

**Impacto del clima organizacional en el Laboratorio Clínico y Patológico López
Correa S.A: un análisis integral del contexto actual.**

Katheryn Dayana Buitrago López

Geiler Miguel De León Ramírez

Luisa Fernanda Galvis Ruiz

Leydi Tatiana Ortiz Garzón

Asesor

Ricardo Andrés Carabali Tascón

Universidad nacional abierta y a distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativa y Contable ECACEN

Administración de Empresas

2024

Dedicatoria

A todo el personal del Laboratorio López Correa S.A, cuyo compromiso y colaboración fueron fundamentales para la realización de esta investigación, a los directivos, por su visión y apoyo constante en la exploración de nuevas fronteras, a los tutores del diplomado, por su invaluable orientación y conocimiento compartido que enriqueció este trabajo, a los colaboradores involucrados en la investigación, cuya dedicación y experiencia fueron esenciales para alcanzar los resultados obtenidos, a nuestros padres, por su inagotable apoyo y amor incondicional que han sido guía en cada paso de este camino y a nuestros amigos, por su constante ánimo y comprensión durante esta etapa de aprendizaje.

Este trabajo de grado está dedicado a cada uno de ustedes, quienes, con su dedicación, experiencia y apoyo, hicieron posible este logro, gracias por inspirarnos y por ser parte fundamental de este importante capítulo de mi formación académica.

Agradecimientos

Queremos expresar nuestro profundo agradecimiento a todas las personas e instituciones que hicieron posible la realización de este trabajo de grado enfocado en el clima organizacional dentro del Laboratorio López Correa S.A ubicado en la Ciudad de Pereira Risaralda.

Agradezco sinceramente al personal del Laboratorio López Correa S.A, cuya colaboración y participación fueron fundamentales para la recopilación de datos y el desarrollo de este estudio, es importante mencionar que su disposición y apoyo fueron invaluable.

A los directivos de la empresa, por su visión y por facilitar el acceso a la información necesaria para llevar a cabo esta investigación, su compromiso con el bienestar organizacional ha sido inspirador.

Agradezco también a nuestros profesores del diplomado, quienes con su conocimiento y orientación guiaron nuestros esfuerzos académicos y me brindaron las herramientas necesarias para abordar este proyecto.

Finalmente, nuestro reconocimiento especial a todos los colaboradores y empleados del laboratorio que participaron en las entrevistas y encuestas, sus opiniones y percepciones fueron esenciales para comprender a fondo el clima organizacional.

Este trabajo está dedicado a cada uno de ustedes, quienes con su involucramiento y dedicación han contribuido significativamente a este estudio, gracias por su tiempo, su confianza y por ser parte de este importante proceso de investigación.

Resumen

El trabajo destaca la importancia de un buen clima en el laboratorio para mejorar significativamente la calidad del servicio a los pacientes. Un ambiente positivo fomenta la colaboración, la precisión y la eficiencia entre los empleados, elementos esenciales para un rendimiento óptimo. Además, un entorno laboral favorable impulsa la innovación, facilita la adaptación a cambios, reduce el estrés y mejora el bienestar general de los trabajadores.

El clima organizacional ha sido analizado tanto a nivel psicológico individual como grupal. Este concepto, que ha evolucionado desde las ideas iniciales de Kurt Lewin, se enfoca en las percepciones individuales del ambiente de trabajo y su impacto en el comportamiento y la satisfacción de los empleados, a diferencia de la cultura organizacional.

El documento concluye subrayando la necesidad de mejorar el clima organizacional en el Laboratorio Clínico y Patológico López Correa S.A. para optimizar la productividad, retener el talento, reforzar la cultura y mantener la competitividad en el sector salud. Las intervenciones en el clima pueden influir directamente en la eficacia operativa y la satisfacción del personal, siendo clave para el éxito continuo en el ámbito sanitario.

Palabras clave: Clima organizacional, Ambiente laboral, Productividad, Motivación, Satisfacción laboral, Impacto, Liderazgo, Innovación.

Abstract

The work highlights the importance of a positive climate in the laboratory to significantly improve the quality of patient service. A positive environment fosters collaboration, precision, and efficiency among employees, which are essential for optimal performance. Additionally, a favorable work environment drives innovation, facilitates adaptation to changes, reduces stress, and enhances the overall well-being of workers. Organizational climate has been studied both at the individual and group psychological levels. This concept, which has evolved from Kurt Lewin's initial ideas, focuses on individual perceptions of the work environment and its impact on employee behavior and satisfaction, as opposed to organizational culture. The document concludes by emphasizing the need to improve the organizational climate at López Correa Clinical and Pathological Laboratory S.A. to optimize productivity, retain talent, strengthen culture, and maintain competitiveness in the healthcare sector. Climate interventions can directly influence operational effectiveness and staff satisfaction, being crucial for ongoing success in the healthcare field.

Keywords: Organizational climate, Work environment, Productivity, Motivation, Job satisfaction, Impact, Leadership, Innovation.

Tabla de contenido

Introducción.....	8
Justificación.....	15
Planteamiento del problema.....	11
Objetivos.....	18
Objetivo General.....	18
Objetivos Específicos.....	18
Antecedentes.....	19
Marco teórico.....	23
Marco legal.....	29
Decreto 1567 de 1998.....	29
Decreto 2482 de 2012.....	29
Ley 789 de 2002.....	29
Ley 1010 de 2006.....	30
Ley 1562 de 2012.....	30
Decreto 1072 de 2015.....	30
Norma Técnica Colombiana NTC-OHSAS 1800.....	30
Código Sustantivo del Trabajo.....	31
Metodología de la investigación.....	32
Resultados.....	33
Conclusiones.....	35
Recomendaciones.....	37

Lista de Apéndices

Apéndice A <i>Atención al usuario área de pediatría</i>	43
Apéndice B <i>Área de procesos</i>	43
Apéndice C <i>Directivos y funcionarios del laboratorio</i>	44
Apéndice D <i>Atención al usuario Laboratorio</i>	44

Introducción

En la actualidad las organizaciones, tanto públicas como privadas, muestran interés en comprender qué factores influyen en el ambiente laboral de las personas y los equipos, dando forma al clima organizacional, este es crucial ya que influye en el comportamiento de los empleados, siendo un factor determinante e intangible que afecta su productividad y resultados, es decir, impacta en las relaciones laborales, en el éxito o fracaso de las políticas y objetivos, en la eficacia de la dirección y coordinación, e incluso en la satisfacción laboral y la lealtad hacia la organización.

