

Factores del clima laboral predominantes en organizaciones de salud privada del Municipio Montería (Colombia)

Predominant working climate factors in private health organizations in the Montería Municipality

ROJAS Martínez, Claudia Patricia ¹
MARTINEZ Bustos, Plutarco Segundo ²
NIEBLES Nuñez, William Alejandro ³

Resumen

El estudio se orientó a identificar los factores del clima laboral predominantes en organizaciones de salud privada del Departamento de Córdoba Colombia. Se empleó la metodología cuantitativa, método descriptivo, con muestreo aleatorio simple, tamaño de 238 unidades, se calculó utilizando el programa STATS®, categoría *Sample Size Determination*; con error estándar de 5%, nivel de confianza del 95% y probabilidad de ocurrencia 50%. Los resultados evidenciaron que los factores del clima laboral son percibidos en forma favorable por parte del talento humano que labora en la entidad estudiada.

Palabras clave: clima organizacional, equipos de trabajo, clima laboral, factores, talento humano.

Abstract

The study aimed to identify the predominant working climate factors in private health organizations of the Department of Córdoba Colombia. Quantitative methodology, descriptive method, with simple random sampling, size of 238 units, was used using the STATS® program, Sample Size Determination category; with standard error of 5%, 95% confidence level and 50% probability of occurrence. The results showed that the factors of the working climate are perceived favorably by the human talent that works in the entity studied.

key words: organizational climate, work teams, work climate, factors, human talent

1. Introducción

Las organizaciones para desenvolverse en procesos competitivos y complejos deben definir claramente su misión, visión, además de promover el ambiente que necesitan los empleados para alcanzar los fines propuestos, para ello requiere de empleados comprometidos con los valores organizacionales y con las metas.

Bajo este contexto, las organizaciones se han convertido en el medio para que los trabajadores se desarrollen y alcancen sus objetivos individuales, García et al (2018) manifiestan que el ser humano no vive aislado, sino en

¹ Magister en Administración, Especialista en Gerencia del Talento Humano, Docente de la Universidad de Sucre. claudia.rojas@unisucra.edu.co.

² Doctor en Educación, Magister en Educación, Estadístico. Docente de la Universidad de Sucre. plutarco.martinez@unisucra.edu.co.

³ Doctor en Ciencias Gerenciales, Magister en Dirección Estratégica, Administrador de Empresas. Docente de la Universidad de Sucre. ORCID: 0000-0001-9411-4583. Email: william.niebles@unisucra.edu.co

continua interacción con otras personas o grupos, por ello se hace necesaria la integración e interacción de los compañeros de trabajo, para así lograr los objetivos establecidos por la empresa.

En función de lo anteriormente expuesto, Brunet (2011) sostiene que 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. Así como lo expresan Parra et al (2019), en términos de gerencia empresarial el ambiente organizacional es conocido por muchos autores como clima organizacional, destacado también por Chiavenato (2013), como la atmósfera psicológica particular ligada a la satisfacción de las necesidades humanas de sus miembros.

En este orden ideas Brunet (2011), asume que el clima organizacional, puede determinar y condicionar el comportamiento de los individuos en la organización, favoreciendo o limitando su grado de motivación respecto a la actividad que están desarrollando, en consecuencia influye en la existencia de un ambiente favorable o no, ya que estimula al personal para la realización de un trabajo, generando un proceso de interacción entre el sistema técnico, planteado por Hernandez et al (2017) donde el sistema humano, así como el ambiente, el cual es particular para cada sujeto, es decir, el clima va a depender de la percepción que tenga el individuo de este, el mismo se presenta como un agente mediador entre la empresa y los trabajadores. En este sentido, el ambiente laboral se presenta como un agente mediador entre la empresa y los trabajadores.

Por lo tanto, y es criterio de los investigadores que el medio ambiente interno denominado clima organizacional, puede ser diferente de una organización a otra, además, tener implicaciones profundas, generando relaciones evidentes con la productividad, la comunicación, toma de decisiones, la eficiencia, el éxito y sobre todo en el bienestar de su gente, por cuanto condiciona el comportamiento de las personas en la organización. Así en los planteamientos de Valenzuela et al (2018), las empresas se ven comprometidas en facilitar los elementos para promover un clima organizacional que les permita desarrollar su capacidad social en cuanto a motivación, remuneración, beneficios, desarrollo tanto personal como profesional, incentivos o recompensas, encaminando a la satisfacción en el trabajo e impulsando al empleado a dar su máximo rendimiento.

Sostienen Duran & Parra (2016), que toda organización que desee mantenerse en el mercado debe adoptar un mejoramiento continuo de su ambiente de trabajo, esto permite incrementar su productividad y eficiencia, otorgando a sus empleados una mejor la calidad de trabajo, al cliente en general una atención de altura. Por lo cual existen condiciones fundamentales que permiten el desarrollo armónico entre la empresa, sus empleados, son el respeto, la confianza y apoyo, igualdad de poder, confrontación, participación, deben ser principios básicos para el desarrollo integral de cualquier empresa.

