

Clima organizacional Pasto Salud E.S.E

Clima Organizacional en Pasto Salud E.S.E año 2023

Ginet Carolina Caicedo Benavides

Escuela Superior de Administración Pública

Programa Administración Pública

San Juan de Pasto

2023

Clima organizacional Pasto Salud E.S.E

Clima Organizacional en Pasto Salud E.S.E año 2023

Ginet Carolina Caicedo Benavides

**Trabajo de investigación presentado como requisito para obtener el título de
Administradora Pública:**

Presentado a:

Mg. Giovanni Delgado Meneses

Escuela Superior de Administración Pública

Programa Administración Pública

San Juan de Pasto

2023

Carta aprobatoria del asesor académico

Proyecto _____

Avance 1 _____

Avance 2 _____

Informe final _____

Agradecimientos

En primer lugar, quiero agradecer a Dios que me dio la fuerza y la voluntad para culminar mi profesión, a mis hijas Valentina, Isabela y salome, que siempre me han brindado su amor y apoyo para poder cumplir todos mis objetivos como persona.

Ellas son el motivo por el cual sigo adelante en mis metas y proyectos.

Agradezco especialmente a mi asesor por su apoyo ha sido muy importante para realizar este trabajo, gracias a sus consejos, serán de ayuda para la vida profesional.

Finalmente, a la escuela de Administración pública y a sus docentes enseñaron tanto y ayudaron a obtener mi tan anhelado título.

Tabla de contenido

Listado de Tablas	8
Anexos	9
Resumen.....	10
Abstract.....	11
Introducción	12
Planteamiento del problema de investigación	13
Pregunta de investigación	13
Justificación	14
Marco teórico.....	16
Clima Organizacional.....	16
Tipos de Clima Organizacional.....	16
Talento Humano.....	18
Papel del Líder	18
Administración Pública.....	19
Competitividad organizacional	21
Marco referencial.....	22
Marco contextual	27
Marco conceptual.....	30
Organización:	30
Comunicación asertiva	30
Productividad:	30

Clima organizacional Pasto Salud E.S.E

Marco legal	32
Objetivos	34
Objetivo general	34
Objetivos específicos:.....	34
Metodología	35
Enfoque	36
Diseño	36
Instrumentos de recolección información	37
Revisión de Literatura.	37
Entrevista.....	37
Poblacion y muestra	38
Preguntas guía entrevista.....	38
Autonomía	38
Cohesión.....	38
Presión	38
Apoyo	38
Reconocimiento.....	39
Equidad.....	39
Cronograma	40
Resultados.....	41
Analizar el estado del clima organizacional en la empresa social del estado Pasto Salud	41

Clima organizacional Pasto Salud E.S.E

Interpretar estrategias adoptadas en Pasto Salud para optimizar el clima organizacional.....	43
Proponer alternativas de mejora para el clima organizacional.....	45
Conclusiones.....	48
Recomendaciones	51
Referencias Bibliográficas	53
Bibliografía	53
Anexos	56

Listado de Tablas

Tabla 1. Conceptos claves clima organizacional

Tabla 2. Normatividad Clima Organizacional

Anexos

Anexo 1. Instrumento de recolección de información (entrevista)

Anexo 2. Matriz descriptiva

Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo analizar el clima organizacional en la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E, regidos bajo un paradigma de investigación cualitativo el cual se basa en recolectar la opinión de los trabajadores utilizando técnicas de recolección de información que permitan establecer patrones de comportamiento en los colaboradores, se utiliza la técnica de recolección a través de entrevista, análisis de discusión y conclusiones. Esta investigación está encaminada a recopilar y analizar las experiencias sobre la relación que existe entre directivos y asistenciales.

Este método se basa en la recolección de datos sin medición numérica como la descripción y la observación del fenómeno, su enfoque es un enfoque crítico social basado en la crítica o un marcado carácter autorreflexivo considerando que el conocimiento se construye siempre por intereses que parten de las necesidades de los grupos pretendiendo la autonomía racional y liberadora del ser humano a través de la capacitación de los sujetos para la participación y transformación social. Su diseño es de tipo hermenéutico, los instrumentos de recolección de información fueron la revisión de literatura, las entrevistas, se contó con una muestra, de 10 trabajadores (dos enfermeras de posconsulta, un cajero, dos médicos, una regente de farmacia, un auxiliar de enfermería, un auxiliar administrativo y dos administrativos).

Los resultados evidenciaron que la población evaluada percibe inconformidades, de diferente índole competitivo, productivo y sostenible, la cual ha generado exceso de trabajo y carga laboral, que conllevan a un desmejoramiento del clima organizacional.

Palabras clave: clima organizacional, satisfacción laboral, productividad.

Abstract

The objective of this work is to analyze the organizational climate in the Social Enterprise of the State Pasto Salud E.S.E, governed under a qualitative research paradigm which is based on collecting the opinion of workers using information collection techniques that allow establishing behavioral patterns. In the collaborators, the collection technique is used through interviews, discussion analysis and conclusions. This research is aimed at collecting and analyzing experiences on the relationship that exists between managers and healthcare workers.

This method is based on the collection of data without numerical measurement such as the description and observation of the phenomenon, its approach is a social critical approach based on criticism or a marked self-reflective nature considering that knowledge is always constructed by interests that start from the needs of the groups aiming for the rational and liberating autonomy of the human being through the training of subjects for participation and social transformation. Its design is of a hermeneutic type, the information collection instruments were the literature review, the interviews, there was a sample of 10 workers (two post-consultation nurses, a cashier, two doctors, a pharmacy manager, an assistant nursing, an administrative assistant and two administrators).

The results showed that the evaluated population perceives dissatisfaction, of different competitive, productive and sustainable natures, which has generated excess work and workload, which lead to a deterioration in the organizational climate.

Keywords: organizational climate, job satisfaction, productivity.

Introducción

El presente trabajo se centra en entender los factores que más influyen dentro del clima organizacional en Pasto Salud E.S.E con el fin de sugerir un plan de mejora que lleve a la institución a contar con personal motivado, con sentido de pertenencia y satisfecho con sus condiciones laborales, lo cual es el reto del sector público.

Se identificará las dimensiones comportamentales y los niveles de satisfacción e insatisfacción de los servidores, con el objetivo de comprender las percepciones internas de cada funcionario con relación a sus vivencias y expectativas dentro de la entidad, empleando recolección de datos como la entrevista, para determinar cuáles son los factores que inciden en el clima organizacional y que repercuten en la productividad y el desarrollo del talento humano en Pasto Salud E.S.E

Teniendo en cuenta lo anterior, se analiza las necesidades de los trabajadores con el fin de motivar el desempeño y el compromiso, al igual que el reconocimiento individual, de acuerdo a los niveles jerárquicos y a equipos de trabajo con niveles de excelencia, los cuales son motivadores para mejorar el clima organizacional y contribuir al cumplimiento de metas en Pasto Salud, es necesario que los funcionarios brinden lo mejor de sí para ejecutar de manera óptima sus funciones y competencias.

Planteamiento del problema de investigación

Pasto Salud, brinda servicios de calidad con un equipo capacitado y humanizado, buscando alcanzar la satisfacción del usuario y del personal de la empresa, así como el sentido de pertenencia de este último. En la búsqueda por la mejora de una estabilidad laboral.

Se evidencia que durante el primer periodo del año en curso Pasto Salud, ha presentado inconformidades por parte de los trabajadores, de diferente índole competitivo, productivo y sostenible, la cual ha generado exceso de trabajo y carga laboral, que conllevan a un desmejoramiento del clima organizacional con dificultades que no han sido resultas o acatadas por la entidad y sus directivos, la falta de pertenencia, motivación, cooperación entre los miembros y liderazgo ha llevado a que se presenten conflictos internos entre empleado-empleado, empleado-coordinadores, coordinadores-directores entre otros.

Las actividades diarias, la diferencia personal entre compañeros, inestabilidad emocional entre otros, influyen en la productividad, competitividad y sostenibilidad organizacional, De tal manera, se debe tener en cuenta estos factores que intervienen en dicho comportamiento para poder así corregir ciertos errores que impidan alcanzar los objetivos propuestos por la empresa.

Pregunta de investigación

¿Cómo es el clima organizacional en Pasto Salud ESE en el año 2023?

Justificación

La investigación nace de la problemática que presenta Pasto Salud entre empleados y directivos, por lo tanto, es necesario identificar algunos de los factores como la comunicación, motivación y la convivencia, que afectan al buen clima organizacional con el propósito de crear un plan de mejora que ayude a mitigar los conflictos y buscar la máxima eficiencia laboral en el personal de la entidad y al cumplimiento de los objetivos planteados.

