

Evaluación del clima organizacional en centro estomatológico de Santiago de Cuba

Riquenes Despaigne, Gisela¹
Peguero Riquenes, Pedro A.²
Katiuska Bernal Milá³

Universidad de Oriente/Dpto Ciencias Básicas/Santiago de Cuba, Cuba, riquenes@uo.edu.cu
Universidad de Oriente/Dpto Ciencias Empresariales/Santiago de Cuba, Cuba, ppeguero@nauta.cu
Universidad de Ciencias Médicas/ Centro Estomatológico/ Santiago de Cuba, Cuba, katiuska@hmscu.scu.sld.cu

Resumen:

La investigación se desarrolla con el propósito de diagnosticar y evaluar el clima organizacional en sus cuatro dimensiones: liderazgo, motivación, reciprocidad y participación, para ello se aplicó un procedimiento de encuestas a empleados de cuatro categorías ocupacionales, con el objetivo de diferenciar su percepción del comportamiento del clima organizacional, para posteriormente llegar a conclusiones precisas en la evaluación de la variable en estudio, que constituye una variable independiente del conocido modelo clásico de comportamiento organizacional, y tiene una incidencia directa en los resultados de cualquier organización, ya sea en su productividad, en el ausentismo, la rotación del personal y la satisfacción laboral. En el comportamiento de las categorías por Dimensión, existe alta diferencia entre cada una de ellas y las formas de proyectarse en cada categoría ocupacional, en la misma medida que van avanzando desde Dirigente hasta Operario los valores van disminuyendo; sin embargo en los Técnicos la Motivación que juega un papel importante en el cumplimiento de la misión tiene valores más bajos respecto a las restantes dimensiones; no siendo así en los Administrativos; otro elemento importante es que la dimensión que más baja se proyectó es la Participación, en casi todas las categorías ocupacionales menos en los técnicos, por lo que se define como no funcional.

Palabras clave: Clima Organizacional, centro asistencial, salud pública.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy más que nunca es de vital importancia los estudios de clima organizacional, teniendo en cuenta lo planteado en el 7mo. Congreso del PCC, en la esfera de la salud, específicamente en el lineamiento 154: Se debe elevar la calidad del servicio que se brinda, lograr la satisfacción de la población, teniendo previsto el mejoramiento de las condiciones de trabajo y la atención integral al personal de la salud, aspecto muy vinculado a mantener un estado saludable del clima organizacional.¹ (1)

El concepto de clima organizacional ha despertado el interés en muchos investigadores y se han desarrollado numerosos estudios tanto en organizaciones industriales, gubernamentales, educativas. Al clima se le ha llamado de diferentes maneras: ambiente, atmósfera, clima organizacional, entre otras acepciones. Sin embargo, sólo en las últimas décadas se han hecho esfuerzos, por explicar su naturaleza e intentar medirlo.

Desde 1978 se realizan estudios de Clima Organizacional, Litwin y Stinger fueron los primeros en determinar que este comprendía nueve componentes: estructura, responsabilidad o autonomía en la toma de decisiones, recompensa recibida, el desafío de las metas, las relaciones y la cooperación entre sus miembros, los estándares de productividad, el manejo, el conflicto y la identificación con la organización.

A principios de la década de los 80, etapa de madurez y fortalecimiento del Sistema Nacional de Salud (SNS), Cuba obtenía resultados favorables en los indicadores de salud, tanto es así, que el sueño de muchos países hoy, era una realidad ya en la Cuba de 1983, cuando en aquella fecha se cumplían las metas de Salud para Todos, propuestas por la Asamblea Mundial en Alma Ata para el año 2002.

En este sentido el ambiente en el que se desarrolla la actividad rectora del sector salud es de vital importancia tanto para los colaboradores como para los directivos, es por eso que en nuestras instituciones conocer el clima en el que se desarrolla el trabajo favorece el funcionamiento interno de estas entidades y potencia el sistema organizacional presente.