En virtud de lo planteado anteriormente, se asume que para las instituciones orientadas a la atención en salud en el ámbito privado, el clima laboral es factor fundamental en el diseño e implementación de sus estrategias organizacionales, ya que ello proporciona a los gerentes la responsabilidad del efectivo funcionamiento de las mismas, a su vez perfila una perspectiva que le permita configurar un diagnóstico en cuanto a la dinámica organizacional cambiante que les caracteriza; visualizando los requerimientos, así como las estrategias necesarias para la construcción del futuro deseado.

De acuerdo con ello, los factores del clima laboral en estas organizaciones son definidas como “unidad social en la que interactúan capital y trabajo, a efectos del logro de objetivos determinados”. Tato (2006, p. 24). Éstas al igual que otras empresas requieren de capital y trabajo para cumplir con uno de sus principales objetivos, proporcionar a las personas la atención necesaria en lo que respecta a mantener, así como restablecer su salud. Para cumplir con su misión estratégica en el área de la salud, se requiere de un talento humano cuyas condiciones para el efectivo desarrollo de sus labores se ajuste a un clima laboral positivo, el cual sea promotor de las mejoras

prácticas empresariales en los ámbitos, operativos, administrativos, gerenciales, humanos, profesionales, entre otros con igual trascendencia.

Bajo esta premisa una persona recurre al servicio de una organización de salud privada como cliente, para que ésta implemente su experticia en la preservación del bien más sagrado del ser humano, la vida. Por consiguiente, la responsabilidad para este tipo de empresas, exige garantías en la prestación del servicio dada la relevancia del bien a ser preservado, es decir, es más que un cliente, un usuario o números estadísticos que derivaran en ganancias, son personas, atendidas por personas, estableciéndose una red de relaciones, a lo interno, la cual por su naturaleza es compleja.

Dentro de estas perspectivas, en los últimos meses en las instituciones de salud de Montería se ha evidenciado la existencia de algunos problemas que involucran un ambiente organizacional algo tenso, se ha generado un crecimiento rápido y desconcertado, debido al aumento de los pacientes, dividiendo los espacios físicos en áreas mucho más pequeñas, obstaculizando la fácil movilización de las personas. Asimismo, existen quejas la falta de capacitación o adiestramiento requerido por el puesto de trabajo.

El problema percibido por el departamento de talento humano, es que se ha generado cierto nivel de ausentismo, y quizás cierta insatisfacción, sin embargo, prevalece la buena atención al paciente, y se ha evidenciado que los empleados mantienen su entusiasmo al realizar sus actividades laborales lo cual implica que en el ámbito de situaciones de conflicto y estrés pudieran mantener un óptimo nivel de rendimiento laboral, en la eficacia del proceso del servicio de salud.

Dentro de este marco, el clima laboral presenta un enfoque cognitivo, con el cual se busca determinar la percepción individual sobre el ambiente de trabajo; por ello considera que este corresponde al ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados. García et al (2017) enuncia que se refiere tanto a la parte física como emocional. Por lo tanto, según Martínez et al. (2019) es importante la revisión del clima laboral, ya que permite generar una declaración de cambio en la organización constituyéndose en paso inicial en la estructuración para su intervención.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, es recomendable que las instituciones presenten un norte en común, donde los líderes desarrollen capacidad para orientar el desempeño individual y colectivo para lograr objetivos de la Organización, garantizando alto sentido de contribución, compromiso y pertenencia. Por lo cual los investigadores se orientaron a identificar cuáles eran los factores del clima que prevalecen en las instituciones de salud de Montería.

1.1. Factores predominantes del Clima organizacional

Para Chiavenato (2013, p. 41), las organizaciones exitosas proporcionan a su talento humano “un clima laboral acogedor y agradable, con plena autonomía y libertad para elegir la manera de desempeñar su trabajo. A las personas se les considera asociados y colaboradores, no trabajadores que perforan su tarjeta en un reloj”. Asimismo, aludiéndolo desde el concepto de clima organizacional, lo considera el reflejo de “la manera en que las personas interactúan unas con otras, con los clientes y con los proveedores internos y externos, así como el grado de satisfacción con el contexto que las rodea. El clima organizacional puede ser, en un extremo, agradable, receptivo, cálido e incluyente o, en el otro, desagradable, agresivo, frío y alienante”.

Bajo este contexto, Méndez (2006, p. 37), consideró que el estudio del clima laboral implica la identificación y análisis de factores considerados como determinantes en la conformación del mismo. Afirma, la existencia de variedad de opciones orientadas a este fin, desde las cuales se construyen metodologías para la medición del clima laboral. Para efectos del presente estudio se han asumido como factores los mencionados a continuación:

Estructuración de la tarea: para Méndez (2006, p. 38), se refiere a este indicador, como “grado de estructura y su influencia en el cargo desempeñado”, explica que el mismo refiere la forma en la cual “los directivos determinan los objetivos, políticas y procedimientos, así como el uso de estrategias de comunicación utilizadas, que permitan a los miembros de la organización recibir información acerca de los mismos”. Por su parte, Bordas (2016, p. 22), lo denomina como “organización y estructura”, y se constituye como el grado en que los miembros “perciben que los procesos de trabajo están bien organizados y coordinados, son claros y eficientes, sin excesivas restricciones organizacionales o formulismos burocráticos”

De lo expresado se infiere que el indicador “estructuración de la tarea” describe la forma en la cual se dividen, agrupan y coordinan las actividades en las organizaciones, en cuanto a las relaciones entre los diferentes niveles jerárquicos, indistintamente a la posición en el nivel. Su fundamento tiene una relación directa con la composición orgánica, plasmada en el organigrama, y que comúnmente conocemos como Estructura Organizacional.