Como afirma Sonia Palma (2004), el clima laboral es entendido como “la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales”

Por esto, se debe tener presente que el éxito de una organización depende de una serie de operaciones y variables, como la falta de comunicación, la motivación del personal, incentivos, entre muchas más que están ligadas al desarrollo organizacional, con factores como: estilos de liderazgo, trabajo en equipo, comunicación asertiva, el estímulo a la excelencia, solución de conflictos, un ambiente físico ideal, un ambiente social adecuado y un comportamiento organizacional satisfactorio, dichas variables no se están tomando en cuenta en la empresa, por lo cual dentro de la investigación se pretende que las personas encargadas del talento humano dentro de Pasto Salud den más valor a estas variables, ya que, el total de estos componentes constituyen el clima de una organización.

El desarrollo de esta investigación es de gran importancia para Pasto Salud, permitiendo a la entidad a reconocer el valor del talento humano y el servicio que esta presta a la sociedad, además de interpretar los diferentes aspectos que influyen en el clima organizacional, también es necesario comprender la percepción que tiene los

Clima organizacional Pasto Salud E.S.E

funcionarios en cuanto a su realidad laboral, para buscar los correctivos necesarios, que permitan mejorar los índices de productividad que conduzcan a un bienestar y fortalecimiento institucional, mejorando la calidad de vida en su entorno laboral.

En cuanto a lo personal esta investigación brinda la oportunidad de poner en práctica los conocimientos teóricos adquiridos en la Escuela de Administración Pública (ESAP), además invita a vivenciar nuevas experiencias sobre el manejo conceptual y practico que se da en el clima organizacional en una institución que maneja un número significativo de personal.

Marco teórico

Clima Organizacional

Desde la perspectiva de Noriega (2011) " afirma que el clima organizacional es un constructo complejo enmarcado en dos enfoques, el primero se denomina estructuralista, que resalta los factores organizacionales meramente objetivos y, el subjetivista o perceptual, que destaca las condiciones que perciben los individuos dentro de la organización. La importancia de este último está en el hecho de que los comportamientos de un colaborador no son consecuencia de los factores propios de la organización, sino que depende de la percepción que tiene el trabajador sobre ellos; sin embargo, esta percepción depende de las experiencias que cada individuo tenga con su organización, de ahí que el clima laboral sea reflejo de la interacción entre las características de la persona y la organización" (docentes, 2019)

De acuerdo con esto, se debe tener presente que el éxito de una empresa depende de una serie de operaciones y variables, ligadas al desarrollo organizacional, con factores como: estilos de liderazgo, trabajo en equipo, comunicación asertiva, solución de conflictos, un ambiente social adecuado y un comportamiento organizacional satisfactorio. La suma de estos componentes constituye el clima laboral de una organización e inciden en el desarrollo de los objetivos de esta, la suma de estas variables también brinda como resultado un grupo de empleados motivados y satisfechos, lo que tiene como finalidad el buen desempeño general de la organización.

Tipos de Clima Organizacional

Según, Likert, (1968) dentro de una empresa se pueden presentar cuatro tipos de Clima

Organizacional, los cuales se dividen en los siguientes sistemas:

Sistema I - Clima de tipo autoritario, este tipo de sistema se caracteriza por la desconfianza. Las decisiones son adoptadas en la cumbre de la organización y desde allí se difunden siguiendo una línea altamente burocratizada de conjunto regular.

Sistema II - Clima de tipo paternal, el clima de este tipo de sistema organizacional se basa en las relaciones de confianza condescendiente desde la cumbre hacia la base y la dependencia desde la base hasta la cúspide jerárquica.

Sistema III - Clima de tipo consultivo, este es un sistema organizacional en que existe mucho mayor grado descentralización y delegación de las decisiones. Se mantiene un esquema jerárquico, pero las decisiones específicas son adoptadas por los escalones medios e inferiores.

Sistema IV - Clima de tipo participativo, este sistema se caracteriza porque el proceso de toma de decisiones no se encuentra centralizado, sino distribuido en diferentes lugares de la organización. Las comunicaciones son tanto verticales como horizontales, generándose una partida grupal.

Estos sistemas permiten hacer un primer diagnóstico de la entidad, sumando detalles que permiten desarrollar un plan de mejoramiento basado en las características o tipo de Clima organizacional que presente la institución. (Gigaplast, 2021)

Talento Humano

La economista Yaneth Giha Tovar, en su investigación “Gestión estratégica del talento humano en el sector público: estado del arte, diagnóstico y recomendaciones para el caso (colombiano, 2015) establece que la adecuada gestión del talento humano aún es un reto para las entidades públicas, contar con el talento humano adecuado debe ser una prioridad para las entidades del Estado, debido a que por medio de estas se define el rumbo del país, por lo que se plantea como una necesidad dentro de las entidades públicas realizar una medición del clima organizacional periódica, con el fin de conocer y comprender las percepciones de los funcionarios en cuanto a su actual y real situación laboral, para encontrar los posibles aspectos de conflicto y buscar los correctivos necesarios, que permitan mejorar los índices de productividad que conduzcan a un bienestar personal y un fortalecimiento empresarial.

Papel del Líder

El papel de un líder nunca debe terminar en el mismo punto en el que comienza. En cuanto se comienza a establecer los equipos de trabajo, hay una evolución, empezando por equipos potenciales, los cuales pasan a ser equipos verdaderos, para llegar al resultado final que es, convertirlos a en equipos de alto rendimiento, durante este proceso el papel del líder cambia sustancialmente. Su autoridad formal puede permanecer sin alterar; pero de donde, cuando y como ejercerla cambia. Katzenbach & Smith, (1993). Esto significa que el papel del líder tiene como principal objetivo dirigir a su equipo de trabajo, es un papel muy importante porque quien lo convierte al líder es el equipo que tiene a cargo, ya que transforma y mejora al grupo hasta que se conviertan en personas potenciales. Sabemos bien que el trabajo en conjunto forma el carácter y esto lo propicia el encargado por la manera en cómo dirige, relaciona e impone control. El papel de esta persona cambia paralelamente al desarrollo creativo del

propio líder, cada vez, cobra más importancia su participación en la empresa, ya que en los tiempos que corren las empresas requieren de verdaderos conductores, es decir, personas capaces de convocar a los demás frente a los grandes desafíos de estas, además deben tener gran eficiencia en su desempeño y capacidad de relación rápida y acertada ante las demandas del medio. Otro factor del papel del líder implica inspirar, ejemplificar con la propia acción coherente, consecuente y congruente, actuar con transparencia y, por encima de todo, desarrollar el potencial de las personas con las que trabaja para que puedan llegar a ser quienes están llamadas a ser, se puede decir que este es el papel y fin del líder y los directivos deben aspirar a serlo. (éxito, 2020)

Administración Pública

La Administración Pública, al ocuparse de los fenómenos de organización y gestión, no puede ser ajena a las herramientas disponibles y a las nuevas tendencias en administración, para lo cual requiere estar en constante actualización y abierta al cambio y a la aplicación de diferentes instrumentos que les permitan a las entidades ser cada vez más eficientes, por lo que se hace necesario tener en cuenta todos aquellos hechos o factores que puedan afectar en un momento determinado el cumplimiento de los objetivos institucionales. Por lo anterior, se hace necesario introducir el concepto de la Administración del Riesgo en las entidades, teniendo en cuenta que todas las organizaciones, independientemente de su naturaleza, tamaño y razón de ser, están permanentemente expuestas a diferentes riesgos o eventos que pueden poner en peligro su existencia. Desde la perspectiva del control, el modelo COSO interpreta que la eficiencia del control es la reducción de los riesgos, es decir, el propósito principal del control es la eliminación o reducción de los riesgos propendiendo a que el proceso y sus controles garanticen de manera razonable que los riesgos están minimizados o se están reduciendo y por lo tanto que los objetivos de la organización van a ser alcanzados. Para

el caso de las organizaciones públicas, dada la diversidad y particularidad de las entidades en cuanto a funciones, estructura, manejo presupuestal, contacto con la ciudadanía y el carácter del compromiso social, entre otros, es preciso identificar o precisar las áreas, los procesos, los procedimientos, las instancias y controles dentro de los cuales puede actuarse e incurrirse en riesgos que atentan contra la buena gestión y la obtención de resultados para tener un adecuado manejo del riesgo.

