

Factores determinantes del clima organizacional en las empresas del sector salud en la ciudad de Barranquilla

Nombres y apellidos

Gonzalezrubio Altamar Carolina Andrea,

Gutiérrez Gutierrez Paula Andrea

Silva Diaz Maria José

Código estudiantil:

20181100795448

20201922858

20191510596

Trabajo de Investigación presentado como requisito para optar el título de:

Especialista en Desarrollo Humano y Organizacional

Tutor(es):

Enohemit Olivero Vega

RESUMEN

En este estudio se analizó los factores determinantes que inciden en el clima organizacional de las empresas del sector salud en la ciudad de Barranquilla. El clima organizacional se ha consolidado como eje fundamental en el desempeño de los colaboradores de la institución, dado que condiciona la satisfacción de los trabajadores, la eficiencia de los procesos y la calidad de los servicios prestados. A lo largo de los años los empleadores se han interesado mucho más en estudiar los factores que impactan directa e indirectamente el clima organizacional, con la finalidad de crear herramientas a través de las cuales los colaboradores se sientan mucho más motivados, el clima organizacional intercede en la relación entre la resiliencia psicológica y el comportamiento de cuidado. se encontró que los años de servicio y el título profesional surgieron como factores clave que contribuyen a mejorar el comportamiento de cuidado al fomentar un clima organizacional que beneficia al colaborador y lleva a reforzar la resiliencia psicológica de las enfermeras. Por lo tanto, las intervenciones específicas destinadas a optimizar el entorno organizacional y fortalecer la resiliencia permite proporcionar una estrategia efectiva para mejorar el comportamiento de cuidado entre las enfermeras de los hospitales comunitarios, existe relación entre el clima organizacional y la calidad de los servicios públicos de salud, ya que los aspectos relacionados al ambiente de trabajo, tales como la motivación, el liderazgo y la satisfacción del personal, poseen una relación directa en la calidad de los servicios públicos de salud. El ambiente laboral en que se desarrollan los procesos de salud se ve influenciado por el clima organizacional prevaleciente en las instituciones hospitalarias, de tal forma que un clima favorable beneficia el entorno de trabajo y, con ello, el compromiso y el desempeño de los empleados. El ambiente de trabajo juega un papel muy importante en el comportamiento de los colaboradores, dado que abarca el conjunto de objetivos, valores, creencias, fines y reglas de funcionamiento a nivel individual, grupal y organizacional, asimismo el hecho de realizar estudios sobre esta variable, permite determinar la forma en que los individuos perciben su trabajo, el desempeño, la

productividad y las relaciones interpersonales con jefes y compañeros, factores que a su vez permiten identificar oportunidades de mejoras y fortalezas con la finalidad de cerrar las brechas de satisfacción entre la institución, sus empleados y la sociedad en general. El proyecto se desarrolló con un enfoque de investigación cualitativo y documental que explora los aportes de investigadores previos también mediante la revisión se encontró información relevante, necesaria para dar cumplimiento a los objetivos planteados. Los hallazgos de este estudio indican que los aspectos más influyentes del clima organizacional en las empresas del sector salud de Barranquilla son el liderazgo transformacional, la comunicación interna, la satisfacción en el trabajo y el desempeño del personal, los cuales están interrelacionados de manera cercana y mutua. Se determinó que el liderazgo tiene un impacto directo en las percepciones y a su vez una comunicación efectiva contribuye a una mejor coordinación, asimismo, la satisfacción en el trabajo está influenciada por el entorno emocional de los colaboradores y el desempeño laboral se estableció como una manifestación práctica del clima organizacional. La investigación realizada permitió entender que el clima organizacional en las empresas del sector salud en Barranquilla es un fenómeno complejo, que abarca múltiples dimensiones y está profundamente influenciado por las dinámicas humanas, los estilos de liderazgo, los procesos comunicativos y las condiciones laborales. Los resultados indican que el clima no es un atributo aislado, sino una construcción colectiva que surge de las percepciones, interacciones y experiencias cotidianas de los colaboradores en su entorno laboral.