El clima organizacional se refiere a las percepciones que tanto individuos como grupos dentro de una organización tienen sobre su entorno laboral, es importante mencionar que estas percepciones pueden generar sensaciones de comodidad, satisfacción y amistad si coinciden con las expectativas de los trabajadores, o, por el contrario, pueden causar malestar durante el tiempo de trabajo debido a diversas situaciones laborales.

En los últimos meses, se ha observado un deterioro en el clima organizacional de la empresa. Los empleados han reportado una baja motivación, una disminución en la productividad y una alta rotación de personal. Estos problemas han generado preocupación en la gerencia, quien reconoce que un clima organizacional negativo puede tener consecuencias graves para el éxito de la empresa.

Conscientes de la importancia de crear un ambiente de trabajo positivo y productivo, la gerencia de Laboratorio López Correa SA ha decidido emprender un proyecto de investigación para comprender las causas del deterioro del clima organizacional y desarrollar un plan para

mejorarlo. Este proyecto tiene como objetivo principal fortalecer el compromiso de los empleados, aumentar su motivación y productividad, y reducir la rotación de personal.

El lograr establecer los requerimientos del talento humano competente, acorde a las necesidades de la organización y el cumplimiento de la normatividad actual, generalmente se asumen como factores que inciden sobre el desempeño laboral de las empresas, esta investigación presenta el diagnóstico del clima organizacional en el Laboratorio Clínico y Patológico López Correa S.A de la Ciudad de Pereira, es importante mencionar hoy en día las empresas buscan ser más competitivas en el mercado desde todos los aspectos bien sea por su producto o servicio e incluso hasta crear un buen ambiente laboral para el desempeño productivo del personal de trabajo, una empresa crece en el mercado por su producto, calidad y la confianza que ella ofrece a sus clientes y trabajadores, se deduce que unos de los principales problemas es el mal clima organizacional, por lo tanto, este es un factor importante en toda empresa.

Iglesias Armenteros, Annia, & Sánchez García, Zenia. (2015), mencionan que:

Es importante señalar que el estudio del clima organizacional por parte de los directivos de las diferentes unidades constituye una herramienta eficaz para dirigir los aspectos relacionados con los problemas profesionales derivados del accionar cotidiano del personal en los servicios de salud ya que cuando existe una identificación e implementación de estrategias que promuevan un adecuado clima organizacional en una institución y/o servicio de salud favorecen la buena realización del desempeño del trabajador, la satisfacción del paciente y la calidad del servicio prestado. Al contrario, un inadecuado clima organizacional compromete la misión institucional, los niveles de motivación laboral y el rendimiento profesional.

Por tal razón, en este estudio de clima organizacional en el laboratorio Clínico y Patológico López Correa, se estudiara con objetividad y subjetividad todas las opiniones o argumentos que encontremos de parte de las personas que intervienen en los procesos del laboratorio, tanto personal interno y externo, esto con el fin de encontrar los factores tangible e intangibles que ayuden a crear altas expectativas laborales entre los empleados, socios y

comunidad donde se llevan a cabo las actividades de la organización y así generar impacto en el rendimiento y la vida personal del empleado.

Justificación de la Investigación

En el contexto actual, donde la competencia en el sector salud es cada vez más intensa y la calidad del servicio es un factor crucial para la satisfacción del paciente, la gestión interna de las organizaciones de salud se vuelve un elemento decisivo, dentro de este marco, el clima organizacional emerge como una variable fundamental que impacta directamente en la eficiencia operativa, la calidad del servicio y la satisfacción del personal, por tal razón se propone analizar la importancia del clima organizacional en el Laboratorio Clínico Patológico López Correa S.A, con el objetivo de identificar áreas de mejora y sugerir estrategias que promuevan un ambiente de trabajo positivo y productivo.

Es importante mencionar que el clima organizacional se refiere al ambiente psicológico y emocional que se percibe en una organización, por ende, se encuentra influenciada por diversos factores, como la comunicación, el liderazgo, las relaciones interpersonales y las políticas de la organización, un clima organizacional positivo promueve la eficiencia, la colaboración y el compromiso del personal, lo que se traduce en un mejor servicio, una mayor precisión en los análisis clínicos y una mayor satisfacción de los pacientes, por otra parte, un clima organizacional desfavorable puede tener efectos perjudiciales, esto puede manifestarse en una falta de motivación entre el personal, una menor calidad en los análisis clínicos, un aumento en los errores y una disminución en la satisfacción de los pacientes. Además, puede generar conflictos interpersonales, estrés laboral y una alta rotación de personal, por ende, el manejo del clima organizacional dentro del Laboratorio Clínico Patológico López Correa S.A, es crucial, ya que puede afectar directamente la calidad y la satisfacción del cliente interno y externo.

En la actualidad existen varios factores pueden influir en el manejo del clima organizacional dentro de una organización, factores como el liderazgo efectivo, la comunicación abierta y transparente, el reconocimiento y la recompensa a su dedicación y efectividad, la equidad y la justicia en las decisiones, la participación en la toma de decisiones, entre otros.

Ahora bien, con el transcurso del tiempo se han implementado de forma organizacional en el Laboratorio López Correa S.A, diversas estrategias que pueden mejorar significativamente el clima organizacional, algunas de ellas incluyen fomentar la comunicación abierta y efectiva, promover el trabajo en equipo, ofrecer programas de capacitación y desarrollo profesional, reconocer y premiar el desempeño, y establecer una cultura de inclusión y respeto, se cree que al generar este tipo de cambios se verá reflejado en varios factores claves de la organización tales como:

Productividad

Un clima organizacional positivo tiene un efecto directo en la productividad de los empleados, ya que cuando los trabajadores se sienten valorados, apoyados y satisfechos con su entorno laboral, están más motivados para desempeñarse de manera eficiente y eficaz, estudios y autores que hablan del tema demuestran que empleados felices y comprometidos son más productivos y propensos a aportar ideas innovadoras que benefician a la empresa, por el contrario, un clima organizacional negativo puede llevar a la desmotivación, el absentismo y una alta rotación de personal, afectando negativamente la productividad general.

