

**Análisis de la afectación del clima laboral en el rendimiento de los trabajadores del
sector salud en Colombia**

Ronald Niño Muriel, Erika Yuxeth Ñustes Martínez, Gloria Lorena Torres Rojas

Trabajo de grado para optar el título de Especialista en Seguridad y Salud en el Trabajo

Director

José Edward Álvarez Marín

Especialista en Salud Ocupacional

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División de Ingeniería y Arquitectura

Especialización en Seguridad y Salud en el Trabajo

2023

Contenido

Introducción	8
1. Descripción del problema.....	12
1.1 Planteamiento del problema.....	12
1.2 Justificación.....	18
1.3 Objetivos	19
1.3.1 Objetivo general	19
1.3.2 Objetivos específicos.....	20
2. Marco referencial.....	20
2.1 Marco teórico	20
2.2 Estado del arte	26
2.3 Marco legal.....	28
3. Diseño metodológico	31
3.1 Alcance y limitaciones	40
3.2 Cronograma	41
3.3 Presupuesto.....	42
4. Resultados	42
5. Conclusiones	50
Referencias.....	51

Lista de tablas

Tabla 1. <i>Conceptos de clima organizacional, diversos autores</i>	223
Tabla 2. <i>Ecuaciones de búsqueda en bases de datos</i>	31
Tabla 3. <i>Referencias seleccionadas según criterios de inclusión y exclusión</i>	35
Tabla 4. <i>Cronograma de la propuesta</i>	41
Tabla 5. <i>Presupuesto para la elaboración de la monografía</i>	42
Tabla 6. <i>Resultado de acuerdo con el primer objetivo específico</i>	43

Lista de figuras

Figura 1. <i>La Pirámide de Maslow al Microscopio (Rodríguez, s.f).</i>	13
Figura 2. <i>Caracterización de los Factores que Inciden en el Clima</i>	47

Resumen

Este trabajo de investigación pretende identificar la afectación del clima laboral en el rendimiento de los trabajadores del Sector Salud en Colombia y la manera en cómo estas afectaciones generan riesgos psicosociales y baja productividad. Es por ello que para dicho desarrollo se toma como primera medida ecuaciones de búsqueda de base de datos. Por medio del cual se indaga, recolecta, organiza, e interpreta información, tomando criterios de inclusión y exclusión, esto con el objetivo de reducir la cantidad de referencias encontradas en las distintas bases.

Teniendo en cuenta los resultados se tomaron como referente los aportes de diferentes autores e investigaciones acerca del tema a profundizar, donde destacan que el término de clima laboral o clima organizacional es la forma de describir cómo está conformada la estructura psicológica de las organizaciones. De tal forma, cabe resaltar que el enfoque para abordar esta monografía es la investigación documental, donde se realiza un análisis reflexivo de la documentación obtenida.

Posterior al análisis de documentos científicos con el enfoque de indagar e interpretar información frente al clima laboral del sector salud en Colombia y como dicho clima presenta relación directa en el rendimiento laboral de las personas dentro del mismo; dio como resultado siete (7) factores destacados: satisfacción laboral, liderazgo, motivación, comunicación, recompensa y reconocimiento, relaciones interpersonales y ergonomía.

Palabras clave: clima laboral, rendimiento laboral, trabajador, salud y sector salud

Abstract

This research work aims to identify the effect of the work environment on the performance of workers in the Health Sector in Colombia and the way in which these effects generate psychosocial risks and low productivity. That is why for such development is taken as a first step equations database search. By means of which information is researched, collected, organized, and interpreted, taking inclusion and exclusion criteria, with the objective of reducing the amount of references found in the different databases.

Taking into account the results, the contributions of different authors and researches about the topic to be studied in depth were taken as a reference, where they highlight that the term work climate or organizational climate is the way to describe how the psychological structure of the organizations is conformed. Thus, it is worth mentioning that the approach to approach this monograph is documentary research, where a reflexive analysis of the documentation obtained is carried out.

After the analysis of scientific documents with the approach of investigating and interpreting information about the work environment in the health sector in Colombia and how this environment has a direct relationship with the work performance of people within it, resulted in seven (7) outstanding factors: job satisfaction, leadership, motivation, communication, reward and recognition, interpersonal relationships and ergonomics.

Keywords: work climate, work performance, worker, health and health sector

Glosario

Lista de palabras claves y sus definiciones necesarias para la comprensión del documento.

Clima laboral: según Campbell (1976), refiere que todas las organizaciones obtienen un resultado de causa/ efecto, dependiendo de los tipos de procesos que manejan, es ahí donde se ve reflejado la incidencia en el comportamiento del empleado.

Rendimiento laboral: según Cuba, et ál., (2020), indican que es el resultado alcanzado en el medio con relación al tiempo que se emplea para ejecutar una actividad, se entiende que entre menos tiempo se gaste en realizar la tarea, el sistema es considerado más productivo.

Salud: según la OMS (s.f) en 1946 bajo el Preámbulo de la Constitución de la Organización Mundial de la Salud define la salud como un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades, dicho concepto no se ha modificado desde 1948.

Sector salud: según el Centro de Conocimiento en Salud Pública y Desastres (s.f) este se define como el conjunto de valores, normas, instituciones y actores que desarrollan actividades de producción, distribución y consumo de bienes y servicios cuyos objetivos principales son promover la salud de las personas.

Trabajador: según el Ministerio del Trabajo (1979), se define como aquella persona con la edad legal suficiente para ejercer y prestar sus servicios, por medio del cual obtiene una retribución.

Introducción

El objeto de este trabajo fue analizar cómo el clima laboral afecta el rendimiento de los trabajadores del Sector Salud en Colombia; puesto que, según Olaz (2013) el clima laboral en las empresas es una característica o cualidad que los colaboradores experimentan e influye a su vez en sus conductas, es por esto que el propósito de esta investigación centra su problemática en la relación directa entre el clima organizacional o laboral y el rendimiento de los trabajadores del Sector Salud en Colombia, planteando para ello la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo el clima laboral afecta el rendimiento de los trabajadores del Sector Salud en Colombia?.

Así pues, con el fin de determinar las causas o razones por las cuales se observó cambios en la conducta de los trabajadores y cómo esto afectó el rendimiento de los mismos; a continuación, se presentaron aspectos teóricos y conceptuales relevantes relacionados con el clima organizacional y/o laboral. Esto por consiguiente tiene que ver con el nivel de satisfacción, armonía, relaciones interpersonales, salario, los riesgos y peligros tanto físicos como psicológicos, químicos, biomecánicos y demás aspectos que el trabajador tiene dentro de la organización; los cuales se deben tener en cuenta a nivel empresarial, puesto que, la motivación constante es el pilar para tener trabajadores comprometidos y satisfechos (Pilligua y Arteaga 2019).

Así mismo, cabe resaltar entre las investigaciones que han abordado dichos aspectos, manifestó que un clima laboral hostil provoca una desvinculación de los colaboradores y para que el trabajador esté totalmente motivado y comprometido con la empresa se necesita que este esté satisfecho y cómodo en su lugar de trabajo, inclusive por encima de la mejor maquinaria y/o tecnología para ejercer su labor, de allí parte la necesidad de este trabajo; con el fin de contribuir en nuevas perspectivas acerca de la importancia de mantener un clima laboral saludable y cómo este influye tanto de manera negativa como positiva en el rendimiento laboral. No obstante, el

rendimiento laboral depende de otros factores que conllevan a un clima laboral adecuado tales como son: salud mental y física, motivación, liderazgo, compromiso, interacciones sociales, entre otros; comprendiendo así, a los colaboradores como pieza clave en el desarrollo de las organizaciones, mejorando su bienestar y no siendo tratados como un eslabón más de la cadena laboral (Martínez, 2018).

Adicionalmente, Koys y Decottis (1991) infieren que el clima laboral se divide en dos, psicológico que se realiza por medio de estudios a cada trabajador de forma individual y organizacional que va direccionado a estudios de la organización; lo cual, de manera conjunta permite evaluar el nivel de apreciación y/o impresión que tienen los empleados acerca de las experiencias que viven en su entorno laboral.

Al hablar sobre la psicología y como se afecta está en los lugares de trabajo por climas organizacionales hostiles, se debe tener presente el término de “fatiga mental”, ya que, las Notas Técnicas de Prevención (NTP) emitidas por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo de España, específicamente la NTP 445 define la fatiga mental a un estado de agotamiento que puede llegar a afectar la capacidad de concentración, cognitiva, motivacional del trabajador para llevar a cabo sus tareas, dicha condición puede llegar a manifestarse a través de síntomas como: desconcentración, desmotivación, irritabilidad y somnolencia, es así que, tal agotamiento podría hasta generar cambios negativos en la calidad de vida del trabajador (De Arquer, 1997).

Por otra parte, teniendo en cuenta el sector económico en el cual se centra esta monografía, es pertinente indicar que el sector salud actualmente desempeña un rol de vital importancia en el entorno social, pues su principal objetivo es promover la salud de las personas; de tal manera, según Pérez (2017), para que una organización refleje su calidad en los servicios y/o productos

que ofrece, es primordial que los funcionarios que en ella laboren sostengan un ambiente laboral sano y saludable que favorezca la consecución de estándares de eficacia, productividad.

Para nadie es un secreto que la pandemia trajo consigo una serie de repercusiones negativas en temas de salud física y mental para los trabajadores del sector salud en Colombia, por ejemplo, según cifras de Fasecolda para los meses de septiembre de 2021 a agosto de 2022 el sector con mayor tasa de enfermedad laboral, fue el sector de servicios sociales y de salud con una cifra de 2912,4, el cual, al ser comparado con el segundo sector más afectado por la pandemia que fue el de minas y canteras con un cifra de enfermedad laboral de 220,0 durante los mismos meses; da cuenta de lo que tuvieron que enfrentar los trabajadores del sector salud en Colombia (Ponce, 2022).

En Colombia, un estudio de cohorte transversal reveló que 7 de cada 10 médicos generales presentan síntomas de estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19; y los factores que generan esta sintomatología incluyen discriminación, estigmatización, poca colaboración por parte de los ciudadanos al autocuidado y la carencia en las diferentes medidas de higiene. Adicionalmente, un estudio cualitativo en el Hospital Simón Bolívar mostró que los trabajadores de la salud del área de cuidado intensivo también presentaron síntomas de ansiedad y agotamiento físico y emocional. La pandemia ha aumentado considerablemente la frecuencia de patologías mentales en los trabajadores del sector salud en Colombia, especialmente aquellos que atienden pacientes sospechosos o confirmados de COVID-19. Por lo tanto, es fundamental implementar acciones de promoción y protección de la salud mental para asegurar la capacidad de respuesta durante la pandemia (Niño y Pérez, 2022).

