

Factores influyentes en el clima organizacional de la clínica Urocaq

Ana Milena Lizcano

Liz Maryuli Ortiz Marín

Leidy Tatiana Vásquez

Diana Astrith Cuéllar Lozano

Jhon Alexander Quintero Espinosa

Asesor

Adriana Maribel Romero Lozano

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, contables y de Negocios - ECACEN

Diplomado Gerencia Talento Humano

2022

Página de Aceptación

Ernesto Santiamén Rojas

Director Trabajo de Grado

Jurado

Jurado

Dedicatoria

Dedicamos este gran paso a quien ha forjado nuestro camino y dirigido por el sendero correcto, a Dios, a cada una de nuestras familias que han sido el soporte y han estado presente en este proceso de formación. A cada una de las personas que de una u otra manera han contribuido en este paso

Agradecimientos

Nuestros más sinceros agradecimientos a la Universidad Nacional Abierta y a Distancia Unad por darnos la oportunidad de culminar nuestra etapa profesional mediante la educación a Distancia, a cada uno de los docentes por su disponibilidad y apoyo, a los compañeros que hicieron parte en cada uno de los procesos académicos.

Este agradecimiento también va dirigido hacia nosotras mismas, ya que sacamos esas ganas de voluntad para salir adelante y crecer cada día, a pesar de nuestras obligaciones, nuestras preocupaciones y muchas veces sentíamos no llegar a la meta, no decaímos, tenemos que exaltarnos nuestro esfuerzo porque como dice un gran filósofo el sacrificio de hoy es el éxito del mañana.

A la gerencia de la Clínica Urocaq que nos permitió desarrollar nuestro trabajo final aplicado a la empresa.

Resumen

El clima organizacional se reconoce como un elemento importante en el crecimiento empresarial, ya que es clave para el cumplimiento de objetivos y actividades necesarias para la empresa. En este trabajo queremos hacer un estudio del clima organizacional de la Empresa Clínica UROCAQ, puesto que en esta se viene mostrando comportamientos y factores que alteran el clima laboral generando que los colaboradores no realicen adecuadamente sus actividades, para así poder conocer cuáles son las razones por las cuales este afectado. En el estudio que se realizó a la organización se asentara en un Modelo de Desarrollo de Clima organizacional donde se utilizaran el método analítico y sintético; el primero se basa en especificar los elementos de los fenómenos presentados mediante la revisión de cada uno por separado, para así determinar la relación que hay; el segundo método se basa en analizar los aspectos teóricos, todo esto para ayudar en la mejora de las relaciones de los colaboradores.

Palabras claves: Actividades, Clima Organizacional, Comportamientos, factores, Relaciones Interpersonales.

Abstract

The organizational climate is recognized as an important element in business growth, since it is key to the fulfillment of objectives and activities necessary for the company. In this work we want to make a study of the organizational climate of the UROCAQ Clinic Company, since it has been showing behaviors and factors that alter the work environment, causing employees not to carry out their activities properly, in order to know what are the reasons why which is affected. In the study that was carried out, the organization was based on an Organizational Climate Development Model where the analytical and synthetic method was used; The first is based on specifying the elements of the phenomena presented by reviewing each one separately, in order to determine the relationship that exists; The second method is based on analyzing the theoretical aspects, all this to help improve the relationships of the collaborators.

Keywords: Activities, Organizational Climate, Behaviors, factors, Interpersonal Relations.

Tabla de contenido

Introducción	10
Planteamiento del Problema	11
Justificación de la investigación	13
Objetivos	15
Objetivo General	15
Objetivos específicos.....	15
Antecedentes	16
Marco teórico	20
Marco legal	25
Marco Espacial.....	27
Metodología	29
Resultados	36
Conclusiones	43
Recomendaciones	44
Referencias bibliográficas.....	45
Apéndices.....	47

Listas de figuras

Figura 1. ¿Cuento con los suministros y equipos necesarios para realizar mi trabajo.....	36
Figura 2. ¿Recibo reconocimiento por el trabajo realizado?.....	37
Figura 3. ¿Recibo remuneración salarial justa y en los tiempos establecidos?.....	37
Figura 4. ¿Tienen libertad para expresar sus opiniones?.....	38
Figura 5. ¿Dentro de su contexto laboral ha encontrado amigos?.....	38
Figura 6. ¿Considera que las decisiones que su jefe toma son acordes a las funciones para las cuales usted fue contratado?.....	39
Figura 7. ¿Recomendaría a un familiar o amigo trabajar en la empresa?.....	39
Figura 8. ¿Considera que la empresa reconoce los logros que realiza en su trabajo?.....	40
Figura 9. ¿Considera que la empresa maneja de forma adecuada los conflictos internos entre trabajadores?.....	40
Figura 10. ¿El área de talento humano, cuenta con un canal directo para los trabajadores donde puedan exponer sus inconformidades o soluciones de conflictos internos en su puesto de trabajo?.....	41
Figura 11. ¿ En su centro de trabajo, ¿se realizan reuniones periódicas en las que los empleados pueden manifestar sus puntos de vista sobre lo que está ocurriendo en la empresa en relación al bienestar en el trabajo?.....	41

Lista de apéndices

Apéndice A. encuesta para identificar los factores que afectan el clima organizacional en la Clínica Urocaq.....	47
--	----

Introducción

Desde un contexto global, el clima organizacional es considerado un elemento clave para el desarrollo de actividades enfocadas en el crecimiento empresarial; basado en (Aguirre Cerón, 2022). Los países desarrollados han implementado dentro de sus políticas empresariales la importancia del bienestar humano para el cumplimiento de las diferentes actividades que se desarrollan de manera cotidiana y no rutinaria en una organización, ya que consideran que si el entorno laboral es agradable los colaboradores rinden más en su trabajo.

Colombia cuenta con variedad de empresas productoras reconocidas por generar productos de calidad capaces de satisfacer las necesidades de los clientes; (Mendez Alvarez, 2022) en su libro “Clima organizacional en Colombia El IMCOC : un método de análisis para su intervención” reconoce la definición del clima organizacional como una herramienta fundamental que busca fortalecer los procesos productivos por medio de la construcción de iniciativas que fortalezcan la comunicación asertiva entre trabajadores y empleadores con un objetivo en común encaminado al crecimiento social y económico de la organización.

En el departamento del Caquetá, en el municipio de Florencia la gestión empresarial gracias al crecimiento académico de la región ha tenido un cambio significativo; es de aclarar que cada empresa cuenta con sus propias características y prioridades únicas, y la manera como se manifiesta el clima organizacional varía según el talento humano con el que se trabaje. La empresa clínica Urocaq, reconoce la importancia de las relaciones interpersonales a nivel organizacional, teniendo en cuenta que el trabajo en equipo, el liderazgo y el sentido de pertenencia, hacen parte fundamental del clima laboral en una compañía.

