

**MEDICIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA IPS FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA MARÍA CANO**

**ARIADNA YULIZA DUARTE QUINTERO
DIANA DEL CARMEN MATURANA RENTERÍA
ENITH JOHANA RADA ROJAS**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA
MEDELLÍN
2011**

**MEDICIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA IPS FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA MARÍA CANO**

**ARIADNA YULIZA DUARTE QUINTERO
DIANA DEL CARMEN MATURANA RENTERÍA
ENITH JOHANA RADA ROJAS**

**Trabajo de aplicación del Diplomado Gerencia del Talento Humano, como
requisito para optar al título de Psicólogas**

**Asesora Temática
ESTHER LUCIA PINEDA GIRALDO**

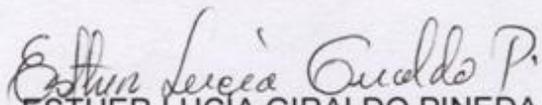
**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA
MEDELLÍN
2011**

Medellín, 16 de junio de 2011

Doctora
SANDRA MÓNICA RAMOS OSPINA
Directora
Centro de Formación Avanzada
Fundación Universitaria María Cano
Medellín

El trabajo de aplicación titulado "MEDICION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA IPS FUNDACION UNIVERSITARIA MARIA CANO", elaborado por Ariadna Duarte Quintero, Diana Maturana Rentaría y Johana Rada Rojas, fue asesorado durante todo el desarrollo y dado los requisitos que a mi compete es aprobado.

Atentamente,


ESTHER LUCÍA GIRALDO PINEDA
Asesora Temática

NOTA DE ACEPTACIÓN

Presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Medellín, Junio de 2011

RESUMEN ANALÍTICO EJECUTIVO R. A. E.

TITULO: MEDICIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA IPS FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO.

AUTOR O AUTORAS: Ariadna Yuliza Duarte Quintero. Diana del Carmen Maturana Rentería. Enith Johana Rada Rojas.

FECHA: I semestre de 2011.

TIPO DE IMPRENTA: Procesador de palabras Word 2007, imprenta Arial 12

NIVEL DE CIRCULACIÓN: Restringida.

ACCESO AL DOCUMENTO: Fundación Universitaria María Cano. Ariadna Yuliza Duarte Quintero. Diana del Carmen Maturana Rentería. Enith Johana Rada Rojas.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Modelos gerenciales.

SUBLINEA: Comunicación Organizacional.

MODALIDAD DE TRABAJO DE GRADO: Diplomado para optar el título de psicóloga.

PALABRAS CLAVES: clima, motivación, productividad, relaciones interpersonales, comunicación, sentido de pertenencia.

DESCRIPCIÓN DEL ESTUDIO: Este proyecto surgió por la necesidad de conocer el ambiente laboral de los empleados de la IPS FUMC y todo aquello que lo relaciona de una manera directa como lo es la motivación, las relaciones con los compañeros de trabajo, los canales de comunicación entre otras. Es por esto que se utilizó la encuesta como un instrumento que nos ayudó y nos facilitó conocer los puntos de vista de los empleados como también las necesidades colectivas de estos. Después de haber

realizado la encuesta y de conocer los resultados, se realizaron las respectivas conclusiones de lo que se pudo observar, de igual forma se realizaron unas recomendaciones que van relacionadas con los puntos críticos que se encontraron con el objetivo de que estos mejoren y se fortalezcan, ayudando a que el ambiente laboral en la IPS FUMC sea cálido y agradable aportando a que haya una motivación en los empleados.