Satisfacción y Retención del Talento

La satisfacción laboral es un componente crucial del clima organizacional, los empleados que se sienten satisfechos con su trabajo y su entorno tienden a quedarse más tiempo en la empresa, reduciendo los costos asociados con la rotación de personal y la capacitación de nuevos

empleados, por ende, el retener a empleados talentosos y experimentados es vital para mantener la continuidad y el conocimiento dentro de la organización, pues un clima organizacional saludable crea un entorno donde los empleados desean desarrollarse profesionalmente y contribuir a los objetivos de la empresa.

Mejora de la Calidad del Servicio y del Producto

Este también influye en la calidad del servicio o producto que la empresa ofrece, los empleados motivados y comprometidos están más inclinados a esforzarse por satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, por tal razón, un entorno laboral positivo promueve la atención detallada, la creatividad y la disposición a ir más allá de lo esperado, lo cual se traduce en una mejor calidad y mayor satisfacción del cliente.

Fomento de la Innovación y Adaptabilidad

Un entorno saludable fomenta e incrementa la innovación y la capacidad de adaptación, un lugar donde los empleados se sienten seguros y valorados, es más probable que tomen riesgos calculados y propongan soluciones creativas a los desafíos que enfrenta la empresa, además, un clima organizacional positivo facilita la adopción de cambios y nuevas tecnologías, lo cual es esencial en un mercado globalizado y en constante evolución.

Reducción del Estrés y Mejora del Bienestar

El bienestar de los empleados es otro aspecto clave que se ve afectado por el clima organizacional, un clima organizacional positivo reduce los niveles de estrés y mejora la salud mental y física de los trabajadores, es importante mencionar que esto no solo contribuye a un mejor rendimiento laboral, sino que también reduce los costos asociados con el ausentismo y las bajas por enfermedad. Crear un clima organizacional que promueva el bienestar es una inversión que beneficia tanto a los empleados como a la empresa.

Fortalecimiento de la Cultura Organizacional

Este se vuelve fundamental ya que abarca los valores, normas y prácticas compartidas dentro de la empresa, además, está estrechamente vinculada al clima organizacional, el mejorar y mantener un clima positivo refuerza una cultura organizacional sólida y coherente, alineada con la visión y los objetivos estratégicos de la empresa, lo que a su vez, facilita la cohesión y el sentido de pertenencia entre los empleados, creando un equipo más unido y comprometido.

Finalmente el analizar y mejorar constantemente el clima organizacional es fundamental para el éxito y la sostenibilidad del Laboratorio López Correa S.A, pues son conscientes de que un clima positivo impacta de manera significativa en la productividad, la retención de talento, la calidad del servicio, la innovación, el bienestar de los empleados y la cultura organizacional, por ende, el invertir en la creación y mantenimiento de un buen clima organizacional no solo mejora la satisfacción y el rendimiento de los empleados, sino que también fortalece la posición competitiva de la empresa en el mercado.

Planteamiento del Problema

El Clima Organizacional es un factor determinante en las empresas, debido a que influye en los niveles de eficacia y en los resultados obtenidos en las jornadas laborales. En consecuencia, si una empresa tiene como objetivo la excelencia, debe examinar un medio ambiente laboral que sea favorable para sus empleados y debe calcular los efectos de posibles problemas a fin de evaluarlos y reducirlos a una situación controlada.

El clima organizacional, conceptualizado como el conjunto de características permanentes que describen una organización e influyen en el comportamiento de las personas que lo forman, tiene que ver con el tamaño de la organización, la estructura organizacional, la complejidad de los sistemas, las pautas de liderazgo y las direcciones o metas trazadas.

En las décadas recientes, las teorías organizacionales han dado una gran importancia al ambiente de las mismas; adicionalmente los investigadores han optado por estudiar el clima organizacional desde varios puntos de vistas, por un lado, como un factor que influye en aspectos como la satisfacción del empleado, y por el otro, relacionado con el liderazgo y el desempeño laboral. (Chiavenato, 1991, p. 204).

Al respecto Brunet (1987, p. 97) expone que “toda organización tiene un ambiente o personalidad propia que la distingue de otras y que influye en la conducta de los individuos”. Esta personalidad puede ser sana o malsana como la que caracteriza al ser humano; si esta es malsana, transformará las relaciones de los empleados entre sí y con la organización, además de dificultar la adaptación en el medio ambiente.

En este caso, estudiaremos el Impacto del clima organizacional en el Laboratorio Clínico y Patológico López Correa S.A, donde esperamos evidenciar las fortalezas y debilidades de esta

empresa con relación al tema antes mencionado, mediante la investigación estableceremos el grado de favorabilidad del clima organizacional actual del Laboratorio, daremos a conocer los resultados de la investigación y pondremos en evidencias los aciertos de la compañía con relación al manejo del clima organizacional y el impacto o repercusión que este tiene en sus empleados y colaboradores internos y externos. Como lo son (empleados, clientes y proveedores.)

La estabilidad laboral, la eficiencia de un trabajador, la fidelidad, el desarrollo social y económico de los empleados, el espacio físico donde laboran, el ambiente social y el desarrollo económico son los principales factores a determinar en esta investigación ya que estos nos dan unos indicadores de la pertinencia del programa de clima organizacional establecido en la Empresa.

La importancia de conocer estos aspectos de los trabajadores, clientes y Proveedores es de vital importancia ya que esto nos da unos indicadores del manejo empresarial y nos señala unas pautas que debemos mantener y nos indica lo que debemos mejorar e implementar para construir un excelente ambiente de trabajo, donde todos los participantes se sientan miembros de un conjunto y que encuentren satisfactorio la labor que realizan y para quien la realizan.

Para conocer los factores del clima Organizacional y el impacto en los trabajadores del Laboratorio Clínico y Patológico López Correa S.A., realizaremos una Investigación donde utilizaremos una encuesta como herramienta de recolección de datos y la observación, de esta manera estableceremos las diferentes necesidades de los empleados, las cosas que los motivan a trabajar día a día, la satisfacción y el compromiso para con la empresa

En función a la descripción precedente, surgen las siguientes interrogantes:

¿Cuáles son las características fundamentales del estilo de liderazgo?