Planteamiento del Problema

El clima laboral es una noción importante de ser estudiada porque permite a las organizaciones comprender la percepción que tienen los colaboradores frente a las diferentes dinámicas que presentan en la relación sujeto-grupo-organización. Se entiende que estas categorías que se analizan en el estudio del clima laboral se constituyen en la base para que la dirección estratégica del talento humano pueda alimentar sus procesos y de esta manera logre satisfacer las necesidades tanto de la organización como de las personas que trabajan.

Inicialmente tenemos que la empresa Urocaq está dedicada a la prestación de servicio de salud como: consultas y procedimientos de Urología, actividades de apoyo diagnóstico (laboratorios y radiografía), consulta de medicina general de primer nivel a usuarios EPS sanitas, también se maneja otras especialidades como Ginecología, ortopedia, alergología pediátrica entre otras.

Actualmente se viene presentando unas series de comportamientos y factores por parte del personal que labora en la entidad, los cuales afectan el clima organizacional de la empresa Urocaq, entre ellos se han evidenciado la falta de motivación, actitudes, satisfacción laboral, estrés, valores, cultura organizacional, involucramiento y conflictos.

En contexto, con lo anteriormente descrito la clínica Urocaq es la principal afectada ya que colaboradores no realizan sus actividades de manera adecuada.

Problema

¿Cuáles son los factores que afectan el buen desarrollo del clima organizacional actual en la clínica Urocaq Eu Ips?

Descripción del Problema

La empresa Urocaq presta servicios de salud en la ciudad de Florencia Caquetá, cuenta con la infraestructura técnica y los recursos humanos idóneos para operar y administrar sus actividades; Sin embargo, se pudo comprobar el insuficiente clima organizacional derivado de la implantación de la nueva distribución de la empresa, que se manifiesta en malas relaciones interpersonales y baja comunicación, motivación y compromiso con las actividades de la organización, provocando malestar en el personal y de este modo. Afecta directamente al desarrollo de la organización.

Sistematización del Problema

La contribución teórico fundamental de este trabajo se basa en el modelo de desarrollo de clima organizacional, el cual ayuda a mejorar las relaciones interpersonales dentro de la organización. Los métodos utilizados son:

Analítico

A través del método analítico, se separan los elementos de los fenómenos presentados y se observa cada uno de ellos en un orden particular, es decir. las partes del todo se seleccionan para que puedan estudiarse, estudiarse y determinarse por separado. relaciones entre ellos.

Sintético

Después de que se analizan los aspectos teóricos, se sintetizan varios elementos dispares en una nueva unidad, se prueban los mismos comprobables.

Justificación

Reconocer el clima organizacional permite estudiar la percepción de los colaboradores en su contexto laboral, por ende, es necesario evaluar las conductas que generan en la misma afectación inter y extra personales ocasionando una disminución del desempeño laboral, (salud, 2019).

Una de las falencias de las organizaciones es que no consideran a los trabajadores como parte importante del crecimiento organizacional, (bitstream, 2020) olvidando reflejar en ellos los valores, calidad y un servicio óptimo que les permita tener un ambiente de trabajo armónico, en contexto con lo anteriormente descrito; El realizar un diagnóstico de clima organizacional es crucial para identificar oportunidades dentro de una organización, ya que una vez identificadas se debe realizar un plan de mejora y acción, el cual debe tener como objetivo una mejora en el ambiente laboral.

Se cree que, al lograr el equilibrio en el ambiente de trabajo, los servidores realizan sus actividades con eficiencia teniendo compromiso y satisfacción con la organización, mejorando el sentido de pertenencia, La empresa Urocaq tienen diferentes falencias reflejadas en el comportamiento de sus colaboradores, siendo un ente prestador de atención en salud que debe fomentar la humanización por parte de sus trabajadores, por ende, el clima organizacional, toma el mayor interés en nuestra investigación, reconociendo que existe una problemática en cuanto al manejo inadecuado de las relaciones interpersonales dentro de la empresa.

Con base en lo anteriormente planteado esta investigación se realiza con el fin de conocer las necesidades de la empresa Urocaq, la cual se caracteriza en la ciudad de Florencia por una atención adecuada a los pacientes y visitantes, buscando brindar un servicio de

calidad, no obstante, las relaciones internas laborales generan conductas que a través del tiempo pueden ocasionar afectaciones a la buena calidad de prestación del servicio.

El propósito de este estudio será iniciar una mejora en el clima organizacional continua para que todos los involucrados se comprometan a determinar los factores que afectan el buen desarrollo del clima organizacional actual de la empresa Urocaq en la ciudad de Florencia departamento del Caquetá. Teniendo conocimientos previos tanto investigativo como prácticos, que promuevan el crecimiento empresarial.

Objetivos

Objetivo General

Determinar los factores que afectan el buen desarrollo del clima organizacional actual de la empresa Urocaq en la ciudad de Florencia departamento del Caquetá.

Objetivos Específicos

Identificar las conductas del talento humano de la empresa Urocaq que están generando un desarrollo inadecuado del clima organizacional.

Determinar las condiciones laborales que generan clima organizacional inadecuado en la empresa Urocaq.

Establecer estrategias encaminadas al fortalecimiento del clima organizacional en la empresa Urocaq.

Antecedentes

El clima organizacional durante los últimos años se ha convertido en una serie de estrategias económicas y sociales que fortalecen el desarrollo óptimo de las organizaciones buscando fomentar habilidades que promuevan el acceso a nuevas ideas a través del incentivo del talento humano, destacando no solo su productividad sino también las buenas relaciones que se presentan dentro de una empresa.

Basado en (radalcy, 2022) dentro de su texto reconoce que si un colaborador se siente bien en su entorno laboral su productividad aumenta generando un progreso individual y empresarial, desde siglos pasados los seres humanos realizan diferentes actividades en busca de satisfacer sus necesidades básicas, por ende el poder contar con una labor les permite sentirse útiles y reconocer la necesidad de mantenerse ocupados durante el transcurso de su vida, igualmente (Melo, 2002) reconoce el clima organizacional como una satisfacción de cada sujeto

En diferentes investigaciones (Melo, 2022) se ha abordado la temática del clima organizacional como una herramienta que fortalece las destrezas de los colaboradores y la parte económica de las empresas, encontrando que los procesos organizacionales influyen en el cumplimiento de los objetivos planteados por la organización y su comportamiento dentro del entorno social, según (Ortega, 2020) el clima organizacional es una variable de suma importancia en cualquier empresa ya que a través de la misma se mejora el desempeño laboral, fortaleciendo aspectos como actitudes, metas, comunicación asertiva, valores, y cumplimiento de responsabilidades de forma adecuada.