Igualmente, es importante tener en cuenta que los riesgos están determinados por factores de carácter externo, también denominados del entorno, y factores de carácter interno. Entre los factores externos se destacan: la normatividad (a manera de ejemplo se pueden mencionar cambios constitucionales como el de 1991, que propuso un Estado Social de Derecho; jurisprudenciales, como los que se expresan en sentencias que declaran sin efecto normas que venían aplicándose y que en un momento determinado pueden afectar las funciones específicas de una entidad pública y por lo tanto sus objetivos. También pueden mencionarse las reformas a la Administración y los constantes recortes presupuestales que afectan la capacidad de gestión de las entidades públicas, lo cual, sumado a la reducción o eliminación total del presupuesto de inversión, obliga a considerar en todo momento el riesgo en que incurren las entidades al no poder cumplir con su objeto social. Entre los factores internos se destacan: el manejo de los recursos, la estructura organizacional, los controles existentes, los procesos y procedimientos, la disponibilidad presupuestal, la forma como se vinculan las personas a las entidades, los intereses de los directivos, el nivel del talento humano, la motivación y los niveles salariales, entre otros. (Pública, 2009)

Competitividad organizacional

Recientemente, se ha analizado la relación entre la gestión de recursos humanos y la competitividad empresarial desde la perspectiva del desarrollo de recursos. Según las nuevas tendencias en la gestión de recursos humanos permite el desarrollo de habilidades organizativas específicas de una empresa, como la capacidad de aprendizaje, la capacidad de innovación, la capacidad de cambio y la velocidad del proceso de toma de decisiones. Estas habilidades organizacionales se refieren a la capacidad de la empresa para hacer valer las estructuras y los procesos internos que afectan a sus miembros y crear cualidades estratégicas y específicas de la organización que adaptan su respuesta a los cambios de clientes en la empresa. Las organizaciones también brindan un mayor valor al cliente a través de una mejor calidad de servicio y relaciones, incorporando conocimientos, habilidades y capacidades en los procesos estructurales, tecnológicos, interpersonales y grupales, haciéndolos fáciles de reproducir en la competencia. Por tanto, constituye una ventaja competitiva sostenible. Estas habilidades también se conocen como habilidades organizacionales especiales, importantes, específicas y capital organizacional. (RILCO, 2021)

Marco referencial

Tabla 1. *Conceptos claves clima organizacional*

Fuente	Título	Autor	Año	Institución	Aportes a la investigación
Internacionales	Clima organizacional: Nivel de satisfacción en la unidad educativa particular la dolorosa; Quito-Ecuador	Ximena Guevara Pazmiño	2018	Unidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador	La presente investigación es muy importante, ofrece una visión sobre estrategia para la transmisión de información, la cual permiten utilizar de una manera más efectivas las herramientas y elementos que se utilizan para la transmisión de información dentro de las entidades, esto permite mayor claridad y facilidad para la obtención de información de este modo obtener resultados más precisos

	Caracterización del clima organizacional, en el talento humano de la IPS servicios médicos San Ignacio, sede Medellín	Mónica Torres, Ingrid Cepeda, Mathy Galindo	2002	Universidad ECCI, Dirección De Posgrados, Especialización En Gerencia de la seguridad y Salud en el Trabajo	Caracterizar el clima organizacional es fundamental dentro de esta investigación, es por lo que este trabajo de grado es de gran utilidad debido a que da un ejemplo muy preciso de cómo la caracterización del clima organizacional permite que la alta gerencia pueda plantear destrezas de intervención donde se presentan falencias de un buen clima organizacional, lo cual nos permite evidenciar la falta de incidencia de los directores en Pasto Salud y por ende los conflictos o mal clima laboral que se presenta dentro de la institución en los meses estudiados.
Nacionales	Guía de intervención cultura, clima y cambio.	Piedad Chacón, Eduardo Gómez,	2005	Departamento Administrativo de la Función Pública	Este documento es una guía que orienta a directivos y responsables

Angelic
a
Vigoya.

- DAFP de las unidades de personal sobre cómo manejar las personas a su cargo, cuyo objetivo es mantener una buena percepción colectiva de parte de los empleados con respecto a su entorno laboral y cualificar las políticas y prácticas de la gestión del talento humano en las áreas que se presentan deficiencia en este aspecto, todo esto es muy útil para la investigación sobre pasto salud, porque da una gran orientación sobre el manejo personal, su entorno laboral y la satisfacción que le brinda la empresa a cada uno de sus empleados.

1	Regiona	Análisis del Clima Organizacional en la organización Emssanar ESS en la ciudad de San Juan de Pasto.	Laura Amanda Torres López	2017	Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD	Esta investigación nos aporta a la idea de cómo las variables del clima organizacional afectan a los empleados, las variables pueden ser positivas o negativas y nos da un ejemplo de cómo establecer una ruta de manejo frente a las situaciones encontradas, esta forma de establecer las rutas de manejo pueden ser de mucha ayuda para realizar el plan de mejoramiento sobre el clima organizacional en Pasto Salud
		Diseño de una herramienta virtual que evalúe el clima laboral de la Universidad Cesmag.	Evelin Achiconoy, Favian Sánchez, María Zousa.	2018	Universidad Jorge Tadeo Lozano de Bogotá – Universidad de Nariño Especialización en Gerencia de Talento Humano	Da a conocer a la tecnología como herramienta para identificar la percepción del clima laboral de los colaboradores y permite tener una nueva idea sobre el uso de la tecnología para recolectar

nueva
información
como: trato
interpersonal,
estabilidad
emocional,
disposición al
esfuerzo, entre
otros que
permitan
determinar el
clima laboral
en una
institución

Nota: Fuentes institucionales

Marco contextual

El municipio de San Juan de Pasto es la capital del departamento de Nariño, está ubicado en el centro oriente del departamento, al sur occidente de Colombia, política-administrativamente se divide en 12 comunas y 17 corregimientos. Ocupa una superficie de 6.181 kilómetros cuadrados, su cabecera municipal se ubica a una altitud de 2.527 metros sobre el nivel del mar.

Por su excelente ubicación geográfica, en el departamento de Nariño confluyen tres grandes valores estratégicos, el Pacífico, la Amazonía y los Andes. Precisamente es en este lugar, en donde la Cordillera de los Andes forma el Nudo de los Pastos y a su vez se asienta la capital nariñense.

Al occidente de la ciudad de Pasto se localiza el imponente y majestuoso volcán Galeras, y entre otros accidentes geográficos se destaca el cerro Morasurco, referente climático para los habitantes de la ciudad al mencionarlo coloquialmente en refranes como “Morasurco nublado, pastuso mojado”.

En la capital Nariñense también está situada la Laguna de la Cocha a una altura de 2.280 metros sobre el nivel del mar, su temperatura oscila entre los 3 y 15 grados centígrados, la superficie de la laguna es de 41,5 kilómetros cuadrados y la profundidad de 75 metros.

Según la Alcaldía de Pasto, (2023), Pasto limita al norte con los municipios de La Florida, Chachagüí y Buesaco, al sur con el municipio de Funes y con el departamento del Putumayo, por el oriente con el municipio de Buesaco y el departamento del Putumayo y por el occidente con los municipios de Tangua, Consacá, Nariño y La Florida y Pasto se divide en 12 comunas y 17 corregimientos (Alcaldía de Pasto, 2023).

Clima organizacional Pasto Salud E.S.E

Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE se encuentra ubicada en el Municipio de Pasto, cuenta con una sede Administrativa en la Carrera 20 No 19 B 22, además de una red de veintidós (22) IPS organizadas en cuatro redes o zonas según su localización geográfica urbana o rural en el Municipio de Pasto. Red Norte, Red Sur, Red Oriente, Red Occidente

La junta directiva es el organismo de mayor nivel Jerárquico de la Empresa, dentro del cual se toman decisiones para la dirección de la entidad. La Junta Directiva está constituida por cinco miembros: El alcalde o su delegado, La secretaria de Salud, un representante de los trabajadores del área Administrativa, elegido por voto secreto entre los trabajadores, Un representante de los trabajadores del área Asistencial, elegido por voto secreto entre los trabajadores y Un representante de los Usuarios, designada por las asociaciones de usuarios

Participaron 5 miembros de la Junta Directiva en la identificación de necesidades y expectativas. Se priorizaron las siguientes:

- Contribuir a mejorar el estado de salud de la población usuaria.
- Informar los principales resultados de gestión de acuerdo a las necesidades y en cumplimiento de la normatividad vigente.
- Aprobar reglamento interno.
- Mantener y mejorar los horarios de atención sobre todo en el sector rural.

La misión de pasto salud está encaminada a la atención primaria con calidad y humanidad en sus sedes tanto urbana como rural, con personal comprometido en los procesos seguros para la satisfacción de los grupos de interés, con la visión de posicionarse en el 2024 como una de las empresas con estándares superiores de

Clima organizacional Pasto Salud E.S.E

desempeño, generando solidez financiera, beneficios tangibles a sus usuarios, familias y proveedores.

