

# Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS): un estudio correlacional

*Incidence of organizational climate on labor productivity in institutions providing health services (IPS): a correlational study*

Laura Ortiz-Campillo<sup>1</sup>, <https://orcid.org/0000-0002-1796-6480>, Luis Eduardo Ortiz-Ospino<sup>2</sup>, <https://orcid.org/0000-0002-9334-4026>, Rubén Darío Coronell-Cuadrado<sup>3</sup>, <https://orcid.org/0000-0001-7743-6281>, Karen Hamburger-Madrid<sup>4</sup>, <https://orcid.org/0000-0001-9745-9173>, Erick Orozco-Acosta<sup>5</sup> <https://orcid.org/0000-0002-1170-667X>

<sup>1</sup>MSc. Gerencia de Talento Humano. Mi Red. Email: lau-1504@hotmail.com

<sup>2</sup>Doctor en Administración. Profesor Facultad de Ingeniería, Universidad Simón Bolívar, Barranquilla, Colombia. Email: lortiz27@unisimonbolivar.edu.co

<sup>3</sup>MSc. Gerencia de Talento Humano. Atlantic International BPO. Email: rubendcoronell@hotmail.com

<sup>4</sup>MSc. Gerencia de Talento Humano. Clínica de la Costa. Email: krenmh20@hotmail.com

<sup>5</sup>MSc. Estadística Aplicada. Profesor Facultad de Ingeniería, Universidad Simón Bolívar, Barranquilla, Colombia. Email: eorozco15@unisimonbolivar.edu.co.

187

## Resumen

**Objetivos:** Determinar la incidencia del clima organizacional en la productividad laboral a partir de investigaciones en instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) para generar estrategias de mejora continua.

**Métodos:** Para el desarrollo de este trabajo se utilizó un tipo de estudio correlacional. Los estudios de investigación de tipo correlacional, tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto particular, para el que se seleccionaron dos casos. De igual forma, se establece un diseño de investigación no experimental de tipo transversal

**Resultados:** El proceso de investigaciones en el área de la salud, de un estudio correlacional entre los factores de clima organizacional (ambiente físico y social, estructura organizacional y personal) con los de productividad laboral (eficiencia del recurso humano, efectividad y eficacia).

**Conclusión:** De manera general el presente artículo servirá de apoyo para identificar la suma importancia que tiene el clima organizacional y sus elementos, para lograr la máxima productividad laboral, del cual se verá reflejado en los resultados y en el cumplimiento del objetivo, más aún se podrá tomar como base para identificar y vislumbrar los elementos que intervienen en la productividad de las personas dentro de una organización.

**Palabras claves:** Clima organizacional, Productividad laboral, Institución prestadora de servicios de salud (IPS), Estudio correlacional.

## Introducción

La contingencia del entorno empresarial en los componentes internos y externos donde el intercambio de información, tecnología y componentes culturales han sido barreras que han bloqueado el desarrollo significativo de la organización en el campo competitivo del mercado, es por ello que estas situaciones han propiciado el direccionamiento de las empresas hacia la identificación de variables organizacionales que contribuyan al logro de una mayor productividad asegurando que las actividades desarrolladas por el capital humano de la empresa impacte significativamente en el rendimiento de las organizaciones, incitando dentro del mismo entorno el desarrollo de ventajas competitivas para una mayor efectividad de las operaciones de las empresas (Robbins San Diego, 2004).

Hoy en día, gracias al gran flujo de información a la que las empresas tienen acceso constante en los medios, han permitido a las organizaciones tener conciencia de los escenarios en los que el talento humano puede incrementar la productividad en la empresa a partir de la potencialización de la dinámica relacional del ambiente laboral que modifica las percepciones del talento humano frente a los procesos y estructura de la organización. (Naranjo-Africano, Ortíz-Ospino, Villareal-González, & Amar-Sepulveda, 2018)

Una definición concreta de productividad como componente fundamental de la organización para el alcance de resultados esperados es el propuesto por (Koontz & Weihrich, 2004), cuando la define como la relación entre los servicios y bienes producidos, la cantidad de recursos

utilizados y la estimación del tiempo invertido en la producción de este. Esta definición fundamenta la concepción del rendimiento desde la perspectiva sistemática en la que se considera o no la productividad de un trabajador o equipo en cuanto a los insumos y tiempo utilizado que maximiza la producción de bienes y servicios.