De tal modo, el diagnóstico del clima organizacional es esencial para mejorar el bienestar en la empresa, especialmente en tiempos difíciles como la actual pandemia del Covid-19, lo cual

ha llevado a varios estudios sobre el clima laboral del sector de la salud, dado que están en la línea de defensa contra la pandemia. Estos estudios centrados en Colombia encuentran un agravante por las condiciones laborales y de contratación de los empleados del sector, la inestabilidad laboral, la falta de equipos de protección adecuados, entre otros factores que afectan el bienestar del trabajador y del medio que lo rodea (Barcenás, 2020).

Finalmente, es imperativo que desde la creación de ambientes laborales saludables y armónicos sea el camino y el pilar fundamental en los sistemas de gestión en seguridad y salud en el trabajo para fomentar entornos de motivación, satisfacción y creatividad; por tal razón que, desde este trabajo se desea identificar los alcances e influencias del clima laboral en el rendimiento de los trabajadores del Sector Salud en Colombia.

1. Descripción del problema

1.1 Planteamiento del problema

Para contextualizar, según Olaz (2013), en las organizaciones el clima laboral es una “cualidad” del medio ambiente de las empresas, la cual, los trabajadores experimentan, por ende, esto repercute de manera positiva o negativa en el desarrollo de actividades y el comportamiento de los colaboradores. Por tanto, en dicho ambiente organizacional se reflejan los valores, actitudes y creencias de los miembros de una empresa; los cuales, a su vez, constituyen la personalidad de una organización y contribuyen a la imagen que esta proyecta a sus empleados y/o clientes; considerándolo un facilitador esencial de la productividad y de la competitividad de las empresas (Álvarez y Flórez, s.f).

Por otro lado, el rendimiento laboral es considerado como aquella relación entre los objetivos, metas, tareas alcanzadas y el tiempo (calculado en horas trabajadas para lograr un objetivo); resaltando que la variable más importante es el capital de recursos humanos, quienes son en fin último, los encargados de ejecutar las funciones propias de un cargo o trabajo (Cuba, et ál, 2020, p. 3). Adicionalmente, según Cortázar y Chamorro (2014) el clima laboral de los trabajadores del sector salud también está incidiendo en la calidad de atención que se brinda a los usuarios y a su vez en la permanencia de estos en la entidad.

Es por esto que resulta relevante que las empresas cuenten con un personal capacitado y motivado; variables que están enlazadas con las relaciones que sostenga este con la entidad a la que le brinda su servicio. Así pues, realizar la medición del clima laboral permitirá conocer la situación actual de una organización, evidenciando la conformidad de los empleados en sus áreas de trabajo y, por último, facilitará la toma de decisiones para la creación de un plan de

mejoramiento o estipular acciones de mejora en pro del rendimiento laboral; todo esto enmarcado en que el entorno es el eje fundamental para promover la motivación y de esta dependerá su nivel de desempeño (Brancato y Juri, 2011).

Así pues, teniendo en cuenta la Teoría de la Motivación Humana también conocida como la Pirámide de Necesidades, en la cual el psicólogo Abraham Maslow categoriza los siguientes 5 tipos de necesidades que tenemos los seres humanos:

Figura 1. *La Pirámide de Maslow al Microscopio (Rodríguez, s.f).*



Las organizaciones podrían establecer estrategias que permitan a sus empleados escalar cada peldaño de esta pirámide velando por condiciones de trabajo adecuadas y seguras, un ejemplo de ello según Díaz (2018) sería:

Para las necesidades fisiológicas

Proporcionar un entorno con condiciones saludables, tales como (temperatura, ergonomía, iluminación).

Para las necesidades de seguridad

Retribuir un salario justo en los tiempos acordados. Prevenir exposición a actividades de riesgo, suministrar elementos de protección y realizar capacitación.

Para las necesidades de pertenencia social

Establecer en la organización una identidad, que genere espacios de sentido de pertenencia, donde primen los valores, visión y misión. Conceder a las personas ser parte de diferentes grupos, desarrollar actividades que les unan en propósito, sea en lo laboral o en lo personal.

Para las necesidades de estima (Ego)

Resaltar no solo la obtención de un gran logro, sino también reconocer el avance de los pequeños logros.

Para las necesidades de autorrealización

Las personas autorrealizadas lo son en parte porque las decisiones de su vida dependen de ellas, porque ellas controlan sus actividades y se involucran en lo que les apasiona.

Sin embargo, al hablar de motivación, desempeño laboral y productividad, también se debe tener en cuenta al reconocido autor Frederick W. Taylor, pionero en la gestión empresarial y administración científica, el cual plantea en su teoría mejorar la eficiencia y productividad en el trabajo mediante la aplicación de métodos científicos, en donde los trabajadores deben ser capacitados para realizar sus tareas de manera eficiente en donde, la alta dirección debe supervisar y controlar el trabajo para asegurar que se cumplan los estándares establecidos. En esencia, la

teoría de Taylor sostiene que la productividad puede aumentarse a través de la estandarización y la simplificación de los procesos de trabajo (Carro y Caló, 2012).

Adicionalmente, en temas de motivación la cual está directamente relacionada con la productividad, Taylor propone que esta se basa en incentivos económicos, es decir, el salario devengado y las recompensas financieras. Taylor afirma que los trabajadores son motivados por el deseo de ganar más dinero y que los gerentes deben establecer sistemas de incentivos para recompensar a los trabajadores por su trabajo duro y eficiente. Además, Taylor también infiere que la competencia entre los trabajadores por estos incentivos podría aumentar aún más su motivación. En resumen, para Taylor, la motivación de los trabajadores se basa principalmente en incentivos económicos y en la competencia entre ellos por obtenerlos. (Carro y Caló, 2012).

Por otro lado, se consideró pertinente integrar el término de fatiga laboral ya que esta es la disminución del rendimiento psíquico y corporal con sentimientos de cansancio o agotamiento y manifestaciones físicas a causa del desempeño sostenido de una actividad ocupacional (Almirall, 1996 citado en Quevedo, et ál., 2005).

Así pues, según Chavarria (2000) citado en Aguilar y Rentería (2009), los principales síntomas de la fatiga laboral se pueden evidenciar tanto en factores físicos como de salud mental de la siguiente manera:

Dolencias físicas

Pueden afectar el sistema muscular, nervioso, circulatorio, respiratorio y digestivo.

Salud mental

Nerviosismo, depresión, ansiedad, dolor de cabeza, pérdida de apetito, pérdida de memoria, disminución en la capacidad de atención, angustia, insomnio, melancolía, irritabilidad, etc.

De tal forma, es pertinente que desde las organizaciones también se verifiquen e identifiquen las condiciones de trabajo que incrementan estos factores, con el fin de implantar medidas de prevención que permitan aminorar o eliminar la exposición a estos, pues a su vez promoverán el buen clima laboral dentro de la misma.

Así pues, es pertinente indicar que según Fory, et ál., (2021), en la actualidad el sector salud en Colombia atraviesa una serie de cambios normativos, lo cual a su vez ha generado un impacto en el factor financiero, en la inestabilidad laboral, y la poca credibilidad de los usuarios hacia el personal y el sistema de salud en sí, y, adicionalmente, la situación que se vivió por la pandemia del COVID-19; son factores que han convertido las instituciones del sector salud en lugares de desgaste tanto físico como emocional, promoviendo peligros a nivel psicosocial en sus trabajadores e insatisfacción en el servicio que recibe los pacientes.

Por otro lado, teniendo en cuenta que las entidades del sector salud se centran en brindar a sus usuarios un servicio humano y de alta calidad con enfoque preventivo, es fundamental considerar que los trabajadores deben estar calificados en talento humano y motivados a dar cumplimiento a los objetivos, visión y misión de las entidades; lo cual al interior de las entidades, genera una alta tensión por temas de desinformación, estrés o desmotivación, promoviendo a su vez el incumplimiento en las labores que realizan, poco trabajo en equipo y constantes renunciaciones (Arcila y Soto, 2023).

Considerando lo anteriormente citado, el interés por el cual se desarrolló una monografía concerniente al clima laboral y su afectación en el rendimiento de los trabajadores del sector salud en Colombia, se centra en el clima organizacional como la influencia principal en el rendimiento de una organización, siendo este un factor clave, donde el propósito de análisis es la falta de ambientes de trabajo óptimos e ideales para los colaboradores y cómo éste impacta bien sea, de

manera positiva o negativa en el rendimiento y productividad de las empresas, generando consecuencias a nivel personal y profesional; produciendo enfermedades laborales y afectaciones psicológicas a sus empleados. Es de importancia que todas las organizaciones, presten la atención al recurso humano, proporcionando ambientes laborales apropiados, para que estos a su vez, puedan generar un mayor rendimiento a las organizaciones (Mulder, 2017).

Así pues, al basarse en la seguridad y salud en el trabajo como un campo interdisciplinar que busca adoptar estrategias de prevención de riesgos laborales, que eviten que el trabajo deteriore la salud de los colaboradores, se quiere realizar un análisis pertinente, donde se identifique las medidas de control y mejora para que los ambientes laborales, generen bienestar y seguridad a cada una de las personas que componen las organizaciones; mejorando el rendimiento productivo de las mismas.

Por tanto, para determinar el clima laboral de una empresa, se presentaron los conceptos más relevantes y relacionados, donde se analiza el nivel de satisfacción que sostiene el trabajador en la organización; según el sociólogo y psicólogo Elton Mayo quien realizó la teoría de las relaciones humanas, la cual determinó que el factor importante de las organizaciones, son los individuos que la conforman y llevan a cabo su misión y visión, además infiere que una persona está más ligada a la sensación de bienestar que le genera el ambiente que lo rodea, sus compañeros o el ámbito al que pertenece, que la propia tarea que desarrolla dentro de la organización (Mulder, 2017).

Con base en la revisión teórica realizada para esta monografía y la problematización anteriormente expuesta, surgió la siguiente pregunta problematizadora: ¿Cómo el clima laboral afecta el rendimiento de los trabajadores del Sector Salud en Colombia?