Responsabilidad: los estudios realizados por Méndez (2006, p. 43), en empresas colombianas en cuanto al clima organizacional, le permitieron considerar que la “responsabilidad del talento humano, va más allá de cumplir las tareas asignadas, ya que pueden hacer contribuciones personales, así como proponer desarrollar iniciativas innovadoras para el desarrollo de su trabajo.

Al respecto, Rodríguez, et al (2005, p. 466), las visualizan desde el desarrollo de los “Valores Gerenciales”, por consiguiente, vincula la responsabilidad con la cooperación y el amor. Aseveran, que los valores señalados generan comportamientos orientados al cumplimiento de los deberes inherentes al cargo desempeñado dentro de un clima laboral “sano, amable y cálido; de apoyo mutuo y trato cortés”.

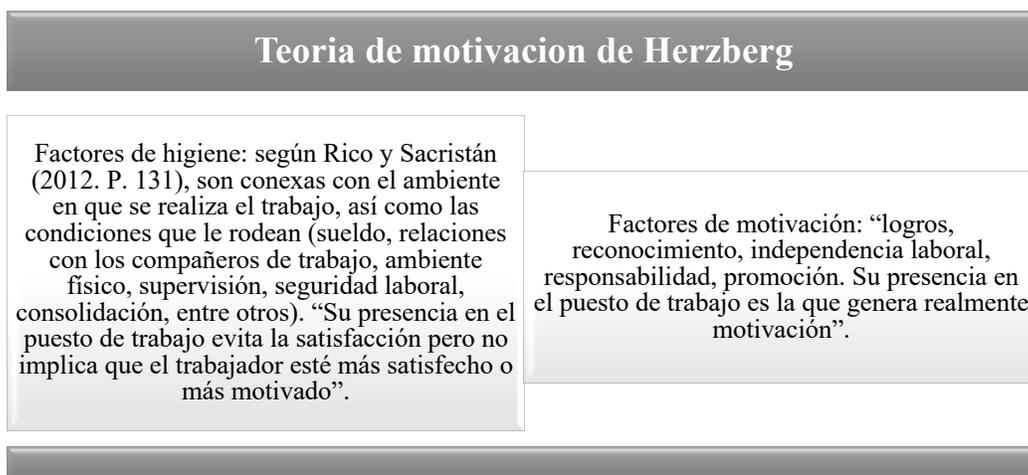
En cuanto a este factor, se evidencia desde el accionar en la denominada toma de decisiones en los procesos que realiza. La responsabilidad como valor se desarrolla en los primeros años del individuo dentro del hogar o la educación primaria, determina por tanto la forma como la persona asume la responsabilidad ante su rol laboral.

Recompensa y reconocimientos: Méndez (2006, p. 38), lo denomina como “orientación hacia la recompensa”, incluyendo en este renglón los comportamientos manifestados por las personas con “el propósito de orientar el trabajo hacia la consecución de logros y metas que les permitan alcanzar satisfacción, así como beneficios y recompensas”. Bordas (2016, p. 22), por su parte lo conceptualiza como “reconocimiento”, definiéndolo como el grado con el cual los “miembros de la organización perciben que reciben un reconocimiento adecuado a su trabajo y su contribución a la organización”.

Ambos autores describen este factor con dos términos relevantes, el reconocimiento y la respectiva compensación que se espera derive del mismo. Por consiguiente, representa el incentivo recibido por el desarrollo un proceso eficiente del rol laboral asignado o fruto de los resultados conseguidos en la organización, descartando así todo tipo de ingresos producto de un contrato laboral legal o reconocimientos preestablecido por la institución.

En este contexto, cabe destacar la importancia de las teorías de motivación e higiene propuestas por Herzberg, denominada como “de los dos factores”, expuestos en la siguiente figura:

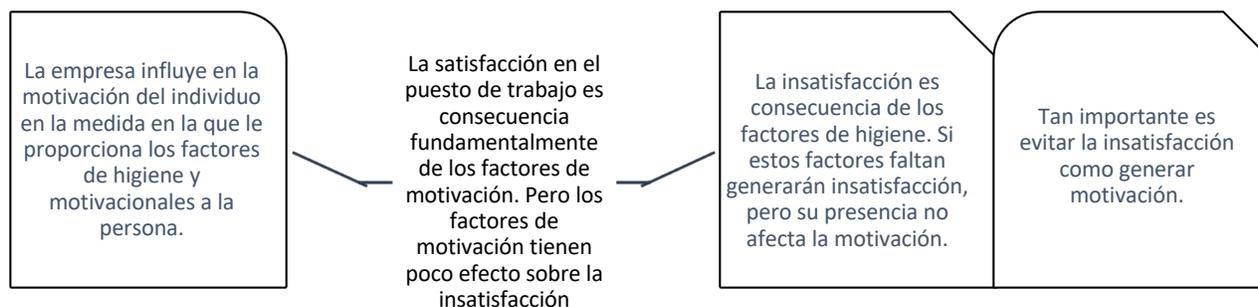
Figura 1
Teoría de motivación



Fuente: Rico & Sacristán (2012)

La citada teoría acarrea para las organizaciones de salud las siguientes implicaciones (fig. 2)

Figura 2
Implicaciones de la teoría.