Como empresa, ofrecer al talento humano las condiciones necesarias para el desarrollo de sus actividades, procesos y procedimientos crea escenarios ideales para el incremento de la productividad de la población trabajadora para su desarrollo profesional. A pesar de que no muchas organizaciones crean condiciones favorables del entorno, las necesidades de esas mismas constriñen a la organización para emplear nuevos cambios. La ausencia de políticas institucionales que regulen las relaciones interpersonales en los empleados genera riesgos asociados con el descenso de la productividad la cual es un componente crucial en la consecución de los objetivos organizacionales, la alta rotación de personal que en algunos casos genera reprocesos y dilata el logro de resultados a corto o mediano plazo, las dificultades en las comunicaciones y entendimiento de las directrices así como los conflictos personales y estructurales de los procesos que constituyen una barrera para el progreso y evolución de las organizaciones (Universia Chile, 2013).

Siendo esto así, la gran mayoría de las organizaciones tienen como propósito principal, ser altamente competitivas, tener posicionamiento en el mercado y alcanzar el éxito empresarial, en muchas veces deja de lado la premisa de que el recurso humano es de vital importancia para lograr los objetivos organizacionales y la productividad que genera la tan anhelada estabilidad financiera (Fuentes, 2012). El mejoramiento del clima organizacional tiene como efecto el progreso de las condiciones socioeconómicas para dicha organización ya que esto estimula al personal a ser competitivos entre sí, obteniendo como resultados financieros positivos para la organización, cabe resaltar que un buen ambiente laboral deriva altos niveles de satisfacción laboral, siendo este el indicador primordial para el buen desempeño del personal.

En el campo de la salud, que es uno de los derechos esenciales para todas las personas y es calificado como un elemento irremplazable que interviene en el desarrollo, la economía, en el bienestar social y la educación (Malagón, Galán, & Pontón, 2008), semblantes que exigen a las instituciones prestadoras de servicios en salud a brindar una atención médica oportuna, aceptable, accesible y de calidad.

La relación entre el clima organizacional y la productividad laboral es importante en la conducta del personal que labora en áreas de la salud, ya que permite incrementar aspectos como la innovación (Arias et al, 2015), adaptación, la eficacia (Chiang Vega, Salazar Botello, & Núñez Partido, 2007).

Todo lo mencionado anteriormente evidencia la relevancia de un excelente clima organizacional para la productividad laboral, no solo para que haya una buena gestión

organizacional en entidades del área de la salud sino para aumentar la eficiencia y eficacia por parte de cada uno de los trabajadores, formando esto un buen clima organizacional y aumentando la competitividad de la organización. Este artículo proyecta entonces la necesidad de estudiar aquellos componentes del clima organizacional que inciden en la productividad del trabajo en el área de la salud (Organización Mundial de la Salud, 2013).

Para ello se realizó un tipo de estudio correlacional en dos casos en particular en instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS). En los que se determinaron como los empleados perciben cada uno de los factores del clima organizacional que inciden en la productividad laboral. De igual forma, se establece un diseño de investigación no experimental de tipo transversal, debido a que la información fue captada en un único momento. Esto con la finalidad de determinar y proponer estrategias que genere mejora continua, 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 productividad laboral.

### Marco teórico

Como soporte teórico para este trabajo se presentan los siguientes conceptos que son referente en el marco del análisis de los casos propuestos: clima organizacional, y productividad laboral. Esto permitió considerar los enfoques, autores y conceptos adecuados como soporte teórico a la investigación.

Uno de los semblantes más significativos en cuanto a la ilustración de un organismo social como organización es el clima organizacional. (Gonçalves, 1997) define el clima organizacional como "un fenómeno que mediante los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencia sobre la organización tales como la productividad, la satisfacción y la rotación".