Un diagnóstico de clima organizacional basado en (fahc, 2020) se debe dar desde un enfoque individual y posteriormente grupal con la finalidad de reconocer que situaciones generan adversidades en el sector donde se trabaja, inicialmente se reconoce que la empresa Urocaq es prestadora en servicios de salud y que cuenta con variedad de profesionales como

médicos generales, especialistas, auxiliares de enfermería, personal administrativo y asistencial, los cuales deben brindar siempre un trato digno con calidad, teniendo en cuenta que todas las

actividades son encaminadas a la atención de pacientes que requiere un trato digno, basado en el respeto y el acompañamiento adecuado ya que son seres humanos en cuestión vulnerable que por su situación de salud requieren ser tratados de forma óptima.

En contexto con lo anteriormente planteado se reconoce que la Ips Urocaq se fundó en el año 2002 con la misión de “Proporcionar y brindar a la población Caqueteña servicios Integrales en Medicina Especializada” para salvaguardar y promover a través de profesionales un servicio de acampamiento durante diferentes patologías, dentro de esta Ips las relaciones han venido encaminadas al buen trato y a la tolerancia al momento de prestar el servicio, no obstante dentro de la misma se presentan escenarios competitivos que buscan sobresaltar las destrezas individuales sin reconocer la importancia de los demás compañeros, dentro del área de la salud el bienestar laboral se creó el comité de convivencia laboral con la finalidad de disminuir los conflictos internos de la organización, este se seleccionó a través de una votación con cada uno de los colaboradores de la Ips y se los mismos se reúnen según la incidencia de conflictos o las necesidades que se vayan presentando pero por norma se requiere un acta donde se evidencie el comportamiento de los trabajadores cada cuatro o tres meses. La empresa Urocaq requiere de un diagnóstico actual que permita reconocer el buen desarrollo del clima organizacional, identificando los factores que pueden estar ocasionado afectaciones internas y baja productividad como consecuencia de posibles conflictos.

Justificación de los antecedentes

Lo que se quiere lograr con esta Investigación en Urocaq Ips, es identificar los factores más relevantes que afectan el desarrollo de las actividades en la prestación de Servicios de Salud, los cuales son complejos teniendo en cuenta que hay factores externos que de una u otra manera afectan e intervienen en las actividades internas (Normatividad vigente en Salud, estándares de calidad e intervenciones por parte de los entes territoriales entre otros). Adicional a esta investigación hay que tener en cuenta que por ser una Empresa Unipersonal está a cargo y dirigida por un solo dueño y este tiene el control total para la toma de decisiones, contratación de personal y demás actividades.

Por ende, lo que se quiere, es dar a conocer a la directiva de la Clínica, la importancia de tener un manual de selección de personal, un manual de funciones que les permita contratar el personal idóneo en cada una de las áreas de acuerdo a las necesidades y exigencias de la empresa, con las capacidades y habilidades en pro mejorar los procesos, realizar una revisión de las políticas de selección personal de acuerdo al grado de modernización que se maneje, su visión frente a la importancia de la planta de personal, en pocas palabras revisión de la Cultura organizacional.

Lo anterior permite mejorar los estándares de calidad de la empresa y del personal disminuyendo los riesgos de despido a corto plazo, cumpliendo con requisitos exigidos por la normatividad vigente para las diferentes empresas. todo esto con el fin de cumplir con el objetivo general que es; Determinar los factores que afectan el buen desarrollo del clima organizacional actual de la empresa Urocaq en la ciudad de Florencia departamento del Caquetá.

En lo cual se puede dar a entender que siempre se debe estar bajo la dirección de una unidad encargada del bienestar colectivo e individual del trabajadores, para prestar un excelente servicio en la entidad se debe promover las diferentes actividades y evaluaciones para comprender la satisfacción primaria del trabajador, por lo tanto se deben evaluar las causas de los conflictos o posibles dentro de la empresa, lo cual sea insatisfacción o de estrés que dan como resultado del cumplimiento de su cargo directo al trabajador, por eso se debe siempre diagnosticar el clima laboral de manera puntual, y creando los mecanismos que mejoren las variables en beneficio al trabajador y la organización en conjunto; identificando las dimensiones del clima laboral existente.

Marco Teórico

El clima de la organización se ha definido como “un conjunto de propiedades o características del ambiente interno laboral, percibidas directa o indirectamente por los empleados de una organización, que se supone son una fuerza que influye en la conducta del empleado.” (Ciampa, 1990), indicado simplemente, un empleado que contesta la pregunta “¿Le gusta trabajar aquí?” ofrecerá una descripción del clima de la organización (Baker, 1992).

En última instancia, podría decirse que influir en el clima organizacional es una tarea de gestión. Por ejemplo, los investigadores han encontrado una fuerte relación entre el clima organizacional y la capacidad de los líderes para motivar al abordar las necesidades de logro, pertenencia y poder de las personas (Stringer, 2002).

Una organización tiende a atraer y retener a las personas que encajan en su clima. Los gerentes deben entender que el ambiente de trabajo es parte de los activos de la empresa, y como tal deben valorarlo y prestarle atención, tratando siempre de encontrar formas de lograr la mayor motivación posible de los empleados. En una organización, el clima consiste en un conjunto de elementos y factores que determinan el ambiente de trabajo de los empleados. Estos son:

El lado individual de los empleados, que tiene en cuenta las actitudes, percepciones, personalidad, valores, aprendizaje y estrés que un empleado puede sentir en la organización.

Grupos internos organizacionales, su estructura, procesos, sinergia, reglas y rendición de cuentas.

Por otro lado, Davis et al. (1999) considera que los factores necesarios en el clima organizacional, como la motivación, las actitudes, la satisfacción laboral, el estrés, la topología, los valores, la cultura organizacional, la participación y los conflictos en las

empresas, difieren de una organización a otra, porque cada empresa tiene características únicas.

Factores del clima laboral

Motivación

Robbins (1999) afirmó que la motivación es "el deseo de ejercer un alto nivel de esfuerzo para lograr las metas de la organización que depende de la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad individual" y afirmó además que una necesidad es "algún estado interno que hace que ciertas los resultados parecen atractivos ". El mismo Robbins comentó que muchos ven la motivación como un rasgo personal, es decir, algunas personas la tienen y otras no, ya que algunos gerentes etiquetan a los empleados que parecen carecer de motivación como vagos.