En estos tiempos cambiantes es cada vez más necesario comprender aquello que influye sobre el rendimiento de los individuos en el trabajo, el Clima Organizacional se ha convertido en el instrumento por excelencia para el cambio en busca del logro de una mayor eficiencia organizacional, condición indispensable en el mundo actual, caracterizado por la intensa competencia en el ámbito nacional e internacional.

El clima organizacional se ha convertido en un instrumento necesario para determinar la eficiencia del ambiente laboral de una institución, reflejando la interacción entre las características personales y organizacionales, las cuales constituyen un sistema interdependiente altamente dinámico que influyen en el rendimiento de los trabajadores.

En el sistema de Salud Pública Cubana se le da gran importancia a la valoración del clima organizacional en las instituciones porque constituye un elemento esencial en el desarrollo de su estrategia organizacional planificada, posibilitándole al directivo una visión futura de la organización, y como elemento diagnóstico de la realidad cambiante del entorno, lo que permite identificar las necesidades reales de la misma y relación con el futuro deseado, para de esta forma trazar las acciones que deben iniciarse en el presente que permitan alcanzar la visión del futuro diseñado para la institución.

II. MATERIAL Y MÉTODO

Universo: Estuvo constituido por un promedio de trabajadores de 450 conformado:

Tabla #1 Promedio de trabajadores por categoría ocupacional

Categoría	Promedio
Dirigente	35
Técnicos	245
Administrativos	20
Servicios	160
Operario	90
Total	450

Muestra: 67 trabajadores distribuidos en diferentes categorías ocupacionales

Metódica:

Previo a la ejecución de la investigación se visitó la unidad objeto de estudio para informar a los directivos del objeto de la investigación y solicitar cooperación de ellos y de los trabajadores involucrados, no existiendo ninguna barrera para desarrollar la misma.

Para la determinación de las Dimensiones del Clima se aplicó el Modelo Propuesto por el Programa Subregional para el Desarrollo de la Capacidad Gerencial en los Servicios de Salud de Centroamérica, el cual consta de 80 ítems interrelacionados con la variable en estudio.

Primeramente se aplicó el cuestionario a los dirigentes del centro y luego a la muestra de trabajadores. Obtenidos los datos, se introdujeron en una base de datos en Excel y se calcularon los valores de las cuatro Dimensiones del Clima Organizacional.

Paralelamente a ello se aplicaron encuestas o test de motivación a 4 grupos de empleados pertenecientes a las categorías de Dirigentes, Administrativos, Técnicos y de Servicios, con el objetivo de medir su grado de motivación y los factores internos que más están incidiendo en su desempeño, utilizando el software profesional SPSS versión 19 sobre Windows para el procesamiento de la información recogida.

III. RESULTADOS

TABLA # 2 RESUMEN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Dimensiones	Dirigentes	Técnico	Administrativo	Servicio	Operario	Promedio *Dimensión
Liderazgo	4.2	4.4	3.2	2.9	4.5	3.8
Motivación	3.5	3.9	4.5	2.5	3.9	4.4
Reciprocidad	4.4	4.2	3.1	2.5	2.3	3.3
Participación	3.7	4.2	2.0	2.1	2.4	2.9
Promedio por categoría ocupacional	3.9	4.2	3.2	2.5	2.8	3.6

Al observar el comportamiento de las categorías por Dimensión de forma general se observa una gran diferencia que estén entre cada una de ellas y las formas de proyectarse en cada categoría ocupacional, en la misma medida que van avanzando desde Dirigente hasta Operario los valores van disminuyendo; sin embargo en los empleados de servicio la motivación que juega un papel importante en el cumplimiento de la Misión tiene valores más bajos respecto a las restantes dimensiones; no siendo así en los Administrativos, otro elemento importante es que la dimensión que más baja se proyecta es la Participación en casi todas las categorías ocupacionales menos en los técnicos.

Al determinar los valores promedio por fila y por columna, o sea por categoría ocupacional y por dimensión analizada respectivamente, donde existen mayores dificultades es en la motivación y la participación, específicamente en las categorías de servicios y operarios. Obteniéndose una evaluación cuantitativa promedio del clima organizacional de 3.6, lo cual permite evaluarlo de no funcional pues se aproxima significativamente a la media de la escala que es 3.