1.2 Justificación

La prestación de servicios de salud en Colombia se encuentra reglamentada por la Política Nacional de Prestación de Servicios de Salud según el Ministerio de la Protección Social (2005); la cual se encarga de garantizar el acceso y mejorar la calidad de los servicios que se prestan a la población colombiana.

De tal forma, según Díaz, et ál., (2020), el sector salud en Colombia es actualmente uno de los mayores generadores de empleos, el cual ofrece alrededor de un millón de empleos directos, sin incluir la cantidad de empleos indirectos que genera la producción, por ende, es importante saber que para que exista un servicio a la salud, el cual tiene un horario de atención al usuario 24/7 y para ello, deben operar profesionales de las diferentes ramas de la salud, los cuales tienen el objetivo de prestar y mejorar el bienestar de las personas, contribuyendo a que las personas puedan disfrutar el derecho a la salud enmarcado en la carta magna de la República de Colombia. Es por esto que los trabajadores del sector salud, se les debe garantizar el derecho a condiciones de trabajo saludables y seguras con el fin de ejercer con plenitud sus actividades, para que de esta forma puedan gozar y mantener su propia salud mental y física.

Por consiguiente, de acuerdo con la guía para el desarrollo e implementación de programas de salud y seguridad ocupacional para trabajadores de la salud, es relevante entender que los trabajadores de la salud al estar expuestos a gran variedad de riesgos laborales, como son: infecciones, contacto con productos químicos, radiación, calor, riesgo psicosocial, violencia y acoso (OMS, 2022); los cuales a diario pueden llegar a generar que los entornos de trabajo y/o la misma salud de los trabajadores de la salud se encuentre afectada en el ejercicio del desarrollo de sus competencias y actividades.

Es aquí donde se resalta el pilar fundamental en los sistemas de gestión en seguridad y salud en el trabajo, el cual se enmarca en la creación de ambientes laborales saludables y armónicos y es por tal razón que, desde este trabajo se desea identificar los alcances e influencias del clima laboral en el rendimiento de los trabajadores del Sector Salud en Colombia, teniendo en cuenta a su vez, que en la actualidad las organizaciones de los países desarrollados se han preocupado por mantenerse a la vanguardia del mercado, como de las nuevas estrategias para hacerse más competitivos.

A nivel mundial se entiende que el clima organizacional hostil, provoca una desvinculación de los colaboradores, puesto que, para que el trabajador esté totalmente comprometido con la empresa se necesita motivación, satisfacción y comodidad en su lugar de trabajo, inclusive por encima de la mejor maquinaria y/o tecnología para ejercer sus funciones, de allí parte la necesidad de este trabajo; con el fin de contribuir en nuevas perspectivas acerca de la importancia de mantener un clima laboral saludable y cómo este influye tanto de manera negativa como positiva en el rendimiento laboral.

No obstante, el rendimiento laboral depende de otros factores que conllevan a un clima laboral adecuado tales como son: salud mental y física, motivación, liderazgo, compromiso, interacciones sociales, etc.; entendiendo así, a los colaboradores como pieza clave en el desarrollo de las organizaciones, mejorando su bienestar y no siendo tratados como maquinaria de la industria (Martínez, 2018).

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Analizar cómo el clima laboral afecta en el rendimiento de los trabajadores del Sector Salud en Colombia a través de la investigación documental con el fin de encontrar la relación entre sí.

1.3.2 Objetivos específicos

Identificar los factores del clima laboral que afectan el rendimiento de los trabajadores del Sector Salud en Colombia.

Caracterizar cómo los factores que inciden en el clima laboral influyen en el rendimiento de los trabajadores del Sector Salud en Colombia.

Determinar las estrategias más usadas para mejorar el clima laboral de los trabajadores.

2. Marco referencial

2.1 Marco teórico

Para poder entender un poco más a que hace referencia el concepto de clima laboral, se plantearon antecedentes teóricos basados en las investigaciones de autores como Lewin, Lippitt y White (1939), estos realizaron estudios a grupos de personas donde se evidencia que el comportamiento del ser humano en los grupos de trabajo no está establecido en sus características a nivel personal; sino que a su vez influyen en su atmósfera, la importancia de los procesos de interacción social y el liderazgo que esté establecido dentro de la misma.

Por otro lado, Rensis Likert (1961) realizó varios estudios donde los resultados obtenidos es que, si se tiene un buen clima laboral, un lugar de trabajo seguro, estilos de liderazgo ideales en las organizaciones; el desempeño laboral de los colaboradores es eficiente, lo que llevaría a dar

resultados más altos en los niveles de productividad de la empresa, es así que si no se tiene un lugar sano los resultados serían negativos para las dos partes.

De acuerdo con estos aportes se acentúa la obra de Rensis Likert junto a Jane Gibson (1961), donde desarrollaron la teoría de los cuatro sistemas de clima laboral y el impacto de estos en las empresas:

Sistema I tipo autoritario explotador

La principal característica es que las decisiones las toma la alta dirección, carece de confianza a sus empleados y, por tanto, el entorno en el cual se ejercen las actividades está basado en el miedo, amenazas y las recompensas son escasas.

Sistema II tipo autoritario paternalista

Aquí aparece un grado de confianza por parte de la dirección a sus empleados, pero aún no existe una verdadera comunicación.

Sistema III tipo participativo

En esta la dirección ejerce confianza en sus colaboradores, permitiendo que los subordinados participen en la toma de decisiones y exista un consenso; el trabajo es valorado y por ende aparecen las recompensas.

Sistema IV Tipo participativo en Grupo

En este los colaboradores se sienten a gusto en su lugar de trabajo, pues hacen parte de la toma de decisiones de la organización lo cual promueve una relación de amistad y confianza.

Otro aporte es el de McGregor (1960), el cual cambió el pensamiento sobre el lado humano de la organización y considera que, en las empresas los jefes o líderes son los responsables de crear el clima laboral para aquellos individuos; así pues, considera que el clima laboral se puede entender en función a la teoría X y Y, donde analiza un tipo de liderazgo tradicional y uno más humanista.

Este, exalta que las empresas deben promover el desarrollo de participación, creatividad y de tecnologías para obtener resultados positivos en los ambientes laborales.

Por tal motivo, el tema de clima laboral es de suma importancia para las organizaciones, las cuales van en búsqueda de una mejora continua y un ambiente de trabajo sano e idóneo para sus colaboradores, es por ello que los autores enunciados en esta monografía, se basan en el análisis del comportamiento del individuo y su entorno, manifestando las causas y efectos que se ejerce en ambientes hostiles y sanos; donde el resultado es incorporar al individuo en las actividades propias de la organización, haciéndolo parte en la toma de decisiones, generando un clima organizacional saludable.

Después de plasmar los antecedentes y aportes por los autores, es de considerar que se cuenta con diferentes conceptos de clima en las organizaciones; por tanto, de acuerdo con los estudios realizados este concepto se distingue en tres perspectivas (Bordas, 2016):

Perspectiva realista

El clima es considerado de carácter objetivo, donde se caracteriza por ser independiente a la apreciación de los miembros.

Perspectiva fenomenológica

El clima se considera como atributo a las personas, aplicando aspectos individuales de forma subjetiva.

Perspectiva interaccionista

Esta busca la unión de los dos enfoques, logrando tener un clima tanto objetivo y subjetivo, involucrando a la organización y sus miembros.

Tabla 1. *Conceptos de clima organizacional, diversos autores*

Autor Principal	Definición
Lewin (1951)	El comportamiento humano es función del “campo” psicológico o ambiente de la persona, el concepto de clima es útil para enlazar los aspectos objetivos de la organización.
Argyris (1957)	El clima organizacional se caracteriza, como la cultura organizacional, con ello relaciona el concepto con los componentes de cultura y permite la delimitación de distintas subculturas dentro de la organización.
Halpin y Croft (1963)	El clima organizacional se refiere a la opinión que el empleado forma de la organización.
Forehand y Gilmer (1964)	El clima es el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influyen en el comportamiento de las personas que lo forman.
Tagiuri (1968)	El clima organizacional es una cualidad relativa del medio ambiente interno de una organización que la experimentan sus miembros e influye en la conducta de estos. Se puede describir en términos de los valores de un conjunto particular de características.
Pace (1968)	El clima organizacional es el patrón de características organizativas con relación a la calidad del ambiente interno de la institución, el cual es percibido por sus miembros e influye directamente en sus actitudes.
Campbell (1976)	El clima organizacional es causa y resultado de la estructura y de diferentes procesos que se generan en la organización, los cuales tienen incidencia en la perfilación del comportamiento.
Brunet (1987)	El clima organizacional se define como las percepciones del ambiente organizacional determinado por los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados, y las variables resultantes como la satisfacción y la productividad que están influenciadas por las variables del medio y las variables personales. Esta definición agrupa entonces aspectos organizacionales tales como el liderazgo, los conflictos, los sistemas de recompensas y de castigos, el control y la supervisión, así como las particularidades del medio físico de la organización.
Peiró (1995)	El clima organizacional se trata de percepciones, impresiones o imágenes de la realidad organizacional, pero sin olvidar que se trata de una realidad subjetiva.

Autor Principal	Definición
Silva (1996)	El clima organizacional es una propiedad del individuo que percibe la organización y es vista como una variable del sistema que tiene la virtud de integrar la persona, los grupos y la organización.
Gonçalves (1997)	El clima organizacional es un fenómeno que interviene en los factores de la organización y las tendencias motivacionales, viéndose reflejado en el comportamiento de los miembros de ésta.

Adaptada (Vega, et ál., 2006).

No obstante, el Ministerio de la Protección Social (2007) realizó la Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales, donde se evidencio que los factores de riesgo identificados como preeminente fueron ergonómicos y psicosociales. De los cuales, dos de cada tres trabajadores, expresaron estar expuestos a factores psicosociales en la última jornada laboral y entre un 20% y un 33% manifestaron percibir altos niveles de estrés. Estos factores fueron también relacionados a la ocurrencia de accidentes de trabajo.

Por otro lado, el Ministerio del Trabajo (2015), realizó la Segunda Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Sistema de Riesgos Laborales de Colombia, la cual reincide que los factores ergonómicos y psicosociales continúan siendo prioritarios en los diferentes sectores donde, más del 60% de los trabajadores deben atender usuarios, el 47.47% sostener un nivel de atención alto o muy alto, el 43% aprecio que debe realizar su trabajo de forma muy rápida o con intervalos muy estrictos y el 20% de la población explicó que nunca o casi nunca puede tomar pausas en su trabajo, entre otros.