Actitudes

Según Davis y cols. (1999) las actitudes son sentimientos asumidos que determinan en gran medida la percepción de los empleados sobre su entorno y su compromiso con las actividades planificadas, lo que en última instancia determina su comportamiento. Entre los efectos de las actitudes se puede destacar un efecto negativo que es la incompatibilidad de la mano de obra. "Se entiende como un síndrome complejo de máxima insatisfacción laboral y reducción de la productividad" (Camarena, 2000).

Satisfacción laboral

Davis y cols. (1999) define la satisfacción laboral como "un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con los que los empleados se sienten acerca de su trabajo. En cuanto a la satisfacción e insatisfacción, Robbins (1999) comenta lo siguiente:

"Es claro para el empleador que espera el máximo. productividad de sus empleados en sus puestos de trabajo o tareas. Pero no sabe exactamente qué esperan sus empleados de su empresa, es decir. máxima satisfacción laboral. El empleado, por su parte, reacciona ante la negligencia y manipulación de la empresa con la conocida frase: ellos me pagan, yo hago el trabajo. Esto inicia un ciclo de insatisfacción y baja productividad" (p. 1,5)

Estrés

Según Robbins (1998), el estrés es un estado dinámico en el que un individuo se enfrenta a una oportunidad, límite o demanda relacionada con lo que quiere y cuyo resultado se considera incierto e importante.

Topología

Robbins (1999) comentó el concepto de estrés del padre Hans Selve, quien definió el estrés como el estrés causado por situaciones positivas o motivadoras y el estrés causado por situaciones negativas, agotadoras y frustrantes.

Del mismo modo, Robbins (1999) agrupa las causas del estrés de la siguiente manera: Ambiente: luz, ruido, temperatura, vibración, movimiento, contaminación, de igual manera las incertidumbres políticas, económicas y técnicas también inciden en la alta proyección del estrés.

Individuales

La carga de trabajo, el conflicto de roles, el conflicto entre carrera y profesión, la responsabilidad, los problemas familiares, los problemas financieros y la influencia de la propia personalidad del individuo desencadenan la carga emocional del empleado.

Grupales:

Se refiere a la falta de cohesión, conflicto interpersonal o intergrupalo, desigualdad de espacio, insatisfacción, gestión ineficaz.

Organización: clima organizacional, tecnología, estilos de gestión, sistema de gestión, estructura organizacional, características del trabajo, nepotismo, patrocinio y favoritismo.

Sociales:

Dinámica familiar, estatus socioeconómico. Edward (1999), por su parte, clasifica los estresores en estresores organizacionales y no laborales; ambos están influidos por las diferencias individuales que se convierten en estrés positivo o negativo según estimule o reduzca el esfuerzo de los empleados de la empresa.

Valores

Tienen un significado especial porque son el resultado del desarrollo del espíritu y el intelecto humanos, porque permitieron al hombre a lo largo de los siglos desarrollar su potencial para "ser" y no simplemente para existir, distinguiéndose así de los animales. Los valores "son principios de conducta que orientan la actividad de una persona tanto en la sociedad como en el trabajo.

Motivación, necesidad, aspiración y compromiso, liderazgo, poder, política, influencia, desarrollo. Estructura con dimensiones macro procesos organizacionales, evaluación, sistema de recompensa, comunicación y proceso de toma de decisiones.

Las características individuales del empleado actúan como un filtro a través del cual se interpretan y analizan los objetivos de la organización y el comportamiento de las personas que la componen para comprender el clima organizacional. Se puede concluir que si las características psicológicas de los empleados tales como actitudes, percepciones, personalidad, valores y nivel de aprendizaje interpretan la realidad que les rodea, también influyen en los resultados alcanzados en la organización. entonces este clima organizacional es un fenómeno donde los resultados alcanzados por las organizaciones regulan el propio

clima de los empleados (Davis y Newstrom, 1999).

Hall (1996) argumentó que las características del sistema organizacional crean una cierta atmósfera en la empresa, lo que afecta la motivación y el comportamiento correspondiente de los integrantes; Tal comportamiento produce ciertas consecuencias que se traducen en productividad, satisfacción, adaptabilidad, creatividad, etc. Sin embargo, centrándonos en la creatividad, cabe señalar que una persona creativa no siempre se detiene en una solución, sino que también presta atención al diseño, siempre se expresa de diferentes maneras frente a los demás, tiende a sorprender y no tiene miedo al cambio, si cree que puede ser mejor, está abierto a escuchar nuevas opiniones y percibir los obstáculos como desafíos. Si desea trabajar con un grupo creativo, debe saber que para que surjan ideas creativas, es necesario crear una atmósfera favorable que excluya por completo la negatividad del entorno de trabajo. “Un buen ambiente de trabajo incita a las personas a ser mejores, a trabajar más mentalmente, porque la motivación para trabajar es la motivación de los trabajadores creativos” (Romo, 1997). Mayor motivación por el trabajo realizado, por difícil o fácil que sea, esta motivación hace que las personas se sientan satisfechas con su puesto y lo muestren en él, en los resultados de su trabajo, en sus relaciones con los demás, preocupación por la empresa, conciencia que este es el lugar donde se desarrollan profesional y personalmente, estos aspectos se ven reflejados en el crecimiento de la empresa, mejoramiento de sus productos y servicios, imagen (externa) e identidad (interna).

Marco Legal

Decreto 441 de 2022

Se han definido lineamientos para los modelos de contrato conocidos como acuerdos voluntarios entre pagadores responsables (ERP), proveedores de salud y proveedores de tecnología en salud.

Ley 1164 de 2007 - Ley de Talento Humano en Salud

La presente ley tiene por objeto fortalecer las disposiciones relacionadas con la implementación, el desempeño y la ética de la planificación, formación, seguimiento y supervisión del talento humano en el sector salud, separando a las distintas partes que intervienen en estos procesos.

La ley 100 de 1993, en sus artículos 186 y 227 establece la creación de un Sistema de Garantía de Calidad y de Acreditación en Salud

Con el fin de mejorar la calidad de la prestación de los servicios de salud en términos de disponibilidad, posibilidades, seguridad, idoneidad y continuidad, el Ministerio de Salud reglamentó simultáneamente un sistema obligatorio para asegurar la calidad de los servicios de salud. La medida está contenida en el Reglamento 2309 del 15 de octubre de 2002.