(Alvarez Valverde, 2001), (Segredo Pérez & Reyes Miranda, 2004) y (Mendez Alvarez, 2006) definen el clima organizacional como el conjunto de particularidades sobresalientes en el contexto interno en que maneja la organización, las cuales practican influencia sobre las directivas, creencias, valores y percepciones de los individuos, estableciendo su conducta y sus niveles de complacencia. Así mismo, (Vega, Arévalo, Sandoval, Aguilar, & Giraldo, 2006) señalan, que "el clima organizacional es un fenómeno que agrupa las particularidades del ambiente físico que definen la personalidad de la institución y la distingue de otras". Un buen clima o un mal clima organizacional, trae efectos ya sean negativos o positivos para la organización, definidos por la apreciación que las personas tienen de ella.

Así, las consecuencias positivas que se puede tener de un buen clima organizacional son: alta productividad laboral, la satisfacción, adaptación, la baja rotación y la innovación. Haciendo a la organización mucho más competente, por lo contrario, los efectos negativos de un mal clima son: inadaptación, poca innovación, la baja productividad

y hasta pérdidas socioeconómicas. Un clima organizacional apropiado beneficiará el desarrollo correcto de la organización y se conservará a la evolución y conformará ventajas competitivas para la empresa.

Según (Vidaurre Ramirez, 2009) a pesar de que los estudios del clima organizacional se encuentran enfocados a la comprensión de las variables ambientales internas que afectan el comportamiento de los individuos en la organización, su aproximación a estas variables es a través de las percepciones que los individuos tienen de ellas siendo estas:

- Variables del ambiente físico; tales como espacio físico, consideraciones de ruido, calor, contaminación, instalaciones, maquinas, etc.
- Variables estructurales; tales como tamaño de la organización, estructura formal, estilos de dirección.
- Variables del ambiente social; tales como compañerismo, conflictos entre personas o entre departamentos, comunicaciones.
- Variables personales; tales como aptitudes, actitudes, motivaciones y productividad, ausentismo, rotación, satisfacción laboral, tensiones y stress.

Por otro lado (Quesnay, 1846), es el precursor del concepto de productividad, definiéndolo como "la regla de conducta fundamental es conseguir la mayor satisfacción con el menor gasto o fatiga" (p.3), en este sentido producir más con los mismos insumos, producir más con menos insumos producir lo mismo con menos insumos (Martinez, 2004).

La importancia que ha obtenido la concepción de productividad en el reciente contexto debido a que la insuficiencia de los países por usar de manera eficaz y racional los escasos recursos, incluso de conservar una estrecha conexión con el bienestar de la comunidad, en particular con los niveles reales de empleabilidad e ingresos a pesar de la medición parcial de la productividad. Según (Blanquicett, González, Jiménez, Álvarez, & Cuadrado, Estudio interdisciplinario de su práctica en las pymes metalmeccánicas en Cartagena.) es trascendental tener presente el efecto de los diferentes elementos como cambios en el capital per cápita, el manejo de la capacidad instalada, innovación tecnológica, al igual que las reformas de la escala de producción que agrandan el esfuerzo y valoración del trabajador respecto a su actividad empresarial y las relaciones laborales.

(Schroeder, 2002), señala que coexisten otros componentes que actúan en la productividad de cualquier organización, por lo cual estos hacen conexión con avances tecnológicos, cultura, marco legal, inversión, avances y desarrollo en investigación. Según las teorías más importantes, se descubrieron dos elementos primordiales en la productividad de las compañías que son, el entorno y las características del trabajo:

- El entorno: los elementos que tienen conexión con el ambiente de una organización se pueden suponer in-

controlables e inestables, ya que la dependencia que tienen con las circunstancias y hechos a nivel general que interfieren directamente a la organización, se encierran: Leyes gubernamentales, alza y baja de divisas, problemas a nivel social y cultural, cambios tecnológicos, entre otras.

- Características del Trabajo: la incorporación del personal apto y la capacidad de la organización por conservar y desarrollar las destrezas de los trabajadores es uno de los principios influyentes en la productividad de toda empresa, también este factor alude a la manera cómo actúan de manera recíproca los trabajadores, la forma en que se valora y retroalimenta su ejercicio en cuanto a las labores establecidas a su cargo y la forma como la organización implanta políticas que provoquen la motivación de los empleados a través de programas de incentivos y recompensas.

