41,2% de los trabajadores asegura tener miedo en su entorno laboral, factor que puede obedecer a múltiples causas de las que se ocupará el estudio más adelante.

Esquema 9. Factores de Seguridad en el Trabajo

Factores de Seguridad en el Trabajo

Seguridad en el Trabajo	Mucho	Moderadamente	Poco	Nada	Total
Recibo todos los implementos y equipos para trabajar de forma segura	74,51%	17,65%	6,86%	0,98%	100%
En mi trabajo se cumplen todos los protocolos de seguridad	59,80%	38,24%	1,96%	0,00%	100%
Mi equipo de trabajo se protege colectivamente	59,80%	36,27%	3,92%	0,00%	100%
Siento confianza para seguir trabajando	57,84%	39,22%	2,94%	0,00%	100%
Me siento seguro en mi trabajo	47,06%	47,06%	5,88%	0,00%	100%
Siento temor en mi trabajo	28,43%	30,39%	25,49%	15,69%	100%
TOTAL	54,6%	34,8%	7,8%	2,8%	

Nota: el esquema 9 muestra la participación de cada uno de los factores que afecta la seguridad de los trabajadores y, por ende, su satisfacción laboral. Fuente: elaboración propia.

3. ASPECTOS Y CONDICIONES EN EL TRABAJO

Conforme a la metodología de análisis, y con las respuestas obtenidas, se encontró, en la generalidad de la categoría, que el 79,6% de los participantes percibe las condiciones y aspectos de su trabajo de manera positiva para la satisfacción laboral, mientras que el 15,1% percibe que sus condiciones laborales no son las adecuadas y para el 5,4% restantes las condiciones son muy negativas. En esta categoría se analizaron doce factores, seis de estos tienen calificación superior al 89,7%. De ellos, tres corresponden a aspectos físicos ambientales del lugar de trabajo, dos corresponden a las actividades desempeñadas en su lugar de trabajo y una correspondiente a las condiciones salariales y prestacionales.

Los otros seis factores analizados recibieron una calificación aceptable en promedio, del 69,4, reciben menor calificación de satisfacción los aspectos relacionados con promociones y ascensos y con desarrollo profesional entendido como la capacitación y formación. Adicionalmente, factores relacionados con el ambiente físico, pausas de trabajo y salarios tienen percepción relativamente baja.

Los factores relacionados con el entorno físico, como las herramientas, mobiliarios, equipos e instalaciones resultan ser de gran relevancia a la hora de analizar el nivel de satisfacción laboral, seguidos de la tranquilidad que representa el desempeñar las funciones y actividades acordes con su experiencia y formación profesional, incluyendo la satisfacción al recibir las prestaciones sociales como vacaciones, primas y otros beneficios.

De otro lado, se encontró que el entorno físico relacionado con el puesto de trabajo, espacios idóneos para los descansos y las pausas activas cuentan con una calificación de baja percepción para la satisfacción laboral. Así mismo, se identificó que uno de cada cuatro trabajadores no está satisfecho con el salario que devenga respecto a las actividades que desempeña. Por último, se analizó que una de cada dos personas ven frustradas sus posibilidades de crecimiento y ascenso profesionalmente en la empresa.

Esquema 10. Factores laborales en el trabajo

Aspectos del Trabajo	Mucho	Moderadamente	Poco	Nada	Total
Las condiciones ambientales y sanitarias de mi lugar de trabajo son adecuadas	60,8%	35,3%	2,0%	2,0%	100%
Cuento con las herramientas, mobiliarios, equipos e instalaciones idóneas para desarrollar mi trabajo	57,8%	36,3%	4,9%	1,0%	100%
Las actividades que hago se ajustan al cargo que ocupó y a la formación profesional	55,9%	33,3%	10,8%	0,0%	100%
Mi lugar de trabajo es seguro	51,0%	39,2%	6,9%	2,9%	100%
Estoy satisfecho con las prestaciones laborales (vacaciones–primas–otros beneficios)	49,0%	31,4%	9,8%	9,8%	100%
Estoy conforme con las horas de trabajo realizadas	45,1%	43,1%	7,8%	3,9%	100%
La empresa brinda programas de formación y capacitación	38,2%	38,2%	20,6%	2,9%	100%
Mi puesto de trabajo es ergonómico	35,3%	42,2%	17,6%	4,9%	100%
Mi lugar de trabajo tiene espacios para el descanso	30,4%	33,3%	23,5%	12,7%	100%
Estoy satisfecho con el salario que devengo respecto a las actividades que desempeño	27,5%	47,1%	20,6%	4,9%	100%
Puedo tomar los descansos necesarios durante mi jornada laboral	25,5%	44,1%	23,5%	6,9%	100%

Veo posibilidades de ascender profesionalmente en la empresa	24,5%	30,4%	32,4%	12,7%	100%
TOTAL	41,748%	37,827%	15,033%	5,392%	

Nota: el esquema 10 muestra la participación de cada uno de los factores que afecta las condiciones y aspectos de los trabajadores y, por ende, su satisfacción laboral. Fuente: elaboración propia.

4. RELACIONES INTERPERSONALES

Conforme a la metodología de análisis, y con las respuestas obtenidas, se encontró, en la generalidad de la categoría, que el 97,7% de los participantes tiene unas excelentes relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo, mientras que el 1,96% dice tener poca relación, y el 0,39%, ninguna relación. En esta categoría se analizaron cinco factores, de los que todos resultaron tener calificación excelente superior al 97%, indicando que tienen buenas relaciones laborales los trabajadores del sector salud.

Las relaciones interpersonales entre compañeros y el poder hacer el trabajo con autonomía y responsabilidad son los factores más determinantes de la categoría. También el trabajo en equipo es un elemento que juega un papel importante para sentir satisfacción en la empresa.

De otro lado, solo el 3% de las personas percibe que no tiene buenas relaciones con sus directivos y jefes, y el 5% siente que el trabajo no influye positivamente en sus vidas ni en la de las personas que los rodean.

Esquema 11. Factores de relaciones interpersonales

Relaciones Interpersonales– Relaciones Laborales	Mucho	Moderadamente	Poco	Nada	TOTAL
Tengo buenas relaciones interpersonales con mis compañeros	77,45%	21,57%	0,98%	0,00%	100%
Hago mi trabajo con autonomía y responsabilidad	75,49%	23,53%	0,98%	0,00%	100%

Mi trabajo influye positivamente en mi vida y en la de las personas que me rodean	61,76%	33,33%	2,94%	1,96%	100%
Me desempeño mejor cuando trabajo en equipo	61,76%	36,27%	1,96%	0,00%	100%
Tengo buenas relaciones interpersonales con directivos y jefes	58,82%	38,24%	2,94%	0,00%	100%
TOTAL	67,06%	30,59%	1,96%	0,39%	

Nota: el esquema 11 muestra la participación de cada uno de los factores que afectan las relaciones interpersonales de los trabajadores y, por ende, su satisfacción laboral. Fuente: elaboración propia.

5. COMUNICACIÓN LABORAL

Conforme a la metodología de análisis y con las respuestas obtenidas se encontró, en la generalidad de la categoría, que el 92,3% de los participantes sostiene excelentes relaciones de comunicación con sus compañeros; el 6,2% percibe que la encuentra con bajo nivel, y para el 1,5% como inexistente. En esta categoría se analizaron seis factores, y todos ellos cuentan con calificación excelente, superior al 89,2%, en cada factor, lo que muestra el manejo oportuno de los medios y canales para una comunicación asertiva.

El factor que mayor relevancia representa en la categoría es el de tener una buena comunicación con los subalternos y pares de trabajo, con un 97% de participación, seguido de ello se observó que tener confianza con el equipo de trabajo y recibir la información necesaria permite hacer el trabajo con mayor eficiencia, con el 92,7%; también se evidenció que existe una buena integración y coordinación de la información necesaria para el desarrollo del trabajo con los compañeros de equipo. El factor relacionado con la comunicación con jefes y directivos recibe un porcentaje de percepción negativa del 10,8%, lo que ratifica que las relaciones pueden verse afectadas por baja comunicación existente entre jefes y subordinados.

Esquema 12. *Factores de comunicación*

Comunicación laboral	Mucho	Moderada-mente	Un Poco	Nada	Total
Tengo buena comunicación con mis subalternos y pares	66,67%	30,39%	2,94%	0,00%	100%
Tengo buena comunicación con mis jefes y directivos	50,00%	39,22%	8,82%	1,96%	100%
Siento confianza de las personas de mi entorno laboral	50,00%	43,14%	5,88%	0,98%	100%
Recibe toda la información que necesita para hacer eficientemente su trabajo	49,02%	43,14%	5,88%	1,96%	100%
Hay integración y coordinación con sus compañeros para hacer el trabajo	48,04%	43,14%	5,88%	2,94%	100%
La información transmitida en el equipo de trabajo es clara	41,18%	50,00%	7,84%	0,98%	100%
TOTAL	50,82%	41,50%	6,21%	1,47%	

Nota: el esquema 12 muestra la participación de cada uno de los factores que afectan la comunicación de los trabajadores y, por ende, su satisfacción laboral. Fuente: elaboración propia.

6. MOTIVACIÓN

Conforme a la metodología de análisis y con las respuestas obtenidas se encontró. En la generalidad de la categoría, que el 86,7% de los participantes percibe un alto nivel de motivación en su trabajo, a diferencia del 10,6%, que percibe tener un nivel bajo y el 2,6, ninguna motivación. En esta categoría se analizaron seis factores, de los que cinco tienen calificación sobresaliente superior al 80,4% en cada factor, indicando una percepción positiva sobre la motivación como factor clave en la satisfacción laboral. Tan sólo uno de los factores obtuvo una calificación considerablemente aceptable del 77,5% en el aspecto positivo, tratándose de aspectos relacionados con la monotonía y aburrimiento en su lugar de trabajo.