Además, entre los años 2009 y 2012 se percibió un aumento del 43% de los trastornos mentales y del comportamiento, primordialmente por reconocimiento de eventos de ansiedad y de depresión (Ministerio del Trabajo, 2017).

De tal forma, lo concerniente a la dimensión de nuevos diagnósticos de enfermedad mental según lo informado por Fasecolda en el periodo de 2009 a 2017 (Ministerio del Trabajo, 2019), se encontró: los trastornos de ansiedad con el 44%, trastorno depresivo recurrente con el 15,1, reacciones al estrés grave y trastornos de adaptación con el 12,7%, trastornos mixtos de la conducta y de las emociones con el 11,1%, episodio depresivo con el 9,5% (Ministerio del Trabajo, 2019).

Adicional a estas cifras, y centrándonos en el sector salud, según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022), en proporción mundial; el 63% de los trabajadores de la salud revelan haber sufrido alguna forma de violencia en su lugar de trabajo. Sumado a esto, el transcurso de la pandemia por coronavirus (COVID-19), a nivel mundial el 23% de los trabajadores de la salud de primera línea sufrieron depresión y ansiedad, el 39% sufrieron insomnio y general, los profesionales de la salud tuvieron un mayor riesgo de suicidio.

De tal forma, la OMS (2022) considera que las condiciones de trabajo que causan enfermedades laborales, accidentes de trabajo y absentismo, generan un costo financiero significativo para el sector de la salud (que se estima llega hasta el 2% del gasto en salud).

Sin embargo, a pesar de esto a la fecha solo 26 de los 195 Estados miembros de la OMS disponen de instrumentos normativos y programas nacionales para la gestión de la salud y seguridad ocupacional de los trabajadores de la salud (OMS, 2022).

2.2 Estado del arte

En este apartado se presentó una comprensión de los conceptos de clima laboral y rendimiento laboral; ya que estos son los pilares fundamentales de esta monografía.

Para dar inicio es importante decir que según Olaz (2013), el clima laboral hace referencia a las características que perciben los individuos sobre el medio físico y humano donde ejecuta las actividades laborales cotidianas. De igual manera, es considerado como una variable dependiente e independiente de la estructura de las organizaciones y de todos los diferentes procedimientos generados en la empresa que terminan alterando y/o cambiando los comportamientos de los trabajadores.

Así pues, cabe resaltar que el clima laboral está compuesto por diferentes factores, desde áreas físicas como emocionales; las cuales inciden en el desempeño y comportamiento de los integrantes de una empresa; los cuales, según Lucas, et ál., (2019), son:

Comunicación

Se debe implementar de manera horizontal por todos los sectores de la organización; permitiendo así que todos los funcionarios conozcan los objetivos, las necesidades y los logros.

Colaboración

En este se evalúan niveles de respeto, colaboración, confianza y compañerismo.

Liderazgo

Este involucra a todas las personas responsables de cada área de trabajo de la organización.

Carrera profesional

Relacionado con el nivel de preparación académica, habilidades y destrezas de los individuos que laboran dentro de una organización; lo cual a su vez les permite optar por un

ascenso y en fin último, esto repercute en mejores sueldos, calidad de vida y puestos acordes al desempeño.

Satisfacción

Son aquellas actitudes que una persona manifiesta hacia su labor cotidiana. Para ellos es importante, que se establezca una buena relación entre la administración y los trabajadores, lo cual satisface a ambas partes.

Condiciones físicas

Hace referencia a los contextos en los cuales se desarrollan las actividades propias de las organizaciones, verificando factores de iluminación, ruidos, equipos y elementos necesarios para llevar a cabo estas funciones.

El diagnóstico del clima laboral otorga la retroalimentación de aquellos procesos que desequilibran los factores anteriormente mencionados; lo cual permite generar planes de mejora que optimicen los niveles de motivación y rendimiento (Lucas, et ál., 2019). Considerando que aquellas empresas que se preocupan por el bienestar del personal que labora en ellas, son aquellas que van en búsqueda de un mejoramiento continuo; esto, basados en que la productividad tiene como base el bienestar y la motivación.

Por otro lado, según (Cuba, et ál., 2020), el rendimiento laboral es la relación entre los resultados y el tiempo empleado para obtenerlos; por tanto, cuanto menor sea el tiempo utilizado, más productivo es considerado el sistema que lo ejecuta. Así pues, en el marco del rendimiento se relaciona la cantidad de recursos utilizados con la producción final u obtenida.

Adicionalmente, es importante mencionar que según WorkMeter (s.f) el proceso para que las empresas puedan crecer económicamente y que, así mismo sean rentables, es imperativo mejorar el rendimiento o productividad de sus colaboradores, por lo cual debe ser medible y

analizable la situación de la empresa y su proyección a mediano y largo plazo. Del mismo modo, para que la organización presente un nivel alto en su rendimiento laboral, se considera importante que sus funcionarios conozcan la política, objetivos, visión y misión de la empresa y adicionalmente que tenga claras y definidas sus funciones y tareas dentro de la organización (WorkMeter, s.f).

2.3 Marco legal

Esta monografía tiene como sustento la Constitución Política de Colombia de 1991, la cual en el artículo uno (1) habla de ser “democrática, participativa y pluralista fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general”. Y, en los artículos 16, 17, 20, 25, 49, 53 y 57, los cuales expresan los derechos de todos los colombianos, el libre desarrollo de su personalidad, libertad de expresión y difusión de sus pensamientos, derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas, acceso a los servicios de promoción, protección, derecho a la capacitación, el adiestramiento y el descanso necesario, trabajo en igualdad de oportunidades, entre otros (Constitución Política de Colombia, 1991).

Adicionalmente, la Ley 1562 de 2012 “por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional” en la cual se determina y define el grupo de normas con el fin de generar promoción, prevención y protección de todos los trabajadores ante las enfermedades y accidentes que puedan llegar a afrontar durante la realización de sus labores (Congreso de Colombia, 2012), y el Decreto 1072 de 2015 “Decreto único reglamentario del sector trabajo” que bajo su disposición fomenta las políticas y estrategias en materia laboral, el respeto por los derechos fundamentales del trabajador, sus garantías, la promoción y protección de la economía colaborativa y/o solidaria para el trabajo digno, lo que

lleva a cabo mediante un sistema eficiente de vigilancia, registro, información, inspección y control; de igual forma, el diálogo social debe ser fundamental, con el fin de promover el buen desarrollo de las relaciones laborales (Ministerio del Trabajo, 2015).

De igual forma, la Ley 1616 de 2013 que tiene como objeto garantizar en su naturaleza el Derecho a la Salud Mental de la población colombiana, mediante la promoción y prevención de las enfermedades mentales, teniendo como prioridad niños, niñas y adolescentes, manteniendo la atención integral e integrada en materia de salud mental en el sistema general de seguridad social en salud con enfoque hacia la calidad de vida y la atención primaria en salud (Congreso de Colombia, 2013).

Así mismo, el Decreto 676 de 2020 “por el cual se incorpora una enfermedad directa a la tabla de enfermedades laborales y se dictan otras disposiciones”, incorporando la COVID19 como enfermedad laboral modificando así, el decreto 1477 de 2012 en su artículo 4, también la sección II parte A “enfermedades laborales directas, grupo de enfermedades para determinar el diagnóstico médico, del anexo técnico del decreto 1477 de 2012” (Ministerio del Trabajo, 2020).

Por otra parte, la Resolución 2646 de 2008 “Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional”, la presente resolución tiene como objetivo establecer el conjunto de medidas y definir las obligaciones de los diversos actores sociales en materia de detección, evaluación, prevención, intervención y seguimiento permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el ámbito laboral, así como investigar e identificar la fuente de la enfermedad generada por estrés laboral (Ministerio de la Protección Social, 2008), de igual forma la Resolución 652 del 2012 dictaminada por el Ministerio del

Trabajo, la cual tiene como objeto la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral de entidades públicas y privadas, determinando las diferentes responsabilidades de los empleados públicos y privados como de las administradoras de riesgos laborales en el marco de las actividades preventivas y correctivas del acoso laboral enmarcadas en el artículo 14 de la Resolución 2646 de 2008 (Ministerio del Trabajo, 2012).

Consecuente a las anteriores resoluciones, se toma en cuenta la Resolución 1356 de 2012, la cual modifica parcialmente la resolución 652 de 2012 en sus artículos 3,4,9 y 14 (Ministerio del Trabajo, 2012).

Sumado a esto, la Resolución 2764 de 2022, “Por la cual se adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la Promoción, Prevención e Intervención de los Factores Psicosociales y sus Efectos en la Población Trabajadora y sus Protocolos Específicos y se dictan otras disposiciones”, las cuales serán aplicadas a todos los empleados públicos y privados, trabajadores dependientes e independientes; pues estos serán los referentes técnicos obligatorios, para la identificación, evaluación e intervención de los factores de riesgo psicosocial de toda entidad (Ministerio de Trabajo, 2022).

Finalmente, es de vital importancia la incorporación en las organizaciones las diferentes Guías Técnicas Colombianas (GTC) orientadoras para la implementación de las distintas herramientas presentes en los requisitos legales establecidos, por ello se encontró que la GTC-ISO 45003 brinda orientación sobre la gestión de riesgos psicosociales dentro de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST) basado en la norma ISO 45001, lo que permite a las empresas prevenir enfermedades y agotamiento asociadas al trabajo de sus colaboradores y otras partes involucradas, favoreciendo el bienestar de la organización (Icontec, 2021).

3. Diseño metodológico

Para iniciar es pertinente delimitar que la investigación documental es un procedimiento científico, por medio del cual se indaga, recolecta, organiza, analiza e interpreta información frente a un tema de interés. En consecuencia, una monografía “es el texto de información científica por medio del cual se dan a conocer los resultados de la investigación documental” (Morales, s.f, p.1).

Teniendo en cuenta lo anterior, la metodología que se implementó en este trabajo se basó en una investigación documental, no probabilística a conveniencia, por medio de la cual se da paso a la construcción de conocimientos a partir de indagación en diferentes fuentes académicas como: Google Academics, libros, Web of Science, Ebsco y las fuentes adicionales que nos facilita en CRAI de la Universidad Santo Tomás; basados en criterios que fueron establecidos como ecuaciones de búsqueda.