CONTENIDO DEL DOCUMENTO: En este documento de investigación hace referencia a la medición del clima organizacional de la IPS FUMC, el cual consta de catorce (14) capítulos los cuales se dividen así: **Primer capítulo:** Medición Del Clima Organizacional en la IPS Fundación Universitaria María Cano. **Segundo capítulo:** Caracterización General De La Institución la cual se describe el propósito de la IPS y lo servicios que ofrecer, lo cuales son programas de promoción, prevención, evaluación, diagnóstico y rehabilitación, en el sector salud, educativo y empresarial, orientando nuestros servicios a mejorar la calidad de vida de nuestros usuarios a través de una atención oportuna, confiable y cálida. **Tercer capítulo:** situación problemática se describe que en la IPS FUMC se han presentado una serie de conflictos con algunos empleados, los cuales realizan comentarios, gestos y conductas que disgustan a los demás compañeros, ocasionando en algunas situaciones enfrentamientos los cuales no son graves pero si interfieren en el entorno, haciendo que el clima este tenso y frío, desencadenando que los empleados realicen una serie de cuestionamientos hacia los superiores. **Cuarto capítulo:** diagnostico contextual se describe que la **I.P.S. Fundación Universitaria María Cano**, es una institución prestadora de servicios de salud de segundo nivel de baja complejidad, habilitada ante la DSSA con los servicios de Fonoaudiología, Fisioterapia, Psicología, Neuropsicología y Medicina General. **Quinto capítulo:** objetivos el cual consiste en realizar la medición del clima organizacional en la IPS Fundación Universitaria María Cano durante el primer semestre del año 2011. **Sexto capítulo:** justificación en la cual se describe que el proyecto se realiza con el fin de conocer el clima organizacional en la IPS FUMC relacionándose de una manera directa en el medio ambiente humano y físico, en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, influyendo en la satisfacción y por lo tanto en la productividad.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	12
1. TITULO	13
2. CARACTERIZACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN	14
2.1 ORGANIGRAMA	17
3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	18
3.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	18
3.2 ANTECEDENTES DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	18
4. DIAGNOSTICO CONTEXTUAL	21
5. OBJETIVOS	23
5.1 OBJETIVO GENERAL	23
5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	23
7. POBLACIÓN BENEFICIADA	26
8. ASPECTOS METODOLÓGICOS	27
8.1 NIVEL	27
8.1.1 Mixto	27
8.2 TIPO DE ESTUDIO	27
8.2.1 Descriptivo	27
8.3 ENFOQUE	27
8.3.1 Hermenéutico	27
8.4 MUESTRA	27
8.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	28
8.6 HIPÓTESIS Y VARIABLES	28
8.6.1 Hipótesis	28
8.6.2 Variable independiente	28

8.6.3 Variable dependiente.....	28
9. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	29
9.1 CRONOGRAMA.....	29
9.2 PRESUPUESTO O EJECUCIÓN PRESUPUESTAL.....	30
10. ASPECTOS LEGALES.....	31
11. ASPECTO TEÓRICOS GENERALES.....	36
12. RESULTADOS.....	40
12.1 ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS.....	40
13. CONCLUSIONES.....	50
14. RECOMENDACIONES.....	51
BIBLIOGRAFÍA.....	54
CIBERGRAFIA.....	54
ANEXOS.....	55

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO 1. CONDUCTAS LABORALES	56
ANEXO 2. ENCUESTA	59
ANEXO 3. FOTOGRAFÍAS REALIZACIÓN DE LAS CAPACITACIONES	65

LISTA DE GRAFICAS

	Pág.
GRÁFICA 1	40
GRÁFICA 2	42
GRÁFICA 3	44
GRÁFICA 4	46
GRÁFICA 5	48

LISTA DE FOTOS

	pág.
Foto N° 1 tomada por Johana Rada Rojas, en la IPS FUMC	65
Foto N° 2 tomada por Diana Maturana Rentaría, en la IPS FUMC	65
Foto N° 3 tomada por Ariadna Duarte Quintero, en la IPS FUMC	66
Foto N° 4 tomada por Johana Rada Rojas, en la IPS FUMC	66
Foto N° 5 tomada por Diana Maturana Rentaría, en la IPS FUMC	67
Foto N° 6 tomada por Johana Rada Rojas, en la IPS FUMC	67
Foto N° 7 tomada por Diana Maturana Rentaría, en la IPS FUMC	68
Foto N° 8 tomada por Ariadna Duarte Quintero, en la IPS FUMC	68
Foto N° 9 tomada por Johana Rada Rojas, en la IPS FUMC	69
Foto N° 10 tomada por Diana Maturana Rentaría, en la IPS FUMC	69

INTRODUCCIÓN

Este proyecto investigativo busca conocer como es el clima laboral dentro de la IPS FUMC siguiendo con unos parámetros los cuales se establecieron después de conocer las necesidades de esta misma.