En la categoría de motivación, los aspectos que mayor relevancia positiva tienen, superiores al 90,2%, son el de contar con el apoyo del equipo de trabajo para resolver problemas y sentirse feliz en su puesto de trabajo; con el 87,3% de importancia se observa que tanto sentirse entusiasmado como sentirse retado profesionalmente son factores motivantes de su trabajo. Entre los análisis se encuentra también que existen dos factores que, aunque no muestran calificaciones considerablemente bajas, deben ser contemplados al tener un porcentaje negativo en sus calificaciones. Estos factores corresponden a la continuidad laboral de los trabajadores en la empresa y sentir monotonía y aburrimiento en su trabajo, con un porcentaje de 19,6% y 22,6%, respectivamente.

Esquema 13. *Factores de motivación*

Motivación	Mucho	Moderada-mente	Poco	Nada	TOTAL
Tengo el apoyo de mi equipo de trabajo para resolver problemas	60,78%	37,25%	1,96%	0,00%	100,00%
Estoy feliz en mi puesto de trabajo	44,12%	46,08%	7,84%	1,96%	100,00%
No me siento frustrado en mi trabajo	65,69%	21,57%	9,80%	2,94%	100,00%
Mi trabajo me reta profesionalmente	45,10%	42,16%	9,80%	2,94%	100,00%
Me proyecto trabajando en la empresa por unos años más	43,14%	37,25%	14,71%	4,90%	100,00%
Mi trabajo no es aburrido ni monótono	51,96%	25,49%	19,61%	2,94%	100,00%
TOTAL	51,80%	34,97%	10,62%	2,61%	

Nota: el esquema 13 muestra la participación de cada uno de los factores que afecta la motivación de los trabajadores y, por ende, su satisfacción laboral. Fuente: elaboración propia.

7. ESTRÉS PERCIBIDO

Conforme a la metodología de análisis y con las respuestas obtenidas se encontró, en la generalidad de la categoría, que solo el 18,3% de los participantes

percibe no sentirse estresado; el 32,6% siente un poco de estrés; el 38,8% tiene estrés moderado y el 14,54% percibe un grado elevado de estrés. En esta categoría se analizaron seis factores, y en promedio todos ellos tienen una calificación tanto positiva como negativa del 50% en cada factor, dejando al descubierto que existen niveles elevados de estrés en el personal del sector salud, que afecta a uno de cada dos trabajadores.

En el análisis de la categoría se ratifica que el factor relacionado a la monotonía y al aburrimiento en el trabajo, a pesar de ser el factor que menos impacto negativo tiene en la categoría de estrés, tiene una participación considerablemente alta, del 35,29%, en relación con el 22,6% obtenido por la categoría de motivación para este mismo factor.

Seguido de ello se observa que 31,4% del personal de la salud tiende a perder la concentración en las actividades que desempeña con frecuencia, es decir, aproximadamente una de cada tres personas se distrae al momento de hacer su labor. Esto preocupa por tratarse de actividades de atención médica a la salud humana.

Uno de los factores que podría relacionarse con la falta de concentración es que no se hacen las pausas activas, que, en el caso de esta observación, se encontró que quienes no las hacen superan el 51% del total de los participantes.

Se encontró que el 50% de los trabajadores del sector de la salud sienten presión y sobrecarga laboral, factor que podría afectar negativamente los aspectos de la competitividad y salud física y mental de los trabajadores.

Al preguntar al personal sobre si se sentía estresado por su trabajo, el 63,7% de los participantes manifestó sentirse estresado entre moderadamente y mucho, el 24,5% manifestó sentirse un poco estresado, y solamente el 10,8% aseguró no presentar ningún tipo de estrés. Se podría asumir que estos altos niveles de estrés que acumulan los trabajadores del sector salud tienen influencia sobre el siguiente factor analizado, que fue el aspecto más negativo de la categoría.

El cansancio, aspecto de mayor importancia por su alto nivel de impacto para la satisfacción laboral, presenta cifras superiores al 66,7%, entre moderadamente y mucho para los trabajadores de la salud, y un 31,4% dice sentirse algo cansado, y solamente el 2% confirma no sentir ningún cansancio.

Esquema 14. Factores de estrés laboral

Estrés Percibido	Mucho	Moderada-mente	Un Poco	Nada	Total
Me siento cansado en mi jornada laboral	27,45%	39,22%	31,37%	1,96%	100%
Me siento estresado en mi trabajo	19,61%	44,12%	25,49%	10,78%	100%
Siento presión o sobrecarga laboral	17,65%	32,35%	30,39%	19,61%	100%
Hago pausas activas periódicamente	9,80%	39,22%	39,22%	11,76%	100%
Pierdo la concentración de las actividades que hago frecuentemente	6,86%	24,51%	38,24%	30,39%	100%
Mi trabajo es monótono y aburrido	5,88%	29,41%	29,41%	35,29%	100%
TOTAL	14,54%	34,80%	32,35%	18,30%	

Nota: el esquema 14 muestra la participación de cada uno de los factores que afectan la tranquilidad y armonía de los trabajadores y, por ende, su satisfacción laboral. Fuente: elaboración propia.

7. CONCLUSIÓN DEL FACTOR DE SATISFACCIÓN LABORAL

Teniendo en cuenta los resultados generales en el análisis del factor de satisfacción laboral, y tras haber hecho la ponderación de cada uno de los aspectos que conformaban las categorías del factor de satisfacción, se encuentra que predominan, con un 81,9%, los aspectos positivos en la percepción de satisfacción laboral frente al 18,10% de aspectos negativos.

Entre los factores de mayor relevancia positiva, con una ponderación superior al 98,4%, se encontró que las buenas relaciones con los compañeros, el trabajo con autonomía y responsabilidad, trabajo en y con el apoyo del equipo y el cumplimiento de los protocolos de seguridad son los que mayor satisfacción generan en los trabajadores del sector de la salud. De otra parte, los factores que afectan la satisfacción laboral, según la percepción de los colaboradores, se relacionan con la sobrecarga laboral, que podría generar presión y cansancio, más aún si tenemos en cuenta la ausencia de pausas activas. Así mismo, factores

como el temor y la falta de posibilidades de crecimiento laboral pueden estar desencadenando un elevado nivel de estrés laboral.

Esquema 15. *Factores positivos para la satisfacción laboral*

Factores	POSITIVO	NEGATIVO
Tengo buenas relaciones interpersonales con mis compañeros	99,02%	0,98%
Hago mi trabajo con autonomía y responsabilidad	99,02%	0,98%
Me desempeño mejor cuando trabajo en equipo	98,04%	1,96%
Tengo el apoyo de mi equipo de trabajo para resolver problemas	98,04%	1,96%
En mi trabajo se cumplen todos los protocolos de seguridad	98,04%	1,96%
Siento confianza para seguir trabajando	97,06%	2,94%

Nota: el esquema 15 muestra los factores positivos encontrados en la satisfacción laboral para los trabajadores del sector salud. Fuente: elaboración propia.

Esquema 16. *Factores negativos para la satisfacción laboral*

Factores	POSITIVO	NEGATIVO
Me siento cansado en mi jornada laboral	33,33%	66,67%
Me siento estresado en mi trabajo	36,27%	63,73%
Siento presión o sobrecarga laboral	50,00%	50,00%
Hago pausas activas periódicamente	50,98%	49,02%
Veo posibilidades de ascender profesionalmente en la empresa	54,90%	45,10%
Siento temor en mi trabajo	58,82%	41,18%

Nota: El esquema 16 muestra los factores negativos encontrados en la satisfacción laboral para los trabajadores del sector salud. Fuente: elaboración propia.

CAPÍTULO V. RELACIONES DE FACTORES

1. RELACIÓN ENTRE LOS FACTORES DE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL

1.1. PRUEBA ESTADÍSTICA

De acuerdo con la naturaleza de las preguntas planteadas en el instrumento tipo encuesta que se usó para recopilar la información, se obtuvo la distribución de la data. De esta misma data se eligió la prueba estadística a usar en cumplimiento del tipo de variable, números de grupos a evaluar y el supuesto de normalidad que determinaría el uso de una prueba paramétrica o no paramétrica.

Para determinar la contrastación de las hipótesis, en primera instancia se procedió con el análisis de la distribución de los datos en función del supuesto de normalidad, en donde se puede asegurar que si el p – valor o significación es (≥ 0.05) se concluye que sí existe una distribución normal y, por lo tanto, el tipo de pruebas estadísticas a usar serán las pruebas paramétricas. Por el contrario, si el valor p resulta ser (< 0.05) se estaría hablando de la utilización de pruebas no paramétricas.

Antes de usar la prueba para contrastar la hipótesis de investigación, se procedió a hacer la prueba de normalidad, que plantea la siguiente hipótesis:

- *Hipótesis Nula H_0* : los datos a analizar siguen una distribución normal.
- *Hipótesis Alterna: H_1* : los datos a analizar no siguen una distribución normal.

Para hallar la prueba de normalidad, existen dos pruebas adicionales que debieron plantearse en función de las muestras obtenidas, está la prueba de Kolmogorov – Smirnov cuando se tienen muestras mayores o iguales a 30 casos ($n \geq 30$), si es menor a 30 ($n < 30$) se usa la prueba de Shapiro – Wilks. El análisis correspondiente, tras la aplicación de esta prueba, será que si p –valor es (≥ 0.05) se aceptará la hipótesis nula, indicando que los datos sí siguen una distribución normal, por el contrario, un p – valor (< 0.05) rechaza la hipótesis nula de manera significativa, o (< 0.01) rechaza de un p – valor forma altamente

significativa la hipótesis nula aceptando en cualquier medida la hipótesis alterna con un intervalo de confianza del 99% aproximadamente.

Después de haber hecho las pruebas de normalidad según la data recopilada, y teniendo en cuenta que las variables son cualitativas dicotómicas y politómicas, se determinó que la prueba estadística apropiada para fijar los vínculos existentes entre los factores que hacen competitivas las empresas pequeñas de servicios de salud con relación a su satisfacción laboral y al clima organizacional es la prueba estadística de Chi Cuadrado (X^2).