Tabla 2. Ecuaciones de búsqueda en bases de datos

Búsqueda	Academic	Web of Science	Ebsco	Science Direct
rendimiento AND trabajador AND "clima organizacional"	0	511	1	27
trabajador AND "clima organizacional"	12	994	24	51
afectación AND "clima organizacional"	2	6542	2	7
clima organizacional AND "sector salud en Colombia"	25	1	1	0

Búsqueda	Academic	Web of Science	Ebsco	Science Direct
rendimiento AND trabajador AND "sector salud en Colombia"	28	0	2	0
("trabajador OR empleado") AND ("clima organizacional" OR "clima laboral")	1338	12550	2204	176
afectación AND ("clima organizacional" OR "clima laboral")	3	19335	169	14
rendimiento AND ("trabajador OR empleado") AND ("clima organizacional" OR "clima laboral")	140	20023	272	80
rendimiento AND ("trabajador OR empleado") AND ("clima organizacional" OR "clima laboral") NOT ("Enfermedad laboral")	235	2	8	15
yield AND ("worker OR employee") AND ("organizational climate" OR "work climate")	1140	590	11241	1466

Nota: Modificada de Ejercicio Base de Datos.

De esta forma, según Morales (s.f) indica los pasos para llevar a cabo una investigación documental, eficiente, directa y que genere buenos resultados, por ende, la anterior base de datos de búsqueda se filtró de la siguiente manera:

1. Se seleccionó y delimitó el tema a abordar.
2. Se realizó la recopilación de la información y de fuentes referenciales.
3. Se determinaron los siguientes criterios de inclusión y exclusión, esto con el objetivo de filtrar las referencias encontradas en las distintas bases de datos a través de las ecuaciones de búsqueda.

Criterios de inclusión

- Artículos, monografías, revistas, libros, páginas gubernamentales y/o oficiales que trataran sobre clima laboral, riesgo psicosocial y su relación con el rendimiento laboral.
- Normatividad y aspectos legales vigentes en Colombia que rigen el actual Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST).
- Artículos, monografías, revistas, libros, páginas gubernamentales y/o oficiales que abordaron el análisis del clima laboral en el sector salud de Colombia.
- Artículos, monografías, revistas, libros, páginas gubernamentales y/o oficiales que evaluaron el impacto del clima laboral en el rendimiento de los trabajadores del sector salud en Colombia.
- Publicaciones que abordaron los distintos factores del clima laboral que afectan el rendimiento laboral en los trabajadores del sector salud en Colombia.
- Artículos, monografías, revistas, libros, páginas gubernamentales y/o oficiales que caracterizaron como los factores que inciden en el clima laboral influyen en el rendimiento de los trabajadores del sector salud en Colombia.
- Publicaciones que describieron estrategias efectivas para mejorar el clima laboral de los trabajadores del sector salud en Colombia.

Criterios de exclusión

- Publicaciones que no estuvieran relacionadas con el análisis del clima laboral en el sector salud y/o que pertenezcan al sector salud de otros países.
- Todas aquellas publicaciones que cuyo contenido evaluó el impacto del clima laboral en el rendimiento de los trabajadores y pertenezcan a un sector económico diferente al sector salud en Colombia.

Basados en los criterios de inclusión y exclusión para la selección de la información, se realizó una lectura rápida, pero crítica de resúmenes, introducción y conclusiones de los artículos y referencias; basándonos en las ideas principales y su correlación con nuestros objetivos, esto con el fin de seleccionar las referencias bibliográficas con mayor aporte a nuestro trabajo. Por consiguiente, se agrega la tabla 3 de las referencias seleccionadas teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión.

4. Se organizaron los datos y se elaboró un esquema conceptual del tema.
5. Se realizó el análisis de los datos y organización de la monografía.
6. Finalmente, se redactó la monografía o informe de la investigación y se presentó el respectivo producto final.

Tabla 3. Referencias seleccionadas según criterios de inclusión y exclusión

Título	Autor (es)	Año de Publicación	Tipo de publicación	Descripción
Psicología del Trabajo y de las Organizaciones Reflexiones y Experiencias de Investigación.	Aguilar, M., & Rentería, E.	2009	Libro	Aporte sobre la comprensión de los fenómenos organizacionales y su relación con el trabajo.
Clima Organizacional en Empresas Colombianas.	Álvarez, J. & Flórez, L.	2004	Monografía	Importancia del clima organizacional, características, aspectos positivos y formas de aplicación en las empresas.
Influencia de la pandemia por COVID-19 en el clima organizacional de un laboratorio clínico del municipio de Chinú Córdoba	Barcenas, I.	2020	Artículo de investigación	Efectos de la pandemia por COVID 19 en los trabajadores de un laboratorio clínico de Chinú Córdoba con el fin de plantear estrategias de mejora en el clima organizacional de dicho laboratorio.
Gestión estratégica del clima laboral	Bordas, M.	2016	Libro	Visión global sobre la importancia del clima laboral en las organizaciones, conceptos y estrategias a implementar para mejorarlo a través técnicas cualitativas de análisis del discurso.
“¿Puede Influir el Clima Laboral en la Productividad?”	Brancato, B., & Juri, F.	2011	Artículo de investigación	Describe la importancia que tiene para las empresas conocer su clima laboral, debido a que a través de este pueden sacar ventajas competitivas frente a sus competidores, así mismo cuidar su recurso humano.
La Administración Científica de Frederick W. Taylor: una Lectura Contextualizada.	Carro, F., & Caló, A.	2012	Artículo de revisión	Interpretación sobre la obra de Frederick W. Taylor y su visión de la cultura de la administración científica en las empresas.
Ley 1562 de 2012. Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional.	Congreso de Colombia.	2012	Normatividad	Busca determinar el conjunto de normas con el fin generar promoción, prevención y protección de todos los trabajadores ante enfermedades y accidentes que se puedan generar producto de su labor.

Título	Autor (es)	Año de Publicación	Tipo de publicación	Descripción
Incidencia del Clima Laboral en la Calidad de Atención en Servicios de Salud.	Cortázar, L., & Chamorro M.	2014	Monografía	Descripción de la influencia que tiene el clima laboral en la calidad de atención en los servicios de salud y aporta estrategias para llevar a cabo la gestión del personal de salud en las instituciones.
Carga mental de trabajo: fatiga [Nota Técnica de Prevención 445]	De Arquer, I.	1997	Guía técnica	Definición de fatiga mental y la influencia del clima laboral en la aparición de esta.
Relación entre estrés laboral y cultura organizacional en empleados del sector salud. Espacios.	Díaz, G., Plaza, M., & Hernández, H.	2020	Artículo de investigación	Estudia la relación entre estrés laboral y cultura organizacional en los empleados administrativos del sector salud en la ciudad de Montería.
Maslow, su Pirámide y las necesidades en tu empresa.	Díaz, R.	2018	Página web de consultoría en seguridad y salud en el trabajo	Categorización y jerarquización de las necesidades humanas.
Inductive Measures of Psychological Climate.	Koys, D., & Decottis, T.	1991	Libro	Identificación de los ámbitos del clima laboral los cuales se deben evaluar a nivel psicológico y organizacional con el fin de hallar el nivel de apreciación y/o impresión que tienen los trabajadores acerca de su entorno laboral.
Política Nacional de Prestación de Servicios de Salud.	Ministerio de Salud y Protección Social.	2005	Normatividad	Reglamentación de la prestación de servicios de salud en Colombia y mejorar la calidad de los mismos.
Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales.	Ministerio de Salud y Protección Social.	2007	Informe ejecutivo.	Refleja el impacto del factor de riesgo psicosocial en los trabajadores colombianos.
Glosario laboral.	Ministerio del Trabajo.	1979	Página web del Ministerio	Terminología.

Título	Autor (es)	Año de Publicación	Tipo de publicación	Descripción
Segunda Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales.	Ministerio del Trabajo.	2015	del Trabajo de Colombia Informe ejecutivo.	Refleja el impacto del factor de riesgo psicosocial en los trabajadores colombianos.
Bienestar y salud mental: un compromiso de MinTrabajo y el Sector Público.	Ministerio del Trabajo.	2019	Comunicado de prensa.	Adoptan una serie de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial en las empresas, teniendo en cuenta que estos han sido identificados como prioritarios en las encuestas sobre condiciones de salud y trabajo realizadas en 2007 y 2013.
Factores que intervienen en la productividad en el sector salud.	Mosquera, C., & Ramírez, L.	2018	Artículo de revisión	Concluye que la productividad se ve influida por las condiciones presentes en la empresa, lo cual se ve reflejado en los estudios aplicados a instituciones del sector salud, comprendiendo que la satisfacción de los trabajadores solo se puede dar en ambientes sanos y con garantías de protección para el trabajador.
Teoría de las Relaciones Humanas de Elton Mayo.	Mulder, P.	2017	Artículo de revisión	Aborda la teoría de las relaciones humanas y se cambia la concepción del trabajador a un ser pensante y que requiere atención para verse motivado, obteniendo beneficios para la organización de dicha motivación.
Pandemia COVID-19 y el malestar emocional del personal de salud en los servicios de urgencias, hospitalización y UCI	Niño, H., Pérez, P.	2022	Artículo de investigación	Describe como a causa de la pandemia por COVID19 en trabajadores de la salud se da un aumento significativo en los síntomas asociados a malestar emocional y

Título	Autor (es)	Año de Publicación	Tipo de publicación	Descripción
del Hospital Santa Clara de Bogotá.				afectación de la salud mental, en donde los más frecuentes son ansiedad y depresión, poniendo en evidencia la necesidad de generar planes de apoyo emocional en las entidades de salud, previniendo afectación en la salud mental de los trabajadores de la salud.
El Clima Laboral en Cuestión. Revisión Bibliográfica-Descriptiva y Aproximación a un Modelo Explicativo Multivariable.	Olaz, A.	2013	Artículo de revisión	Este artículo propone un modelo explicativo del clima laboral, a partir de una justificación teórica, donde de nuevo el contexto de la empresa y la especial significancia de los recursos humanos son la base de las organizaciones.
Executive summary: caring for those who care: guide for the development and implementation of occupational health and safety programmes for health workers.	Organización Mundial de la Salud.	2022	Guía técnica y clínica	Proporciona una visión general de los elementos necesarios de la salud ocupacional y programas de seguridad a nivel nacional, subnacional y de instalaciones, así como asesoramiento para el desarrollo e implementación de tales programas con la participación de representantes de las organizaciones de empleadores y de trabajadores, así como de otras partes interesadas.
Salud ocupacional: los trabajadores de la salud.	Organización Mundial de la Salud.	2022	Página web oficial	Cifras e información sobre las condiciones laborales y la prevalencia de enfermedades en el personal de salud.
Influencia del Clima Organizacional en las Funciones de los Empleados del Centro de Salud Luis Eduardo Domínguez	Pérez, I.	2017	Artículo de investigación	Muestra como el clima organizacional puede influir positiva o negativamente en el desarrollo de las actividades cotidianas de los empleados dentro de la organización.