Para efectos del presente estudio se hace indispensable definir que son las Instituciones prestadoras de servicio de salud (IPS). "Estas son entidades oficiales, mixtas, privadas, comunitarias y solidarias, organizadas para la prestación de los servicios de salud a los afiliados del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), dentro de las Entidades promotoras de Salud o fuera de ellas. Son entidades organizadas para la prestación de servicios de salud, que tienen como principios básicos la calidad y la eficiencia, cuentan con autonomía administrativa, técnica y financiera, y deben proponer por la libre concurrencia de sus acciones" (Corte Constitucional de la Republica de Colombia, 2008).

## Materiales y métodos

**P**ara el desarrollo de este estudio se utilizó el método de estudio correlacional, que de acuerdo con (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010) tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto particular. En este trabajo atendiendo a un enfoque metodológico de tipo cuantitativo, dado que uso la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010), determinando un tipo de estudio correlacional en la medida que permita puntualizar como los empleados perciben cada uno de los factores del clima organizacional que inciden en la productividad laboral. De igual forma, se establece un diseño de investigación no experimental de tipo transversal, debido a que la información fue captada en un único momento.

El estudio correlacional, evalúa el grado de asociación entre dos o más variables, mide cada una de ellas (presunta-

mente relacionadas) y, después, cuantifican y analizan la vinculación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a pruebas (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010), en este artículo se trataron múltiples casos para llegar a realizar una correlación entre los dos casos analizados y con un enfoque interpretativo.

**Población:** La población de estudio estuvo conformada por los empleados administrativos de dos instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS); la cual corresponde a un total de 351 empleados entre las dos instituciones. Se selecciona esta población porque a diferenciar de los empleados de tipo asistencial, los administrativos no realizan entrega de turno a un tercero, lo que implica total autonomía y responsabilidad del cumplimiento de las actividades asignadas. Esta población será distribuida de la siguiente manera:

Empresa	Administrativo	Wi	ni
Caso I	218	62%	116
Caso II	133	38%	71
Total	351	100%	187

Wi = % Participación sobre la población  
ni = Tamaño de la muestra según el % de participación sobre la población

Fuente: Elaboración propia

**Muestra:** La muestra de estudio fue de tipo aleatoria simple con un criterio de fijación proporcional (Probabilística). Entonces, para un tamaño de población de 351 empleados con un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%, se tienen los cálculos bajo el siguiente

$$n = \frac{351}{1 + (0,05)^2 \times 351} \approx 187$$

Dado que el objeto de estudio se encuentra en dos instituciones la muestra quedara distribuida según su participación en la población por muestreo estratificado con afijación proporcional.

**Instrumento:** Para el desarrollo de este trabajo se utilizó un instrumento de recolección de información basado en un cuestionario. El cual consta de 35 afirmaciones, con única opción de respuesta, utilizando la escala tipo Likert, las opciones de respuestas son:

1. Totalmente de acuerdo
2. De acuerdo
3. Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo
4. En desacuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

En este instrumento se miden los siguientes factores: Condiciones ambientales, recurso tecnológico y maquinaria para realizar el trabajo, estilos de dirección de la organización, reglas y normas de la organización, remuneración, trabajo en equipo, canales de comunicación, relación con los superiores, motivación, incentivos, grado de rotación, control y uso de los recursos, puntualidad en la entrega de compromiso, jornada de trabajo, alcance de los objetivos,

tiempos de respuesta, satisfacción del cliente interno y/o externo, salida del producto y/o servicio, autoconocimiento y valor agregado del equipo de trabajo.

**Confiabilidad:** Para este estudio, se toma como referencia la prueba de Alfa de Cronbach, que es la recomendada cuando los instrumentos vienen con respuestas únicas en escala tipo Likert. Para el caso de este estudio, se obtuvo un Alfa de 0.910 con 35 ítems válidos, generados por el procedimiento Análisis de Fiabilidad de la herramienta IBM SPSS Statistics versión 20.

En adición a lo anterior, al analizar la consistencia por variable se tiene un estadístico para el clima organizacional de 0.876, con 20 ítems y para productividad laboral de 0.804, con 15 ítems (ver Tabla 2), es decir, con la totalidad de los indicadores, se tiene un valor por encima de 0.8, por lo tanto, se puede afirmar que el instrumento es fiable o consistente en toda su estructura.