La prueba de Chi Cuadrado (X^2) es una herramienta propuesta por Karl Pearson en 1900. Esta prueba presenta gran utilidad. Sobre todo en las áreas de ciencias sociales se encuentra clasificada entre las pruebas estadísticas no paramétricas y se encarga de medir las discrepancias entre una distribución de frecuencias observadas y una distribución de frecuencias esperadas. El valor de la prueba está entre cero y el infinito, por tanto no tiene valores negativos, al tratarse de la suma de valores elevados al cuadrado.

En la clasificación de la prueba Chi Cuadrado (X^2) se consideró la utilización de la clase para la independencia de dos variables, cuya principal característica es la consideración de dos hipótesis. La hipótesis nula (H_0), que supone la independencia entre las variables, y la hipótesis alterna (H_1), que supone variables relacionadas o de dependencia entre las variables.

La prueba estadística considera: $X^2 = \sum_{i=1}^K \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$ en donde X^2 es el estadístico de Chi Cuadrado, O_i corresponde a las frecuencias observadas y E_i representa las frecuencias esperadas $E_i = \frac{n_i * n_j}{n}$. La prueba sigue una distribución X^2 con $(r-1)*(c-1)$ grados de libertad, donde (r) representa el número de filas y (c) representa el número de columnas del cruce entre las variables. Esta prueba considera como resultado que se debe rechazar la hipótesis nula (H_0) siempre y cuando el valor calculado en la prueba sea mayor al valor crítico o Chi Cuadrado de la tabla **Rechazar H_0 Si $X^2 > X^2(1 - \alpha), (r - 1) * (c - 1)$ Valor Crítico.**

2. RELACIÓN ENTRE FACTORES

Se planteó una matriz en donde los investigadores determinaron cuáles eran los factores de clima organizacional y satisfacción laboral en las empresas pequeñas de servicios registradas en Cámara de Comercio de Bogotá que incidían en el ámbito de la competitividad empresarial. La determinación de dichos factores se basó en los resultados obtenidos de los análisis correspondientes en los dos capítulos anteriores.

La metodología de trabajo establecida para desarrollar este capítulo estuvo definida en tres etapas. La primera etapa consistió en la creación de una matriz cruzada de factores. La elección de los factores dependió de la revisión de los resultados y análisis previamente definidos en los capítulos anteriores, y de allí se postularon todos aquellos factores que representaban un cierto grado de influencia para impactar la competitividad empresarial con el enfoque relacional de la satisfacción laboral y el clima organizacional. Una vez los factores fueron seleccionados, se identificaron sus posibles relaciones con otros factores.

La segunda etapa analizó, con ayuda del complemento estadístico Real Statistics de Microsoft Excel, todas las relaciones previamente identificadas para determinar si existía o no una posible correlación de factores tras la aplicación de la prueba de chi cuadrado (X^2). La tercera etapa estudió los resultados, y para cada grupo de factores entregó las conclusiones del caso.

3. MATRIZ DE CORRELACIONES

En la siguiente matriz se presentan los resultados para cada una de las interacciones entre los factores establecidos. Como resultados posibles se encuentran cuatro convenciones que representan dicho resultado: la primera convención ☐ indica que existe una relación entre variables, pero de acuerdo con las medidas de asociación hechas adicionalmente, como la V de Cramer, se determinó que no existía una correlación significativa. La convención ☐ indica la independencia de las variables. ☐ indica la relación directamente proporcional de las variables. ☐ indica la relación inversamente proporcional de las variables. La lectura de la matriz debe hacerse desde las columnas verticales en sentido de izquierda a de derecha.

4. ANÁLISIS CORRELACIONAL

En el siguiente esquema se presentan los resultados sobre las posibles correlaciones analizadas tras la ejecución de las pruebas estadísticas de Chi Cuadrado (X^2) y el coeficiente de asociación V de Cramer. La lectura del siguiente esquema se hace bajo la comprensión de cada una de sus columnas de información. En la columna [Factores Analizados] se muestran todas las relaciones a las que se les hizo la prueba estadística para determinar si existía o no una relación, la columna [Estadístico] muestra dos elementos, el primero es “Pearson’s”, que corresponde a la prueba de Chi Cuadrado, y el segundo “Max likelihood”, correspondiente a la estimación por máxima verosimilitud o método habitual para ajustar un modelo, estimar sus parámetros y lograr su viabilidad.

La columna [Chi-sq] indica el valor de (X^2) calculado; la columna [p-value] representa el nivel de significancia, P – Valor o el valor asintótico de la prueba para (X^2), el análisis que debe darse tras la aplicación de la prueba para obtener el p – valor es que si p – valor es ($< a 0.05$) se aceptará la hipótesis nula (H_0), que supone la independencia entre las variables. Por el contrario, si p – valor es ($\geq a 0.05$) rechaza la hipótesis nula (H_0) de manera significativa y se acepta la hipótesis alterna (H_1) que supone variables relacionadas o dependencia entre las variables. La columna [X-crit] es el valor crítico de la prueba (X^2) e indica el límite de cuán extremo es el estadístico de prueba que se necesita para rechazar la hipótesis nula (H_0). En otras palabras, de acuerdo con la teoría para concluir el resultado de la prueba (X^2), se debe rechazar la hipótesis nula (H_0) cuando el valor calculado es mayor al valor crítico.

La columna [Sig] se encarga de afirmar si existe o no existe una asociación entre las variables en función que el valor calculado de (X^2) sea mayor al valor crítico; la columna [Cramer V] muestra una prueba de asociación basada en (X^2), sobre cualquier tabla de contingencia independientemente de la cantidad de filas y columnas, el coeficiente de Cramér’s V está entre 0 y 1, un Cramér’s V = 0 indica que no hay relación entre X e Y a diferencia de un Cramér’s V = 1 que indica que hay una relación perfecta entre X e Y, un coeficiente de 0,3 es considerado en ciencias sociales como una correlación significativa y superior a 0,6 como una correlación relativamente intensa. La última columna presenta el [Fisher Exact Test] para los casos en los que aplica, el test exacto de Fisher permite analizar si dos variables dicotómicas están asociadas, el cálculo de este valor debe interpretarse como se interpreta el p – valor de (X^2).

Esquema 18. Resultados de correlaciones entre factores

Chi Cuadrado (X2)								
Factores Analizados			Chi-sq	P-value	X-crit	Sig	Cramer V	Fisher-T
Tipo de Empresa	Género	Pearson's	1.213	0.876	9.488	no	0.077	0.614
		Max likelihood	1.274	0.866	9.488	no	0.079	
	Edad	Pearson's	3.045	0.932	15.507	no	0.122	-
		Max likelihood	4.798	0.779	15.507	no	0.153	
	Horario de trabajo	Pearson's	8.697	0.369	15.507	no	0.206	-
		Max likelihood	6.062	0.640	15.507	no	0.172	
	Tipo de contrato	Pearson's	31.870	0.000	12.592	yes	0.395	-
		Max likelihood	24.751	0.000	12.592	yes	0.348	
	En mi trabajo se cumplen todos los protocolos de seguridad	Pearson's	7.094	0.312	12.592	no	0.186	-
		Max likelihood	7.407	0.285	12.592	no	0.191	
	Veo posibilidades de ascender profesionalmente en la empresa	Pearson's	16.475	0.036	15.507	yes	0.284	-
		Max likelihood	12.154	0.144	15.507	no	0.244	
	Perder la concentración de las actividades que hago frecuentemente	Pearson's	5.521	0.701	15.507	no	0.165	-
		Max likelihood	6.310	0.613	15.507	no	0.176	
Modalidad de Trabajo	Género	Pearson's	8.340	0.214	12.592	no	0.202	-
		Max likelihood	7.169	0.305	12.592	no	0.187	
	Edad	Pearson's	20.105	0.065	21.026	no	0.256	-
		Max likelihood	14.657	0.261	21.026	no	0.219	
	Tipo de contratación	Pearson's	6.867	0.651	16.919	no	0.150	
		Max likelihood	10.104	0.342	16.919	no	0.182	
	En mi trabajo se cumplen todos los protocolos de seguridad	Pearson's	11.112	0.268	16.919	no	0.191	-
		Max likelihood	14.312	0.112	16.919	no	0.216	
	Siento temor en mi trabajo	Pearson's	10.183	0.600	21.026	no	0.182	-
		Max likelihood	12.497	0.407	21.026	no	0.202	
	Estoy satisfecho con el salario que devengo respecto a las actividades que desempeño	Pearson's	19.645	0.074	21.026	no	0.253	-
		Max likelihood	20.774	0.054	21.026	no	0.261	
	Me siento cansado en mi jornada laboral	Pearson's	15.239	0.229	21.026	no	0.223	-
		Max likelihood	13.357	0.344	21.026	no	0.209	
	Me siento estresado en mi trabajo	Pearson's	18.771	0.094	21.026	no	0.248	-
		Max likelihood	15.986	0.192	21.026	no	0.229	
	Siento presión o sobrecarga laboral	Pearson's	13.342	0.345	21.026	no	0.209	-
		Max likelihood	14.645	0.261	21.026	no	0.219	
	Hago pausas activas periódicamente	Pearson's	11.457	0.490	21.026	no	0.193	-
		Max likelihood	14.203	0.288	21.026	no	0.215	
	Factores negativos del clima organizacional	Pearson's	10.526	0.570	21.026	no	0.185	-
		Max likelihood	11.640	0.475	21.026	no	0.195	
	Factores positivos del clima organizacional	Pearson's	8.020	0.784	21.026	no	0.162	-
		Max likelihood	10.780	0.548	21.026	no	0.188	
	Protocolo estructurado para la atención y protección contra el COVID-19	Pearson's	13.489	0.565	24.996	no	0.210	-
		Max likelihood	9.771	0.834	24.996	no	0.179	