Fuente: Rico et al (2012)

Desafíos profesionales: desde la perspectiva de Bordas (2016, p. 22), es llamada como “autonomía individual”, ésta se enmarca en la libertad de las personas en su desempeño laboral. Se basa en la responsabilidad individual, la independencia, libertad e iniciativa para ejercer el rol correspondiente al cargo desempeñado, así como a la participación empoderada en la toma de decisiones y cumplimiento de las reglas y normas. Méndez (2006, p. 38), coincide con la citada autora, al concebirla como “autonomía”, describiéndola, como el grado en el que el talento humano en una organización, perciben que pueden tomar decisiones en forma autónoma proveyendo soluciones a problemas específicos, sin consultar niveles superiores, es decir, “el grado en que se anima a los empleados a ser autosuficientes y a tomar iniciativas”.

Por consiguiente, este factor corresponde a los riesgos que cada persona, desde su rol en la empresa, desea asumir en la toma de decisiones para la resolución de un asunto particular, obviamente dentro del cumplimiento de objetivos determinados por la organización y teniendo en cuenta los desafíos que debe afrontar.

Relaciones: “Cooperación y apoyo”, es la nominación proporcionada a este factor por Bordas (2016, p. 22), describiéndola como el grado en que el personal dentro de una empresa percibe que en la organización concurre un ambiente considerado como bueno, en el cual el compañerismo, la cordialidad y el apoyo hacen parte del

desarrollo organizacional. En ese orden transcurre, lo propuesto por Méndez (2006, p. 38), lo concibe desde la perspectiva de los líderes, responsables de la dirección organizacional, en consecuencia, expresa que la “consideración, entusiasmo y apoyo”, consiste en como las:

...personas que desempeñan cargos de dirección y que se encuentran en posiciones jerárquicas superiores dan apoyo a sus subalternos en la ejecución de su labor. Además, propician acciones que estimulan el entusiasmo de los empleados por el reconocimiento y afecto.

En ese sentido, a la luz de lo expresado por los mencionados autores, este factor representa la dimensión de madurez con respecto al establecimiento de vínculos comunicacionales fortalecedores de las relaciones interpersonales y valores como la colaboración, la confianza, el respeto, la empatía, entre muchos otros con igual relevancia. Cabe destacar, que la calidad en las relaciones humanas dentro de una empresa es percibida por los clientes.

Manejo del conflicto: el manejo de conflictos es un factor trascendental para el efectivo funcionamiento en cuanto a clima laboral dentro de las organizaciones. Es por ello, que para Rodríguez (2014, p. 284), éste, en la actualidad se fundamenta “en convertir los conflictos en puntos de apoyo para conocer más las necesidades de los empleados, sus percepciones y sentimientos, aprovechando las habilidades que nos ofrece el manejo de la inteligencia emocional”; a juicio del citado autor, ello permite proveer una respuesta inmediata y de calidad a problemas determinados, así como lograr procesos de aprendizaje generadoras de acciones preventivas.

Consistentemente Silva (2018), considera que el conflicto “no necesariamente debe reducirse, eliminarse o evitarse”, alternativamente propone la gestión del mismo. Explica que ello implica minimizar el conflicto afectivo, mantener una cantidad moderada de conflictos sustantivos en varios niveles y permitir que los miembros de la organización aprendan los diferentes estilos de manejo del conflicto interpersonal para enfrentar las diferentes situaciones de manera efectiva. En otras palabras, una cantidad moderada de conflicto sustantivo, manejado de manera adecuada, puede ser funcional para una organización”

Es así como el conflicto hace parte de las relaciones interpersonales, ya que las personas no piensan igual. A las personas les acompañan sus experiencias y percepciones de vida, así como la argumentación de sus propuestas para el tratamiento de circunstancias específicas. Cambiar la visualización en referencia al conflicto generará un abordaje efectivo del mismo, con miras a su superación y optimización del trabajo en equipo. Por ello, lo más importante es saber cómo se maneja y como atenuar el impacto que genera en el clima organizacional.

Identidad: este indicador constituye para la empresa, según Vidal (2008, p. 26), “un recurso más en la ecuación del proceso productivo”, entendida ésta como identidad corporativa, la cual cuenta como factor de producción y se caracteriza por sus costes, así como la inversión en el talento humano, en el interés de cohesionarlos entorno a los objetivos organizacionales, evento que incide en el clima laboral.

Por su parte, Duque & Carvajal (2015, p. 116), citando a Hatch & Schultz (1997), la explican en términos generales, como la percepción que en cuanto a la organización se forman quienes laboran en ella, es decir, cómo “...sienten y piensan acerca de sus organizaciones. Se asume que es una opinión colectiva, comúnmente compartida de las características y los valores distintivos de la organización”. En ese orden de ideas, ese se corresponde con el sentido de pertenencia que busca defender con orgullo todos los componentes de la organización y brindar un apoyo constante en las actividades que contribuyan al cumplimiento de objetivos.