¿Cómo es la comunicación institucional?

¿Qué condiciones para el trabajo en equipo están presentes en la organización?

¿Qué aspectos identifican las relaciones laborales en Laboratorio?

¿Qué niveles de satisfacción laboral se está materializando en el personal administrativo?

¿Cuál es la incidencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal administrativo del Laboratorio López Correa?

Objetivos

Objetivo General

Investigar el impacto del clima organizacional en la productividad, la retención del talento humano y la competitividad empresarial, con el propósito de comprender su influencia en el éxito y la sostenibilidad a largo plazo de las organizaciones en el contexto actual.

Objetivos Específicos

Analizar cómo el clima organizacional afecta la productividad de los empleados del Laboratorio Clínico y Patológico López Correa SA, considerando variables como la motivación, el compromiso y la satisfacción laboral.

Evaluar la relación entre el clima organizacional y la retención del talento humano, identificando los factores que inciden en la permanencia de los empleados en la empresa.

Examinar el impacto de un buen clima organizacional en la competitividad de la empresa, la capacidad de innovación, la eficiencia operativa y la adaptabilidad al cambio en el mercado.

Antecedentes

El impacto del clima organizacional en las empresas, principalmente contextualizado al Laboratorio Clínico Patológico López Correa S.A, es esencial debido a la naturaleza altamente técnica y precisa de las actividades realizadas en este entorno, es importante mencionar que un clima organizacional positivo puede influir en múltiples aspectos clave del funcionamiento y los resultados del laboratorio.

En primer lugar, la precisión y la calidad de los resultados de los análisis clínicos y patológicos pueden mejorar significativamente en un ambiente donde se fomente la colaboración, la comunicación abierta y el trabajo en equipo, cuando los empleados se sienten valorados y apoyados, están más motivados para realizar su trabajo con precisión y cuidado, lo que contribuye a una atención de alta calidad para los pacientes. Por otra parte, un clima organizacional favorable puede promover la eficiencia operativa al facilitar la coordinación entre las diferentes áreas y equipos, generando una comunicación fluida y una cultura de trabajo colaborativa llevando a reducir los tiempos de respuesta, minimizar los errores y optimizar los procesos, lo que se traduce en una atención más rápida y efectiva para los pacientes. Es importante destacar los factores que más influyen el clima organizacional en el Laboratorio Clínico y Patológico López Correa S.A, esto son:

Ambiente físico apropiado:

Ubicado en la Calle 24 5 41, Pereira, Risaralda siendo un edificio de 5 Pisos donde se realizan diferentes actividades de servicios como: Patología y Citología, Seguridad y Salud en el trabajo, Servicios Complementarios como: Exámenes, Chequeo Médico Ejecutivo, Estudios Clínicos, Cloruros en Sudor etc. Las diferentes interacciones entre los empleados y los usuarios

de los servicios efectúan los primeros acercamientos y conforman el primer factor del clima organizacional en el laboratorio mediante el espacio físico de la Compañía.

Recurso humano cuidado:

En el Laboratorio López Correa, se procura mantener un excelente manejo del recurso humano, brindando oportunidades de capacitación, inducción y desarrollo a los empleados y aspirantes, esto con el fin de mantener un buen clima laboral e impactar el crecimiento de la empresa y sus colaboradores, reconociendo que el capital humano es valioso y complejo, y que su gestión afecta directamente el éxito de la organización.

Comunicación interna fluida:

Una comunicación efectiva entre los miembros de la organización contribuye a un clima positivo, por tal razón, en el laboratorio existen diferentes canales de comunicación que permiten la interacción entre los empleados, usuarios y directivos de una forma fluida, esto se realiza a través de herramientas electrónicas que facilitan la interacción y comunicación entre el cliente interno y externo.

Beneficios y recompensas:

La forma en que se reconoce y recompensa los logros y esfuerzos de los empleados también afecta el clima organizacional, por ende, el Laboratorio Clínico López Correa se centra en procesos de incentivo al personal tales como: jornada de descanso y celebración de fechas especiales entre sus empleados, apoyo a el crecimiento personal mediante subsidios para estudio, incentivos económicos y sociales por cumplimiento de metas y logros del laboratorio, cumplimiento de responsabilidades de remuneración y aportes en seguridad social, puntualización en el pago de las prestaciones sociales etc.

Ahora bien, de acuerdo con esta información es importante resaltar que autores como Alvarez, H citado por Bravo, Á, González, G, & Duque, J, (2018):

Indican que el clima organizacional o laboral puede entenderse como el ambiente de trabajo que se genera a partir de la expresión de diferentes factores de tipo interpersonal, físico y organizacional, teniendo en cuenta tres enfoques: contexto físico (infraestructura de la empresa), factores determinantes del clima los cuales pueden variar según la organización y por último, variabilidad de la calidad y manifestación de dichos factores, que pueden oscilar entre excesivamente negativo o nada gratificante o altamente positivo o plenamente gratificante. (pag.3).

Acorde con lo descrito por Peralta, R. (2002) decía que:

El Clima Organizacional tiene una importante relación en la determinación de la cultura organizacional de una organización, entendiendo como Cultura Organizacional, el patrón general de conductas, creencias y valores compartidos por los miembros de una organización, esta cultura es determinada por los miembros que componen la organización, aquí el Clima Organizacional tiene una incidencia directa, ya que las percepciones que antes dijimos que los miembros tenían respecto a su organización, determinan las creencias, “mitos”, conductas y valores que forman parte de la cultura de la organización. (pag. 3).

De acuerdo con Peralta, R. (2002):

Clima Organizacional puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran.

Según Iglesias, A., & Sánchez, Z. (2015) decía que:

El clima organizacional repercute en las motivaciones y el comportamiento que tienen los miembros de una organización, su origen está en la sociología, disciplina en la cual el concepto de organización dentro de la teoría de las relaciones humanas enfatiza la importancia del hombre en su función del trabajo por su participación en un sistema social. (pag.2).