Género	Posición en la empresa	Pearson's	4.010	0.405	9.488	no	0.140	0.339
		Max likelihood	3.987	0.408	9.488	no	0.140	
	Horas de trabajo	Pearson's	103.074	0.000	15.507	yes	0.711	-
		Max likelihood	12.512	0.130	15.507	no	0.248	
	Nivel de estudios finalizados	Pearson's	9.884	0.873	26.296	no	0.220	-
		Max likelihood	10.646	0.831	26.296	no	0.228	
	Formación profesional	Pearson's	24.317	0.331	33.924	no	0.345	-
		Max likelihood	27.022	0.210	33.924	no	0.364	
	Siento temor en mi trabajo	Pearson's	9.640	0.291	15.507	no	0.217	-
		Max likelihood	9.071	0.336	15.507	no	0.211	
	Veo posibilidades de ascender profesionalmente en la empresa	Pearson's	18.098	0.021	15.507	yes	0.298	-
		Max likelihood	10.163	0.254	15.507	no	0.223	
	Hago pausas activas periódicamente	Pearson's	5.800	0.670	15.507	no	0.169	-
		Max likelihood	6.607	0.580	15.507	no	0.180	
	Factores negativos del clima organizacional	Pearson's	9.535	0.299	15.507	no	0.216	-
		Max likelihood	7.034	0.533	15.507	no	0.186	
Edad	Antigüedad laboral en la empresa	Pearson's	85.050	0.000	46.194	yes	0.459	-
		Max likelihood	72.391	0.000	46.194	yes	0.423	
	Horas de trabajo	Pearson's	31.111	0.013	26.296	yes	0.276	-
		Max likelihood	20.467	0.200	26.296	no	0.224	
	Tipo de contratación	Pearson's	10.999	0.529	21.026	no	0.190	-
		Max likelihood	12.581	0.400	21.026	no	0.203	
	Siento temor en mi trabajo	Pearson's	25.045	0.069	26.296	no	0.248	-
		Max likelihood	27.944	0.032	26.296	yes	0.262	
	Mi trabajo es monótono y aburrido	Pearson's	47.307	0.000	26.296	yes	0.341	-
		Max likelihood	36.296	0.003	26.296	yes	0.298	
	Me siento estresado en mi trabajo	Pearson's	57.383	0.000	26.296	yes	0.375	-
		Max likelihood	31.990	0.010	26.296	yes	0.280	
	Me siento cansado en mi jornada laboral	Pearson's	44.649	0.000	26.296	yes	0.331	-
		Max likelihood	36.479	0.002	26.296	yes	0.299	
	Siento presión o sobrecarga laboral	Pearson's	27.638	0.035	26.296	yes	0.260	-
		Max likelihood	26.460	0.048	26.296	yes	0.255	
Posición dentro de la empresa	Experiencia laboral	Pearson's	22.993	0.003	15.507	yes	0.337	-
		Max likelihood	25.519	0.001	15.507	yes	0.355	
	Horas de trabajo	Pearson's	17.616	0.024	15.507	yes	0.294	-
		Max likelihood	20.800	0.008	15.507	yes	0.319	
	Siento temor en mi trabajo	Pearson's	20.150	0.010	15.507	yes	0.314	-
		Max likelihood	17.922	0.022	15.507	yes	0.296	
	Estoy satisfecho con el salario que devengo respecto a las actividades que desempeño	Pearson's	32.410	0.000	15.507	yes	0.399	-
		Max likelihood	32.721	0.000	15.507	yes	0.400	
	Me siento estresado en mi trabajo	Pearson's	7.014	0.535	15.507	no	0.185	-
		Max likelihood	7.382	0.496	15.507	no	0.190	
	Factores negativos del clima organizacional	Pearson's	13.468	0.097	15.507	no	0.257	-
		Max likelihood	15.929	0.043	15.507	yes	0.279	
	Factores positivos del clima organizacional	Pearson's	24.156	0.002	15.507	yes	0.344	-
		Max likelihood	23.482	0.003	15.507	yes	0.339	

(Continúa)

Especialidad laboral	En mi trabajo se cumplen todos los protocolos de seguridad	Pearson's	46.457	0.001	32.671	yes	0.390	-
		Max likelihood	44.534	0.002	32.671	yes	0.381	
	Siento temor en mi trabajo	Pearson's	31.163	0.310	41.337	no	0.276	-
		Max likelihood	32.566	0.252	41.337	no	0.283	
	Estoy satisfecho con el salario que devengo respecto a las actividades que desempeño	Pearson's	39.521	0.073	41.337	no	0.311	-
		Max likelihood	40.963	0.054	41.337	no	0.317	
	Veo posibilidades de ascender profesionalmente en la empresa	Pearson's	46.144	0.017	41.337	yes	0.336	-
		Max likelihood	53.257	0.003	41.337	yes	0.361	
	Me siento cansado en mi jornada laboral	Pearson's	23.604	0.702	41.337	no	0.241	-
		Max likelihood	24.761	0.641	41.337	no	0.246	
	Factores negativos del clima organizacional	Pearson's	46.550	0.015	41.337	yes	0.338	-
		Max likelihood	50.703	0.005	41.337	yes	0.353	
Horas de trabajo	Me siento cansado en mi jornada laboral	Pearson's	20.239	0.210	26.296	no	0.223	-
		Max likelihood	21.931	0.145	26.296	no	0.232	
	Siento presión o sobrecarga laboral	Pearson's	15.298	0.503	26.296	no	0.194	-
		Max likelihood	14.931	0.530	26.296	no	0.191	
Tipo de contratación	Nivel de estudios finalizados	Pearson's	27.912	0.264	36.415	no	0.302	-
		Max likelihood	25.860	0.360	36.415	no	0.291	
	Siento temor en mi trabajo	Pearson's	15.578	0.211	21.026	no	0.226	-
		Max likelihood	16.582	0.166	21.026	no	0.233	
	Veo posibilidades de ascender profesionalmente en la empresa	Pearson's	22.043	0.009	16.919	yes	0.268	-
		Max likelihood	22.957	0.006	16.919	yes	0.274	
	Me siento estresado en mi trabajo	Pearson's	24.666	0.016	21.026	yes	0.284	-
		Max likelihood	21.203	0.047	21.026	yes	0.263	
Nivel de estudios finalizados	Estoy satisfecho con el salario que devengo respecto a las actividades que desempeño	Pearson's	75.210	0.000	46.194	yes	0.429	-
		Max likelihood	62.989	0.001	46.194	yes	0.393	
	Veo posibilidades de ascender profesionalmente en la empresa	Pearson's	37.342	0.040	36.415	yes	0.349	-
		Max likelihood	38.808	0.029	36.415	yes	0.356	
	Factores negativos del clima organizacional	Pearson's	38.463	0.200	46.194	no	0.307	-
		Max likelihood	36.203	0.279	46.194	no	0.298	
	Factores positivos del clima organizacional	Pearson's	73.324	0.000	46.194	yes	0.424	-
		Max likelihood	34.587	0.345	46.194	no	0.291	
Formación Profesional	Especialidad laboral	Pearson's	142.295	0.000	98.484	yes	0.446	-
		Max likelihood	86.773	0.209	98.484	no	0.349	
	Tengo buenas relaciones interpersonales con mis compañeros	Pearson's	53.559	0.013	47.400	yes	0.418	-
		Max likelihood	43.791	0.099	47.400	no	0.378	
	Estoy feliz en mi puesto de trabajo	Pearson's	91.158	0.000	60.481	yes	0.473	-
		Max likelihood	63.260	0.030	60.481	yes	0.394	
	Me siento cansado en mi jornada laboral	Pearson's	67.952	0.012	60.481	yes	0.408	-
		Max likelihood	50.935	0.220	60.481	no	0.353	
	Me siento estresado en mi trabajo	Pearson's	82.545	0.000	60.481	yes	0.450	-
		Max likelihood	40.274	0.632	60.481	no	0.314	
	Siento presión o sobrecarga laboral	Pearson's	26.985	0.980	60.481	no	0.257	-
		Max likelihood	27.388	0.977	60.481	no	0.259	
	Mi trabajo es monótono y aburrido	Pearson's	43.469	0.494	60.481	no	0.326	-
		Max likelihood	47.638	0.327	60.481	no	0.342	
	Factores negativos del clima organizacional	Pearson's	43.923	0.475	60.481	no	0.328	-
		Max likelihood	45.863	0.395	60.481	no	0.335	

Nota: el esquema 18 muestra las cifras encontradas para las relaciones entre factores.
Fuente: elaboración propia.

Tras hacer las pruebas para determinar la existencia de posibles asociaciones entre las variables se encontraron las siguientes correlaciones:

Esquema 19. *Correlación entre tipo de empresa vs tipo de contrato*

Existe una correlación directamente proporcional con una probabilidad del 69% entre pertenecer a una empresa privada y contar con un contrato a término indefinido. De la misma forma, hay 50% de probabilidades de trabajar en una empresa pública y contar con un contrato de prestación de servicios.

Factores	Contrato indefinido	Contrato a termino fijo	Contrato por horas	Prestación de servicios	Total
Mixta	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100%
Privada	69,0%	22,6%	2,4%	6,0%	100%
Pública	31,3%	12,5%	6,3%	50,0%	100%
	61,8%	22,5%	2,9%	12,7%	100%

Nota: el esquema 19, muestra las relaciones entre Tipo de Empresa vs Tipo de Contrato. Fuente: elaboración propia.

Esquema 20. *Correlación entre género vs horas de trabajo*

Existe una correlación entre los factores de género y el horario de trabajo que determina una probabilidad del 58,5% de ser mujer y trabajar entre 8 y 12 horas, a diferencia de los hombres, que tendrían solo el 50% de probabilidad. Es decir, 8,5% menos.