Liderazgo: para Bordas ((2016, p. 22), éste dentro del clima laboral es descrito como el “Modo en que los miembros de la organización perciben a la dirección y a los líderes, su comportamiento, así como su estilo de relación con el resto de los empleados”. Con respecto al factor liderazgo, se propone una visión teóricamente

más extensa, la cual inicia refiriendo como una cualidad apreciable en un líder exitoso la “capacidad para dirigir y coordinar grupos, fomentando un buen clima de trabajo”.

En este sentido, Martínez et al (2017) sostienen que las actividades empresariales deben orientarse al estilo de liderazgo como uno de los pilares fundamentales para su funcionamiento, en este sentido el conocer las acciones del líder en el escenario organizacional, pero además comprender las claves para la competitividad, para promover acciones de mejora de los procesos organizacionales.:

Tabla 1
Tipos de liderazgo y su impacto en el clima laboral

Tipo de liderazgo	Características	Impacto en clima laboral
Coercitivo	Impone ordenes Orientado al logro Autocontrol Ejerce control sobre empleados considerados problemáticos	Negativo
Autocrático	Asume toda la responsabilidad Bueno para implantar cambios Dirige y genera la visión de su equipo	No enturbia el clima laboral
Afiliativos	Comportamiento basado en personas Crean lazos Afiliativos en la organización Gestionan el estrés a través de la motivación	Liderazgo efectivo en el caso de problemas con el clima laboral
Democráticos	Fomentan la comunicación dentro de la organización Excelentes líderes de equipos Escuchan la opinión de los otros Hábiles para crear consenso	Liderazgo que refuerza el clima laboral
Marca pasos	Altos estándares de rendimiento Influyen en el colaborador Obtienen resultados en corto tiempo	Negativo
Coaching	Útil para desarrollar a la gente Empáticos Ayudan a desarrollar fortalezas	Impacto muy positivo en el clima laboral

Elaboración propia (2019)

El liderazgo, (Tabla 1) es uno de los factores más importante para la implementación del sano desarrollo de un clima laboral efectivo, generador de armonía, positividad y entusiasmo dentro de una organización. Es el líder – gerente, el llamado a inspirar a sus colaboradores para impulsar los planes, así como proyectos con sus respectivos objetivos, previstos por la organización para el desarrollo de ésta, y el bienestar de todos.

2. Metodología

El presente estudio se orientó a identificar los factores del clima organizacional predominantes en instituciones de salud de Montería, para su desarrollo se fundamentó en la metodología cuantitativa, propia del paradigma positivista, en cuanto al tipo de investigación, es descriptiva, en atención al nivel de profundidad del estudio; pues requirió, “especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice”. Con diseño no experimental, transeccional y de campo. No experimental, pues “se realizó sin la manipulación deliberada de variables, según Hernández et al (2017), en la que el fenómeno estudiado solo es observado para ser analizado en su ambiente natural.

Asimismo, es transeccional, ya que se “recopilan datos en un momento único” y de campo, porque la “recolección de datos es directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios)”, Arias (2016, p. 31).

Con relación a la población, también denominada por Arias (2016, p. 81) como “población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación”. Coherentemente, con lo expresado por el autor la población del presente estudio está constituida por la totalidad del fenómeno estudiado, configurándola como finita. En ese orden de ideas, la muestra deriva de la implementación del muestreo aleatorio simple, el cual según Hernández et al. (2017, p.149), es aquel en el que la “la población objeto de estudio tiene la misma probabilidad de ser seleccionada”.

La misma se calculó, por medio del programa STATS®, sugerido por Hernández, et al. (2017, p. 178), en su categoría de *Sample Size Determination*; considerando un error estándar máximo aceptable de 5% y un nivel de confianza en el orden del 95% y probabilidad de ocurrencia 50%. Cumplido el proceso la muestra obtenida fue de 238 unidades de información empleados de dos instituciones de salud de Montería (Tabla 2).

Tabla 2
Población en estudio

Institución de salud	Empleados
IPS A	138
IPS B	100
Total	238

Fuente: Propia (2019)

Cabe destacar, que, a petición de propietarios y gerentes, quienes dirigen las organizaciones de salud seleccionada para ser estudiada, se preserva el nombre que les identifica. Para recolectar los datos se aplicó una encuesta estructurada con alternativas tipo Likert, la misma integrada por 20 items.

La confiabilidad del instrumento, fue ejecutada con el Método Estadístico de Alfa Crombach, el cual arrojó como resultado 0,93 (93%), ubicando el instrumento en un rango de alta confiabilidad, lo cual indica su pertinencia. Para la tabulación se utilizó el programa SPSS versión XXIII, a través de recursos tecnológicos computacionales, que proveen el tratamiento estadístico, el cual permitió llegar a inferencias en cuanto a la variable estudiada, así como su entorno. Los resultados se presentan en tablas de doble entrada, generando sus promedios.