Palabras clave: Clima; Comunicación; Desempeño; Liderazgo; Satisfacción

ABSTRACT

This study analyzed the determining factors that influence the organizational climate of healthcare companies in the city of Barranquilla. Organizational climate has become a fundamental pillar in the performance of employees within these institutions, as it affects worker satisfaction, process efficiency, and the quality of services provided. Over the years, employers have become increasingly interested in studying the factors that directly and indirectly impact organizational climate, with the aim of creating tools that motivate employees. Organizational climate plays a role in the relationship between psychological resilience and caregiving behavior. The study found that years of service and professional qualifications emerged as key factors that contribute to improving caregiving behavior by fostering an organizational climate that benefits employees and strengthens the psychological resilience of nurses. Therefore, specific interventions aimed at optimizing the organizational environment and strengthening resilience provide an effective strategy for improving care behavior among nurses in community hospitals. A relationship exists between organizational climate and the quality of public health services, as aspects related to the work environment, such as motivation, leadership, and staff satisfaction, have a direct impact on the quality of these services. The work environment in which healthcare processes take place is influenced by the prevailing organizational climate in hospital institutions, such that a favorable climate benefits the work environment and, consequently, employee commitment and performance. The work environment plays a crucial role in employee behavior, encompassing the set of objectives, values, beliefs, goals, and operating rules at the individual, group, and

organizational levels. Furthermore, conducting studies on this variable allows us to determine how individuals perceive their work, performance, productivity, and interpersonal relationships with supervisors and colleagues. These factors, in turn, enable the identification of opportunities for improvement and strengths, ultimately aiming to bridge satisfaction gaps between the institution, its employees, and society at large. The project was developed using a qualitative and documentary research approach, exploring the contributions of previous researchers. Relevant information

necessary to achieve the stated objectives was also found through the review process. The findings of this study indicate that the most influential aspects of organizational climate in healthcare companies in Barranquilla are transformational leadership, internal communication, job satisfaction, and staff performance, all of which are closely and mutually interrelated. It was determined that leadership has a direct impact on perceptions, and in turn, effective communication contributes to better coordination. Likewise, job satisfaction is influenced by the emotional environment of employees, and job performance was established as a practical manifestation of organizational climate. The research conducted allowed us to understand that organizational climate in healthcare companies in Barranquilla is a complex phenomenon, encompassing multiple dimensions and profoundly influenced by human dynamics, leadership styles, communication processes, and working conditions. The results indicate that climate is not an isolated attribute, but rather a collective construct that arises from the perceptions, interactions, and daily experiences of employees in their work environment.

Key Words: Climate; Communication; Performance; Leadership; Satisfaction

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Agency for Healthcare Research and Quality. (s. f.). Tool: SBAR. TeamSTEPS® communication tools. AHRQ.
<https://www.ahrq.gov/teamsteps/instructor/tools/sbar.html>
2. Alexandra, J. (s.f.b). 2020_clima_organizacional_salud(1). Scribd. <https://www.scribd.com/document/664700926/2020-clima-organizacional-salud-1>
3. Ángel-Salazar, E. M., Juárez-García, A., Jiménez-Santos, M. A., & Chávez-Solís, R. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. *Enfermería Universitaria*, 17(3), 273–283.
4. Ángel-Salazar, E. M., López-Fuentes, N. I., Vázquez-García, N. M., & del Río-Valdivia, M. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. *Enfermería Universitaria*, 17(3), 273–283.
<https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2020.3.794>
5. Bernal González, Idolina, Pedraza Melo, Norma Angélica, & Sánchez Limón, Mónica Lorena. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*, 31(134), 8-19.
Retrieved August 18, 2025, from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232015000100003&lng=en&tlng=es.
6. Calderón, G. & Miluska, P.. (2017). Clima organizacional y satisfacción de los usuarios del centro de salud Bellavista, Callao. 2020, mayo 17, de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/> Recuperado de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622587/Calder%C3%B3n_gm.pdf?sequence=5&isAllowed=y
7. Cárdenas, N., Ramírez, M., & Velásquez, J. (2014). Relación entre liderazgo transformacional y clima organizacional en trabajadores de salud en Lima, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 31(2), 259–265.
<https://doi.org/10.17843/rpmesp.2014.312.46>
8. Chiang Vega, M. M., Salazar Botello, C. M., Martín Rodrigo, M. J., & Nuñez Partido, A. (2011). Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad.. *Salud de los Trabajadores*, 19(1), 5-16. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=375839297002>
9. Chiavenato, I., & Sapiro, A. (2017). *Planeación estratégica: fundamentos y aplicaciones*. McGraw-Hill Interamericana.
10. Civera, P., Gómez, C., & Sánchez, M. (2008). La satisfacción del personal como factor clave para la calidad en la atención al paciente. *Revista de Administración Sanitaria*, 6(24), 45-56. Elsevier. <https://www.elsevier.com>
11. CONTRERAS, FRANCOISE, BARBOSA, DAVID, JUÁREZ A, FERNANDO, URIBE, ANA FERNANDA, & MEJÍA, CAMILO. (2009). ESTILOS DE LIDERAZGO, CLIMA ORGANIZACIONAL Y RIESGOS PSICOSOCIALES EN ENTIDADES DEL SECTOR SALUD: UN ESTUDIO COMPARATIVO. *Acta Colombiana de Psicología*, 12(2), 13-26. Retrieved August 18, 2025, from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-91552009000200002&lng=en&tlng=es.