Factores	Entre 4 y 8 horas	Entre 4 y 8 y 8 y 12 horas	Entre 8 y 12 horas	Menos de 4 horas	Más de 13 horas	Total
Femenino	35,06%	1,30%	58,44%	0,00%	5,19%	100%
Masculino	41,67%	0,00%	50,00%	0,00%	8,33%	100%
Otro	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100%
Probabilidad	36,27%	0,98%	55,88%	0,98%	5,88%	100%

Nota: el esquema 20, muestra las relaciones entre género vs horas de trabajo. Fuente: elaboración propia.

Esquema 21. Correlación entre edad vs experiencia laboral

Tal como se esperaba, existe una correlación directamente proporcional entre tener menos de 20 años y menos de un año de experiencia profesional con el 66,7% de probabilidad, al igual que tener entre 50 y 60 años y contar con más del 60% de probabilidad de tener entre 5 y 10 años de experiencia profesional. Sorprende que personas más jóvenes, entre los 41 y los 50 años, cuenten en su mayoría con más de 10 años de experiencia.

Factor	Menos de 1 año	Menos de 2 años	Entre 2 y 3 años	Entre 3 y 5 años	Entre 5 y 10 años	Más de 10 años	Total
Menos de 20 años	66,7%	0,0%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
De 21 a 30 años	9,8%	39,0%	34,1%	24,4%	0,0%	2,4%	100%
De 31 a 40 años	3,3%	23,3%	30,0%	16,7%	16,7%	10,0%	100%
De 41 a 50 años	0,0%	4,5%	18,2%	18,2%	31,8%	36,4%	100%
De 51 a 60 años	0,0%	0,0%	20,0%	0,0%	60,0%	20,0%	100%
Probabilidad	6,9%	23,8%	28,7%	18,8%	14,9%	12,9%	100%

Nota: el esquema 21, muestra las relaciones entre Género vs Experiencia Laboral. Fuente: elaboración propia.

Esquema 22. Correlación entre edad vs miedo en el trabajo

Aunque la prueba de X^2 no indicó una correlación sí lo hizo el coeficiente Max likelihood, y se puede identificar que la juventud, con más del 66,7%, no siente miedo, y solo un poco el 33,3%. Sin embargo, su contraparte, personas entre 41 y 60 años, alcanzan a tener miedo moderado, aproximadamente al 50%, es decir, 1 de cada dos personas en estos rangos de edad.

Factor	Bastante	Moderadamente	Mucho	Nada	Poco	Total
Menos de 20 años	0,0%	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	100%
De 21 a 30 años	2,4%	26,2%	7,1%	33,3%	31,0%	100%

De 31 a 40 años	3,3%	6,7%	20,0%	36,7%	33,3%	100%
De 41 a 50 años	4,5%	50,0%	13,6%	9,1%	22,7%	100%
De 51 a 60 años	20,0%	40,0%	0,0%	40,0%	0,0%	100%
Probabilidad	3,9%	25,5%	11,8%	30,4%	28,4%	100%

Nota: el esquema 22, muestra las relaciones entre Edad vs Miedo en el Trabajo.
Fuente: elaboración propia.

Esquema 23. *Correlación entre edad vs trabajo monótono y aburrido*

Existe una correlación directamente proporcional entre ser joven y sentir menos nivel de monotonía y aburrimiento laborales, a diferencia de los trabajadores mayores, entre quienes esta probabilidad aumenta hasta el 40%.

Factor	Bastante	Moderadamente	Mucho	Nada	Poco	Total
Menos de 20 años	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100%
De 21 a 30 años	2,4%	33,3%	28,6%	2,4%	33,3%	100%
De 31 a 40 años	0,0%	30,0%	13,3%	23,3%	33,3%	100%
De 41 a 50 años	0,0%	13,6%	18,2%	18,2%	50,0%	100%
De 51 a 60 años	40,0%	0,0%	0,0%	40,0%	20,0%	100%
Probabilidad	2,9%	25,5%	19,6%	13,7%	38,2%	100%

Nota: el esquema 23 muestra las relaciones entre edad vs trabajo monótono y aburrido. Fuente: elaboración propia.

Esquema 24. *Correlación entre edad vs sentir estrés laboral*

Existe una correlación directamente proporcional a sentir estrés laboral, sobre todo en personas muy jóvenes o muy mayores. Si se es menor de 20 años se presenta una probabilidad de sentir bastante estrés, con el 66,7% de probabilidad, pero, si se es mayor de 51 años, el estrés en el rango de bastante estrés es del 40%, y estrés extremo es de otro 40%.

Factor	Bastante	Extremadamente	Moderadamente	Nada	Un poco	Total
Menos de 20 años	66,7%	0,0%	33,3%	0,0%	0,0%	100%
De 21 a 30 años	21,4%	0,0%	45,2%	7,1%	26,2%	100%
De 31 a 40 años	6,7%	0,0%	36,7%	16,7%	40,0%	100%
De 41 a 50 años	13,6%	0,0%	59,1%	13,6%	13,6%	100%
De 51 a 60 años	40,0%	40,0%	20,0%	0,0%	0,0%	100%
Probabilidad	17,6%	2,0%	44,1%	10,8%	25,5%	100%

Nota: el esquema 24 muestra las relaciones entre Edad vs Sentir Estrés Laboral: elaboración propia.

Esquema 25. *Correlación entre edad vs cansancio en la jornada laboral*

Existe una correlación directamente proporcional a sentir cansancio en la jornada laboral, sobre todo en personas muy jóvenes, con un 66,7% de probabilidad, mientras que en personas mayores de 51 años el cansancio es poco y nada, en un 60%.

Factor	Bastante	Extremadamente	Moderadamente	Nada	Un poco	Total
Menos de 20 años	33,3%	66,7%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
De 21 a 30 años	33,3%	0,0%	40,5%	2,4%	23,8%	100%
De 31 a 40 años	10,0%	6,7%	36,7%	0,0%	46,7%	100%
De 41 a 50 años	9,1%	9,1%	54,5%	0,0%	27,3%	100%
De 51 a 60 años	20,0%	20,0%	0,0%	20,0%	40,0%	100%
Probabilidad	20,6%	6,9%	39,2%	2,0%	31,4%	100%

Nota: el esquema 25 muestra las relaciones entre edad vs cansancio en la jornada laboral, elaboración propia.

Esquema 26. *Correlación entre posición en la empresa vs experiencia laboral*

Existe una correlación directamente proporcional entre la experiencia y la posición jerárquica que se ocupa en la empresa. A mayor nivel en la empresa mayor experiencia laboral se tiene. El personal directivo cuenta con el 50% de probabilidad de tener experiencias superiores a 16 años, mientras que el personal operativo cuenta en un 62,5% con menos de 5 años de experiencia profesional.

Factor	Menos de 2 años	Entre 2 y 5 años	Entre 3 a 5 años	Entre 6 y 15 años	Entre 16 y 30 años	Total
Administrativo	12,5%	15,6%	6,3%	37,5%	28,1%	100%
Directivo	0,0%	0,0%	20,0%	30,0%	50,0%	100%
Operativo / Servicios	23,7%	39,0%	3,4%	20,3%	13,6%	100%
Probabilidad	17,8%	27,7%	5,9%	26,7%	21,8%	100%

Nota: el esquema 26 muestra las relaciones posición dentro de la empresa vs experiencia laboral. Fuente: elaboración propia.

Esquema 27. *Correlación entre posición en la empresa vs horas de trabajo*

Existe una correlación directamente proporcional entre trabajar entre 8 y 12 horas y todas las posiciones jerárquicas que se ocupan en la empresa, siendo personal directivo la que mayor grado representa, con un 90% de probabilidad, seguido del personal administrativo, con 71,9%, y el operativo y de servicios, con 43,3%.

Factor	Menos de 4 horas	Entre 4 y 8 horas	Entre 8 y 12 horas	Más de 13 horas	Total
Administrativo	3,1%	25,0%	71,9%	0,0%	100%
Directivo	0,0%	10,0%	90,0%	0,0%	100%
Operativo / Servicios	0,0%	46,7%	43,3%	10,0%	100%
Probabilidad	1,0%	36,3%	56,9%	5,9%	100%

Nota: el esquema 27 muestra las relaciones posición dentro de la empresa vs horas de trabajo: elaboración propia.

Esquema 28. *Correlación entre posición en la empresa vs sentir temor en el trabajo*

Existe una correlación directamente proporcional entre el temor en el personal directivo de la empresa, con un 60%, a diferencia del personal administrativo y operativo, que en promedio siente 38% de temor.

Factor	Bastante	Moderadamente	Mucho	Nada	Poco	Total
Administrativo	6%	19%	9%	47%	19%	100%
Directivo	10%	10%	40%	30%	10%	100%
Operativo / Servicios	2%	32%	8%	22%	37%	100%
Probabilidad	4%	25%	12%	30%	28%	100%

Nota: el esquema 28 muestra las relaciones Posición dentro de la empresa vs Sentir Temor en el Trabajo. Fuente: elaboración propia.

Esquema 29. *Correlación entre posición en la empresa vs satisfacción salarial*

Existe una correlación directamente proporcional entre la satisfacción salarial y la posición en la organización, que indica una probabilidad del 80% de estar muy satisfecho, si se es del personal directivo, 59% de satisfacción moderada, al pertenecer al personal administrativo, y entre moderadamente y poco, el 38%, si se es del personal operativo.

Factor	Bastante	Moderadamente	Mucho	Nada	Poco	Total
Administrativo	9%	59%	19%	3%	9%	100%
Directivo	10%	10%	80%	0%	0%	100%
Operativo / Servicios	0%	47%	17%	7%	30%	100%
Probabilidad	4%	47%	24%	5%	21%	100%

Nota: el esquema 29 muestra las relaciones posición en la empresa vs satisfacción salarial. Fuente: elaboración propia.