Variable	Subvariable	No de ítems	Alfa de Cronbach
Clima organizacional	Ambiente físico	5	0,876
	Estructura de la Organización	5	
	Ambiente social	5	
	Personales	5	
Productividad laboral	Eficiencia del Recurso humano	5	0,804
	Eficiencia	5	
	Efectividad	5	
Global		35	0,910

Fuente: Elaboración propia

## Resultados

**P**ara la comprensión y análisis de los casos se realiza un procesamiento estadístico de los datos recopilados y en que existe confiabilidad del instrumento aplicado, se inicia con un análisis descriptivo, donde se muestra el comportamiento de los indicadores de las dos variables estudiadas (Clima organizacional y Productividad laboral). Después, se pasa a determinar las relaciones existentes entre las subvariables de clima organizacional (ambiente físico y social, estructura organizacional y personales) con las de Productividad laboral (eficiencia de los recursos humanos, efectividad y eficacia). Por último, se establecen cuáles son los factores de clima organizacional que influyen en la productividad laboral.

**Análisis de resultados descriptivos:** Los resultados arrojados por las percepciones de 187 individuos, se tiene el 68% son mujeres y el 32% son hombres, con una edad promedio de 31 años y una desviación cercana a los 8 años. En relación con los cargos, se encontraron que el

63.6% son de nivel auxiliar, con un 25.2% entre niveles profesional y coordinador, y el restante 11.2% entre ingenieros, asistentes, auditores y técnicos. Estos, se desempeñan en áreas como facturación, enfermería, mercadeo, archivo, sistemas y admisiones, con un 67% y el resto en labores más específicas como mantenimiento, medicina, auditoría, jurídica, entre otros. Se hizo una descripción del estado actual de las percepciones del clima organizacional y la productividad laboral en dos instituciones clínicas. Para este, se usaron las frecuencias relativas correspondientes a cada categoría. Es importante resaltar que el análisis se realiza de forma global con el fin de que los resultados puedan ser aplicables como base para la solución a toda la población que se estudia.

**Análisis relacional:** El presente análisis pretende conocer como son las relaciones existentes entre los factores de clima organizacional (ambiente físico y social, estructura organizacional y personal) con los de productividad laboral (eficiencia del recurso humano, efectividad y eficacia). Para esto, se usan los coeficientes de correlación de Spearman, con base en lo anterior, se tienen los coeficientes en la Tabla 3.

	Ambiente físico	Estructura de la organización	Ambiente social	Personales
Eficiencia del recurso humano	,226**	,407**	,331**	,375**
Eficacia	,687**	,565**	,410**	,525**
Efectividad	,634**	,705**	,349**	,591**

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

A partir de la tabla anterior, se puede afirmar que los factores de clima organizacional y productividad laboral tienen relaciones significativas (todas al 0.01 bilateral), entre ellos. Asimismo, componentes de productividad laboral como eficacia y efectividad, tienen correlaciones medianamente fuertes (entre 0.5 y 0.6) y fuertes (Por encima de 0.6) con ambiente físico, estructura organizacional y personales, siendo estos últimos componentes de clima organizacional. En relación con la eficiencia de los recursos humanos, se puede afirmar que tiene relaciones significativas con todos los componentes de clima organizacional, pero las correlaciones son débiles. Este caso, es similar al de ambiente social con los factores de productividad organizacional.

**Asociación entre variables clima organizacional y productividad laboral:** Este análisis, pretende observar si existe relación entre las variables estudiadas. Para determinar esta relación, se optó por el método de las tablas de contingencia. A partir de esto, se obtiene los siguientes:

**Tabla 4. Tabla cruzada ente productividad laboral y clima organizacional**

		Clima organizacional		Total
		Baja	Alta	
Productividad laboral	Baja	31	3	34
	Alta	37	116	153
Total		68	119	187

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 4, se puede observar descriptivamente que cuando se pasa de un clima organizacional bajo al alto, la productividad laboral tiende a ser alta en mayor frecuencia.