3. Resultados

Seguidamente, se presentan los resultados obtenidos del tratamiento estadístico descriptivo implementado en la información recabada correspondiente a la variable Clima Laboral en su dimensión Factores y sus correspondientes indicadores:

Tabla 3
Estructuración de la tarea - Responsabilidad

Items	Factores			
	Estructuración de la tarea		Responsabilidad	
Alternativas de respuestas	Fa	Fr	Fa	Fr
Siempre	55	23	113	47
Casi siempre	104	44	106	45
A veces	56	24	16	7
Casi nunca	21	9	2	1

Factores				
Items	Estructuración de la tarea		Responsabilidad	
Nunca	2	1	1	0
Total indicador	238	100	238	100
Promedio	3,79		4,38	
Promedio del indicador	4,09			
Baremo de interpretación del promedio	Rangos		Categorías del promedio	
Muy desfavorable	1 - 1,80		4,09	
Desfavorable	1,81 - 2,61			
Medianamente favorable	2,62 - 3,42			
Favorable	3,43 - 4,23			
Muy favorable	4,24 - 5,00		Favorable	

Elaboración propia (2019)

La Tabla 3 presenta los resultados en referencia a los indicadores “estructuración de la tarea” y “responsabilidad”, el primero de ellos obtuvo un promedio de 3,79, que lo ubica en el renglón “favorable”, dicho resultado permite inferir que, para el talento humano, el cual labora en las empresas de salud estudiada, perciben que la coordinación y estructuración en cuanto a procesos de trabajo están bien organizados, son claros, eficientes, flexibles y no restrictivos.

Por su parte, el indicador responsabilidad, presentó 4.38 como promedio, este valor corresponde a la categoría “favorable”, del cual se traduce que para los encuestados el indicador responsabilidad, supera a la tarea propia del rol laboral, inclinándose por cualidades como la innovación, la contribución voluntaria para el desarrollo efectivo del trabajo.

Tabla 4
Recompensa y reconocimiento – Desafíos profesionales

Factores				
Items	Recompensa y reconocimiento		Desafíos profesionales	
	Fa	Fr	Fa	Fr
Alternativas de respuestas				
Siempre	91	38	55	23
Casi siempre	110	46	128	54
A veces	29	12	41	17
Casi nunca	7	3	12	5
Nunca	1	0	2	1
Total indicador	238	100	238	100
Promedio	4,19		3,93	
Promedio del indicador	4,06			
Baremo de interpretación del promedio	Rangos		Categorías del promedio	
Muy desfavorable	1 - 1,80		4,06	
Desfavorable	1,81 - 2,61			
Medianamente favorable	2,62 - 3,42			
Favorable	3,43 - 4,23			
Muy favorable	4,24 - 5,00		Favorable	

Elaboración propia (2019)

Seguidamente, se presentan en la Tabla 4 los resultados del indicador “Recompensa y Reconocimiento”, éste alcanzó un promedio de 4,19, que lo enmarca dentro del renglón “favorable”, ello indica que las personas que laboran en la entidad de salud objeto de estudio, consideran que dicha organización reconoce en forma adecuada su trabajo, así como la contribución aportada por ellos al desarrollo y cumplimiento de objetivos en la empresa.

En ese orden de ideas, también se presenta el resultado logrado por el indicador “desafíos profesionales”, con un valor de 3,93, colocándolo en la calificación de “favorable”, del citado resultado se deriva que, para el talento humano, el cual labora en la organización de salud privada, su desempeño laboral se fundamenta en su responsabilidad, así como independencia e iniciativa para desempeñarse efectivamente en las actividades correspondientes a rol.

Tabla 5
Relaciones – Manejo de conflictos

Factores				
Items	Relaciones		Manejo de conflictos	
	Fa	Fr	Fa	Fr
Alternativas de respuestas				
Siempre	66	28	65	27
Casi siempre	121	51	123	52
A veces	45	19	44	18
Casi nunca	4	2	5	2
Nunca	2	1	1	0
Total indicador	238	100	238	100
Promedio	4,03		4,03	
Promedio del indicador	4,03			
Baremo de interpretacion del promedio	Rangos		Categorías del promedio	
Muy desfavorable	1 - 1,80		4,03	
Desfavorable	1,81 - 2,61			
Medianamente favorable	2,62 - 3,42			
Favorable	3,43 - 4,23			
Muy favorable	4,24 - 5,00		Favorable	

Elaboración propia (2019)

En cuanto a la Tabla 5, en la misma se presentan los promedios obtenidos por los indicadores “relaciones y manejo de conflictos”. El primero de ellos, presentó un valor promedio de 4,03, ubicándolo en la calificación de “favorable”. Por consiguiente, se infiere que el indicador relaciones es percibido por el talento humano como bueno, caracterizado por el compañerismo, la cordialidad, el entusiasmo y el apoyo, entre compañeros y por la parte gerencial.

El de manejo de conflictos, por su parte obtuvo coincidentemente, el mismo valor que el anterior indicador, es decir, 4,03, manteniéndolo en el renglón de “favorable”, ello indica que los encuestados piensan que el conflicto es utilizado como mecanismo para efectivo para determinar necesidades del talento humano, así como sentimientos o concepción en cuanto a la organización, compañeros y gerencia dentro de la organización, aprovechando para ello las habilidades propias de la Inteligencia emocional.