Resolución 652 de 2012. Se aplica a los empleadores públicos y privados

Funcionarios, dependientes y gestores de riesgos profesionales en su ámbito. La decisión tiene por objeto definir la conformación y funcionamiento del comité de convivencia en las entidades públicas y empresas privadas, y fortalecer la responsabilidad que asiste a los empresarios de los sectores público y privado y de riesgos laborales en el desarrollo de medidas preventivas y curativas.

Artículo 2.2.10.7 Programas de bienestar de calidad de vida labor

Disposiciones encargadas de medir el clima laboral al menos cada dos años y definir, implementar y evaluar estrategias de intervención.

Marco Espacial

La Clínica Urocaq ubicada en Florencia Caquetá, es una Institución de segundo nivel de complejidad, situada en el barrio Brisas Bajas, en el departamento del Caquetá, municipio de Florencia, de acuerdo a los 13 años de experiencia le ha permitido ofertar nuevos servicios con el propósito de cubrir las necesidades básicas de atención.

En la actualidad, cuenta con los siguientes servicios:

Servicios Ambulatorios:

Consulta medicina general, consultas medicina especializada (urología, ortopedia, medicina interna, pediatría, alergología, cirugía general, ginecología), actividades de promoción y prevención, programas crónicos, atención por enfermería, trabajo social, vacunación, servicios hospitalización, servicio de apoyos diagnósticos (radiografías, ecografías, radiografías), laboratorio clínico, procedimientos quirúrgicos de mediana y alta complejidad de urología y otras especialidades.

Plataforma Estratégica Clínica Urocaq

Misión

Proporcionar y brindar a la población Caqueteña servicios integrales en medicina especializada con enfoque familiar, para mantener dicha población saludable, mediante la administración de los recursos económicos, tecnología de punta y talento humano calificado para lograr la satisfacción de nuestros Clientes.

Visión

Para el año 2022 consolidarnos como la mejor opción en la prestación de Servicios de Salud especializados y ser reconocidos por la excelencia del Talento Humano, manteniendo

nuestro propósito social, con estabilidad financiera, innovación tecnológica, eficiencia y calidad.

Valores Corporativos

Ética, respeto confianza, solidaridad, transparencia, responsabilidad, excelencia en el servicio

Metodología de la Investigación

Tipo de Investigación

Según Borda (2013), una combinación descriptiva se trata de “describir las características que identifican los diversos elementos y componentes del problema formulado y su interacción. La investigación descriptiva tiene como objetivo esbozar los hechos que componen el problema de investigación” (p. 1)

La metodología de investigación es descriptiva y basada en objetivos específicos, por lo que puede ser utilizada como trabajo de campo aplicado en todos los aspectos en la clínica con el objetivo de comprender, analizar el problema y a su vez describir e interpretar sus causas y efectos.

Tipo de investigación general.

El diseño de investigación es cuantitativo, lo que permite realizar investigaciones secuenciales y también evidentes (Fernández, 2020), porque la información estadística sobre las empresas establecidas y administradas es verificable y demostrable. Este tipo de diseño utiliza datos de medición numéricos y análisis estadístico, fomentando la correlación de las variables medidas.

Tipo de investigación específica.

Se estableció el tipo de investigación para el trabajo: documental y descriptiva. Según Hernández et al. (201), estos métodos permiten diagnosticar el fenómeno en estudio y proponer soluciones o recomendar estrategias en la fase de diferenciación. Este tipo de investigación permite describir las características y encontrar una conexión con sus causas. Por lo tanto, se utiliza en este proyecto, porque tiene como objetivo diseñar y estructurar una herramienta de gestión para distinguir las empresas del sector de la salud de la ciudad de Florencia, la lealtad de los empleados y el estado en el Ministerio de Salud.

Documental.

Al acceder al conocimiento a través libros, bases de datos, Internet, normas y políticas.

Descriptivo.

Cómo se detallan las estrategias para promover el mejoramiento de la empresa para brindar herramientas a los colaboradores en el contexto del departamento de Caquetá.

Enfoque de investigación***Procedimientos.***

Este estudio utiliza un método de investigación cuantitativa para recopilar datos. Para este estudio se recopila toda la información obtenida a través de una encuesta virtual a los empleados de la empresa.

“Un proceso de recolección y análisis de datos ocurre simultáneamente en estrategias de investigación alternativas como la investigación acción participativa” (Páramo, 2018) Se utilizan herramientas de investigación como encuestas virtuales para obtener información necesaria para el correcto funcionamiento de la problemática Urocaq- Clínica. se lleva a cabo sobre los funcionarios y socios de la empresa.

Fase de alistamiento.

Esta primera fase alude a la definición del planteamiento del problema, la revisión de literatura relacionada con las variables de investigación, y definición de la metodología.

Fase de Análisis.

En esta segunda fase se aplicó la técnica de revisión documental, para ello se procedió a la búsqueda de información de fuentes primarias de primera mano.

Fase de ejecución.

Finalmente, la última fase trató sobre la descripción y diseño de estrategias con base en la información encontrada en la observación, la entrevista y la encuesta, logrando dar solución a los objetivos trazados en la investigación.

Diseño Metodológico

La investigación se hace de forma cuantitativa, se hace una encuesta entre los empleados de la Clínica Urocaq, se hace alguna pregunta dónde buscar el problema que se vive actualmente en la empresa. La técnica escogida por el grupo de trabajo es una encuesta online que abarcó aspectos muy importantes en cada área de Clínica Urocaq, a través de la cual se obtiene la información necesaria para la puesta en marcha del proyecto. la técnica de recolección es fuentes primarias y secundarias y la observación directa del miembro del grupo, lo que asegura la veracidad de los datos.

Instrumento de recolección de datos

Fuentes de información:

Nuestra investigación utilizó fuentes de información primarias y secundarias, aplicando una encuesta en línea al personal de la clínica Urocaq además de observaciones y experiencias en cada área que permiten identificar brechas.

Técnica:

observación y análisis de la información.

Instrumentos:

Encuesta en línea

Variables

Actualmente la Clínica Urocaq se viene presentando unas series de comportamientos y factores por parte del personal que labora en la entidad, los cuales afectan el clima organizacional de la empresa para ello se va evaluar las siguientes variables.

Comunicación

Remuneración salarial

Relaciones de trabajo

Condiciones de trabajo

Satisfacción en el puesto trabajo

Alga gerencia

Población de Estudio

Según afirma Borda, (2013) “Una población, para fines de investigación, se define como el conjunto de personas, animales o cosas sobre quienes se desea dar respuesta al problema de investigación” (p.147).

La población incluida en esta investigación son los trabajadores vinculadores por nómina de Clínica Urocaq, actualmente la empresa cuenta con 60 empleados la encuesta será aplicada a 23 personas de diferentes áreas de la empresa.

cogimos esta muestra ya que es una población amplia y es un poco difícil que el personal tenga el tiempo disponible para resolver la encuesta.