Evaluación del impacto de los factores de clima organizacional en la productividad laboral: Para determinar la incidencia de los factores de clima organizacional en la productividad, se aplicó una técnica de análisis estadístico multivariado de dependencia. En el cual se opta por un modelo de regresión lineal múltiple tomando como variable dependiente la productividad laboral y como variables independientes los factores de clima organizacional que son: ambiente físico, social, estructura organizacional y personal.

Este análisis de modelo se basa en tres fases:

#### 1. Medidas de ajuste y verificación

En la Tabla 5, en términos de ajuste, se muestra que el modelo tiene un  $R^2=0.993$ , esta es la variabilidad explicada por el modelo de regresión (el  $R^2_{\text{corregido}}=0.993$ , es la variabilidad explicada por el modelo, pero teniendo en cuenta las variables incluidas), es decir un buen ajuste. También, el estadístico de Durbin-Watson que es 1.784, como este oscila entre 1.5 y 2.5 se puede afirmar que se cumple el supuesto de independencia de los residuos.

**Tabla 5. Estadísticas de ajuste del modelo**

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregido	Error típ. de la estimación	Durbin-Watson
1	0,997	,993	,993	,36076	1,784

Fuente: Elaboración propia

#### 2. Análisis de significancia del modelo

En la Tabla 6, se evalúa la significancia del modelo regresión lineal entre la variable dependiente (productividad laboral) y las variables predictoras (factores de clima organizacional), es decir, determinar si el modelo explica una cantidad significativa de variación. Se efectúa por el método del análisis de varianza. Para este caso, el P-Valor  $<0.05$ , con lo que puede afirmar estadísticamente que la ecuación de regresión difiere de una constante. Es decir, al menos una variable es importante, por lo tanto, se puede evidenciar que el modelo de hallado es significativo.

	Suma de cuadrados	Grados de libertad	Media cuadrática	Estadístico F	P-Valor
Regresión	3447,978	3	1149,326	8831,133	0,000
Residual	23,947	184	,130		
Total	3471,924	187			

Fuente: Elaboración propia

### 3. Coeficientes del modelo y pruebas de validez.

Se tienen las estimaciones del modelo de regresión lineal múltiple (ver Tabla 7). Este es el mejor modelo bajo el método Introdur, donde solamente quedan como predictores ambiente físico, estructura de la organización y ambiente social como factores de clima organizacional, debido a que el factor personales no es significativo, al igual de la constante del modelo. Cabe resaltar que las variables que quedan en el modelo son significativas, ya que el P-valor de ambas es menor que 0.05. Esto implica que estos coeficientes no pasarán por cero con el nivel de significancia fijado por defecto.

	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	Estadístico t	P-Valor
	B	Error típico	Beta		
Ambiente físico	,083	,039	,079	2,147	,033
Estructura de la organización	,699	,049	,682	14,405	,000
Ambiente social	,256	,041	,239	6,324	,000

Fuente: Elaboración propia

En el modelo de la tabla anterior, se puede observar en los coeficientes tipificados que el factor de clima organizacional que más incide en la productividad laboral es la estructura de la organización, por tener un coeficiente con un valor absoluto más alto que el del ambiente social y físico.

**E**n la investigación realizada se demostró que existe una correlación estadística significativa entre los constructos clima organizacional y productividad laboral; es decir, que, si el nivel percibido del clima organizacional es alto, la actitud de la satisfacción laboral también se manifiesta en estas proporciones en cada una de sus dimensiones. Con respecto a la productividad laboral, aunque los resultados obtenidos fueron similares al modelo de medición utilizado, hubo dos ítems que encajaban mejor en otra dimensión. A partir del análisis teórico del concepto de clima organizacional se puede deducir y considerar, que este es un factor de máxima relevancia en una organización, ya que teniendo un buen clima se podrán obtener resultados positivos al alcanzar metas propuestas y aumentar el nivel de productividad.

El clima organizacional incide en los niveles de productividad organizacional en sector salud desde los factores externos. Los estudios del clima organizacional se enfocan en la comprensión de variables internas del individuo que afectan el comportamiento de este en la organización, la aproximación a estas variables, como afirmo (Vidaurre Ramirez, 2009), se da por medio de la percepción que los individuos tienen de cada una de las variables. Así, se demuestra por parte de los empleados, total conformidad, con el espacio físico que tienen para cumplir sus funciones, teniendo en cuenta las categorías estudiadas Ambiente Físico, Estructura de la organización, Ambiente social y Personales.