Título	Autor (es)	Año de Publicación	Tipo de publicación	Descripción
de la Ciudad de Guadalajara de Buga. El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda.	Pilligua, C., & Arteaga, F.	2019	Artículo de investigación	Evalúa el clima laboral como factor clave en el rendimiento y productividad de la empresa Hardepex Cía. Ltda. Los resultados encontrados, determinaron que, el clima laboral en los trabajadores dentro de la organización no es el adecuado, impactando negativamente en el rendimiento y productividad de la empresa.
Caracterización de la enfermedad laboral 2022.	Ponce Bravo, G.	2022	Revista	Cifras sobre enfermedad laboral después de la pandemia por COVID19 en los trabajadores del sector salud en Colombia.
La Pirámide de Maslow al Microscopio.	Rodríguez, K.	2018	Artículo de revisión.	Pirámide de las necesidades humanas de Maslow.
Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá	Vega, et ál.	2006	Artículo de revisión.	Revisión de diferentes estudios y posturas sobre el clima organizacional y la psicología laboral.
Guía pedagógica estrategias de comunicación, motivación y liderazgo orientadas al fortalecimiento del proceso de cultura organizacional.	Ministerio de Salud y Protección Social.	2010	Guía pedagógica	Herramientas básicas, para el mejoramiento de la calidad por medio de la identificación de mejores prácticas, dentro del contexto de los servicios de salud.
La motivación del trabajador en la empresa, Universidad Miguel Hernández de Elche (trabajo de grado)	Mula, L.	2016	Trabajo de grado	Investigación sobre la motivación laboral como a los trabajadores les motivan muchas variables en el trabajo.
Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo.	Sánchez, M., & García, M.	2017	Revista científica	Satisfacción laboral de los trabajadores en empresas modernas.

3.1 Alcance y limitaciones

Alcances

Mediante la investigación documental, se identificó en distintas bases de datos diferentes teorías, posturas, relación y efectos del clima laboral y/u organizacional frente al rendimiento laboral de los trabajadores del sector salud en Colombia; así mismo, los riesgos psicosociales entre otras afecciones a los trabajadores asociadas al tema tratado en este documento. Se establecerán las posibles variables, causas y deficiencias que puedan tener las organizaciones en el manejo de su clima laboral que puedan llegar afectar el desempeño laboral, la salud psicológica y física de sus colaboradores. Finalmente se darán algunas recomendaciones basadas en el marco teórico y análisis final con el objetivo de contribuir a la mejora del clima organizacional del sector salud en Colombia. (Pilligua y Arteaga 2019).

Limitaciones

Este trabajo se enfocó únicamente en la teoría e información aportada por otros autores, por lo cual, no se realizó intervención directa en alguna empresa y/o entidad de prestadora de salud y sus trabajadores, así mismo, no se evaluó el estado emocional de los trabajadores, el clima laboral de alguna organización y el desempeño laboral de los colaboradores, y, por ende, no plasma inferencias estadísticamente relevantes.

3.3 Presupuesto

Tabla 5. *Presupuesto para la elaboración de la monografía*

Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Equipos	3	\$ 600.000	\$ 1.800.000
Bibliografía	46	\$ 0.00	\$ 0.00
Servicios Públicos (Internet, Luz)	6	\$ 40.000	\$ 240.000
Recurso Humano	3	\$ 1.500.000	\$ 4.500.000
Transporte	9	\$ 4.800	\$ 43.200
Total			\$ 6.583.200

4. Resultados

Ahora bien, dando inicio a los resultados de esta monografía, nos permitiremos plasmarlos de acuerdo a cada uno de los objetivos específicos que se han planteado para tal fin:

Así pues, el primero de ellos es identificar los factores del clima laboral que afectan el rendimiento de los trabajadores del Sector Salud en Colombia. De acuerdo a la búsqueda de las bases de datos, se identifica que los factores del clima laboral que afectan el rendimiento de los trabajadores del Sector Salud en Colombia son:

Tabla 6. *Resultado de acuerdo con el primer objetivo específico*

Factor	Definición
Satisfacción Laboral	Según Mosquera y Ramírez (2018), indican que el grado de satisfacción laboral puede llegar a afectar tanto la cantidad, como la calidad del trabajo que desempeñan las personas en una organización; además también llega a incidir sobre otros aspectos como el ausentismo laboral o el buscar nuevas opciones con el fin de abandonar la organización. Adicionalmente, según Sánchez y García (2017), los altos mandos deben propiciar una relación sana entre la gerencia y sus colaboradores, lo cual beneficia a ambas partes, promoviendo un ganar-ganar. De tal forma, el trabajador que se encuentra en un ambiente agradable en la organización, donde sus jefes reconocen su trabajo y lo incentivan a mejorar mediante ascensos u otro tipo de motivaciones, generará satisfacción personal; la cual algunos trabajadores no lo manifiestan abiertamente, y cuando estos no se encuentran satisfechos, algunos empiezan a reducir su productividad. El presente factor identificado se puede relacionar con la necesidad de autorrealización – Pirámide de Maslow - sobre lo cual es básico el considerar la forma en cómo se da trato y satisfacción del cliente interno que son las personas que trabajan en el sector salud, y que son los principales expuestos a que la satisfacción laboral sea afectada por la percepción y expresión del cliente, que lo hace en cada atención.
Liderazgo	Según Lucas, et ál., (2019) este involucra a todas las personas responsables de las áreas de trabajo de estas organizaciones. Así pues, según el Ministerio de Protección Social (2010), manifiesta que el liderazgo es una relación social que se establece entre los diferentes niveles jerárquicos y los trabajadores. (p.18) Este factor guarda una relación directa con la necesidad social, ya que se centra en el factor de autonomía y libertad que la persona siente que tiene dentro del rango de su trabajo, y sobre lo cual puede expresar la creatividad e implementar formas propias de dar manejo al rendimiento, dentro de los límites del alcance de su trabajo.
Motivación	Según Pilligua y Arteaga (2019) la motivación constante es el pilar para tener trabajadores comprometidos y satisfechos. De igual forma, Mula (2016), define la motivación como un factor importante para ejecutar determinadas actividades que estén acompañadas de recompensas y gratificaciones personales. Anexando que con este se llega a aumentar los niveles de autoestima de la persona, ejerciendo sinergia positiva que el trabajador puede mantener dentro del desarrollo de su labor; mismo aspecto que también se puede reflejar de forma directa en la percepción de los usuarios, conllevando a que la carga negativa del clima laboral pueda presentar signos de

Factor	Definición
Comunicación	disminución y mejora, a modo de poder establecer cordialidad y mejor ánimo dentro del clima laboral. Según Lucas, et ál., (2019), la comunicación se debe implementar de manera horizontal por todos los sectores de la organización; permitiendo así que todos los funcionarios conozcan los objetivos, las necesidades y los logros. De tal modo, según Calvache (2015), define que la comunicación es un proceso que permite al individuo relacionarse y mejorar el bienestar y la calidad de vida; la cual juega un papel relevante en el mundo de la vida, que equivale al espacio donde se integran cultura, sociedad, lenguaje y ser humano, a partir de la interacción interpersonal. Siendo esta una necesidad de seguridad, que crea el fundamento de los valores corporativos dentro del clima laboral; tales valores, puede ser respeto, transparencia, tolerancia, igualdad, satisfacción del cliente interno, etc., lo cual se considera cambiante dentro de la dinámica de trabajo del sector salud y por ello, es de suma importancia para poder establecer procesos de resolución de conflictos en pro de mejorar la dinámica.
Recompensa y Reconocimiento	Según Mosquera y Ramírez (2018), establecen que la productividad laboral en el sector salud, se ve permeada no solo por factores de remuneración salarial o las adecuadas jornadas laborales, sino también por el reconocimiento de la importancia de la labor prestada por cada uno de los funcionarios que, en este sector laboral, pues de esta manera logran crear condiciones laborales óptimas para el ejercicio de estas labores. Adicional la Pirámide de Maslow según Díaz (2018) este factor se refiere al factor de autorrealización, donde la importancia radica en cómo la persona se siente reconocida y recompensada, y sobre todo en la que puede observar de primera mano la influencia de su trabajo en las personas, además de poder identificar con claridad su rol dentro de toda la dinámica de trabajo, y el cómo bajar el rendimiento se puede convertir en un efecto dominó que terminara recargando a las demás personas, y que en el panorama general de sistema de salud y de la atención que se presenta puede generar un déficit en el rendimiento.
Relaciones Interpersonales	Según Mulder (2017) es uno de los factores más importantes dentro de una organización, son los individuos que la conforman y llevan a cabo su misión y visión. Por tanto, según Mula (2016), el tipo de relaciones que crea un individuo dentro de una organización deben ser sanas y fluidas, pues esta, está directamente relacionada con el ánimo y la productividad de la misma, y por ello es necesario vigilar las relaciones que se establece entre el personal.

Factor	Definición
Ergonomía	Así pues, se infiere que una persona está más ligada a la sensación de bienestar que le genera el ambiente que lo rodea, sus compañeros o el ámbito al que pertenece, que la propia tarea que desarrolla dentro de la organización. Este es un factor base, o también llamado necesidad de seguridad, ya que si bien todas las personas son independientes, no por eso son antisociales, por lo que al momento de considerar el factor de afectación del clima laboral y la relación con el rendimiento, es importante que se identifique la necesidad de poder crear la seguridad de que las relaciones interpersonales no se verán afectadas o coartadas por el desarrollo de las labores dentro del sistema de salud, lo cual implica también que los aspectos de inconformidad no se trasladen o lleguen al ámbito personal de los funcionarios del sector salud. Según Lucas, et ál., (2019) hace referencia a los contextos en los cuales se desarrollan las actividades propias de estas organizaciones, verificando factores de iluminación, ruidos, equipos y elementos necesarios para llevar a cabo estas funciones; sobre lo cual los trabajadores del sector salud basen su percepción del trabajo, y la comodidad con la que lo van a realizar, lo que guarda una inherente e inseparable relación con el rendimiento, puesto que a un mayor grado de comodidad del trabajador mayor será el rendimiento laboral, y mayor será el grado de tolerancia a los factores que se relacionan con las necesidades sociales y de autoestima.