Tamaño de Muestra

La muestra por conveniencia es una técnica de muestreo no probabilístico y no aleatorio utilizada para crear muestras de acuerdo con la facilidad de acceso, por ese motivo es cogimos esta muestra ya que es una población amplia y es un poco difícil que el personal tenga el tiempo disponible para resolver la encuesta.

Variables

Variables dependientes:

Normas que cumple la clínica

Personal de la planta

Variables independientes:

Falencias administrativas

Normas legales

Importancia de capacitación

Instrumento de recolección de datos

Fuentes de información:

para nuestra investigación se empleará fuentes de información primarias y secundarias aplicando encuesta en línea a los trabajadores de la Clínica Urocaq en cada una de las áreas, además de las observaciones y vivencias obtenidas que van a permitir identificar las falencias.

Técnica:

observación y análisis de la información.

Instrumentos:

Encuesta en línea

Variables

Actualmente la Clínica Urocaq se viene presentando unas series de comportamientos y factores por parte del personal que labora en la entidad, los cuales afectan el clima organizacional de la empresa para ello se va evaluar las siguientes variables.

Comunicación

Remuneración salarial

Relaciones de trabajo

Condiciones de trabajo

Satisfacción en el puesto trabajo

Alga gerencia

Plan de procesamiento de datos

El tipo de procesamiento a emplear es de tipo mecánico utilizando el programa Google Drive y un computador. Se crea una encuesta de 11 preguntas aplicadas al personal de la clínica Urocaq, posterior a ello será analizada.

Planes de presentación y análisis de información

La presentación se realizará de forma en tablas y gráficos, en secuencia con los objetivos formulados.

Análisis de resultados

La información para analizar las fases del proyecto de investigación, Factores Influyentes En El Clima Organizacional De La Clínica Urocaq.

Instrumentos para el análisis de los resultados

El Principal instrumento empleado para la investigación es la observación de los resultados de la aplicación de la encuesta realizada al personal de la clínica, A través

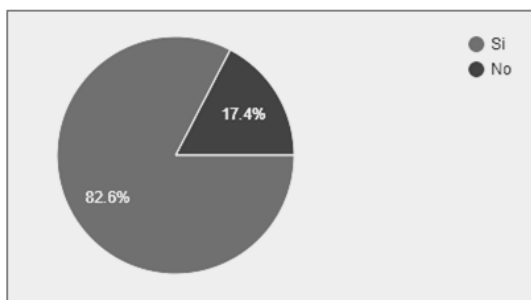
de la observación logramos analizar los factores que están afectando el clima laboral en dicha organización.

Resultados

En la siguiente presentación de datos se da a conocer los resultados obtenidos en el proceso de aplicación de la encuesta a los empleados de la clínica Urocaq, según el proceso nos arrojó los siguientes datos presentados en orden a la estructura de la encuesta que se realizó de manera eficiente, con la información obtenida se trabajara en la formulación de los análisis y resultados a la mejora de la empresa. Muestra población de 23 trabajadores de las diferentes áreas de la clínica Urocaq

Figura 1

¿Cuento con los suministros y equipos necesarios para realizar mi trabajo?

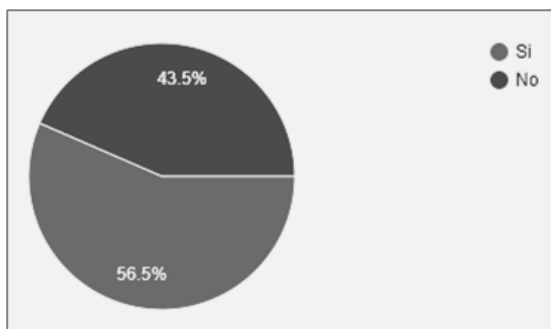


Fuente: auditoria propia

Análisis: Inicialmente se identifica que de los 23 encuestados se puede apreciar el 82.6% cuenta con todos los suministros y equipos necesarios para realizar el trabajo de Analizamos los resultados y llegamos a la conclusión que tenemos un nivel muy alto con respecto a la comodidad del empleado a la hora de laborar.

Figura 2

¿Recibo reconocimiento por el trabajo realizado?

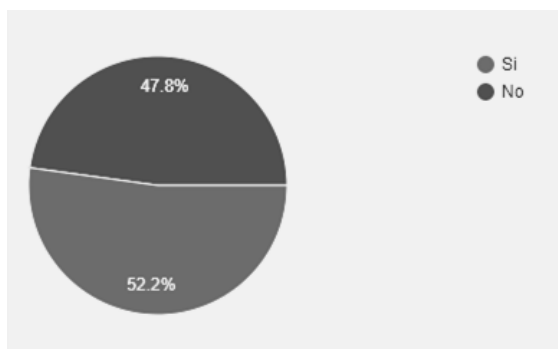


Fuente: auditoria propia

Análisis: De los 23 encuestados, el 43.5% no recibe reconocimiento por el trabajo realizado, debido a eso se necesita mejorar en este concepto ya que es un alto rango negativo a pesar que los resultados fueron positivos.

Figura 3

¿Recibo remuneración salarial justa y en los tiempos establecidos?

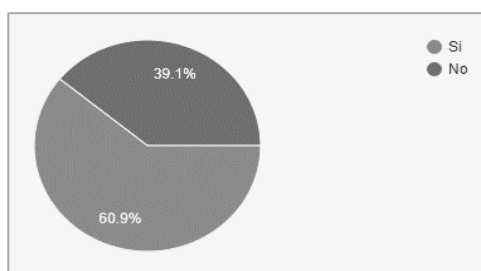


Fuente: auditoria propia

Análisis: De la encuesta podemos observar que 47.8% de 23 encuestados, no recibe remuneración salarial justa en los tiempos establecidos, por lo tanto, nuestra empresa necesita con urgencia un plan de mejoramiento con respeto a esa problemática, ya que es muy alto el porcentaje.

Figura 4

¿Tienen libertad para expresar sus opiniones?

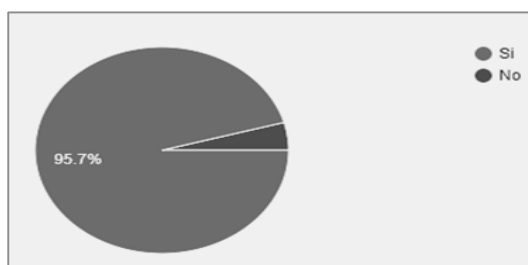


Fuente: auditoría propia

Análisis: inicialmente de los 23 encuestados el 60.9% tiene libertad para expresar sus opiniones, es decir tienen la oportunidad de tener más acercamiento a la solución y el 39.1% no tiene esa libertad, eso se debe a que no tienen esa comodidad de expresar con facilidad sus opiniones o se limita a provocar alguna represaría hacia esa persona.