Acorde con Moncayo, D, Andino, P, & Medina, L,(2015):

Un buen clima organizacional permitirá que los miembros de la organización cumplan con los objetivos de la empresa, debido a que un empleado motivado es más eficiente y trabajará mejor, lo cual permite aumentar la productividad, de esa forma ayudará a conseguir las metas y objetivos de la organización.

Según Pacheco, C, Rojas, C, Niebles, W, Hernández, H, & Duran, S, (2020), “el talento humano en una empresa desempeña funciones para lograr las metas deseadas, por lo cual se hace

necesario contar con un ambiente de trabajo capaz de ofrecer condiciones positivas que generen beneficios de forma particular coadyuvando al desarrollo y progreso organizacional”.

Bravo, Á, González, G, & Duque, J, (2018), decían que:

Es relevante que las organizaciones, desde el área de gestión humana, implementen estrategias dirigidas a sus colaboradores con el fin de proporcionar un espacio favorable para el buen desarrollo de sus funciones y así lograr resultados positivos en términos de productividad. Toda organización está compuesta por aspectos o variables que influyen en el comportamiento de las personas y por ende en su desempeño; algunas de ellas son la comunicación, infraestructura, relaciones interpersonales, entre otras. La percepción que cada colaborador individualmente construye con respecto a dichas variables define el clima organizacional. (pág. 2).

Por su parte, Chiavenato (2007) citado por (Bravo, Á, González, G, & Duque, J, (2018), “considera que el clima organizacional se refiere al ambiente interno existente entre los miembros de la organización, influido por el grado de motivación de estos. Afirma que el clima organizacional influye en el estado motivacional de las personas y viceversa”.

Likert en su teoría de sistemas citado por (Bravo, Á, González, G, & Duque, J, (2018), “explica que el comportamiento de los miembros de una organización en parte es originado por el comportamiento administrativo y condiciones laborales que son percibidas y también en razón a la información conocida por las personas, percepciones, esperanzas, capacidades y valores”.

Marco teórico

Al referirse al clima en las organizaciones, el término se traslada analógicamente. Así, de la serie de rasgos atmosféricos que mantienen unas regularidades determinadas de un lugar o región, se interpreta el clima organizacional como una sumatoria de hábitos organizacionales y procedimientos o rutinas de ejecución (Schneider, 1975). Para lograr este objetivo se desarrollaron búsquedas en las principales bases de datos académicas como Ebsco, Science Direct, Emerald, ProQuest, jstor, Project Muse, Scopus y Springerlink.

Origen del clima Organizacional

Se puede afirmar que los estudios sobre el clima organizacional parten de los trabajos de Koffka (1935), quien propuso el estudio del entorno laboral, para ser reinterpretado posteriormente por Lewin (citado en Garrett, 1939). De acuerdo con la literatura, Lewin, con el respaldo de lo planteado por Koffka, propuso los conceptos campo teórico de estudio y campo vital (Lewin, Lippitt y White, 1939). Adicionalmente, Murray, en 1938, propuso lo que se conoce como clima organizacional, cuya investigación conduce al estudio de la relación entre estilo de liderazgo y clima organizacional planteado por Lewin et al. (1939).

Cuando el término comenzó a aparecer en la literatura, se utilizaba de manera indistinta con el de cultura organizacional (Porter, Lawler y Hackman, 1975). Sin embargo, los autores señalan la importancia de diferenciarlos, pues, aunque relacionados, cada uno se enfoca en aspectos diferentes de la vida de la organización (Gray, 2007). Esto también lo apoyan Wallace, Hunt y Richards (1999) cuando dicen que los gerentes pueden tener más influencia en el clima de lo que pueda sobre la cultura, pues el clima es una percepción global de cómo una organización se ocupa de sus miembros y entornos, y por lo tanto sus factores son del ámbito

gerencial, mientras que la cultura no. De esta manera, para algunos autores el clima puede entenderse como una manifestación de la cultura (Reichers y Schneider, 1990). Los dos conceptos son distintos, aunque claramente relacionados.

Evolución y enfoques del clima organizacional

Existen varias aproximaciones al concepto de clima organizacional. En general, se puede hablar de dos principales, ligadas a la medición del constructo, ya sea organizacional o individual (Baer y Frese, 2003; Koys y Decottis, 1991). La primera lo estudia como un agregado de climas psicológicos individuales, y lo denominan clima psicológico, y la segunda lo analiza como un atributo de la organización y, por lo tanto, lo denomina organizacional.

Respecto de la primera aproximación, cada clima psicológico o individual es el resultado de la interpretación cognitiva personal que cada quien realiza sobre una determinada situación organizacional (James, James y Ashe, 1990), por lo cual los individuos se comportan en función de las interpretaciones cognitivas que cada uno tiene del ambiente, y no por el ambiente en sí mismo (James y Sells, 1981). De igual forma, el clima psicológico se podría definir como las señales que reciben los miembros de una organización, en referencia a expectativas de la organización sobre su conducta en el desarrollo del trabajo; por ello regulan su conducta con referencia a dichas expectativas (Bandura, 1988). Este autor plantea que el objetivo de ajustar la conducta es lograr una autoevaluación positiva y, por ende, espera unas consecuencias también positivas, como el orgullo y la autosatisfacción.

Con relación a la segunda aproximación de clima organizacional, la literatura se refiere a este como un atributo de la organización, más que del individuo (Glick, 1985). Así, según el autor, "el individuo asemeja el clima organizacional como un comportamiento ligado a procesos sociológicos y organizacionales" (p. 605). Otros autores describen el clima como las "actitudes,

sentimientos y patrones de comportamiento recurrentes y observables que caracterizan la vida en la organización" (Isaksen, Lauer, Ekvál y Britz, 2001, p. 172).

De esta manera, se puede decir que el clima organizacional describe y estructura la vida en la organización (clima organizacional) y depende de los climas individuales (psicológicos) agregados; por lo tanto, según el nivel de análisis, el concepto de clima se divide en dos constructos distintos, pero complementarios: psicológico y organizacional, por lo cual la variable se puede estudiar tanto desde el plano individual (clima psicológico) como desde el plano organizacional.