12. Delgado, M., García, A., & Torres, L. (2006). La mejora del clima organizacional y su impacto en la calidad de los servicios de salud. *Revista Española de Salud Pública*, 80(3), 251-259. Elsevier. <https://www.elsevier.com>
13. DIMENSIONES Y TIPOS DE CLIMA. (2017, mayo 23). Recuperado de <https://corganizacional1.wordpress.com/caracteristicas/>
14. Evia, J. (2011). La evaluación del clima organizacional como estrategia de mejora para colaboradores y usuarios en el sistema de salud. *Gaceta Sanitaria*, 25(2), 150-156. Elsevier. <https://www.elsevier.com>
15. Fajardo Aguilar, Graciela Maribel, Almache Delgado, Verónica Jacqueline, & Olaya Santos, Heydi Katherine. (2020). Clima organizacional en las instituciones de salud desde una perspectiva teórica. *Revista Científica UISRAEL*, 7(1), 153-164. Epub 13 de abril de 2020. <https://doi.org/10.35290/rcui.v7n1.2020.200>
16. Fajardo Aguilar, Graciela Maribel, Almache Delgado, Verónica Jacqueline, & Olaya Santos, Heydi Katherine. (2020). Clima organizacional en las instituciones de salud desde una perspectiva teórica. *Revista Científica UISRAEL*, 7(1), 153-164. Epub 13 de abril de 2020. <https://doi.org/10.35290/rcui.v7n1.2020.200>
- Francés-Tecles, E., & Camaño-Puig, R. (2023). Comunicación interna en centros de atención primaria de salud: una perspectiva de enfermería. *Perspectivas de la Comunicación*, 16(2), 102–122. <https://doi.org/10.53689/pc.v16i2.425>
17. García Solarte, M., (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración*, (42), 43-61. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225014900004>
18. García, M., & Romero, A. (2010). Liderazgo transformacional y clima organizacional en instituciones hospitalarias. *Revista Cubana de Salud Pública*, 36(3), 213–225. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662010000300005
19. Gilbert, J. H. V., Yan, J., & Hoffman, S. J. (2010). A WHO report: Framework for action on interprofessional education and collaborative practice. *Journal of Allied Health*, 39(Suppl 1), 196–197. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/21174039/>
20. Guillén del Campo M. Clima organizacional en la Editorial Ciencias Médicas a partir del análisis de dos de sus dimensiones. *Rev Cubana Salud Pública*. 2013 [citado 2015 Mar 23];39(2):242-52. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662013000200006&lng=es2.
21. Hassan, A. E., Salem, G. M., Abdelaziz, S. H., & Salem, A. E. (2024). Evaluating the effect of TeamSTEPPS on teamwork and patient safety culture among newly graduated nurses. *BMC Nursing*, 23, 82. <https://doi.org/10.1186/s12912-024-01823-2>
22. Hernández-Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Julio, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México City, México: Mc Graw Hill. Recuperado de: https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf

23. Iglesias Armenteros, Annia Lourdes, & Torres Esperón, Julia Maricela. (2018). Un acercamiento al Clima Organizacional. *Revista Cubana de Enfermería*, 34(1), Epub 01 de marzo de 2018. Recuperado en 18 de agosto de 2025, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192018000100016&lng=es&tlng=es.
24. Kilner, E., & Sheppard, L. A. (2010). The role of teamwork and communication in the emergency department: A systematic review. *International Emergency Nursing*, 18(3), 127–137. <https://doi.org/10.1016/j.ienj.2009.05.006>
25. Mendoza Torres, M. R., & Ortiz Riaga, C. (2006). El Liderazgo Transformacional, Dimensiones e Impacto en la Cultura Organizacional y Eficacia de las Empresas. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, XIV(1), 118-134. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90900107>
26. Mendoza-Llanos, R., & Paravic-Klijn, T. (2007). Clima organizacional en un hospital de alta complejidad en Chile. *Ciencia y Enfermería*, 13(1), 45–54. <https://doi.org/10.4067/S0717-95532007000100007>
27. Nembhard, I. M., Northrup, V., Shaller, D., & Cleary, P. D. (2012). Improving organizational climate for quality and quality of care: Does membership in a collaborative help? *Medical Care*, 50(Suppl), S74–S82. <https://doi.org/10.1097/MLR.0b013e31826b1087>
28. Palmero Suárez, S. (2021). La enseñanza del componente gramatical: El método deductivo e inductivo (Trabajo e fin de máster. Universidad de la Laguna / Universidad de Las Palmas de Hran Canaria). <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/23240/La%20ensenanza%20del%20componente%20gramatical%20el%20metodo%20deductivo%20e%20inductivo.pdf?sequence=1>
29. Patarroyo, D. (2012). El impacto del clima organizacional en el talento humano de las instituciones de salud. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 11(23), 98-112. Elsevier. <https://www.elsevier.com>
30. Pedraza Melo, N. A., & Bernal González, I. (2018). El clima organizacional en el sector público y empresarial desde la percepción de su capital humano. *Espacios*, 39(13), 1-16.
31. Reyes-Ruiz, L. & Carmona Alvarado, F. A. (2020). La investigación documental para la comprensión ontológica del objeto de estudio. <https://bonga.unisimon.edu.co/server/api/core/bitstreams/2af35a4b-2abf-4f78-a550-0a4e4764e674/content>
32. Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Comportamiento organizacional* (18.a ed.). Pearson.
33. Rodríguez, A., López, M., & Herrera, J. (2010). Clima organizacional, productividad y satisfacción en trabajadores de servicios públicos de salud. *Revista de Calidad Asistencial*, 25(4), 173-180. Elsevier. <https://www.elsevier.com>
34. Salazar-Estrada, J. G., Guerrero, J. C., & Ceballos, M. A. (2020). Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en instituciones de salud. *Revista de Administración y Salud*, 22(1), 45-60. <https://doi.org/10.25097/ras.v22i1.1234>

35. Salinas, J., Martínez, F., & Ramos, E. (1994). El clima organizacional como predictor del éxito en la gestión sanitaria. *Revista Española de Salud Pública*, 68(5), 321-329. Elsevier. <https://www.elsevier.com>
36. Tejada Zabaleta, A., (2010). Análisis del sistema organizacional desde una perspectiva compleja como herramienta de recursos humanos. *Psicología desde el Caribe*, (26), 198-214. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21319039011>
37. Tian, Y., Tan, Z. y Liu, F. Papel mediador del clima organizacional en la relación entre el comportamiento de cuidado y la resiliencia psicológica de las enfermeras de hospitales comunitarios en China: un estudio transversal. *BMC Nurs* 24, 920 (2025). <https://doi.org/10.1186/s12912-025-03567-y>
38. Zapata, P., & Ríos, J. (2015). Influencia del liderazgo transformacional en el clima organizacional de instituciones de salud. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 14(29), 123–139. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgyyps14-29.ilito>
39. Zuluaga Ruiz, M., & Giraldo Buitrago, G. (2001). Clima organizacional. Departamento Administrativo de la Función Pública. <https://repositoriocdim.esap.edu.co/bitstream/handle/20.500.14471/8628/12110-1.pdf?isAllowed=y&sequence=1>