La empresa social del estado Pasto Salud, (2006) entre directivas y asistenciales cuenta con personal de carrera, provisionalidad, planta temporal y contratistas, el cual será el objeto de estudio de la presente investigación, teniendo en cuenta que dicho personal será el encargado de ejecutar los planes de trabajo propuestos con el fin de alcanzar los objetivos y las metas establecidas en cada periodo, por lo cual deben manejar un clima organizacional excelente para el desarrollo de sus actividades

Marco conceptual

Organización: La organización está constituida por un grupo de individuos que unen actuaciones para alcanzar determinados propósitos, lo que caracteriza a las organizaciones sociales es que, para alcanzar sus objetivos, cada uno de sus integrantes debe desempeñar una función o cumplir un papel particular que, de alguna manera, es diferente de los demás y que los roles del resto de sus integrantes demandan, con el fin de llevar a cabo las funciones propias, por lo tanto la organización social se constituye, entonces, en una red de relaciones de interdependencia entre sus componentes que cumplen funciones diferentes, lo que se denomina Patrón Sinérgico (Román, 2011)

Comunicación asertiva: al interior de las organizaciones consigue ser una función integradora de los departamentos. Su aplicabilidad racional por parte de los gerentes conlleva a la acción eficiente en la obtención de objetivos de su dominio, a fin de que sean cumplidos dentro de la organización en general. Como lo menciona Capacitación y desarrollo , (2020), los entornos organizacionales se deben generar como competencia personal de los gerentes y en el caso de la comunicación asertiva en función a la relación con el colaborador, siendo estos actores de liderazgo y modelos de imitación. Las prácticas comunicacionales positivas del lenguaje verbal, no verbal y escrito de manera constante desencadenan actitudes efectivas entre los sujetos que trabajan ya que generan el buen entendimiento de la información, confianza para la libre expresión, razón comunicativa a través de la interpretación de diferentes puntos de vista y consecuentemente, la unión de los sujetos trabajadores hacia la mejora de los procesos.

Productividad: teniendo en cuenta lo mencionado por Carro & González, (2020) esto implica la mejora del proceso productivo. La mejora significa una comparación favorable entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de bienes y servicios productivos. Por ende, la productividad es un índice que relaciona lo producido por un

Clima organizacional Pasto Salud E.S.E

sistema (salida o producto) y los recursos utilizados para generarlo (entradas o insumos). Es decir:

Productividad=salida/ entradas

De esa forma, surge algunos problemas como; definir el sistema, indicar como pueden expresarse sus entradas y salidas, y considerar como medir la productividad.

Marco legal

En cuanto al clima organizacional, las entidades deben garantizar un ambiente laboral y de salubridad en cada uno de los miembros; este es un tema que no se ha dejado a la deriva, por lo que el gobierno a través de los años ha venido legislando sobre diversos temas de protección y apoyo al trabajador.

A continuación, se mencionan algunas de estas leyes:

Tabla 2. *Normatividad clima organizacional*

Norma	Concepto
Constitución política Colombia -1991 capítulo 2	Artículo 53. El Congreso expedirá el estatuto del trabajo. La ley correspondiente tendrá en cuenta por lo menos los siguientes principios mínimos fundamentales: Igualdad de oportunidades para los trabajadores; remuneración mínima vital y móvil, proporcional a la cantidad y calidad de trabajo; estabilidad en el empleo; irrenunciabilidad a los beneficios mínimos establecidos en normas laborales; facultades para transigir y conciliar sobre derechos inciertos y discutibles; situación más favorable al trabajador en caso de duda en la aplicación e interpretación de las fuentes formales de derecho; primacía de la realidad sobre formalidades establecidas por los sujetos de las relaciones laborales; garantía a la seguridad social, la capacitación, el adiestramiento y el descanso necesario; protección especial a la mujer, a la maternidad y al trabajador menor de edad. El estado garantiza el derecho al pago oportuno y al reajuste periódico de las pensiones legales. Los convenios internacionales del trabajo debidamente ratificados hacen parte de la legislación interna. La ley, los contratos, los acuerdos y convenios de trabajo no pueden menoscabar la libertad, la dignidad humana ni los derechos de los trabajadores.

Ley 1010 de 2006	<p>Artículo 1. Objeto de la ley y bienes protegidos por ella. La presente ley tiene por objeto definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública.</p> <p>Son bienes jurídicos protegidos por la presente ley: el trabajo en condiciones dignas y justas, la libertad, la intimidad, la honra y la salud mental de los trabajadores, empleados, la armonía entre quienes comparten un mismo ambiente laboral y el buen ambiente en la empresa.</p>
Ley 1164 de 2007	<p>Artículo 1. Del objeto. La presente ley tiene por objeto establecer las disposiciones relacionadas con los procesos de planeación, formación, vigilancia y control del ejercicio, desempeño y ética del Talento Humano del área de la salud mediante la articulación de los diferentes actores que intervienen en estos procesos.</p> <p>Por Talento Humano en Salud se entiende todo el personal que interviene en la promoción, educación, información de la salud, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación de la enfermedad de todos los habitantes del territorio nacional dentro de la estructura organizacional de la prestación de los servicios de salud.</p>
Decreto 1083 de 2015	<p>ARTÍCULO 2.2.10.7 Programas de bienestar de calidad de vida laboral. con el fin de mantener niveles adecuados de calidad de vida laboral, las entidades deberán efectuar los siguientes programas:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Medir el clima laboral, por lo menos cada dos años y definir, ejecutar y evaluar estrategias de intervención.2. Evaluar la adaptación al cambio organizacional y adelantar acciones de preparación frente al cambio y de desvinculación laboral asistida o readaptación laboral cuando se den procesos de reforma organizacional... Entre otros programas...

Nota: Fuente investigativa

Objetivos

Objetivo general

Identificar cuáles son los factores que inciden en el clima organizacional de los trabajadores de Pasto Salud E.S.E año 2023 con el fin de proponer alternativas de mejora.

Objetivos específicos:

Analizar el estado del clima organizacional en Pasto salud

Interpretar estrategias adoptadas en Pasto Salud para optimizar el clima organizacional.

Proponer alternativas de mejora para el clima organizacional.

Metodología

El estudio de caso corresponde al paradigma cualitativo de investigación; este paradigma se basa en recolectar la opinión de los trabajadores, utilizando unas técnicas de recolección de información que permitan establecer patrones de comportamiento en los trabajadores de “Pasto Salud” durante el año 2023, con el fin de obtener un mayor conocimiento y comprensión de su entorno laboral., la técnica específica para la recolección de información será la entrevista; serán análisis de discusión y conclusión responden directamente a los objetivos específicos de esta investigación, se considerarán los aspectos relacionados con la metodología que se utiliza para contestas la pregunta formuladora del problema, también es un elemento de estudio para posibles investigaciones relacionadas al clima organizacional en cualquier empresa.

Siendo así, (Fernández, Batista y Hernández, 2014) consideran que el enfoque cualitativo es la realidad en la que el investigador cualitativo descubre, construye e interpreta, partiendo del supuesto de que el mundo social es relativo y sólo puede entenderse desde la perspectiva de los participantes investigados, por lo tanto, el mundo es construido por el investigador. La realidad cambia a través de la observación y la recopilación de datos.

Se debe tener en cuenta que la motivación para los trabajadores es indispensable

Para que una organización funcione en armonía, las tareas y las relaciones interpersonales, van encaminadas a la eficiencia a los objetivos plantados. Estos enfoques están orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejado en aspectos tales como el rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estos son de gran importancia ya que son las que constituyen los procesos misionales.

por esto, es importante saber la opinión de los trabajadores a través de una entrevista que estará encaminada a recopilar y analizar las experiencias sobre la relación que existe entre directivos y asistenciales, según Weber (1864-1920), este método se basa en la recolección de datos sin medición numérica como la descripción y la observación del fenómeno. El proceso es flexible y se mueve entre los eventos y su interpretación. (Facultad de Medicina de la Universidad Autónoma de Querétaro, 2014, pág. 524)

Enfoque

La presente investigación tiene un enfoque crítico social el cual está fundamentado en la crítica social con un marcado carácter autorreflexivo y considera que el conocimiento se construye siempre por intereses que parten de las necesidades de los grupos; pretende la autonomía racional y liberadora del ser humano que se consigue a través de la capacitación de los sujetos para la participación y transformación social. Utiliza la reflexión y el conocimiento interno y personalizado para que cada quien tome conciencia del rol que le corresponde dentro del grupo (López & Pinto, 2017)

Diseño

Este estudio presenta un diseño hermenéutico, con el fin de interpretar los datos recolectados a través de la aplicación de una entrevista como fuente primaria, secundarias además de literatura presente de Pasto Salud.

Instrumentos de recolección información

Revisión de Literatura.

La revisión de la literatura desempeña una labor fundamental en la recopilación y síntesis de la información, utilizaremos diferentes cartillas y artículos relacionados al tema de estudio. El abordaje es general, de modo que la discusión se realiza sobre los conocimientos y las experiencias que pueden ser aplicables a diversos tipos de organizaciones, permitiendo no sólo adquirir un conocimiento crítico del tema sino las bases necesarias para la elaboración de una propuesta metodológica de mejora.

Entrevista.