Tabla 6
Identidad – Liderazgo

Factores				
Items	Identidad		Liderazgo	
Alternativas de respuestas	Fa	Fr	Fa	Fr
Siempre	54	23	112	47
Casi siempre	103	43	100	42
A veces	58	24	18	8
Casi nunca	17	7	6	3
Nunca	6	3	2	1
Total indicador	238	100	238	100
Promedio	3,76		4,32	
Promedio del indicador	4,04			
Baremo de interpretacion del promedio	Rangos		Categorías del promedio	
Muy desfavorable	1 - 1,80		4,04	
Desfavorable	1,81 - 2,61			
Medianamente favorable	2,62 - 3,42			
Favorable	3,43 - 4,23			
Muy favorable	4,24 - 5,00		Favorable	

Elaboración propia (2019)

Finalmente, en la Tabla 6 el indicador “identidad” presentó un valor de 3,76, que lo enmarca en el rango de favorable. Este resultado, permite colegir que, para los entrevistados, la identidad es percibida como beneficiosa, cubriendo todos aquellos factores que caracterizan a su organización y que les identifica como parte de la misma, pues coinciden con los factores que describen a la organización de salud privada estudiada, ajustándose a éstos.

En la misma tabla, se muestra el valor alcanzado por el indicador “liderazgo”, el cual fue de 4,32, que se mantuvo, al igual que todos los factores ya mencionados, en el rango de favorable. De este resultado se infiere, que el talento de la organización objeto de estudio, perciben como favorecedor el comportamiento, así como el estilo de relaciones establecidas entre líderes y colaboradores.

4. Conclusiones

Tal como se puede observar, los 8 factores medidos en 238 personas que conforma la muestra seleccionada del total de la población que labora en las organizaciones de salud privada estudiada, es considerada como favorable, por consiguiente, se deduce que el clima organizacional es percibido como favorable por parte del talento humano que labora en la mencionada organización de salud. De acuerdo a lo planteado en las encuestas se concluye directamente que la “estructuración de la tarea”, es un indicador primordial, cuyo acertada gestión generará un clima laboral óptimo, caracterizado por la claridad de objetivos, así como del rol de cada persona en el concierto organizacional; así mismo, esta coherencia en cuanto normas, roles y actividades, observada por los entrevistados como flexible, además de no restrictiva, en ninguna forma interfiere en la efectividad de colaboradores o gerentes, por tanto, la organización se ve fortalecida, dada las características señaladas.

Igualmente, el indicador responsabilidad, vinculado con el indicador anterior, pues el conocimiento de los compromisos de cada miembro dentro de la organización posibilita la fluidez y flexibilidad en cuanto al clima

organizacional, fomentando aspectos relevantes como la innovación, por ejemplo. Cabe destacar, que todos los factores medidos para estimar como son percibidos dentro de las instituciones estudiadas evidencia que la percepción positiva de todos, es necesario para la construcción de un clima laboral óptimo.

Así se tiene que, en los casos reconocimiento y desafíos profesionales, los cuales fueron percibidos como favorables, representan factores determinantes para caracterizar el clima organizacional en las instituciones de salud de Montería, en cuanto al reconocimiento, más que un factor es un principio, el cual estabiliza y refuerza el comportamiento del talento humano, pues este debe trascender el peso monetario del mismo para exaltar, efectivo y moral, ya que constituye un factor motivador. El desafío profesional, motivado por el reconocimiento y una estructura de tarea bien definida permitirá la optimización del desempeño de cada persona dentro del contexto de sus labores, al igual que en un clima laboral teñido por el espíritu de colaboración.

Por su parte, el indicador relaciones desde el cual se manifiestan aspectos como el compañerismo, la cordialidad, el entusiasmo, la colaboración y el apoyo, entre compañeros, que también es percibido como conducta ordinaria en el plano gerencial, se evidenció que humaniza el ámbito laboral y posibilita la visión resiliente del conflicto, a fin que el mismo se instrumentalice para la detección de necesidades, e incluso destrezas del talento humano. Ello, implica la posibilidad de prevenir situaciones.

Finalmente, la identidad constituye un importante fundamento, conocer además de comprender la identidad de la organización permite no solo identificarla, sino identificarse, con todos aquellos aspectos que describen, así como el poder asumir sus objetivos como parte del desarrollo individual. En este el liderazgo, al igual que el tipo asumido para ser implementado en la organización, es trascendental, como factor difusor, no solo de los objetivos de la organización, sino de todos los factores mencionados, es por excelencia el gestor del clima organizacional, más que un dinamo generador de órdenes, gestiona el clima con la intensión de motivar el mejor desempeño de sus colaboradores.