Figura 5

¿Dentro de su contexto laboral ha encontrado amigos?

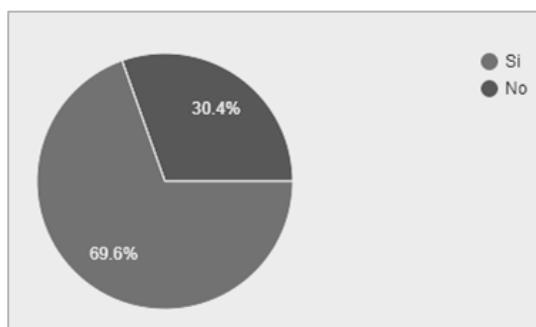


Fuente: auditoría propia

Análisis: Para la pregunta 5 de la encuesta se evidencia que el 95.7% de los 23 encuestados han realizado vínculos de amistad entre funcionarios de las diferentes áreas, esto demuestra que las relaciones interpersonales son óptimas en Clínica Urocaq, lo que permite el buen desarrollo de las actividades diarias.

Figura 6

¿Considera que las decisiones que su jefe toma son acordes a las funciones para las cuales usted fue contratado?

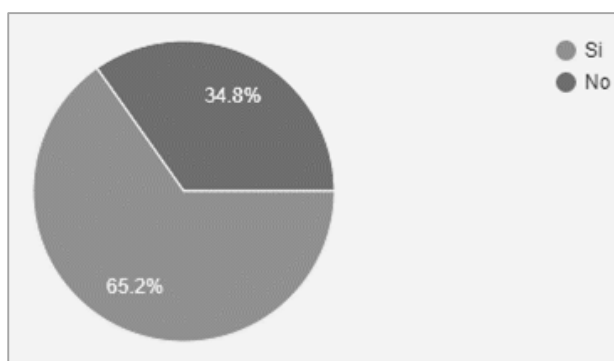


Fuente: auditoria propia

Análisis: Para la pregunta 6 de la encuesta se evidencia que el 69.6% de los 23 encuestados consideran que las decisiones de su jefe son acordes a las funciones asignadas, sin embargo, el 30.4% manifiesta inconformidad frente a las decisiones tomadas por el jefe, es importante realizar seguimiento al porcentaje negativo.

Figura 7

¿Recomendaría a un familiar o amigo trabajar en la empresa?

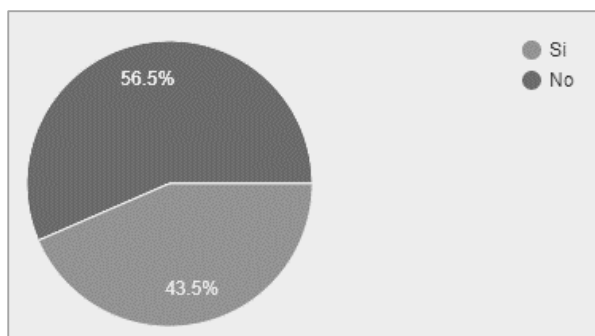


Fuente: auditoria propia

Análisis: Para la pregunta 7 de la encuesta se evidencia que el 65.2% de los 23 encuestados recomiendan a un familiar y amigo a trabajar en Clínica Urocaq, lo que indica que la imagen de la empresa se encuentra satisfactorio, sin embargo, se debe realizar plan de mejoramiento con relación al 34.8% con respuesta negativa en este ítem.

Figura 8

¿Considera que la empresa reconoce los logros que realiza en su trabajo?

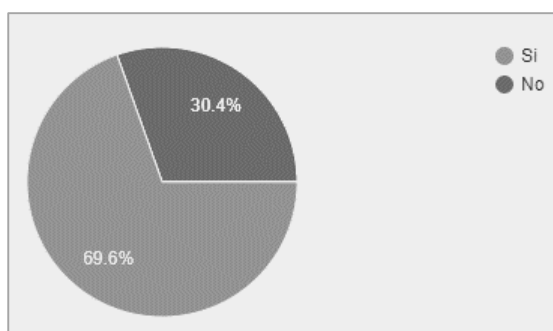


Fuente: auditoria propia

Análisis: Para la pregunta 8 de la encuesta se evidencia que el 56.5% de los 23 encuestados consideran que en Clínica Urocaq no se reconoce los logros obtenidos en la realización de su trabajo, por ende, la variable satisfacción en su puesto de trabajo arroja un porcentaje negativo el cual requiere de manera prioritaria iniciar un plan de mejoramiento.

Figura 9

¿Considera que la empresa maneja de forma adecuada los conflictos internos entre trabajadores?

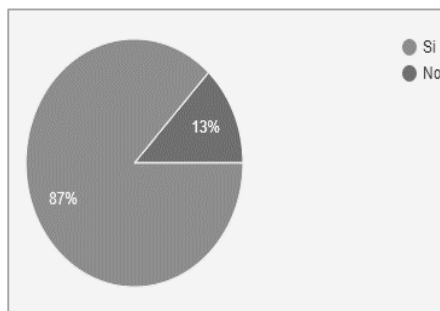


Fuente: auditoria propia

Análisis: Para la pregunta 9 de la encuesta se evidencia que el 69.6% de los 23 encuestados consideran que la empresa maneja de manera adecuada los conflictos internos, generando un clima de confianza entre el área de recursos humanos y funcionarios. Sin embargo, el porcentaje negativo 30.4% se debe proponer plan de mejora.

Figura 10

¿El área de talento humano, cuenta con un canal directo para los trabajadores donde puedan exponer sus inconformidades o soluciones de conflictos internos en su puesto de trabajo?

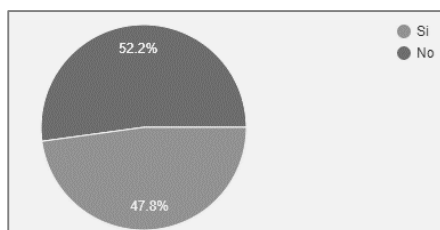


Fuente: auditoria propia

Análisis: Para la pregunta 10 de la encuesta se evidencia que el 87% de los 23 encuestados consideran que en Clínica Urocaq no se reconoce los logros obtenidos en la realización de su trabajo, por ende, la variable satisfacción en su puesto de trabajo arroja un porcentaje negativo el cual requiere de manera prioritaria iniciar un plan de mejoramiento.