Para Denzin y Lincoln (2005, p. 643, tomado de Vargas, 2012) la entrevista es “una conversación, es el arte de realizar preguntas y escuchar respuestas”. Como técnica de recogida de datos, está fuertemente influenciada por las características personales del entrevistador. Esta definición, demasiado genérica y poco operativa, incluye cualquier encuentro entre dos personas, un investigador y su entrevistado, en el que el investigador hace preguntas que pueden ir desde las encuestas de opinión o los cuestionarios, es decir, instrumentos altamente estructurados, y las entrevistas abiertas donde es posible, incluso, que el investigador sea preguntado e interpelado por el informante. Según (Anónimo, s.f.) en la investigación cualitativa la entrevista no se basará en cuestionarios cerrados y altamente estructurados, aunque se puedan utilizar, sino en entrevistas más abiertas cuya máxima expresión es la entrevista cualitativa en profundidad, donde no sólo se mantiene una conversación con un informante, sino que los encuentros se repiten hasta que el investigador, revisada cada entrevista, ha aclarado todos los temas emergentes o cuestiones relevantes para su estudio.

Poblacion y muestra

Teniendo en cuenta el gran número de empleados que tiene la Empresa Social del Estado Pasto Salud, se tomó una muestra de una de las redes, 10 de los trabajadores del personal de planta (temporal) serán los que realicen la entrevista: 2 enfermeras de pos consulta- 1 cajero- 2 médicos -1 regente de farmacia – 1 auxiliar de enfermería- 1 auxiliar administrativo – 2 administrativos, el cual nos ayudara a la per sección que tienen frente al clima organizacional de la empresa.

Preguntas guía entrevista

Analizar el estado del clima organizacional en Pasto salud

- ¿Se siente satisfecho con su ambiente de trabajo?
- ¿Conoce los planes estratégicos que tiene la empresa sobre el clima organizacional?

Autonomía

- ¿De qué manera sus directivos motivan su talento humano?
- ¿Cómo es su compromiso con la empresa para alcanzar las metas establecidas?

Cohesión

- ¿De qué manera los directivos ayudan a resolver los conflictos entre los trabajadores?

Presión

- ¿En el último año siente que la carga laborar ha aumentado? ¿de qué manera?
- ¿De que maneja afecta su salud la carga laboral que tiene en la empresa?

Apoyo

- ¿Sus directivos lo ayudan a su desarrollo profesional? ¿Cómo lo ayudan?

Reconocimiento

- ¿Siente que tienen en cuenta su opinión para los programas de la empresa?

Equidad

- ¿Cómo reparten los directores la carga laboral? ¿siente que es equitativo?

Cronograma

ACTIVIDADES	Cronograma															
	ME				MES				MES				MES			
	S 1				2				3				4			
	SEMA	SEMA	SEMA	SEMA	SEMA	SEMA	SEMA	SEMA	SEMA	SEMA	SEMA	SEMA	SEMA	SEMA	SEMA	SEMA
Descripción del problema	■	■														
Formulación del problema		■	■													
Justificación			■	■												
Elaboración de objetivos					■	■										
Desarrollo metodológico							■	■	■	■						
Interpretación de resultados											■	■	■			
Conclusiones y recomendaciones														■	■	■

PLAN DE TRABAJO

INFORME FINAL

Resultados

El objetivo de este estudio fue identificar cuáles son los factores que inciden en el clima organizacional de los trabajadores de Pasto Salud E.S.E año 2023 con el fin de proponer alternativas de mejora, para llevar a cabo este proceso se efectuó la aplicación de una entrevista y se recolectó información de suma importancia a través de revisión de literatura.

Siendo así, se presenta a continuación los objetivos específicos:

Analizar el estado del clima organizacional en la empresa social del estado Pasto Salud

En la actualidad el trabajo es parte importante en la vida personal, grupal, comunitaria, dentro de un contexto laboral el sujeto pasa la mayor parte de su tiempo, de esta manera puede perfeccionar sus habilidades, generar ingresos para mejorar su calidad de vida, establecer redes de apoyo social, incentivar el desarrollo integral de la persona, siendo las organizaciones espacios para la promoción de la salud y bienestar (Peiró y Rodríguez, 2008).

Continuando con la idea, el trabajo es la suma de diferentes actividades humanas, retribuidas o no que se realizan a partir de la utilización de herramientas, materiales e informaciones al alcance de los sujetos para lograr alcanzar el objetivo, para lo cual son necesarias la capacidad intelectual, habilidades y actitudes del trabajador para prestar un servicio o producir un bien, cuya finalidad es lograr una remuneración económica, satisfacción laboral y profesional, así como también un reconocimiento social.

Siendo así, se ha logrado identificar los factores que afectan al trabajador en los diferentes ámbitos laborales, en este caso, el clima organizacional en la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E, es clave para su desarrollo empresarial, por lo tanto, en la

organización se evidencia la escasa integración entre los trabajadores, la poca interacción entre los participantes presenta dificultades para desarrollar un trabajo en equipo, la mala relación entre compañeros es uno de los motivos por los que se genera conflictos, desacuerdos y malos entendidos. Así mismo, otra causa importante que genera la insatisfacción laboral es el favoritismo por parte de los directivos con las personas menos productivas, es decir, para el jefe es más bien visto tener detalles para los superiores, que realizar su labor de una manera correcta. El sentimiento que los trabajadores adquieren con el paso del tiempo por obtener un reconocimiento laboral es nulo o casi inexistente.

Una deficiente comunicación por parte de directivos hacia los asistenciales, origina retraso en la articulación de actividades al no dejarlas en claro y no repartir de forma equitativa las obligaciones, el exceso de trabajo lleva a los empleados a un desinterés progresivo e insatisfacción laboral. Implicando también, la duración o tiempo con el cual disponen para realizar su trabajo es insuficiente con respecto a todas las tareas asignadas, por lo tanto, obliga al personal a trabajar bajo presión conociendo que deben cumplir con las labores estipuladas, así como también que en el ejercicio de sus labores se exponen a los sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas, por ende, originan que las cargas laborales cuando existe menor tiempo para la recuperación física y mental durante la jornada laboral, afectando de cierta manera los niveles de cansancio físico, lo que indica que la empresa deberá procurar una división apropiada del trabajo, considerando este tipo de demandas.

Esto ha causado que el personal se sienta frustrado, sin motivación en el trabajo, por tanto, no ofrezca todo el rendimiento que podría aportar, teniendo en cuenta, que la población evaluada manifiesta que la sobrecarga ha generado tensión, impotencia y frustración constante, lo que conduce a la percepción de las situaciones como

Clima organizacional Pasto Salud E.S.E

amenazadoras elevando una respuesta de estrés de manera constante, lo que podría afectar la activación del sistema nervioso autónomo, contribuyendo al deterioro de la salud física y mental de los trabajadores

Por lo cual, la falta de compromiso y desinterés por parte de los trabajadores asistenciales, la desmotivación y el estancamiento ha ocasionado ausencia y cambio constante de personal, debido a la alta demanda de actividades y asimismo, a la ausencia de conocimiento organizacional y académico.

Interpretar estrategias adoptadas en Pasto Salud para optimizar el clima organizacional.

La eficiencia y eficacia está considerado como un aspecto muy relevante para el clima organizacional, ejerce influencia directa en el desempeño laboral de los trabajadores y éste se ve reflejado en los resultados.

Teniendo en cuenta, que el plan estratégico del talento humano en la empresa social del estado Pasto salud se rige en el ciclo de vida del servidor público: ingreso, desarrollo y retiro, como se indica a continuación:

En primera instancia se inicia la explicación del ciclo con la *planeación* el cual busca fortalecer la planeación del talento humano, conforme a las necesidades actuales de la Empresa, teniendo como estrategias gestionar la aplicación de estudio de cargas laborales en empresa, gestionar la vinculación de personas con discapacidad, a través de las diferentes formas de vinculación a la empresa, analizar la viabilidad de modificación de la planta de personal, las cuales según lo encontrado probablemente incumplen con el plan estratégico del talento humano, sabiendo que en el sector de prestación de servicios y en especial el área de salud, es importante cada vez contar con colaboradores idóneos y competentes para que exista de manera correcta y completa el cumplimiento de sus

funciones, así como también es necesario el análisis adecuado del personal para el puesto de trabajo, en cuanto aprendizaje, experiencia y competencias.