Esquema 30. *Correlación entre posición en la empresa vs factores positivos del clima organizacional*

Existe una correlación directamente proporcional entre la posición en la organización y los factores positivos del clima organizacional, indicando que

el 80% del personal directivo está totalmente de acuerdo, el 53% del personal administrativo y el 47% del personal operativo están de acuerdo.

Factor	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en des-acuerdo	En des-acuerdo	Totalmente en des-acuerdo	Total
Administrativo	25%	53%	13%	0%	9%	100%
Directivo	80%	10%	0%	10%	0%	100%
Operativo / Servicios	20%	47%	27%	2%	5%	100%
Probabilidad	27%	45%	20%	2%	6%	100%

Nota: el esquema 30 muestra las relaciones posición en la empresa vs factores positivos del clima organizacional. Fuente: elaboración propia.

Esquema 31. *Correlación entre especialidad laboral vs protocolos de seguridad en el trabajo*

El 100% de la especialidad de anestesiología siente en una escala de mucho su relación frente a los protocolos de seguridad, el 75% para medicina interna y salud oral se siente bastante bien con los protocolos de seguridad, con un 66%.

Factor	Bastante	Mucho	Moderadamente	Poco	Total
Anestesiología	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100%
Medicina general	25,0%	40,0%	35,0%	0,0%	100%
Medicina general y especialidades	0,0%	45,5%	51,5%	3,0%	100%
Medicina intensiva	16,7%	33,3%	50,0%	0,0%	100%
Medicina interna	0,0%	75,0%	25,0%	0,0%	100%
Medicina de urgencias	33,3%	33,3%	33,3%	0,0%	100%
Otorrinolaringología	66,7%	22,2%	11,1%	0,0%	100%
Urgencias y hospitalización	0,0%	46,2%	46,2%	7,7%	100%
Probabilidad	12,7%	47,1%	38,2%	2,0%	100%

Nota: el esquema 31 muestra las relaciones especialidad laboral vs protocolos de seguridad en el trabajo. Fuente: elaboración propia.

Esquema 32. *Correlación entre especialidad laboral vs posibilidades de ascender*

Existe una relación entre la especialidad laboral y las posibilidades de ascender en la empresa. Quienes, en promedio del 24,5%, ven la posibilidad en una escala de mucho son los profesionales de medicina general, intensiva, interna y urgencias; salud oral tiene un concepto sobre el 66,7%, moderado, en cambio, urgencias y hospitalización ven ese beneficio como escaso.

Factor	Mucho	Moderadamente	Poco	Nada	Total
Anestesiología	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	100%
Medicina general	35,0%	25,0%	35,0%	5,0%	100%
Medicina general y especialidades	24,2%	30,3%	36,4%	9,1%	100%
Medicina intensiva	33,3%	50,0%	16,7%	0,0%	100%
Medicina interna	31,3%	31,3%	12,5%	25,0%	100%
Medicina de urgencias	33,3%	0,0%	33,3%	33,3%	100%
Otorrinolaringología	22,2%	66,7%	11,1%	0,0%	100%
Urgencias y hospitalización	0,0%	7,7%	61,5%	30,8%	100%
Probabilidad	24,5%	30,4%	32,4%	12,7%	100%

Nota: el esquema 32 muestra las relaciones especialidad laboral vs posibilidades de ascender. Fuente: elaboración propia.

Esquema 33. *Correlación entre especialidad laboral vs factores negativos del clima organizacional*

Existe una relación entre la especialidad laboral y los factores negativos del clima organizacional. 66,7% del personal de medicina de urgencias identifica mayor desconexión con un clima laboral saludable; seguido, con el 50%, anestesiología y medicina general; el 66,6%, urgencias y hospitalización y salud oral, no diferencia entre un clima laboral bueno o malo, y anestesiología, con el 50%, percibe aspectos laborales del clima organizacional.

Factor	Total- mente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en des- acuerdo	En des- acuerdo	Total- mente en des- acuer- do	Total
Anestesiología	0,0%	50,0%	0,0%	50,0%	0,0%	100,0%
Medicina general	5,0%	20,0%	15,0%	50,0%	10,0%	100,0%
Medicina general y especialidades	9,1%	24,2%	27,3%	21,2%	18,2%	100,0%
Medicina intensiva	0,0%	0,0%	50,0%	33,3%	16,7%	100,0%
Medicina interna	25,0%	37,5%	12,5%	18,8%	6,3%	100,0%
Medicina de urgencias	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%	66,7%	100,0%
Otorrinolaringología	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%	0,0%	100,0%
Urgencias y hospitalización	7,7%	15,4%	61,5%	0,0%	15,4%	100,0%
Probabilidad	8,8%	23,5%	31,4%	22,5%	13,7%	100,0%

Nota: el esquema 33 muestra las relaciones especialidad laboral vs factores negativos del clima organizacional. Fuente: elaboración propia.

Esquema 34. *Correlación entre nivel de estudios vs satisfacción salarial*

Existe una relación directamente proporcional entre el nivel de estudios y la satisfacción salarial de los trabajadores. Los colaboradores con estudio doctoral tienen el 100% de satisfacción; mucha satisfacción, con el 75%, los profesionales con especialización, y con el 63%; los magíster, en una escala moderada de satisfacción, con el 100%, profesional, técnico profesional y profesional con segundo idioma, y el 80% con formación tecnológica.

Factor	Bastante	Mucho	Moderadamente	Poco	Nada	Total
Doctor	100%	0%	0%	0%	0%	100%
Especialista	4%	22%	70%	4%	0%	100%
Magister	0%	63%	0%	25%	13%	100%
Profesional	0%	14%	37%	43%	6%	100%

Profesional– Especialista	25%	75%	0%	0%	0%	100%
Profesional -Segundo idioma	0%	0%	100%	0%	0%	100%
Tecnólogo	0%	0%	80%	20%	0%	100%
Técnico profesional	5%	26%	47%	11%	11%	100%
Técnico profesional– Profesional	0%	0%	100%	0%	0%	100%
Probabilidad	4%	24%	47%	21%	5%	100%

Nota: el esquema 34 muestra las relaciones nivel de estudios vs satisfacción salarial.
Fuente: elaboración propia.

Esquema 35. *Correlación entre nivel de estudios vs posibilidades de ascenso*

Existe una relación directamente proporcional entre el nivel de estudios y la posibilidad de ascender de los trabajadores. Los colaboradores con estudio doctoral tienen el 100% de posibilidades, y moderadamente, con el 100%, los profesionales, tecnólogos y técnico profesional.

Factor	Mucho	Moderadamente	Poco	Nada	Total
Doctor	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
Especialista	25,9%	22,2%	33,3%	18,5%	100%
Magister	50,0%	12,5%	25,0%	12,5%	100%
Profesional	11,4%	22,9%	48,6%	17,1%	100%
Profesional y Especialista	75,0%	25,0%	0,0%	0,0%	100%
Profesional y Segundo idioma	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	100%
Tecnólogo	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100%
Técnico profesional	26,3%	42,1%	26,3%	5,3%	100%
Técnico profesional y Profesional	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100%
Probabilidad	24,5%	30,4%	32,4%	12,7%	100%

Nota: el esquema 35 muestra las relaciones nivel de estudios vs posibilidades de ascenso. Fuente: elaboración propia.

Esquema 36. *Correlación entre formación profesional vs estoy feliz en mi puesto de trabajo*

Existe relación entre la formación profesional y la felicidad en el puesto de trabajo. En general, cada uno de los profesionales en ciencias de la salud trabaja de forma agradable; sin embargo, la felicidad laboral se presenta mayormente con fisioterapia, ingenierías, pediatría y radiología, mientras que los comunicadores sociales muestran poco nivel de felicidad.

Factor	Bastante	Mucho	Moderadamente	Poco	Nada	Total
Administrativa / Comercial / Servicio	0,0%	56,3%	43,8%	0,0%	0,0%	100%
Bacteriología	40,0%	40,0%	20,0%	0,0%	0,0%	100%
Comunicación Social	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100%
Enfermería	4,3%	17,4%	65,2%	4,3%	8,7%	100%
Fisioterapia	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
Ingeniería	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
Medicina	4,7%	32,6%	48,8%	14,0%	0,0%	100%
Ninguna	0,0%	75,0%	25,0%	0,0%	0,0%	100%
Odontología	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%	0,0%	100%
Pediatría	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
Radiología	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
Trabajo Social / Psicología	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
Probabilidad	9,8%	34,3%	46,1%	7,8%	2,0%	100%

Nota: el esquema 36 muestra las relaciones formación profesional vs estoy feliz en mi puesto de trabajo. Fuente: elaboración propia.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES

1. CONCLUSIONES TEÓRICAS

Tanto la información teórica como su aplicación en los diversos estudios presentados para el estado del arte coinciden, de manera significativa, en la identificación de los factores macro que hacen competitivas a las empresas, particularmente, hablando de empresas pequeñas de servicios del sector de la salud en relación con su clima organizacional y su nivel de satisfacción laboral.

De manera general, en tres dimensiones se pueden clasificar los factores relevantes que comprenden el clima organizacional. Estas dimensiones son el carácter interpersonal, aspectos físicos y aspectos organizacionales. Los factores que se destacan para crear un clima gratificante son la satisfacción, la creatividad, la productividad, la formación integral, la calidad, el buen servicio, las buenas relaciones interpersonales y la integración de todas las áreas. Cada uno de estos factores se encuentra integrado por cientos de subfactores y características propias.

Algunos de los factores que integran la satisfacción son la motivación, el salario recibido, los beneficios extralegales, el reconocimiento, el bienestar, los sistemas o programas de recompensa y la identidad. De otra parte, la productividad está integrada por el liderazgo, la supervisión, la responsabilidad, la estructura organizacional, el riesgo, los estándares, el compromiso, la cohesión y el trabajo en equipo. Las buenas relaciones interpersonales se acompañan por la reciprocidad, la participación, el apoyo, la justicia, la equidad, la satisfacción laboral en relación con el jefe, el apoyo directivo y el ambiente de afecto. La formación integral se compone de oportunidades de ascender y políticas de capacitación.