Al revisar la evolución del concepto, se observa que sus primeras definiciones se fundamentan en las propuestas iniciales de Lewin et al. (1939), quienes lo plantean como el comportamiento humano en función del ambiente de cada individuo, diciendo que sería útil para interrelacionar los aspectos objetivos de la organización. Posteriormente, Cornell (1955) se refiere a este como una delicada mezcla de interpretaciones de los miembros de la organización, sobre sus trabajos o funciones en relación con los demás y sus interpretaciones de los roles de los otros en la organización, lo que se complementa con los estudios de Morse y Reimer (1956), quienes analizaron la participación de los empleados en la toma de decisiones. Esto se estructura posteriormente en una mezcla de percepciones y opiniones que se forman los empleados sobre la organización (Argyris, 1958; Halpin y Croft, 1963; Lickert, 1963), definición que está en la misma línea de Katz y Kahn (1966), quienes lo definen como el efecto que surge de algunos elementos que se ven reflejados en la cultura de una organización.

Así, surgieron documentos que marcaron la pauta de los estudios sobre el componente humano en las empresas, que determinan el clima en el cual los empleados llevan a cabo su trabajo. Por su parte, Forehand y Von Haller (1964) y Friedlander y Margulies (1969) se

fundamentan en las características organizacionales planteadas por Argyris (1958) y Halpin y Croft (1963), para decir que estas describen y distinguen a una organización de las demás, influyen en el comportamiento de sus miembros y definen el clima organizacional. De igual manera, Georgopoulos (1965) lo ve como una estructura normativa de estándares actitud y comportamiento, las cuales proveen las bases para interpretar las situaciones de la empresa y actúan como una fuente de presión para el desarrollo de las actividades; entre tanto, Frederickson (1968) lo plantea como un conjunto de condiciones que tienden a producir un entendimiento común por parte de los miembros, en cuanto a los tipos de comportamientos aceptables y apropiados. Según el autor, esa comprensión es común y resulta de la percepción de la uniformidad en el comportamiento que caracteriza a los miembros de la organización, incluso como resultado de manipulaciones a través de las sanciones y refuerzos por parte de las posiciones de poder o autoridades.

El clima organizacional es un factor crucial que influye en el desempeño, la satisfacción y el bienestar de los empleados en cualquier organización. En el contexto del Laboratorio Clínico y Patológico López Correa S.A., comprender el impacto del clima organizacional es esencial para promover un ambiente de trabajo positivo y productivo que conduzca a la excelencia en la atención médica.

Definición de Clima Organizacional

Según Alvarez (citado por Bravo, González, & Duque, 2018), se define como el entorno laboral influenciado por factores interpersonales, físicos y organizacionales. Este entorno se caracteriza por la manifestación de diversos elementos que pueden variar entre aspectos negativos y positivos, teniendo un impacto en la percepción y comportamiento de los integrantes de la organización.

Relación entre Clima y Cultura Organizacional

Peralta (2002) destaca que el clima organizacional tiene una estrecha relación con la cultura organizacional. La cultura, definida como el patrón de conductas, creencias y valores compartidos por los miembros de una organización, es moldeada por las percepciones individuales del clima organizacional. Las percepciones de los empleados determinan los valores y comportamientos que caracterizan la cultura de la organización.

Impacto del Clima en el Desempeño Organizacional

En cuanto al impacto del clima en el desempeño organizacional, Iglesias & Sánchez (2015) indican que el clima organizacional influye en las motivaciones y comportamientos de los miembros de una organización. Un clima positivo puede estimular la eficiencia, la colaboración y el compromiso del personal, lo que se traduce en una mayor calidad de servicio y satisfacción de los clientes. Por el contrario, un clima desfavorable puede conducir a la falta de motivación, baja calidad en los servicios y conflictos interpersonales.

Impacto del clima organizacional

En el Laboratorio Clínico y Patológico López Correa S.A: Un análisis integral del contexto actual. El clima organizacional; se basa en el ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados. Se refiere tanto a la parte física como emocional y mental. Estudiar el clima organizacional permite construir empresas más humanizadas, en las que se tiene en cuenta el talento humano y se favorece el desarrollo integral de las personas, lo cual redundará en el nivel de productividad laboral.

Conocer el clima organizacional del laboratorio López Correa, es fundamental porque permite entender la visión de los empleados sobre las políticas y prácticas de los empleadores,

así como de sus relaciones laborales. Un clima organizacional positivo mejora la productividad de los empleados y la organización, mientras que uno negativo puede causar conflictos, gastos innecesarios y situaciones perjudiciales para la empresa.

Méndez-Álvarez, C. (2006), clima organizacional en Colombia. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención. Colección de lecciones de administración. Bogotá: Universidad del Rosario.

En este libro el autor compila conceptos sobre clima organizacional formulados por autores reconocidos; los agrupa e identifica coincidencias, diferencias, componentes y variables. Además, hace un análisis comparativo con el IMCOC (Instrumento para Medir Clima en Organizaciones Colombianas), herramienta diseñada por el autor y aplicada con estudiantes de pregrado y posgrado de la Facultad de Administración de la Universidad del Rosario y en trabajos de consultoría.

Este estudio muestra los resultados de la aplicación del IMCOC, en el período comprendido entre 1980 y 2005, en 176 empresas de diferentes sectores y tamaños en Colombia. Como resultado de esto, el autor concluye que el clima percibido por los empleados en las empresas colombianas se explica en el contexto de la cultura organizacional, que resulta de la aplicación de un determinado modelo administrativo.

Finalmente, propone lineamientos generales que permitan hacer intervenciones al interior de las empresas, orientadas al mejoramiento del clima organizacional que se diagnostica.

Marco legal

El clima organizacional en Colombia se encuentra regido por un conjunto de normativas y leyes laborales diseñadas para promover un ambiente de trabajo seguro, saludable y propicio para el desarrollo integral de los empleados. Estas disposiciones legales establecen los parámetros y las obligaciones tanto para empleadores como para trabajadores, con el fin de garantizar relaciones laborales justas y equitativas, algunas de las normativas relevantes que rigen el clima organizacional en Colombia incluyen:

Decreto 1567 de 1998

Establece las disposiciones para la aplicación de la Ley 100 de 1993 en lo relacionado con el Sistema de Seguridad Social Integral en Colombia, también define aspectos como la afiliación, cotización, prestaciones económicas, salud ocupacional, entre otros, para asegurar la protección social de los trabajadores y sus familias.