Así mismo, está el ciclo de *ingreso* el cual pretende fortalecer la vinculación de los trabajadores mediante el uso y registro de los sistemas de información institucional, con estrategias como; cubrir las vacantes de planta permanente de acuerdo a la normatividad vigente y a las necesidades establecidas por la organización, gestionar ante la CNSC la aplicación del concurso de méritos, contar con la trazabilidad electrónica SIGEP II de la historia laboral de cada servidor, fortalecer el proceso de inducción general del personal a través de la actualización de la plataforma Moodle y el acompañamiento permanente por el grupo de gestión del talento humano, fortalecer el proceso de reinducción del personal a través de la suscripción de planes de mejora individual cuando se requiera en aras de garantizar la adecuada continuidad de las labores y cultura de la organización, siendo esta misma, la que a través de actividades de capacitación un desempeño efectivo del trabajo, en efecto, tener un mejor rendimiento laboral y adaptación a las exigencias cambiantes del entorno, los resultados detallados se explican por los adecuados procesos de capacitación que permiten a los colaboradores mejorar sus conocimientos, habilidades y aptitudes, respecto a las exigencias propias de su labor e interactuar en el entorno laboral y cumplir con el trabajo que se les encomienda, así como también, el tener en cuenta, que el favoritismo visto desde un punto de vista poco laboral se busque que el puesto de trabajo sea obtenido por merito académico y experimental.

Del mismo modo, encontramos el ciclo *desarrollo* que busca fortalecer las competencias con el fin de contar con un talento humano competente proactivo y altamente calificado, mediante estrategias como; fortalecer el proceso de capacitaciones de los trabajadores retornando a la modalidad presencial de capacitaciones, fortalecer el

proceso de adherencia del conocimiento de las capacitaciones a través de la aplicación de la evaluación casuística (razonamiento basado en casos), fortalecer el proceso de adherencia del conocimiento de las capacitaciones con el uso de herramientas pedagógicas tecnológicas con el fin de hacer más dinámicas las acciones de formación, permitiendo la permanencia del personal a través de la ejecución del plan de bienestar social e incentivos, generando reconocimiento de incentivos para los trabajadores de carrera administrativa y otras formas de reconocimiento para los demás servidores, así mismo, gestionar el proceso de dotación de vestido y calzado de labor en la entidad de manera oportuna, gestionar talleres enfocados al desarrollo de las habilidades de comunicación entre directivos trabajadores y usuarios, proporcionando áreas de trabajo seguras para el desarrollo de las actividades propias de los trabajadores, adelantando inspecciones físicas a los puestos de trabajo de los servidores identificando necesidades de ambiente físico seguro (ergonomía), contaminación auditiva, ventilación para su intervención por parte de ambiente físico, fomentando actividades deportivas recreativas de salud con apoyo de la caja de compensación familiar y la ARL, consolidando las estadísticas de la información de las situaciones administrativas del talento humano.

Por último, el ciclo de *retiro*, quien pretende fortalecer la gestión del conocimiento, a través de desarrollar herramientas e instrumentos para interferir el conocimiento y mejorar su apropiación como parte de la enseñanza – aprendizaje.

Proponer alternativas de mejora para el clima organizacional

Se detalla la propuesta de la empresa social del estado Pasto salud “Plan de bienestar e incentivos”, la cual pretende promover la pausa activa, con el propósito de prevenir el estrés laboral y extralaboral, de igual manera, fortalecer las relaciones humanas y la comunicación entre los colaboradores y los directivos, así mismo, implementar

Clima organizacional Pasto Salud E.S.E

actividades de integración laboral encaminadas a mejorar la interrelación de directivos, trabajadores y usuarios.

Pasto salud E.S.E busca que el cambio organizacional centre sus objetivos en modificar la forma de participación dentro de la entidad y a su vez generar interacciones para construir el tipo de relaciones que necesitan tanto los servidores a nivel micro, como la entidad a nivel macro. Para lo cual se pretende generar actividades como; identidad organizacional (propósito, misión, visión, valores), conocimiento (capital intelectual, procesos de gestión del conocimiento, aprendizaje organizacional), el buen trato y relaciones interpersonales y trabajo en equipo.

Teniendo en cuenta lo establecido en los objetivos de la Oficina de Grupo de Gestión de Talento Humano de la Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE, se realiza un programa de retiro laboral como apoyo a los situaciones que afronta el personal en variados momentos de su actividad ocupacional como son: pre pensión retiro laboral voluntario, restructuración de planta y finalización de nombramientos en provisionalidad por concurso de mérito, las cuales impactan directamente las dimensiones laborales, sociales y familiares del mismo, generando cambios significativos.

Siendo así, se proponer alternativas de mejora, que sirvan de guía a los directivos de la empresa, para fomentar un ambiente laboral agradable y motivador para sus trabajadores, y de esta manera incrementar su desempeño laboral, guiados por Sarmiento y Valero, (2014);

“Fraternidad”: se debe diseñar una campaña de comunicación con el área de talento humano, en la cual se busque concientizar a los directivos y trabajadores sobre la importancia de la comunicación y el impacto sobre el ambiente del trabajo, como, por

ejemplo, brindar el saludo, escuchar a quien me este hablando, mantener actitud positiva sabiendo que su trato hacia los compañeros sea un reflejo de la forma en que quieren ser tratados, generando un ambiente de familiaridad dentro de la organización

“Buzón de confianza”: se busca fortalecer la comunicación asertiva, abierta y secreta la cual pretenda tratar asuntos personales y laborales para los trabajadores a través de un buzón físico, en el cual puedan depositar sus inquietudes y quejas. Este buzón aspira generar un ambiente de tranquilidad y confianza, en la que los directivos deberán dar respuesta a las peticiones de manera favorable.

“Canal directo”: se pretende que exista una relación estrecha entre los directivos y los trabajadores, a través de un desayuno trimestral en el que se abra el espacio para la interacción tocando temas de diferente índole, con los líderes de cada área procurando que se roten en cada reunión, siendo este, un espacio necesario para el reconocimiento y la información organizacional, tomándose el tiempo de reflexionar y observar el trabajo de sus colaboradores.

“Te conozco”: A partir de grupo de 8 a 14 participantes, a quien un moderador da charlas e interroga sobre aspectos puntuales de las relaciones y conflictos que ocurren en la organización, esto puede generar confianza entre los trabajadores en cual puedan expresar libremente sus inquietudes.

“Actividades sociales”: Actividades dentro y fuera del ambiente laboral son importantes para fortalecer lazos de fraternidad entre los trabajadores y directivos, por lo menos una vez al mes y en las fechas especiales, para salir de la rutina y disminuir el estrés, también algunas actividades de solidaridad para las diferentes fundaciones o colaboradores que lo requieran, generando compromiso de la organización en la empresa y la sociedad.

Conclusiones

Las relaciones sociales en el trabajo entendidas como las posibilidades de establecer contacto e interacción con otras personas en el contexto laboral, la calidad de las interacciones entre compañeros, la posibilidad de recibir apoyo social entre colaboradores y la efectividad del apoyo para atender problemas o conflictos, así como también características del trabajo en equipo y de la adherencia e integración del grupo de trabajo son características que influyen sobre el nivel alto de estrés presentado por los colaboradores participantes, el estado del clima organizacional en Pasto salud es deficiente los trabajadores se sienten menos motivados a ir a trabajar y a realizar sus labores, ya que el ambiente no les resulta cómodo ni les produce suficiente compensación como para justificar su esfuerzo.

El trabajador es presionado a aceptar las condiciones negativas en las que labora, o a abandonar la empresa en busca de una que ofrezca mejores condiciones, además se han generado enfermedades físicas y mentales que se han agravado al punto de tomar medicamentos permanentes e incluso internación en unidad de salud mental. La deficiente comunicación que se practica entre directivos y trabajadores asistenciales, a razón de lo que ello considera favoritismo afectando el trabajo de los menos favorecidos y creando conflictos entre sí.

En concordancia con lo anterior, se puede deducir que las relaciones conflictivas, la baja capacidad de trabajo en equipo e individualismo, influyen en el nivel de compromiso, motivación para asistir a trabajar y bajo sentido de pertenencia con la organización, reafirmando con ello la relevancia del trabajo en equipo, la posibilidad de compartir con los compañeros y su papel en las experiencias de satisfacción con la labor desarrollada.

Clima organizacional Pasto Salud E.S.E

Por lo anterior es evidente que la empresa Pasto salud requiere proponer estrategias de mejora, lo más importante para las empresas es el clima organizacional. Esto enfoca a la productividad, estructuración e integración de los recursos, permitiendo que la empresa sea eficiente para que pueda desarrollar sus tareas y actividades en la búsqueda de sus objetivos, una buena administración permite acorto o largo plazo la sostenibilidad de los recursos materiales, financieros, tecnológicos y lo más importante el talento humano, hacen que la empresa sea acreditada por varios entes de control.

Otro aspecto a tener en cuenta es proponer alternativas de mejora, una estructura organizacional de poder fomentar el trabajo conjunto. Esto supone la cooperación entre áreas, como resultado un ambiente saludable. De esta manera, los empleados siempre se encontrarán más cómodos y conseguirán hacer sus tareas con mayor productividad.

El líder de la compañía debe ser el que asuma las labores de la comunicación, por eso cuanto más directo y claro resulte, mejor para todos.