Por otro lado, se puede observar la relación que tiene el clima organizacional con la productividad laboral, lo cual nos da como resultado que cuando se pasa de un clima organizacional bajo a alto, la productividad laboral tiende a ser alta en mayor frecuencia. Siendo esto así la productividad laboral depende directamente del clima organizacional, lo expuesto anteriormente concuerda con lo dicho por (Gonçalves, 1997) que define el clima organizacional como "un fenómeno que mediante los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencia sobre la organización tales como la productividad, la satisfacción y la rotación".

La correlación de las variables de clima organizacional y productividad laboral se evidencia desde la estructura de análisis de los coeficientes de correlación de Spearman, debido a que no es posible afirmar que los datos provienen de una distribución normal bivariada y dicho estadístico no es sensible al supuesto en mención, generando como resultado una correlación significativa al nivel 0,01 (bilateral). Del análisis de correlación confiable obtuvo una significación al 0.01; se traduce en un nivel de confianza del 99,99%, y en la correlación de las variables de estudio nos implica que la probabilidad de que esta correlación entre las variables sea debida a efectos del azar estadístico, es del 0,01%. Por lo tanto, es necesario tener un buen nivel en el desempeño y para lograrlo hay que tomar en cuenta el ambiente donde se desenvuelven las diversas actividades laborales tal como lo plantea (Robbins San Diego, 2004). Refiriéndose al tema afirma que "un trabajador feliz es un trabajador productivo" esto quiere decir que cuando el empleado se encuentra estimulado, contento, motivado, con las actividades que realiza y con el ambiente laboral pondrá más atención en sus quehaceres y se obtendrán mejores resultados.

Los resultados obtenidos en la presente investigación pueden servir como guía para gerentes y directivos de las instituciones de salud, quienes deben enfocar sus esfuerzos en monitorear y mejorar constantemente cada uno de los aspectos del clima organizacional analizados, pues se ha demostrado que, de manera general, influyen de forma importante en la satisfacción de cada uno de sus empleados, lo que podría redundar en una mayor productividad y mejor servicio a los pacientes.

Las empresas en general buscan establecer métricas que les permitan adoptar un sistema de media con respecto al clima organizacional en la productividad laboral, el sector de la salud se evidencia como uno de los sectores más complejo en la adopción de estándares y medidas que permitan establecer y correlacionar un sistema, debido que la misma complejidad y dinámica de la operación, desde el entorno en que operan, generan barreras de formulación y medición. En el caso estudiado de las dos instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS), como ejes de estudio de la presente investigación se logró dinamizar a través de un instrumento, la posibilidad de adopción de un sistema métrico óptimo para las mismas; donde mide la consistencia interna de las respuestas de los individuos, en base a la relación entre la variabilidad de cada ítem con la dispersión total. Teniendo en cuenta los resultados generados a través de la herramienta estadística utilizada se obtuvo en la presente investigación, se concluye que:

Las actividades de medición y de interpretación de variables anexas al sector salud como las estudiadas en el presente estudio indican un punto de partida para el mejoramiento de la productividad y clima organizacional de las empresas de este importante sector, lo que obliga y compromete a las futuras generaciones a delimitar y profundizar en las líneas derivadas del presente estudio en particular, con los resultados obtenidos se recomienda que se implemente estrategias para el mejoramiento del clima organizacional para una mejor productividad laboral como incentivos a los trabajadores, jornadas de capacitación, una mejor comunicación entre empleados-jefe.

## Referencias

Alvarez Valverde, S. (2001). La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de oftalmología. Peru: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Arias, Victor, Contreras-Velásquez, Julio, Chacón, José, Vera, Miguel, Huerfano, Yoleydy, Graterol-Rivas, Modesto, Wilches-Duran, Sandra, Rojas, Joselyn, Gari-cano, Carlos, Chacín, Maricarmen, Bermúdez, Valmore, Impresión 3D de estructuras cardiacas: Caso de innovación frugal en sector salud. Revista Latinoamericana de Hipertensión [en línea] 2015, 10 [Fecha de consulta: 17 de Diciembre de 2018] Disponible en: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=170249662004>> ISSN 1856-4550

Blanquicett, O., González, J., Jiménez, J., Álvarez, A., & Cuadrado, R. (2008). Estudio interdisciplinario de su práctica en las pymes metalmecánicas en Cartagena. Revista Gestión, 1, 41.