Análisis de los resultados del test de motivación.

Paralelamente a estos resultados se aplicaron encuestas o test de motivación a una muestra representativa en cuatro categorías: dirigentes, administrativos, técnicos y de servicios con el objetivo de evaluar los criterios que perciben los empleados sobre los factores motivacionales que inciden o repercuten favorablemente o desfavorablemente en su motivación laboral, aspecto muy notable que repercute en su desempeño y en el clima organizacional.

Para llegar a estos resultados se utilizó una escala de 1 a 5 donde deben responder de la siguiente forma:

Si está totalmente en desacuerdo con el criterio: Marcar con: 1-2-3.

Si está totalmente de acuerdo con el criterio: Marcar con: 4-5

Para analizar estos resultados se hace a través de la media de la escala que es 3.

Todos los criterios que resulte su media por debajo de la media de la escala son desfavorables. (Aspectos negativos que inciden en el clima organizacional)

²Todos los criterios que resulte su media por encima de la media de la escala son favorables. (Aspectos positivos que inciden en el clima organizacional)

Los datos y resultados procesados con el SPSS versión 19 se exponen a continuación.

En la categoría de dirigentes:

Resultaron aspectos con los que están totalmente en desacuerdo:

- Deficiente comunicación interdepartamental - 82 %
- Demasiados asuntos operativos, reuniones y otros.- 65 %

Resultaron aspectos con los que están totalmente de acuerdo:

- El horario de trabajo es adecuado. - 91 %
- Aceptables condiciones de trabajo.- 89 %

En la categoría administrativos:

Resultaron aspectos con los que están totalmente en desacuerdo:

- Los materiales y equipos son deficitarios. - 95 %
- Insuficiente coordinación entre las áreas y la administración.- 66 %

Resultaron aspectos con los que están totalmente de acuerdo:

- Personal administrativo calificado e idóneo. - 74 %

En la categoría Técnicos:

Resultaron aspectos con los que están totalmente en desacuerdo:

- La toma de decisiones de los directivos no es participativa - 61 %
- El material de trabajo es insuficiente. - 94 %

Resultaron aspectos con los que están totalmente de acuerdo:

- El contenido de trabajo. – 89%

En la categoría Servicios:

Resultaron aspectos con los que están totalmente en desacuerdo:

- Insuficiente material de trabajo – 71 %

Resultaron aspectos con los que están totalmente de acuerdo:

- Buenas relaciones interpersonales- 94 %

Teniendo en cuenta los resultados al aplicar el cuestionario y el test de motivación se evalúa que en el diagnóstico realizado existen factores que están incidiendo desfavorablemente en el estado del clima organizacional, por lo que el mismo se puede calificar como no funcional, evidenciándose las mayores dificultades en la motivación del personal de servicio.

IV. CONCLUSIONES

1.- Se realizó un estudio descriptivo del estado del clima organizacional evaluándose el mismo de 3.60 cuantitativamente como promedio y de no funcional cualitativamente teniendo en consideración la escala empleada.

2.- Se aplicó el Modelo Propuesto por el Programa Subregional para el Desarrollo de la Capacidad Gerencial en los Servicios de Salud de Centroamérica, técnicas estadísticas modernas y el software profesional SPSS versión 19 para el procesamiento de las encuestas aplicadas a empleados de las categorías ocupacionales de dirigentes, administrativos, técnicos y de servicios.

3.- Los resultados muestran que las principales dificultades que están incidiendo en el estado desfavorable del clima en la entidad, es la poca reciprocidad y la no participación de los empleados en la toma de decisiones, haciéndose más notable en las categoría de empleados de servicios estomatológicos, y a su vez la falta de recursos y materiales de trabajo.

REFERENCIAS

¹ (1) Lineamientos de la Política Económica y Social del 7mo. Congreso del PCC.