Es preciso destacar que se deben continuar afianzando los mecanismos de participación y consulta, como el comité paritario de seguridad y salud en el trabajo, el comité de convivencia y las reuniones pre operación y posoperación, escenarios donde los trabajadores puede expresar y recibir la información necesario sobre la realización de sus actividades, así se constituyen en espacios de dialogo en procura del bienestar de los colaboradores.

Esta divergencia de resultados, demuestra que las condiciones organizacionales, entre ellas, las políticas de Talento Humano y bienestar, la gestión apropiada de la duración de la jornada laboral y la claridad en las responsabilidades asignadas conforme los perfiles de cargo, constituyen en factores protectores para la salud e integridad de las personas, es así, como el presente estudio destaca la necesidad de que la entidad

Clima organizacional Pasto Salud E.S.E

participante continúe trabajando en el mejoramiento de las variables que aportan al nivel de insatisfacción actual.

Recomendaciones

Debido a los resultados se recomienda generar prácticas de comunicación asertiva en especial entre directivos y trabajadores asistenciales, interviniendo lo que consideran como “favoritismos”, promoviendo la comunicación abierta y efectiva, la cual fomente una comunicación clara y honesta entre todos los miembros del equipo. Esto incluye personal administrativo y demás integrantes del equipo. La comunicación efectiva ayuda a prevenir malentendidos y crea un ambiente de trabajo más colaborativo

Motivar e incentivar al personal es una estrategia que ayuda a la productividad y sostenibilidad de la empresa, un personal que se sienta satisfecho con su trabajo es un trabajador capaz de cumplir con las metas propuestas. Fortalecer el plan de bienestar, la persona que realiza el diagnóstico del clima laboral debe ser imparcial, no debe tener prejuicios sobre una situación o un grupo de empleados. El ejercicio debe realizarse con una verdadera apertura a la escucha y a la comprensión.

Celebrar victorias en las diferentes áreas o los cumpleaños de empleados y aniversarios con pequeñas fiestas, participar en diferentes fechas especiales o sorprende a tu equipo de trabajo. A veces las cosas pequeñas pueden ayudar a aliviar la tensión y permitir a tu equipo sentirse conectado personalmente.

Desarrollar procesos de capacitación que favorezcan la regulación emocional, manejo del estrés, comunicación asertiva, manejo de conflictos, manejo del duelo, autocuidado, entre otras, a fin de promover la salud mental de los trabajadores.

Se sugiere el fortalecimiento de acciones educativas y de concienciación de los trabajadores frente al funcionamiento y alcances del SGSST, enfocadas en mostrar al talento humano las rutas de atención y la necesidad de autocuidado frente a la salud mental (campañas de promoción y prevención, capacitaciones, sensibilización y seguimiento), en consonancia con los protocolos diseñados por el Ministerio del trabajo.

Clima organizacional Pasto Salud E.S.E

Promover la participación activa de los colaboradores en la planeación, implementación y la evaluación de los cambios, con el fin de lograr un compromiso con el autocuidado de la salud y el mantenimiento de conductas protectoras de la misma.

Referencias Bibliográficas

Bibliografía

Anonimo, (s.f.). *La entrevista en investigacion cualitativa*.

http://www.ujaen.es/investiga/tics_tfg/pdf/cualitativa/recogida_datos/recogida_entrevista.pdf

Alcaldía de Pasto, (2023). Pasto la gran Capital.

<https://www.turismopasto.gov.co/pasto-la-gran-capital-2/>

Roman, A. (2011). *La organización social: funcion y características*

<https://www.medwave.cl/series/GES01/5267.html#:~:text=se%20influyen%20mutuamente.->

,La%20organizaci%C3%B3n%20est%C3%A1%20constituida%20por%20un%20grupo%20de%20individuos%20que,es%20necesario%20encauzar%20y%20dirigir.

Chaucanes, J., Matabanchoy, S. (2021). *Percepción del clima laboral de docentes y funcionarios de la Institución Educativa Municipal de la ciudad de San Juan de Pasto*.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8326394>

Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E, (2023). *Insitución prestadora de servicios de salud. Servicios de salud de primer nivel de complejidad*.

<https://pastosaludese.gov.co/site/nuestra-entidad/nuestra-entidad/quienes-somos>

Universia, (2020). *Características de un lider las habilidades que te impulsan al éxito*

Clima organizacional Pasto Salud E.S.E

<https://www.universia.net/mx/actualidad/vida-universitaria/caracteristicas-lider-habilidades-que-te-impulsan-exito-961448.html>

Vega & otros, (2014). *PARADIGMAS EN LA INVESTIGACIÓN. ENFOQUE CUANTITATIVO Y CUALITATIVO* Facultad de Medicina de la Universidad Autónoma de Querétaro

<https://eujournal.org/index.php/esj/article/view/3477/3240>

Higuera, S ., Martinez, G ., Serrano, M., (2021). *Caracterización del clima organizacional de la empresa Gigaplast y su plan de acción enfocado en el mejoramiento.*

https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=4133&context=adminis-tracion_de_empresas

Carro, R., Gonzalez, D., (2020). *Productividad y Competitividad.* Administracion de las operaciones.

https://nulan.mdp.edu.ar/1607/1/02_productividad_competitividad.pdf

Capacitación y Desarrollo UC, (2020). *La importancia de la comunicación en el ambiente laboral.*

<https://capacitacion.uc.cl/articulos/224-la-importancia-de-la-comunicacion-en-el-ambiente-laboral#:~:text=Cuando%20el%20trabajador%20se%20enfrenta,directamente%20con%20la%20productividad%20laboral.>

Palma, S. (2004). *ESCALA CLIMA LABORAL CL.* Manual 1° edicion

https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n

Escuela Superior de Administracion Pública, (2009). Departamento Administrativo de la Función Pública República de Colombia, *Guía de administración del riesgo*. https://www.camara.gov.co/sites/default/files/2018-01/45%20GUIA%20ADMINISTRACION%20DEL%20RIESGO%20-%20FUNCION%20PUBLICA_0.pdf

Rilco, G. (2021). *Los Retos de la Salud y la competitividad en las organizaciones* . https://www.rilco.org/wp-content/uploads/2022/01/Libro_1.pdf

Peiró, J. (2005). Desencadenantes del estrés laboral. Madrid España. Revista de la Asociación española de neuropsiquiatría, ediciones Pirámide. Recuperado de file:///C:/Users/DENTAL%20UNO/Downloads/art%20C3%20ADculo_redalyc_265019469009.pdf.

Anexos

Anexo 1. Instrumento de recolección de información (entrevista)

ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA -ESAP

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

GUÍON DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA



Título del proyecto	Clima Organizacional en Pasto Salud E.S.E año 2023
Responsables	Ginet Carolina Caicedo Benavides
Objetivo	Identificar cuáles son los factores que inciden en el clima organizacional de los trabajadores de Pasto Salud E.S.E año 2023. Con el fin de Proponer alternativas de mejora.
Moderador-Auxiliar	Ginet Caicedo
Tiempo estimado	30 min
Nombre/ Código del entrevistado	
Cargo	
Institución	Empresa Social del Estado Pasto Salud

Instrucciones:

Clima organizacional Pasto Salud E.S.E

Este es un instrumento de recolección de información. Las preguntas abiertas, serán contestadas por el personal ya escogido, dando a conocer sus experiencias, prácticas, sentidos, significados y percepciones. Considerando el componente ético de esta investigación es confidencial y no tendrá divulgación. En caso de ser necesario, la entrevista en consenso entre el investigador y entrevistado será de manera digital, será grabada y luego, será transcrita para su análisis.

Se resalta que la entrevista hace parte de un ejercicio académico en el marco del desarrollo de la monografía.

Objetivo específico: Analizar el estado del clima organizacional en la empresa social del estado Pasto Salud

Pregunta 1: ¿Conoce y está conforme con los planes estratégicos que tiene la empresa sobre el clima organizacional?

CONOCE:	SI-	NO-	CONFORME:	SI-	NO-
---------	-----	-----	-----------	-----	-----

Pregunta 2: ¿Se siente satisfecho con su ambiente de trabajo?

SI-	NO-
-----	-----

Pregunta 3: - ¿De qué manera sus directivos motivan su talento humano?

Pregunta 4: ¿Cómo es su compromiso con la empresa para alcanzar las metas establecidas?

Objetivo específico: - Interpretar estrategias adoptadas en Pasto Salud para optimizar el clima organizacional.

Pregunta 5: ¿De qué manera los directivos ayudan a resolver los conflictos entre los trabajadores?

Pregunta 6: ¿En el último año siente que la carga laboral ha aumentado? ¿De qué manera?

SI-	NO-	DE QUE MANERA:
-----	-----	----------------

Pregunta 7: ¿De que maneja afecta su salud la carga laboral que tiene en la empresa?