La satisfacción laboral es uno de los factores más importantes en la construcción de un clima organizacional saludable, y se puede definir como la actitud del individuo frente a su puesto de trabajo y la relación directa con su desempeño. Es decir, que los empleados que están satisfechos presentan una mayor productividad que los que se encuentran insatisfechos.

La satisfacción laboral puede clasificar nueve dimensiones generales: satisfacción con el trabajo, satisfacción con el sueldo, satisfacción con las promociones, satisfacción con el reconocimiento, satisfacción con los beneficios, satisfacción con el jefe, satisfacción con los colegas de trabajo, satisfacción con las condiciones de trabajo, satisfacción con la organización y la dirección, donde las últimas tres dimensiones representan agentes de satisfacción y los seis restantes representan eventos o condiciones.

Al igual que ocurre a los factores de clima organizacional, los factores de satisfacción laboral se componen de varios subfactores con elementos y características propias, como, por ejemplo: el tipo de contratación, el sueldo, las políticas, los reglamentos, el tiempo que llevan en la compañía, horarios de trabajo, modalidades de trabajo, estabilidad, bienestar, condiciones prestacionales, diferencia salariales, formación académica, condiciones laborales, carga laboral, relaciones de trabajo con los compañeros de trabajo, oportunidades de promoción, crecimiento en los lugares de trabajo, satisfacción de vida personal, prácticas personales, las emociones, tener una buena relación con los compañeros, estilo de mando, trabajo en equipo, calidad de las interacciones, entorno macroeconómico, la infraestructura, el ambiente, la educación y la salud, entre muchos otros.

Los factores de clima organizacional y de satisfacción laboral pueden influir positiva o negativamente en los factores de competitividad. En la generalidad de la teoría y en la práctica empresarial los factores de la competitividad pueden orientarse de dos maneras, los factores de gestión y los factores de estrategia. Entre los primeros se encuentran cinco subfactores: innovación tecnológica, internacionalización, financiación, gestión de recursos humanos y desarrollo de las prácticas de gestión. Entre los factores de estrategia se encuentran dos subfactores que las compañías usan para mantener y crecer su ventaja competitiva en los mercados no regulados y abiertos. El primer subfactor es operar a bajo costo, con precios competitivos, y el segundo subfactor es tener productos diferenciadores que obtengan precios superiores en los mercados divididos. Es decir, que son determinantes a nivel macroeconómico.

En los estudios revisados, además de los factores de competitividad de las empresas, en términos generales ya presentados, se destacan factores importantes a las empresas pequeñas y del sector salud, como la gestión del conocimiento, experiencia del usuario, apropiación, accesibilidad, valor agregado, innovación, investigación, planificación organizativa, producción, desempeño, competitividad, desarrollo tecnológico capacidad financiera, tener un buen marketing, dirección, la respectiva gestión de los recursos humanos y, por último, tecnología de información y comunicación. Todos estos subfactores pueden hacer parte de los macrofactores de competitividad.

2. CONCLUSIONES METODOLÓGICAS

2.1. CARACTERIZACIÓN DEL PERSONAL

Una vez terminado el trabajo de campo se encontró en la caracterización del personal de la salud que más del 82,3% de los encuestados trabaja en una empresa privada, cuyo principal servicio, con un 78,4%, se concentró en actividades hospitalarias y clínicas con internación, de práctica médica y odontológica sin internación, y de apoyo diagnóstico. En lo correspondiente a las modalidades de trabajo, el 72% de los trabajadores lo hace de forma presencial, seguido del trabajo domiciliario, con el 16%, en alternancia con 8% y 4% en trabajo desde casa.

Todos los encuestados son colombianos, tres cuartas partes de ellos pertenece al personal femenino, 24% masculino y 1% a otro género; la edad estuvo asociada en rangos entre 21 y 30 años, el 41%; de 31 a 40 años, el 29%; de 41 a 50 años, el 22%; de 51 a 60 años, el 5%, y solo el 3%, menores de 20 años.

La posición laboral que ocupan en la empresa es, 59%, en su mayoría personal operativo o de servicios; el 31%, administrativo, y el 10%, directivo. La especialidad médica que más sobresale en el personal es la de medicina general y sus especialidades, 33%, seguido de medicina general, 18%; hospitalización y urgencias, 12%; salud oral, 9%; 5% para medicina intensiva e interna, respectivamente, y el 13% restante desempeñan multiplicidad de especialidades en su lugar de trabajo.

Las personas encuestadas manifestaron una antigüedad laboral, en su mayoría de un 31%, menor de 2 años; 28,7%, entre 2 y 3 años; 14,9%, entre 5 y 10 años, y 12,8%, entre 3 y 5 años, y más de 10 años, respectivamente. Con respecto a la experiencia laboral, el 51% del personal tiene entre 1 y 5 años de experiencia, el 26,7% entre 6 y 15 años de experiencia y el 21,7% más de 15 años.

Las jornadas laborales del personal encuestado se conforman por un 53% diurno, 30% fines de semana, 14% nocturno y 3% por días. Con respecto a las horas diarias destinadas para la jornada laboral, el 48% lo hacen entre 8 y 12 horas; el 37%, medio tiempo; 8%, más de 13 horas, y el 5%, menos de 4 horas. Por último, el tipo de contrato corresponde al 61%, para términos indefinidos; el 23%, término fijo; 13%, por prestación de servicios, y 3%, por horas laboradas.

Se plantearon dos variables para la investigación. El nivel de estudios y la formación profesional. El 34% de las personas tiene estudios profesionales; el 27%, especialista; 19%, nivel técnico; 8%, maestría, y 5%, nivel tecnológico. Con respecto a su formación profesional, el 42% estudió medicina; 23%, enfermería; 16%, carreras administrativas y de servicios; 5%, bacteriología; 4% no tiene profesión, y 10%, otras carreras de las ciencias de la salud.

2.1. SATISFACCIÓN LABORAL

El análisis de la satisfacción laboral concluyó que los trabajadores, el 45,53%, se encuentran muy satisfechos. Es decir, casi la mitad. Moderadamente satisfechos, el 36,18%; muy poco satisfecho, el 12,98%, y nada satisfecho, el 5,31%. Tras haber hecho la ponderación de cada uno de los aspectos que conformaban las categorías del factor de satisfacción, se encuentra que predominan, con un 81,9%, los aspectos positivos en la percepción de satisfacción laboral frente al 18,10% de aspectos negativos.

Entre los aspectos positivos de la satisfacción laboral se encontraron con excelente aceptación las buenas relaciones interpersonales con los compañeros, la confianza para hacer el trabajo con autonomía y responsabilidad, trabajar en equipo, contar con el apoyo del equipo de trabajo para resolver problemas, cumplir con todos los protocolos de seguridad y la confianza para seguir trabajando.

Por el contrario, entre los aspectos negativos que pueden afectar la competitividad se encuentra el cansancio por la jornada laboral excesiva, el estrés laboral, la presión o sobrecarga laboral, la ausencia de pausas activas periódicamente, las bajas posibilidades de ascender profesionalmente en la empresa y sentir temor en el trabajo.

2.3. CLIMA ORGANIZACIONAL

En el análisis realizado a los factores de clima organizacional se encontró en la generalidad de la categoría, que el 22,7% de los participantes percibe estar totalmente de acuerdo con los factores evaluados; el 32,8%, que representa a la mayoría, manifestaron estar de acuerdo. Quienes no estuvieron de acuerdo ni en desacuerdo representaron el 24,2%. De otra parte, quienes estuvieron en desacuerdo fueron el 12,8%, y totalmente en desacuerdo, el 8,3%.

Según lo anterior, para cada uno de dos trabajadores del sector de la salud, se puede ver que el clima organizacional resulta positivo y satisfactorio, en un 54,8% del total de los participantes encuestados. Sin embargo, el 21%, es decir, uno de cada cinco trabajadores, encuentra una percepción negativa, y el 24,2% tienen indecisión para definir si la situación de clima organizacional de su empresa es favorable o desfavorable.

Sobresalen como factores positivos percibidos por los trabajadores, los aspectos que se relacionan del colaborador hacia la empresa y no los aspectos en los que la empresa le retribuye al trabajador, como, por ejemplo, el tengo sentido de pertenencia, identidad y lealtad por la empresa, identificar con facilidad la

estructura organizacional de la empresa, la aceptación de la personalidad por la empresa, la satisfacción con el trabajo, la percepción positiva de la cultura organizacional y el sentimiento de importancia del trabajo hacia la empresa.

De otra parte, los factores que mayor percepción negativa marcaron fueron el tener procedimientos, rígidas normas y estructuras organizacionales, alta rotación de personal, oportunidades de crecimiento profesional en la empresa, participación escasa en la toma de decisiones de la empresa, altas cargas laborales y la interferencia del trabajo en la vida personal del trabajador.

Tratándose del COVID-19 como un factor que afecta directamente el clima organizacional y la satisfacción laboral se identificó que los factores empleados para contrarrestar los efectos de la pandemia fueron de una percepción positiva del 82,84%, a diferencia del otro 17,16%, que percibe dichos factores como escasos, insuficientes, deficientes o nulos.

3. CONCLUSIONES DE LAS RELACIONES ENTRE FACTORES

Una correlación de factores asevera los impactos positivos o negativos entre las variables. Si se trata de un factor que tiene una incidencia positiva, se debe propender por incentivar las variables o elementos que mayor grado de implicación tienen dentro del factor; de otro modo deben tratarse estratégicamente, para lograr su eliminación, reducción, transferencia o, en última medida, su aceptación con el menor impacto posible.

Existe una correlación directamente proporcional, con una probabilidad del 69%, entre pertenecer a una empresa privada y contar con un contrato a término indefinido; de la misma forma, hay 50% de probabilidad de trabajar en una empresa pública y contar con un contrato de prestación de servicios.