Blanquicett, O., González, J., Jiménez, J., Álvarez, A., & Cuadrado, R. (s.f.). Estudio interdisciplinario de su práctica en las pymes metalmecánicas en Cartagena. Revista Gestión, 1, 41.

Chiang Vega, M., Salazar Botello, C., & Núñez Partido, A. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo 1. Theoría, 16(2), 61-76. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29916206>

Corte Constitucional de la Republica de Colombia. (2008). Concepto de IPS según el criterio expuesto por la corte constitucional en la sentencia C-064. Obtenido de <http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2008/C-064-08.htm>

Fuentes, S. (2012). "Satisfacción Laboral y Su Influencia En La Productividad" (Estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial de Quetzaltenago). Guatemala.

García Pozo, A., Moro Tejedor, M., & Medina Torres, M. (2010). Evaluación y dimensiones que definen el clima y la satisfacción laboral en el personal de enfermería. Revista de Calidad Asistencial, 25(4), 207-214.

Gonçalves, A. P. (1997). Dimensiones del CLIMA ORGANIZACIONAL.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). Metodología de Investigación (5ta ed.). México: McGraw-Hill.

Koontz, H., & Wehrich, H. (2004). Administración 12ª. Edición. México: McGraw-Hill.

Malagón, G., Galán, R., & Pontón, G. (2008). Administración Hospitalaria (3 ed.). Bogotá: Médica Panamericana.

Martinez, R. (20 de Junio de 2004). El éxito es de quienes pueden cambiar el clima. La Nación. Obtenido de <https://www.lanacion.com.ar/611640-el-exito-es-de-quienes-pueden-cambiar-el-clima>

Mendez Alvarez, C. E. (2006). Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: un método de análisis para su intervención. Colombia: Centro Editorial Universidad del Rosario.

Naranjo-Africano, G., Ortiz-Ospino, L., Villareal-González, R., & Amar-Sepulveda, P. (2018). Factores que inciden en la generación de iniciativas empresariales a partir de investigaciones en salud: un estudio multicaso. Latinoamericana De Hipertensión, 13(5). Obtenido de [http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev\\_lh/article/view/15936/144814482558](http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_lh/article/view/15936/144814482558)

Organización Mundial de la Salud. (2013). Derecho a la salud. Nota descriptiva n.º 323. Obtenido de <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs323/es/>

Quesnay, F. (1846). Dialogues sur le commerce et les travaux des artisans, en Physicrates, ed. por.

Robbins San Diego, S. P. (2004). Comportamiento Organizacional 10ª. Edición. México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.

Sandoval Caraveo, M. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. Hitos de Ciencias Económico Administrativas, 10(27), 78-82.

Schroeder, R. (2002). Administración de operaciones. 2ª. México: McGraw Hill Interamericana.

Segredo Pérez, A. M., & Reyes Miranda, D. (2004). Clima organizacional en salud pública. Consideraciones generales. Cuba: Revista Correo Científico Médico de Holguín, 8(3) [online]. Obtenido de <http://www.cocmed.sld.cu/no83/n83rev4.htm>

Universia Chile. (15 de Abril de 2013). Clima laboral, las ventajas de trabajar en un ambiente grato. Universia Chile. Obtenido de: <http://noticias.universia.cl/en-portada/noticia/2013/04/15/1016826/clima-laboral-ventajas-trabajar-ambiente-grato.html>

Unria calderón, D. (2011). El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas CÍA. LTDA. de la CIUDAD DE AMBATO.

Vega, D., Arévalo, A., Sandoval, J., Aguilar, M., & Giraldo, J. (2006). Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá, Colombia. Diversitas Perspectivas en Psicología, 2(2), 329-349.

Vidaurre Ramirez, R. B. (2009). Diagnóstico del clima organizacional en una empresa de telecomunicaciones de el salvador. El salvador.