Objetivo específico: Proponer alternativas de mejora para el clima organizacional.

Pregunta 8: ¿Sus directivos lo ayudan a su desarrollo profesional? ¿Cómo lo ayudan?

SI-	NO-	COMO LO AYUDAN:
-----	-----	-----------------

Pregunta 9: ¿Siente que tienen en cuenta su opinión para los programas de la empresa?

SI-	NO-
-----	-----

Pregunta 10: ¿Cómo reparten los directores la carga laboral? ¿Siente que es equitativo?

SIENTE QUE ES EQUITATIVO:		
---------------------------	--	--

SI-	NO-
-----	-----

Elaboro: Ginet Caicedo



Anexo 2. Matriz descriptiva

Categoría:
Código: EMC (1,2,3)
Técnica: Entrevista
objetivo específico: Analizar el estado del clima organizacional en la empresa social del estado Pasto Salud

Pregunta 1: ¿Conoce y está conforme con los planes estratégicos que tiene la empresa sobre el clima organizacional?

fuentes 1	fuentes 2	fuentes 3	fuentes 4	fuentes 5	triangulación
Sí, no estoy conforme porque no tiene en cuenta los horarios el cual no podemos asistir.	Sí, estoy conforme he participado de todos los eventos, han sido de mucho interés y sirve para salir de la rutina.	sí, pero no son válidas para todo el personal, por los horarios de trabajo no se puede participar en todas	No, pero cuando hacen alguna actividad se participa con todos.	no, no me gustan las actividades que realiza, están hacen perder de trabajar	Se observa que no todos están conformes con los planes de bienestar que tiene la empresa, no es fácil que participen de ellos ya que no se los tiene en cuenta y se enfocan en la productividad de la empresa, sin mirar la carga laboral que tiene el personal.

Pregunta 2: ¿Se siente satisfecho con su ambiente de trabajo?

fuentes 1	fuentes 2	fuentes 3	fuentes 4	fuentes 5	triangulación
sí, en mi área nos entendemos bien como	sí, entre todos tratamos de hacer un buen ambiente, la	sí, en nuestra área nos llevamos bien	en nuestra área si	si	las personas entrevistadas están satisfechas en su área

equipo, nos colaboramos entre todos	mayoría del tiempo no la pasamos en la empresa, entonces es mejor llevar las cosas bien
-------------------------------------	---

Pregunta 3: - ¿De qué manera sus directivos motivan su talento humano?

fuelle 1	fuelle 2	fuelle 3	Fuelle 4	Fuelle 5	triangulación
No tenemos motivación, solo tenemos que subir metas establecidas.	haciendo participación de las actividades que realizan en diferentes fechas especiales	Poca motivación, somos una parte asistencial que tenemos que aumentar la productividad de la empresa.	no tenemos motivación	el pago es puntal, esa es la motivación que nos dan	Se observa que la empresa se interesa en mantera su sostenibilidad financiera, sin darse cuenta que el personal es el que debe estar motivado y satisfecho con su trabajo para que la empresa no baje sus metas.

Pregunta 4: ¿Cómo es su compromiso con la empresa para alcanzar las metas establecidas?

fuelle 1	fuelle 2	fuelle 3	fuelle 4	fuelle 5	triangulación
cumpliendo las metas establecidas por los directores	hacer mis labores con humanidad y calidad	realizar actividades y cumpliendo metas establecidas	llegando a tiempo, cumpliendo metas	cumpliendo actividades en mi área de trabajo	El personal cumple adecuadamente con las metas establecidas por la empresa, se preocupan por la productividad y sostenibilidad de la empresa.

Objetivo específico: - Interpretar estrategias adoptadas en Pasto Salud para optimizar el clima organizacional.

Pregunta 5: ¿De qué manera los directivos ayudan a resolver los conflictos entre los trabajadores?					
f fuente 1	f fuente 2	f fuente 3	f fuente 4	f fuente 5	triangulación
Primero se dialoga entre nosotros, si ya no se llega a un acuerdo se hace compromisos entre compañeros o en su defecto se hace cambio de sitio de trabajo.	el director nos ayuda bastante, es una persona imparcial que establece reglas y hace que lleguemos a un acuerdo para evitar más conflictos	Es difícil llegar a un dialogo entre algunos compañeros, algunos de ellos solo generan complicitos y tiene que llegar hasta el comité de bienestar.	se dialoga entre las partes involucradas para llegar a un acuerdo	El director es una persona imparcial que genera confianza para poderle contar las cosas, esto hace que las relaciones laborales no sean conflictivas.	En estas ocasiones, los directivos dan la confianza necesaria a los trabajadores para resolver los conflictos sin que se habrá procesos disciplinarios, cabe resaltar que en una empresa que maneja bastante personal, siempre se encontraran diferencias de pensamientos y actitudes.
Pregunta 6: ¿En el último año siente que la carga laboral ha aumentado? ¿De qué manera?					
f fuente 1	f fuente 2	f fuente 3	Fuente 4	Fuente 5	triangulación
Sí, aparte del trabajo tenemos que estudiar las políticas de la empresa, para poder acreditarnos.	sí, tenemos que estar capacitándonos y estudiando para las visitas que hacen los diferentes entes de control	Sí, este año ha sido el más estresante para todos, mucho estudio y no tenemos tiempo, el trabajo no permite que estudiemos adecuadamente.	sí, aparte del trabajo tenemos que estar realizando exámenes	Sí, somos una empresa que se quiere acreditar a nivel nacional por lo tanto debemos estudiar para lograrlo.	Evidenciamos que no se dan los espacios suficientes para poder adquiere conocimientos que la empresa exige, si bien es importante que la empresa no debe parar y la productiva no debe bajar, también de debe tener en cuenta que el personal se desmotiva por la carga laboral.

Pregunta 7: ¿De que maneja afecta su salud la carga laboral que tiene en la empresa?					
fuelle 1	fuelle 2	fuelle 3			triangulación
el personal de salud es el más enfermo, nos dedicamos a cuidar a los demás, pero dejamos de lado nuestro propio bienestar	El exceso de trabajo hace que sintamos estrés, en algunas ocasiones impacidad por largo tiempo, y esto nos disminuye los pagos.	el estrés es el que más me afecta, trabajar en la atención de personas es complicado,	nos afecta emocionalmente, porque más tiempo la pasamos trabajando y descuidamos a nuestras familias,	en todo sentido nos afecta, física y emocional, nuestro trabajo no es de buena manera	las personas encuestadas llegan a la conclusión que les afecta la parte emocional y psicología, el extenso horario de trabajo hace que descuiden sus familias además de no ser motivada por la empresa.

Objetivo específico: Proponer alternativas de mejora para el clima organizacional.

Pregunta 8: ¿Sus directivos lo ayudan a su desarrollo profesional? ¿Cómo lo ayudan?					
fuelle 1	fuelle 2	fuelle 3	Fuente 4	Fuente 5	triangulación
No, esto le aplica a los que tiene amistades con los directivos, no se valora el esfuerzo del personal.	no, en la empresa no existe asensos	No, si es de la rosca de los directivos si ayudan, de lo contrario más trabajo le colocan.	no, existen los privilegios para algunas compañeras	no, no se tiene la oportunidad de ascender	Lastimosamente no se tiene incentivos para los trabajadores, se capacita al personal para que este cumpla con los programas que ofrece la empresa, el amiguismo entre directivas y algunos asistenciales hacen que no se tenga en cuenta el buen trabajo de algunas personas.

Pregunta 9: ¿Siente que tienen en cuenta su opinión para los programas de la empresa?					
fuelle 1	fuelle 2	fuelle 3			triangulación
sí, en algunas ocasiones por la experiencia	no, pueden la opinión solo como requisito	sí, en algunas ocasiones	si	si	el personal administrativo hace partícipe a sus trabajados de experiencia para programas banderas que sostiene a la empresa

adquirida en otras empresas hace que lo tengan en cuenta.	mas no para tenerlo en cuenta				
Pregunta 10: ¿Cómo reparten los directores la carga laboral? ¿Siente que es equitativo?					
fuelle 1	fuelle 2	fuelle 3	Fuelle 4	Fuelle 5	triangulación
Dependiendo de los programas que maneje cada funcionario lo distribuyen, sin embargo, algunos compañeros hacen el doble de trabajo.	no es equitativo, los amigos de los directores tienen menos funciones	Nunca va ser equitativo, funciona mucho el amiguismo entre los directivos y los compañeros que son lambones.	Lastimosamente los compañeros nuevos son los que tiene más carga laboral.	No es equitativo, si el compañero es lambón tiene menos carga laboral, eso les gusta a los directivos.	miramos que el mayor error de la empresa es el amiguismo de los directivos con el personal asistencial, perjudicando a al personal que no comparte la ideología de estar detrás de los administrativos para obtener beneficios, generando carga y estrés laboral