Decreto 2482 de 2012

Regula el Sistema General de Riesgos Laborales en Colombia, estableciendo las normas para la prevención de accidentes y enfermedades laborales, así como los procedimientos para la atención de los trabajadores en caso de estos eventos, su objetivo principal es garantizar la salud y seguridad de los trabajadores en el ámbito laboral.

Ley 789 de 2002 o Sistema general de riesgos profesionales

Establece el Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia, el cual tiene como objetivo principal la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales, así como la protección de los trabajadores contra los riesgos derivados de la actividad laboral, por otra parte,

define las responsabilidades de los empleadores, las prestaciones para los trabajadores afectados, y los mecanismos para la gestión de riesgos laborales.

Ley 1010 de 2006 o Medidas para la prevención, corrección y sanción de conductas de acoso laboral

Establece medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral en Colombia. Define el acoso laboral, establece los procedimientos para su denuncia y investigación, y prevé sanciones para quienes incurran en estas conductas, su objetivo es promover un ambiente laboral saludable y respetuoso.

Ley 1562 de 2012

Establece el Sistema de Riesgos Laborales en Colombia, el cual busca promover la salud y seguridad en el trabajo, esto incluye medidas para prevenir accidentes laborales y enfermedades profesionales, lo que indirectamente afecta el clima organizacional al proporcionar un entorno de trabajo más seguro y saludable.

Decreto 1072 de 2015

Reglamenta la Ley 1562 de 2012 y establece disposiciones en materia de salud ocupacional, seguridad y bienestar laboral, este además contiene directrices específicas para la prevención de riesgos laborales y la promoción de un clima organizacional positivo.

Norma Técnica Colombiana NTC-OHSAS 1800

Establece los requisitos para implementar un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, lo que contribuye a mejorar el clima organizacional al promover prácticas laborales seguras y saludables.

Código Sustantivo del Trabajo

Contiene disposiciones generales sobre las relaciones laborales en Colombia, incluyendo aspectos como los derechos y deberes de los empleadores y empleados, las condiciones de trabajo, y los mecanismos de solución de conflictos laborales.

Metodología de la investigación

En este estudio se empleará un enfoque metodológico cuantitativo para analizar el clima organizacional del Laboratorio Clínico Patológico López Correa S.A ubicada en la región de Pereira Risaralda, se utilizará una encuesta cuidadosamente diseñada y dirigida a una muestra representativa de empleados de estas empresas. La encuesta recopilará datos detallados sobre diversos aspectos del clima organizacional, incluyendo la satisfacción laboral, el ambiente de trabajo, la comunicación interna, entre otros.

La recopilación de datos a través de esta encuesta nos permitirá identificar patrones, tendencias y áreas de mejora en el clima organizacional del Laboratorio Clínico Patológico López Correa S.A ubicada en la región de Pereira Risaralda, es importante mencionar que este estudio no solo proporcionará conocimientos valiosos, sino que también ofrecerá perspectivas prácticas para mejorar la efectividad y competitividad de estas empresas en el entorno laboral actualmente en evolución.

Resultados

Los resultados de la investigación sobre el clima organizacional en el Laboratorio Clínico Patológico López Correa S.A. revelaron un deterioro que impactó la motivación, productividad y satisfacción laboral de los empleados. Ante esta situación, la gerencia inició un proyecto de investigación para comprender las causas del problema y diseñar estrategias de mejora. Se identificaron oportunidades y estrategias para fortalecer todas las áreas de la empresa, resaltando la importancia de mantener un ambiente laboral positivo para garantizar la productividad y satisfacción de los trabajadores. Asimismo, se subrayó la influencia del clima organizacional en el comportamiento de los empleados y en los resultados de la organización. Se mencionó también que en Colombia se establecen normativas y leyes laborales para promover un clima organizacional seguro, saludable y propicio para el desarrollo de los empleados. Estos hallazgos ofrecen una visión completa de la situación del clima organizacional en el Laboratorio Clínico Patológico López Correa S.A. y sugieren la implementación de estrategias para mejorar la efectividad y competitividad de la empresa en su entorno laboral. Otros resultados que se destacaron fueron:

se identificaron áreas específicas dentro de la empresa donde el clima organizacional presentaba mayores desafíos o deficiencias.

Se observó una correlación entre el clima organizacional y la satisfacción de los clientes o pacientes atendidos en el laboratorio.

Se destacaron las percepciones de los empleados sobre la comunicación interna, el liderazgo y las oportunidades de desarrollo profesional como aspectos clave que influyen en el clima organizacional.

Se analizó el impacto del clima organizacional en la retención del talento y la atracción de nuevos empleados al laboratorio.

Se evaluaron las diferencias en las percepciones del clima organizacional entre distintos departamentos o áreas de la empresa.

Se identificaron posibles acciones correctivas o de mejora basadas en los resultados de la investigación para fortalecer el clima organizacional y promover un ambiente de trabajo más positivo y productivo.

Conclusiones

Durante el estudio se utilizó un enfoque cuantitativo para analizar el clima organizacional de la empresa, a través de una encuesta diseñada para recopilar datos detallados sobre diversos aspectos del clima organizacional. Los resultados de este estudio proporciono conocimientos valiosos y perspectivas prácticas para mejorar la efectividad y competitividad de la empresa en el entorno laboral actualmente en evolución. Sabemos que el clima organizacional es un factor crucial e importante que influye en el comportamiento de los empleados y en los resultados de la organización, mantener un ambiente laboral positivo para garantizar la productividad y la satisfacción de los trabajadores, evitando así posibles consecuencias negativas en la empresa.