Dando paso al segundo objetivo específico, el cual es: caracterizar cómo los factores que inciden en el clima laboral influyen en el rendimiento de los trabajadores del Sector Salud en Colombia; nos permitimos depurar la identificación de los factores que generan afectación del rendimiento laboral; lo que dio como resultado siete (7) factores destacados, que pueden ser ubicados y acoplados dentro de la Pirámide de Maslow, consintiendo una mejor caracterización del clima laboral y las implicaciones de su afectación. El ver/plantear la caracterización de los factores de clima laboral que se destacan en la afectación del rendimiento de esta forma proporciona un panorama estructurado sobre el cual generar una plataforma de estrategias para el mejoramiento del clima laboral, y en consecuencia la mejora del rendimiento; dicha plataforma

puede ser considerada como una escala de intervención, típicamente usada, de fuente, medio y persona.

El clima laboral es un aspecto fundamental que afecta significativamente la vida de los trabajadores de la salud en Colombia. Este clima puede verse influenciado por varios factores, que a su vez afectan el bienestar emocional, psicológico y físico de los empleados. Algunos de estos factores se señalan a continuación:

Figura 2. Caracterización de los Factores que Inciden en el Clima



Lo anteriormente expuesto, describe los factores que influyen en el clima laboral y el rendimiento de los trabajadores dentro del sector de la salud en Colombia, los cuales son factores multidimensionales y están interrelacionados. El liderazgo y la gestión adecuada de la organización son fundamentales para crear un ambiente laboral sano y positivo. Si los líderes no están comprometidos con mejorar las condiciones laborales y no fomentan la comunicación efectiva, el clima laboral puede verse afectado negativamente, consecuente a ello una disminución considerable en el rendimiento laboral de los colaboradores (Mosquera y Ramírez 2018).

Las relaciones interpersonales son otro factor clave en el clima laboral; pues, un ambiente de hostilidad, desconfianza o falta de respeto puede generar un ambiente laboral tóxico e insalubre, mientras que un ambiente de cooperación y apoyo mutuo puede mejorarlo. Las condiciones laborales, incluyendo la carga de trabajo, horarios y la seguridad en el trabajo, también tienen un impacto en el clima laboral y por ende el rendimiento de sus trabajadores (Díaz, Plaza y Hernández 2020).

La salud mental y física de los trabajadores también es sumamente importante, ya que los colaboradores necesitan estar en condiciones de salud óptimas para enfrentar las situaciones difíciles que surgen en su trabajo. Por último, la cultura organizacional influye en el clima laboral a través de las políticas y procedimientos de la organización. Una cultura que fomente la colaboración, el respeto y el trabajo en equipo tendrá un impacto positivo en el clima laboral y por consiguiente en el desempeño de sus trabajadores (Barcenás 2020).

Y finalmente, teniendo en cuenta el tercer objetivo específico que se basa en: determinar las estrategias más usadas para mejorar el clima laboral de los trabajadores; y bajo la base y linealidad de la caracterización establecida en el cumplimiento del segundo objetivo las estrategias

se pueden generar partiendo de los niveles de seguridad, comprendido en tres fases. 1. Fuente. 2. Medio y 3. Persona.

De esta manera, se interviene para minimizar y controlar los factores que inciden en el clima laboral del sector salud; es aquí donde se describe como se abarca las estrategias plasmadas.

Crear en la persona la consciencia sobre la cultura de la organización, lo cual le permite entender que en la fuente del trabajo se cuenta con la estructura para dar trato y manejo a cualquier tipo de conflicto en todo tipo de nivel dentro de la estructura del organigrama, al tiempo que la misma persona puede conocer cuáles son los canales a los que puede acudir para recibir ayuda y soporte para la gestión de los factores de seguridad.

En consecuencia, la necesidad de liderazgo se centra en la percepción de utilidad, toma de decisión y autonomía que cada persona puede reconocer y asumir dentro de su propia función, lo que da paso a la necesidad de autorrealización; la cual puede ser tomada como la gestión de intervención dentro del medio, ya que la motivación debe ser clara en todo sentido, y definida, a fin de que pueda servir como un referente de esfuerzo por el logro y la mejora del rendimiento dentro de los límites del trabajo; en donde en última instancia una mejora en el rendimiento conlleva a recompensas y reconocimiento, siendo este visto cómo una intervención en la persona y en su necesidad de autorrealización.

Lo anterior es una determinación de posibilidad de estrategia para gestión una mejora dentro del clima laboral y en consecuencia el aumento del rendimiento; lo que se fundamenta como el resultado, la revisión y análisis documental que se efectúa dentro del desarrollo de la presente monografía de investigación.

5. Conclusiones

Dentro del análisis expuesto en el desarrollo de la monografía que se fundamentó en los puntos claves de clima laboral y el rendimiento de los trabajadores, y frente a la evidencia del análisis documental es posible y se encuentra el campo de validez y competencia de los investigadores el afirmar de forma conclusiva que los factores del clima laboral que son relevantes para el rendimiento de los trabajadores dentro de un ambiente dinámico de trabajo que funciona sobre un incierto de atención, gestión y trato de usuarios del sistema de salud en Colombia, se desarrollan en una escala ascendente que no se manifiesta hasta que se llega al punto más alto, siendo este el que se relaciona con la motivación.

Y, una vez en este punto; en la persona se manifiestan con claridad los demás factores de afectación, y es aquí donde se plantea una plataforma de intervención, tal como se ha podido comprobar en la revisión documental, a causa de lo cual en los resultados de la presente monografía se expone la relación entre los factores y la pirámide de necesidades, con la finalidad de cambiar la visualización y facilitar la creación de estrategias, al verlas como una escala de intervención de tres fases y una gestión de necesidades fácilmente entendible y comprensible, todo enmarcado dentro del análisis, identificación y caracterización propia del sector salud en Colombia.

Referencias

- Aguilar, M. y Rentería, E. (2009). Psicología del Trabajo y de las Organizaciones Reflexiones y Experiencias de Investigación. Pág. 363-388. Universidad Santo Tomás y Universidad del Valle.
- Álvarez, J. y Flórez, L. (s.f). Clima Organizacional en Empresas Colombianas. Bogotá: Universidad de la Sabana. Recuperado de: <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/1851/131371.pdf>
- Arcila, S. y Soto, J. (2023). Análisis del clima organizacional y cómo impacta en el desempeño del área asistencial y operativa en el Centro Médico Zona In de EPS Sanitas en la ciudad de Bogotá. Recuperado de: <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/55737/slarcila.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Barcenás, I. (2020). Influencia de la pandemia por COVID-19 en el clima organizacional de un laboratorio clínico del municipio de Chinú Córdoba. Universidad de Córdoba. Recuperado de: <https://repositorio.unicordoba.edu.co/bitstream/handle/ucordoba/3759/BarcenásIsela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bordas, M. (2016). Gestión estratégica del clima laboral. Madrid, Universidad Nacional Estrategica a Distancia. Recuperado de: https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr&id=7ICxCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=clima+laboral+&ots=o_GzzWCsc3&sig=p4TNAI12-DGLp-k3dug-gjYp8cA#v=onepage&q=clima%20laboral&f=false

- Brancato, B., y Juri, F. (2011). “¿Puede Influir el Clima Laboral en la Productividad?”. Recuperado de: https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4936/brancato-puedeinfluirclimalaboralenlaproductividad.pdf
- Calvache C. (2015) Perspectiva sistémica de la comunicación humana y sus desordenes. Rev. Ciencias Salud. <http://www.scielo.org.co/pdf/recis/v13n3/v13n3a01.pdf>
- Carro, F., y Caló, A. (2012). La Administración Científica de Frederick W. Taylor: Una Lectura Contextualizada. Recuperado de: http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/30887/documento_completo.pdf
- Centro de Conocimiento en Salud Pública y Desastres. (s.f). Terminología. Recuperado de: http://www.saludydesastres.info/index.php?option=com_content&view=article&id=325:2-funciones-del-sector-salud&lang=es#:~:text=El%20sector%20salud%20se%20define,individuos%20o%20grupos%20de%20poblaci%C3%B3n.
- Congreso de Colombia. (2012). Ley 1562 de 2012. Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional. Recuperado de: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Ley-1562-de-2012.pdf>
- Congreso de Colombia. (2013). Ley 1616 de 2013. “Por medio de la cual se expide la Ley de Salud Mental y se Dictan otras Disposiciones”. Recuperado de: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-1616-del-21-de-enero-2013.pdf>
- Constitución Política de Colombia. (1991). Constitución Política de Colombia. Recuperado de: [Constitucion-Politica-Colombia-1991.pdf \(corteconstitucional.gov.co\)](#)

- Cortázar, L., y Chamorro M. (2014). Incidencia del Clima Laboral en la Calidad de Atención en Servicios de Salud. *Universidad Católica de Manizales*. Cali. Recuperado de: <https://repositorio.ucm.edu.co/bitstream/10839/724/1/Lady%20L%20Cortazar%20Lozano.pdf>
- Cuba, N., et ál. (2020). Responsabilidad social y rendimiento laboral en los colaboradores de los Programas Sociales de Lima, Perú. *Revista Conrado*. Recuperado de: <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v16n72/1990-8644-rc-16-72-278.pdf>
- De Arquer, I. (1997). Carga mental de trabajo: fatiga [Nota Técnica de Prevención 445]. Recuperado de: https://www.insst.es/ntp-notas-tecnicas-de-prevencion?p_p_id=es_insst_buscadores_web_BuscadoresMVCPortlet&p_p_lifecycle=1&p_p_state=normal&p_p_mode=view&_es_insst_buscadores_web_BuscadoresMVCPortlet_javax.portlet.action=search&p_auth=Akhj0QWH&year=1997&category=181182
- Díaz, G., Plaza, M., y Hernández, H. (2020). Relación entre estrés laboral y cultura organizacional en empleados del sector salud. *Espacios*. 41 (27), 109-122. Recuperado de: <https://www.revistaespacios.com/a20v41n27/20412711.htm>
- Díaz, R. (2018). Maslow, su Pirámide y las necesidades en tu empresa. *Makalu Consultores*. Recuperado de: <https://www.makaluconsultores.cl/maslow-su-piramide-y-las-necesidades-en-tu-empresaENCUESTA SALUD RP.pdf>
- Fory, Y., et ál. (2021). Influencia del Clima Organizacional en la Productividad de los Colaboradores del Laboratorio Christus Sinergia Salud. Recuperado de: https://repositorio.ucm.edu.co/bitstream/10839/3407/1/Influencia_clima_organizacional_productividad_colaboradores_aboratario_Christus_Sinergia_Salud.pdf