Figura 11

En su centro de trabajo, ¿se realizan reuniones periódicas en las que los empleados pueden manifestar sus puntos de vista sobre lo que está ocurriendo en la empresa en relación al bienestar en el trabajo?



Fuente: auditoria propia

Análisis: Para la pregunta 11 de la encuesta se evidencia que el 52.2% de los 23 encuestados manifiesta inconformidad con relación a dar sus opiniones y puntos de vista frente a temas de

bienestar, se requiere tomar acciones, es necesario profundizar e indagar para identificar las áreas con este factor crítico.

Conclusiones

Se realizó la evaluación del diagnóstico del clima organizacional de la Clínica Urocaq en Florencia Caquetá, por medio de la identificación de factores relacionados con las condiciones de trabajo, salarios, beneficios, trato y relaciones interpersonales. Logrando determinar las percepciones de los trabajadores en diferentes aspectos en el desarrollo de las actividades laborales.

Se identificaron las percepciones que tienen los empleados del clima organizacional, en el cual se determina que es satisfactorio de acuerdo a los ítems de medición; a pesar que los porcentajes positivos son relevantes es necesario que las directivas de la institución promuevan estrategias para mejorar factores como son reconocimiento, opiniones, remuneración salariales, en pocas palabras satisfacción psicología aspecto a mejorar.

Vale la pena resaltar que a pesar de las falencias se ha generado vínculos de amistad entre funcionarios y la imagen externa de la empresa arroja una percepción positiva.

El desarrollo del estudio nos arroja información relevante para la toma de decisiones dentro de la empresa, por ende, es importante dar a conocer a la alta gerencia de la Clínica Urocaq los resultados obtenidos en pro de generar un plan de acción encaminado a mejorar los aspectos negativos.

Se sugiere iniciar con buzones de sugerencias internos, planes de incentivos en cada área de acuerdo a las actividades que desarrollan.

Recomendaciones

El diagnóstico realizado a la Clínica Urocaq, consideramos que es fundamental para la organización en la toma de decisiones, permitiendo a la gerencia y talento humano retroalimentar los procesos y proponer estrategias que permitan generar cambios en la actitud y conductas de los funcionarios. De acuerdo a los resultados obtenidos en la realización del trabajo de investigación se identificaron las variables más determinantes, con datos satisfactorios e insatisfactorios, por ende, se sugiere:

Diseñar un plan de acción en el que destine tiempo, recursos, seguimiento oportuno a las actividades.

Implementar buzón de sugerencias y recomendaciones para los funcionarios de Clínica Urocaq.

Desarrollar y aplicar plan de incentivos y reconocimiento

Crear un comité de gerencia con los líderes de áreas, donde se les permita exponer sus peticiones.

Referencia

Baker, G. (1992). *Cultura leadership: Inside America´s Community Colleges*.

<https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED350049.pdf>

Borda, M. (2013). *El proceso de investigación: visión general de su desarrollo*. Barranquilla, Colombia: Universidad del Norte

<https://books.google.com.co/books?id=jjBKBAQAQBAJ&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>

Ciampa, D. (1990). *Liderazgo industrial*. Bogotá: Legis.

<https://archive.org/details/liderazgoindustr0000ciam/page/n235/mode/2up>

Davis, K, & Newstrom, J. (1999). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Mc. Graw Hill.

[file:///C:/Users/Jaime%20Tobar/Downloads/Comportamiento Humano en el Trabajo .pdf](file:///C:/Users/Jaime%20Tobar/Downloads/Comportamiento%20Humano%20en%20el%20Trabajo.pdf)

Edwars. (1994). *Ideas para profesionales que piensan*. España: Paidós.

https://www.iberlibro.com/servlet/BookDetailsPL?bi=31373341814&cm_sp=det- -bsk- -bdp

Hall, R. (1996). *Organizaciones, estructuras, procesos y resultados*. México: Prentice Hall

<https://tecnoadministracionpub.files.wordpress.com/2019/08/hall-orgs.-estruc-y-proc-cap-11.pdf>

Lerma, G. H. D. (2009). *Metodología de la investigación: propuesta, anteproyecto y proyecto* (4a ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.

https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/metodologia_de_la_investigacion_propuesta_anteproyecto_y_proyecto.pdf?fbclid=IwAR0hrerUV8TeqDNMLMiOK8QmMVxXGvo9I62yIChXr4gI4ZgS5jDjpnFhSFw

Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. (8ª Ed). México: Prentice Hall.

file:///C:/Users/JAIME%20TOBAR/Downloads/scribd.vpdfs.com_comportamiento-organizacional-8va-edicion-stephen-p-robbins.pdf

Zorrilla. (1993). Tipos Investigación

<https://sites.google.com/site/misitioweboswaldotomala2016/tipos-de-investigacion>

Encuesta para identificar los factores que afectan el clima organizacional en clínica

Urocaq EU IPS

ENCUESTA PARA IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE AFECTAN EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN CLINICA UROCAQ EU IPS

El siguiente cuestionario está relacionado con las condiciones generales de trabajo y de ambiente que rodea al personal dentro de la organización. Lea cada enunciado y marque con una X la respuesta que más considere

1. ¿Cuento con los suministros y equipos necesarios para realizar mi trabajo?

Sí ____ No ____

2. ¿Recibo reconocimiento por el trabajo realizado?

Sí ____ No ____

3. ¿Recibo remuneración salarial justa y en los tiempos establecidos?

Sí ____ No ____

4. ¿Tienen libertad para expresar sus opiniones?

Sí ____ No ____

5. ¿Dentro de su contexto laboral ha encontrado amigos?

Sí ____ No ____

6. ¿Considera que las decisiones que su jefe toma son acordes a las funciones para las cuales usted fue contratado?

Sí ____ No ____

7. ¿Recomendaría a un familiar o amigo trabajar en la empresa?

Sí ____ No ____

8. ¿Considera que la empresa reconoce los logros que realiza en su trabajo?

Sí ____ No ____

9. ¿Considera que la empresa maneja de forma adecuada los conflictos internos entre trabajadores?

Sí ____ No ____

10. ¿El área de talento humano, cuenta con un canal directo para los trabajadores donde puedan exponer sus inconformidades o soluciones de conflictos internos en su puesto de trabajo?

Sí ____ No ____

11. En su centro de trabajo, ¿se realizan reuniones periódicas en las que los empleados pueden manifestar sus puntos de vista sobre lo que está ocurriendo en la empresa en relación al bienestar en el trabajo?

Sí ____ No ____