El Laboratorio Clínico y Patológico López Correa S.A. en Pereira realizo un estudio donde se encontró un deterioro, lo que ha afectado la motivación, productividad y satisfacción laboral de los empleados. La Gerencia Tomo la iniciativa de un proyecto de investigación para comprender las causas del deterioro y diseñar estrategias de mejorar, con el objetivo de fortalecer todas sus áreas, En el cual nos pudimos dar cuenta todas las oportunidades y estrategia que encontramos en el desarrollo del proyecto con unos resultados tan positivo que las personas que lo lideran poseen un don de servicio y una amplia experiencia y conocimiento en el manejo del recurso humano. que favoreció la buena realización del desempeño del trabajador, la satisfacción del paciente y la calidad del servicio prestado.

Colombia establecen normativas y leyes laborales para promover un clima organizacional seguro, saludable y proporcionar para el desarrollo de los empleados. Estas normas abarcan aspectos como la seguridad social, la prevención de riesgos laborales, la protección contra el

acoso laboral y la implementación de sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo. El objetivo principal es garantizar las relaciones laborales justas y equitativas.

En resumen, el clima organizacional en el Laboratorio Clínico Patológico López Correa S.A, se tuvo los resultados esperados en la productividad, la retención del talento, la calidad del servicio, la innovación, el bienestar de los empleados y la cultura organizacional, lo que a su vez fortaleció la posición competitiva de la empresa en el mercado y con ellos atrajo nuevos clientes y convenios con otras entidades.

Recomendaciones

Implementar programas de capacitación y desarrollo profesional para mejorar las habilidades y competencias de los empleados, lo que puede contribuir a fortalecer el clima organizacional y aumentar la satisfacción laboral.

Establecer canales de comunicación efectivos y transparentes dentro de la organización para fomentar la colaboración, la retroalimentación y la resolución de conflictos de manera constructiva.

Diseñar e implementar políticas y prácticas de reconocimiento y recompensas que valoren el desempeño y el compromiso de los empleados, lo que puede motivarlos y mejorar su satisfacción en el trabajo.

Promover un liderazgo participativo y empático que inspire confianza, promueva un ambiente de trabajo positivo y apoye el desarrollo personal y profesional de los colaboradores.

Realizar evaluaciones periódicas del clima organizacional mediante encuestas y entrevistas para monitorear la evolución de las percepciones de los empleados y detectar posibles áreas de mejora de forma proactiva.

Establecer mecanismos para abordar y resolver los conflictos interpersonales de manera efectiva, promoviendo un ambiente de trabajo armonioso y colaborativo

Referencias Bibliográficas

- Armenteros, A. L. I., & García, Z. T. S. (2015). *Generalidades del clima organizacional*. Redalyc.org. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180039699016>
- Aenor Tienda. (s,f) *Aenor conocimiento S.L.U. Norma Técnica Colombiana NTC-OHSAS 1800*. Aenor Tienda. <https://tienda.aenor.com/>
- Bravo-Díaz, Á. M., González-Murillo, G. A., & Duque-Ceballos, J. L. (2018). Diseño de estrategias de mejoramiento a partir del diagnóstico de clima organizacional en una empresa distribuidora de combustibles y alimentos. *Entramado*, 14(1), 12-31. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1900-38032018000100012&script=sci_arttext
- Colombia potencia de vida. (1998). *Decreto 1567 de 1998*. <https://www.funcionpublica.gov.co/>
- Colombia potencia de vida. (2012). *Decreto 2482 de 2012*. <https://www.funcionpublica.gov.co/>
- Colombia potencia de vida, (2002). *Ley 789 de 2002 o Sistema general de riesgos profesionales*. <https://www.funcionpublica.gov.co/>
- Colombia potencia de vida, (2006). *Ley 1010 de 2006*. <https://www.funcionpublica.gov.co/>
- Colombia potencia de vida. (2015). *Decreto 1072 de 2015 Sector Trabajo*. <https://www.funcionpublica.gov.co/>
- El Origen Del Clima Organizacional, Desde Una Perspectiva De Las Escuelas De La Administración* (2016). Una Aproximación. [archivo PDF]. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/02CA201601.pdf>
- García, E. K. M., & Arvelo, M. G. V. (2021). Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional. *Revista venezolana de gerencia: RVG*, 26(94), 548-567. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890444>

González, H. E., & González, L. E. (2010). *Clima organizacional*. In VI Jornadas de Sociología de la UNLP.

https://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/107480/Documento_completo.5334.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Iglesias Armenteros, A., & Sánchez García, Z. (2015). Generalidades del clima

organizacional. *Medisur*, 13(3), 455-457. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-897X2015000300002&script=sci_arttext&tlng=en

Juan Pablo Ortega Santos - Edison Jair Duque Oliva - Merlin Patricia Grueso Hinestroza *Clima organizacional: origen, evolución y medición* <https://vlex.com.co/vid/clima-organizacional-origen-evolucion-691186917ç>

Ministerio de Salud y Protección social. (2012). *Ley 1562 de 2012*. <https://www.minsalud.gov.co/>

Moncayo, D. F., Andino, P. A., & Medina, L. S. S. (2015). El clima organizacional dentro de una empresa. *Contribuciones a la Economía*, 13(1), 11.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9163376>

PACHECO, C. M., ROJAS, C. P., NIEBLES, W. A., HERNÁNDEZ, H. G., & DURAN, S. E.

(2020). Estrategias motivacionales para caracterizar el clima organizacional en el sector salud. *Revista ESPACIOS*. ISSN, 798, 1015.

<https://ww.revistaespacios.com/a20v41n29/a20v41n29p30.pdf>

Secretaría general del Senado. (s,f). *Código Sustantivo del Trabajo*.

<http://www.secretariasenado.gov.co>

Apéndices

Apéndice A



Nota. Atención al usuario sala de pediatría Laboratorio clínico patológico López correa.
Fuente, LCPLC. (2024). [Fotografía]: <https://lopezcorrea.com/inicio/>

Apéndice B

Nota. Área de procesos Laboratorio clínico patológico López Correa. Fuente. LCPLC. (2024). [Fotografía]. <https://lopezcorrea.com/inicio/>

Apéndice C

Nota. Directivos y funcionarios de laboratorio clínico patológico López correa. *Fuente* LCPLC. (2024).[Fotografía]. <https://lopezcorrea.com/inicio/>

Apéndice D



Nota. Atención al usuario del laboratorio clínico patológico López correa. *Fuente.* LCPLC. (2024). [Fotografía]. <https://lopezcorrea.com/inicio/>