Existe una correlación entre los factores de género y el horario de trabajo, lo cual determina una probabilidad del 58,5% de ser mujer y trabajar entre 8 y 12 horas, a diferencia de los hombres que tendrían solo el 50% de probabilidades, es decir, 8,5% menos.

Tal como se esperaba, existe una correlación directamente proporcional entre tener menos de 20 años y menos de un año de experiencia profesional, con el 66,7% de probabilidad, al igual que tener entre 50 y 60 años y contar con más del 60% de probabilidad de tener entre 5 y 10 años de experiencia profesional. Sorprende que personas más jóvenes, entre los 41 y 50 años, cuentan en su mayoría con más de 10 años de experiencia.

La juventud, con más del 66,7%, no siente miedo, y solo un poco, el 33,3%; sin embargo, su contraparte, personas entre 41 y 60 años alcanzan a tener miedo moderado, aproximadamente el 50%, es decir, 1 de cada dos personas en estos rangos de edad.

Existe una correlación directamente proporcional entre ser joven y sentir menos nivel de monotonía y aburrimiento laborales, a diferencia de los trabajadores mayores entre quienes esta probabilidad aumenta hasta el 40%.

Existe una correlación directamente proporcional a sentir estrés laboral, sobre todo en personas muy jóvenes y en personas muy mayores, si se es menor de 20 años se presenta una probabilidad de sentir bastante estrés, con el 66,7% de probabilidad, pero si se es mayor de 51 años, el estrés, en el rango de bastante estrés, es del 40%, y estrés extremo es de otro 40%.

Existe una correlación directamente proporcional a sentir cansancio en la jornada laboral, sobre todo en personas muy jóvenes, con un 66,7%, de probabilidad, mientras que en personas mayores de 51 años el cansancio es poco y nada, en un 60%.

Existe una correlación directamente proporcional de sobrecarga laboral en personas mayores de 51 años, con un 40%. Tan solo 7% más que en menores de 20 años.

Existe una correlación directamente proporcional entre la experiencia y la posición jerárquica que se ocupa en la empresa. A mayor nivel en la empresa mayor experiencia laboral se tiene. El personal directivo cuenta con el 50% de probabilidad de tener experiencias superiores a 16 años, mientras que el personal operativo cuenta, en un 62,5%, con menos de 5 años de experiencia profesional.

Existe una correlación directamente proporcional entre trabajar entre 8 y 12 horas y todas las posiciones jerárquicas que se ocupan en la empresa, siendo el personal directivo la que mayor grado representa, con un 90% de probabilidad, seguido del personal administrativo, con 71,9%, y el operativo y de servicios, con 43,3%.

Existe una correlación directamente proporcional entre el temor en el personal directivo de la empresa, con un 60%, a diferencia del personal administrativo y operativo que en promedio siente 38% de temor.

Existe una correlación directamente proporcional entre la posición en la organización y los factores positivos del clima organizacional, indicando que el 80% del personal directivo está totalmente de acuerdo; el 53% del personal administrativo, y el 47% del personal operativo están de acuerdo.

El 100% de la especialidad de anestesiología siente, en una escala de mucho, su relación frente a los protocolos de seguridad; el 75% para medicina interna y salud oral se siente bastante bien con los protocolos de seguridad, con un 66%.

Existe una relación entre la especialidad laboral y las posibilidades de ascender en la empresa. Quienes, en promedio del 24,5%, ven la posibilidad, en una escala de mucho, son los profesionales de medicina general, intensiva, interna y

urgencias; salud oral tiene un concepto, sobre el 66,7%, moderado; en cambio, urgencias y hospitalización ven ese beneficio como escaso.

Existe una relación entre la especialidad laboral y los factores negativos del clima organizacional. El 66,7% del personal de medicina de urgencias identifica mayor desconexión con un clima laboral saludable, seguido con el 50% anestesiología y medicina general, el 66,6% de urgencias y hospitalización y salud oral no diferencian entre un clima laboral bueno o malo, y anestesiología, con otro 50%, percibe aspectos laborales de su clima organizacional.

Existe una relación directamente proporcional entre el nivel de estudios y la satisfacción salarial de los trabajadores. Los colaboradores con estudio doctoral tienen el 100% de satisfacción; mucha satisfacción, con el 75%, los profesionales con especialización, y con el 63%, los magister; en una escala moderada de satisfacción, con el 100%, profesional, técnico profesional y profesional con segundo idioma, y el 80% con formación tecnóloga.

Existe una relación directamente proporcional entre el nivel de estudios y la posibilidad de ascender de los trabajadores. Los colaboradores con estudio doctoral tienen el 100% de posibilidades; moderadamente, con el 100%, los profesionales, tecnólogos y técnico profesional.

Existe una relación entre la formación profesional y la felicidad en el puesto de trabajo. En general, cada uno de los profesionales en ciencias de la salud trabaja de forma agradable. Sin embargo, la felicidad laboral se presenta mayormente con fisioterapia, ingenierías, pediatría y radiología, mientras que los comunicadores sociales muestran poco nivel de felicidad.

REFERENCIAS

- ÁLVAREZ, H. (1993). *Hacia un clima organizacional plenamente gratificante*. Cali: Univalle.
- ANZOLA. M. O. (2002). *Una mirada de la cultura corporativa*. Bogotá, Colombia: Editorial Universidad Externado de Colombia.
- BRUNET, L. (1987). *El Clima de Trabajo en las organizaciones*. México: Trillas.
- CAVALCANTE. (2004). *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas*. Universidad Autónoma de Barcelona, 106.
- CHIAVENATO, L. C. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Mc Graw Hill
- CHIAVENATO (2006). *Introducción a la teoría de la administración*. México: Mc Graw Hill.
- CHIAVENATO (2009). *Introducción al comportamiento organizacional*. México: Mc Graw Hill.
- Conexión Esan, 2015. *Las nueve dimensiones del clima organizacional*. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2015/07/nueve-dimensiones-clima-organizacional/>
- GARAGALLO. A. (2008). *La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas*. DIALNET. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2774951>
- GAZIOGLU, S. and TANSEL, A. (2006). *Job satisfaction in Britain: individual and job related factors*. https://www.researchgate.net/publication/24075706_Job_Satisfaction_in_Britain_Individual_and_Job_Related_Factors
- GONCALVES, A. (2000). *Fundamentos de clima organizacional*. Sociedad Latinoamericana para la Calidad.
- JUÁREZ A. S. (2012b). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social* (50), 307-314
- JUÁREZ A. S. (2018a). *Clima organizacional entre los trabajadores del hospital general La villa: Hospital de segundo nivel de atención de la ciudad de México*. *Revista Cubana de Salud Pública* (44), 97-111.

- KREITNER & otros (1997). *Comportamiento de las organizaciones*. España: Mc Graw Hill.
- LAPO M., M.C. y BUSTAMANTE U., M. A. (2018). *Incidencia del clima Organizacional y de las actitudes Laborales en el comportamiento Prosocial de los profesionales de la salud del Guayas Ecuador*. Información Tecnológica. (29), 245-258.
- LEWIN & LAWLER (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Mc Graw Hill.
- MENDOZA LI. R. y MOYANO D. E. (2017) *Las variaciones de la satisfacción vital según edad y clima organizacional en trabajadores de la salud*. Bogotá, Colombia: Universidad Javeriana.
- NEWSTROM, J.W. (1991). *Comportamiento Humano en el trabajo*. México: Mc Graw Hill.
- NEWSTROM, J. W. (2007). *Comportamiento Humano en el trabajo*. México: Mc Graw Hill.
- NEWSTROM, J.W. (2011). *Comportamiento Humano en el trabajo*. México: Mc Graw Hill.
- ORDUZ B., M. J., & MATEUS S., S. (2016). *Evaluación de la satisfacción laboral en una institución de prestación de servicios de salud de la ciudad de Bogotá*. Escuela Colombiana de Carreras Industriales.
- ORTIZ, C. L., ORTIZ O. L., CORONELL, R., HAMBURGER, K. y OROZCO, E. (2019). Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS): un estudio correlacional. *Revista Latinoamericana de Hipertensión* (14) 187-193
- PEDRAZA M., N. A. (2017a). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de Investigación* (159), 90-101.
- ROBBINS, S. (2003). *Organizational Behamor*. Editorial Prentice Hall.
- ROBBINS, S., DECENZO. D. (2009). *Fundamentos de Administración*. Pearson 3ra Edición.
- RODRÍGUEZ, D. (1999). *Diagnostico Organizacional*. México: Alfa Omega.
- SOLANO A., S. (2010). *Satisfacción laboral en profesionales de enfermería*.

Esta obra
se terminó de imprimir
el 17 de octubre de 2025,
en los talleres gráficos de
GRUPO EDITORIAL IBÁÑEZ,
Cra. 69 Bis No. 36-20 Sur
Tels.: 2300731 - 2386035
Bogotá D.C. - Colombia

Este libro es el resultado de la investigación con la que se identificaron aquellos factores que hacen competitivas a las empresas pequeñas de servicios registradas en la Cámara de Bogotá, teniendo presente la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. La actividad de estas empresas se enmarca en la de atención de la salud humana y de asistencia social.

La satisfacción laboral es uno de los factores más importantes en la construcción de un clima organizacional saludable, y se puede definir como la actitud del individuo frente a su puesto de trabajo y la relación directa con su desempeño. Es decir, que los empleados que están satisfechos presentan una mayor productividad que los que se encuentran insatisfechos.

La satisfacción laboral puede clasificar nueve dimensiones generales: satisfacción con el trabajo, satisfacción con el sueldo, satisfacción con las promociones, satisfacción con el reconocimiento, satisfacción con los beneficios, satisfacción con el jefe, satisfacción con los colegas de trabajo, satisfacción con las condiciones de trabajo, satisfacción con la organización y la dirección, en donde las últimas tres dimensiones representan agentes de satisfacción y las seis restantes representan eventos o condiciones.