Referencias bibliográficas

- Arias, F (2016). El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. Editorial Episteme. Venezuela.
- Bordas M, M (2016). Gestión estratégica del clima laboral. Universidad Nacional de Educación a Distancia. (UNED). Madrid España.
- Brunet H. (2011) El Clima de Trabajo en las Organizaciones, Definición Diagnostico y consecuencias. Editorial Trillas. México.
- Chávez, N. (2007). Introducción a la Investigación Educativa. Tercera edición. Ediciones Astro Data S. A. Maracaibo- Venezuela.
- Chiavenato, I. (2013). Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. México. DF. Quinta edición McGraw-Hill/interamericana editores, S.A. de C.V.
- Duran, S. E., & Parra M. (2016). Condiciones Laborales y Calidad de vida en el trabajo. Estrategias innovadoras: Afrontando los retos de la economía global.1, 437-459. Universidad autónoma del Estado de Hidalgo y Universidad Autónoma de Tlaxcala
- Duque O, E & Carvajal P, L (2015). La identidad organizacional y su influencia en la imagen: una reflexión teórica. Revista Suma de Negocios. Volumen 6. Disponible en:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X15000178#!>

- García J., Durán, S. E., Parra, M. A., & Martínez, H. (2018). Inserción, integración y equidad en el ámbito laboral: Escenario empresarial posconflicto en Colombia. *Revista de ciencias Sociales*. Volumen 24 numero 3. pa 36-49. Universidad del Zulia, Maracaibo Venezuela.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6740994>
- García J. Durán, S. & Prieto R. 2017. Políticas de gestión de talento humano para el desarrollo de competencias gerenciales en empresas metalmeccánica. *FACE: Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales*, 17(2), 130-141. <https://doi.org/10.24054/01204211.v2.n2.2017.2657>
- Hernández, R; Fernández, C; & -Baptista, P. (2017). Metodología de la Investigación. Cuarta Edición. Editorial: Mc Graw Hill. México.
- Hernandez H. G. Arbeláez, D. A. C., & Carreño, M. P. (2017). Proyeccion estratégica de la calidad como facilitadora para la innovacion en el sector salud de la ciudad de Barranquilla. *Revista Lasallista de Investigación*, 14(1), 170-178.
- Koontz, H. Weihrich, H. & Cannice M 2012. Elementos de la Administración. México McGraw Hill. Décimo cuarta edición.
- Martínez-Ventura, J., Cardeño-Portela, E., Ramírez-Cardeno, W., & Durán, S. (2017). Liderazgo transformacional como estrategia de adaptación en la gestión logística empresarial. *Desarrollo Gerencial*, 9(2), 140-157.
<https://doi.org/10.17081/dege.9.2.2980>
- Martínez-Sierra, D., García-Samper, M., Hernández-Palma, H., & Niebles-Nuñez, W. (2019). Gestión energética en el sector salud en Colombia: un caso de desarrollo limpio y sostenible. *Información tecnológica*, 30(5), 47-56.
- Méndez A, C. (2006). Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: un método de análisis para su intervención. Universidad del Rosario. Colombia.
- Parra Fernández, Margel; Visbal Franco, Olga; Duran, Sonia Ethel; & Badde, Greta (2019). Calidad de la comunicación y actitud de los empleados ante procesos de cambio organizacional Interdisciplinaria, vol. 36, núm. 1, pp. 155-170 Centro Interamericano de Investigaciones Psicológicas y Ciencias Afines Buenos Aires, Argentina DOI: <https://doi.org/10.16888/interd.2019.36.1.11>
- Rico G, M & -Sacristán N, M (2012). Fundamentos empresariales. ESIC Editorial
Madrid - España
- Rodríguez C, M; Valencia Ch, & J Jaramillo V, S. (2005). Valores Gerenciales. Capítulo 8. Investigación en Administración en América Latina. Facultad de Ciencias y Administración. Universidad Nacional de Colombia. Manizales – Colombia.
- Rodríguez R, A. (2014). MF1001_3: Gestión de la fuerza de ventas y equipos comerciales. Editorial ELEARNING S.L. Disponible en:
<https://books.google.com.pe/books?id=GbpWDwAAQBAJ&pg=PA284&dq=manejo+conflictos+c+lima+laboral&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi77afyoLnhAhUSrIkKHUOzAs0Q6AEIQDAE#v=onepage&q=manejo%20conflictos%20clima%20laboral&f=false>
- Silva R, J. (2018). La gestión y el desarrollo organizacional, marco para mejorar el desempeño del capital humano. Editorial Área de Innovación y Desarrollo. Disponible en:

<https://books.google.com.pe/books?id=m-pyDwAAQBAJ&pg=PA41&dq=gesti%C3%B3n+conflictos+organizaciones&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi2muXxsbnhAhXsuFkKHTPQADYQ6AEIPTAE#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20conflictos%20organizaciones&f=false>

Tato, G. (2006). Mensajes del Cuerpo. Enfoque Psicosomático del Enfermar. Crisis de Pánico, Anorexia Nerviosa, Bulimia y otros mensajes. Ediciones Trilce.

Uribe P, J. (2015). Clima y Ambiente Organizacional, Trabajo, Salud y Factores Psicosociales. Editorial El Manual Moderno. Universidad Nacional Autónoma de México. México.

Valenzuela, I; Parra M; Duran, S ; Márceles, V; Yarzagaray, J; Payares, K; Alvarino, C; Navarro, N; Charris, P; & Ramírez, J (2018), "Factores del clima organizacional existentes en el área administrativa en empresas de Barranquilla" **Revista Espacios**. Volumen 39, Numero 51, paginas 21-35.

Vidal F, F. (2008). El ambiguo papel de la identidad en la neomodernidad: somos lo que damos. Documentación Social. Revista de Estudios Sociales y Psicología Aplicada. 151. Octubre – Diciembre. Cáritas española. Madrid España.