- Icontec. (2021). Guía Técnica Colombiana GTC-ISO 45003. Gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Seguridad y salud psicológicas en el trabajo. Directrices para la gestión de los riesgos psicosociales. Recuperado de: <https://safetya.co/iso-45003-gestion-de-los-riesgos-psicosociales/>
- Koys, D., & Decottis, T. (1991). Inductive Measures of Psychological Climate. En: Human Relations. 44(3): 265-385. Recuperado de: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/001872679104400304>
- Martínez, L. (2018). Descripción y análisis de clima organizacional de la Agencia de Aduanas ABC Repecev S.A.S a través del IMCOC. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana. Recuperado de: <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/39644>
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2005). Política Nacional de Prestación de Servicios de Salud. Recuperado de: [untitled \(minsalud.gov.co\)](https://www.minsalud.gov.co)
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2010). Guía pedagógica estrategias de comunicación, motivación y liderazgo orientadas al fortalecimiento del proceso de cultura organizacional. Recuperado de: [Guia_estrategia_de_liderazgo.pdf \(minsalud.gov.co\)](https://www.minsalud.gov.co)
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2007) Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales. Recuperado de: https://www.minsalud.gov.co/riesgosProfesionales/Documents/ENCUESTA%20SALUD_RP.pdf
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2008) Resolución 2646 de 2008. Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en

- el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. Recuperado de: <https://safetya.co/normatividad/resolucion-2646-de-2008/>
- Ministerio del Trabajo. (1979). Glosario laboral. Recuperado de <https://www.mintrabajo.gov.co/atencion-al-ciudadano/glosario#:~:text=Trabajador%3A,se%20considera%20esclavitud%20o%20servidumbre.>
- Ministerio del Trabajo. (2015). Segunda Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales. Recuperado de: [II_ENCUESTA_NACIONAL_CONDICIONES_SST_COLOMBIA_2013.pdf](#)
- Ministerio del Trabajo. (2015). Decreto N°1072 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. Recuperado de: <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/DUR+1072+Sector+Trabajo+Actualizado+a+Diciembre+20+de+2021.pdf/flf86400-2b37-0582-5557-87a5d3ea8227?t=1640204850717>
- Ministerio del Trabajo. (2019). Bienestar y salud mental: un compromiso de MinTrabajo y el Sector Público. Recuperado de: <https://www.mintrabajo.gov.co/prensa/comunicados/2019/julio/bienestar-y-salud-mental-un-compromiso-de-mintrabajo-y-el-sector-publico>
- Ministerio del Trabajo. (2020). Decreto 676 de 2020. Por el cual se incorpora una enfermedad directa a la tabla de enfermedades laborales y se dictan otras disposiciones. Recuperado de: <https://safetya.co/normatividad/decreto-676-de-2020/>
- Ministerio del Trabajo. (2012). Resolución 652 de 2012. Por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades publicas y empresas

- privadas y se dictan otras disposiciones. Recuperado de:
https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/45107/resolucion_00000652_de_2012.pdf/d52cfd8c-36f3-da89-4359-496ada084f20
- Ministerio del Trabajo. (2012). Resolución 1356 de 2012. Por la cual se modifica parcialmente la resolución 652 de 2012. Recuperado de:
https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/45107/resolucion_00001356_de_2012.pdf/1fb4a978-0a6b-de95-2197-7ff9c0767fcc
- Ministerio del Trabajo. (2022). Resolución 2764 de 2022. Recuperado de:
<https://safetia.co/normatividad/resolucion-2764-de-2022/>
- Morales, O. (s.f). Fundamentos de la Investigación Documental y la Monografía. Recuperado de:
<http://www.webdelprofesor.ula.ve/odontologia/oscarula/publicaciones/articulo18.pdf>
- Mosquera, C., y Ramírez, L. (2018). Factores que intervienen en la productividad en el sector salud. Universidad de San Buenaventura Colombia. Medellín, Colombia. Recuperado de:
<https://bibliotecadigital.usb.edu.co/server/api/core/bitstreams/35a46a54-9167-4ce2-8b93-7c37d1ae846b/content>
- Mula, L. (2016) La motivación del trabajador en la empresa, Universidad Miguel Hernández de Elche (trabajo de grado), Recuperado de: TFG Mula Gálvez Lidia María.pdf (umh.es)
- Mulder, P. (2017). Teoría de las Relaciones Humanas de Elton Mayo. Recuperado de:
<https://www.toolshero.es/administracion/teoria-de-las-relaciones-humanas-de-elton-ma>
- Niño, H., & Pérez, P. (2022). Pandemia COVID-19 y el malestar emocional del personal de salud en los servicios de urgencias, hospitalización y UCI del Hospital Santa Clara de Bogotá. Pontificia Universidad Javeriana. Recuperado de:
<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/60378/PANDEMIA%20Y%2>

0MALESTAR%20EMOCIONAL%20EN%20PERSONAL%20DE%20SALUD.pdf?sequence=1

Olaz, A. (2013). El Clima Laboral en Cuestión. Revisión Bibliográfica-Descriptiva y Aproximación a un Modelo Explicativo Multivariable. España. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4959/495950252002.pdf>

Organización Mundial de la Salud. (2022). Executive summary: Caring for those who care: guide for the development and implementation of occupational health and safety programmes for health workers. Recuperado de: <https://www.who.int/publications/i/item/9789240040779>

Organización Mundial de la Salud. (s.f). Preguntas más Frecuentes. Recuperado de: <https://www.who.int/es/about/frequently-asked-questions#:~:text=%C2%BFC%C3%B3mo%20define%20la%20OMS%20la,ausencia%20de%20afecciones%20o%20enfermedades%C2%BB>.

Organización Mundial de la Salud. (2022). Salud ocupacional: los trabajadores de la salud. Recuperado de: Salud ocupacional: los trabajadores de la salud (who.int)

Pérez, I. (2017). Influencia del Clima Organizacional en las Funciones de los Empleados del Centro de Salud Luis Eduardo Domínguez de la Ciudad de Guadalajara de Buga. *Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium*. Santiago de Cali. Recuperado de: https://repository.unicatolica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12237/1496/influencia_clima_organizacional_funciones_empleados_centro_salud_luis_eduardo_dominguez_ciudad_guadalajara_buga.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pilligua, C., & Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. Universidad El Bosque. Recuperado de: <https://masd.unbosque.edu.co/index.php/cuaderlam/article/view/2686/2177>

Ponce Bravo, G. (2022). Caracterización de la enfermedad laboral 2022. *Revista Fasecolda*, (188), 36–43. Recuperado a partir de

<https://revista.fasecolda.com/index.php/revfasecolda/article/view/857>

Quevedo, A., et ál. (2005). Fatiga laboral y condiciones ambientales en una planta de envasado de una industria cervecera. *Redalyc*. Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/pdf/3758/375839269004.pdf>

Rodríguez, K. (s.f). La Pirámide de Maslow al Microscopio. *PsicoK*. Recuperado de: <https://www.psicok.es/psicok-blog/2018/8/12/piramide-maslow>

Sánchez, M., & García, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*. 22(2): 161- 166.

Vega, D., et ál. (2006). Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá, Colombia.

Diversitas Perspectivas en Psicología, 2(2), 329–349. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/679/67920212.pdf>

WorkMeter. (s.f). Claves para Mejorar el Rendimiento Laboral en las Empresas. Recuperado de:

[https://cdn2.hubspot.net/hub/174456/file-52135403-pdf/docs/WorkMeter_-](https://cdn2.hubspot.net/hub/174456/file-52135403-pdf/docs/WorkMeter_-_eBook_sobre_Rendimiento_Laboral.pdf?_hsenc=p2ANqtz--MJ3jwntmuHwTE7q8751FnrsbuuZlgT80LxbOKug2C-YWLzgE6emewzYzAObkUu7eAQeMSPNE6lZ1d-JQoSfy4bkrMag&_hsmi=8750852)

[_eBook_sobre_Rendimiento_Laboral.pdf?_hsenc=p2ANqtz--](https://cdn2.hubspot.net/hub/174456/file-52135403-pdf/docs/WorkMeter_-_eBook_sobre_Rendimiento_Laboral.pdf?_hsenc=p2ANqtz--MJ3jwntmuHwTE7q8751FnrsbuuZlgT80LxbOKug2C-YWLzgE6emewzYzAObkUu7eAQeMSPNE6lZ1d-JQoSfy4bkrMag&_hsmi=8750852)

[MJ3jwntmuHwTE7q8751FnrsbuuZlgT80LxbOKug2C-](https://cdn2.hubspot.net/hub/174456/file-52135403-pdf/docs/WorkMeter_-_eBook_sobre_Rendimiento_Laboral.pdf?_hsenc=p2ANqtz--MJ3jwntmuHwTE7q8751FnrsbuuZlgT80LxbOKug2C-YWLzgE6emewzYzAObkUu7eAQeMSPNE6lZ1d-JQoSfy4bkrMag&_hsmi=8750852)

[YWLzgE6emewzYzAObkUu7eAQeMSPNE6lZ1d-JQoSfy4bkrMag&_hsmi=8750852](https://cdn2.hubspot.net/hub/174456/file-52135403-pdf/docs/WorkMeter_-_eBook_sobre_Rendimiento_Laboral.pdf?_hsenc=p2ANqtz--MJ3jwntmuHwTE7q8751FnrsbuuZlgT80LxbOKug2C-YWLzgE6emewzYzAObkUu7eAQeMSPNE6lZ1d-JQoSfy4bkrMag&_hsmi=8750852)