Para llevar a cabo lo anterior, se necesito realizar una encuesta sobre clima organizacional; por medio de este instrumento evaluativo se pudo conocer los aspectos críticos y positivos dentro de los ítems que estábamos evaluando los cuales eran:

- Comunicación
- Motivación
- Relaciones interpersonales
- Estilo de direccionamiento del jefe
- Sentido de pertenencia.

Después de conocer el resultado de estos, se realizo la socialización de dichas deducciones con los empleados y la Gerente de la IPS FUMC, donde surgió la necesidad de realizar un taller reflexivo teniendo como referente los puntos críticos para que por medio de esta actividad se identificaran y se mejoraran; es por esto que se realizaron conclusiones y recomendación con el objetivo de sensibilizar a los empleados pudiendo cambiar conductas y comportamientos que mejoren el bienestar laboral de cada uno de ellos trayendo como beneficios aumentar la motivación y mantener buenos canales de comunicación que permitan establecer relaciones interpersonales solidas.

1. TITULO

**MEDICIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA IPS FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA MARÍA CANO**

2. CARACTERIZACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN

La I.P.S. Fundación Universitaria María Cano surge, a partir de la necesidad sentida para el desarrollo de las prácticas de Fonoaudiología, las cuales se venían desarrollando en agencias de práctica ajenas a la universidad. Por esto se planteo desde el segundo semestre de 1994 su creación, con el fin de ser un escenario propio dentro de la FUMC, donde los estudiantes pudieran realizar sus prácticas que consolidarán su proceso de formación definido en términos del saber, saber hacer y saber comunicar.

Estas actividades se visualizaron para brindar espacios de práctica para los estudiantes de todas las facultades, inicialmente de fonoaudiología y posteriormente de fisioterapia, terapia ocupacional y psicología.

En el primer semestre de 1.995 se inicia el servicio de fonoaudiología en las áreas del lenguaje, voz y habla, contando con 17 estudiantes en práctica y 87 usuarios. Ya en 1996, aumenta nuevamente el número de usuarios y se cuenta con 250 activos y 40 estudiantes en práctica, se continúan desarrollando las actividades anteriormente mencionadas y se implementó en los Hogares sustitutos pertenecientes a Bienestar familiar “Hogares Pan” el programa da salud auditiva. A nivel de promoción se implementaron actividades informativas a padres de familia en conjunto con la facultad de fisioterapia. En este mismo año, se amplía el servicio de fisioterapia en sus diferentes áreas de desempeño; luego del primer semestre de 1.997 abre los servicios de terapia ocupacional y psicología.

El servicio de otorrinolaringología se genera como una necesidad desde las cátedras de patología I y II de Fonoaudiología.

La prestación de estos servicios se realiza en la sede situada en la calle Colombia en la calle 50 # 41-90, los servicios se fueron ampliando al igual que la demanda de atención razón por la cual se separan los servicios trasladando a fisioterapia a una casa adyacente.

En 1.998 la Fundación Universitaria María Cano es trasladada a una nueva sede ubicada en la calle 56 # 41-90, los servicios empiezan a ubicarse en la casa donde funcionaba la universidad (Córdoba).

En los años de 1997, 1998 y 1999 se inician actividades en diversas instituciones que se convertirían en “extensiones” del CAIC, estas son Hogares PAN, Edisme, Hospital Infantil Clínica Santa Ana, Bienestar Social, lo anterior confirma nuevamente el crecimiento del servicio ya que a la par con esto se continuaban con actividades asistenciales y los programas de promoción y prevención, y que ahora ofrecían un mejor servicio ya que se trabaja interdisciplinariamente con los otros programas que ofrecían la institución.

En el año 2000, el CAIC contaba con una nueva infraestructura ya que ahora sus instalaciones estaban ubicadas en la nueva y moderna sede de la institución, construida para el bienestar de toda la comunidad estudiantil y usuarios de los diferentes servicios. Ahora contaba con espacios más amplios lo cual mejoraba la calidad del servicio y el flujo de usuarios era tan alto que tenía una lista de espera de personas que solicitaban por diferentes motivos ingresar al servicio de Fonoaudiología. En el año 2001 realizan mejoras físicas al CAIC, se dividen en cubículos para prestar un servicio más privado a los usuarios y más cómodo para los estudiantes en práctica y por medio de los constantes inventarios cada vez era mejorado y actualizado el material para realizar las terapias, al igual que la papelería utilizada.

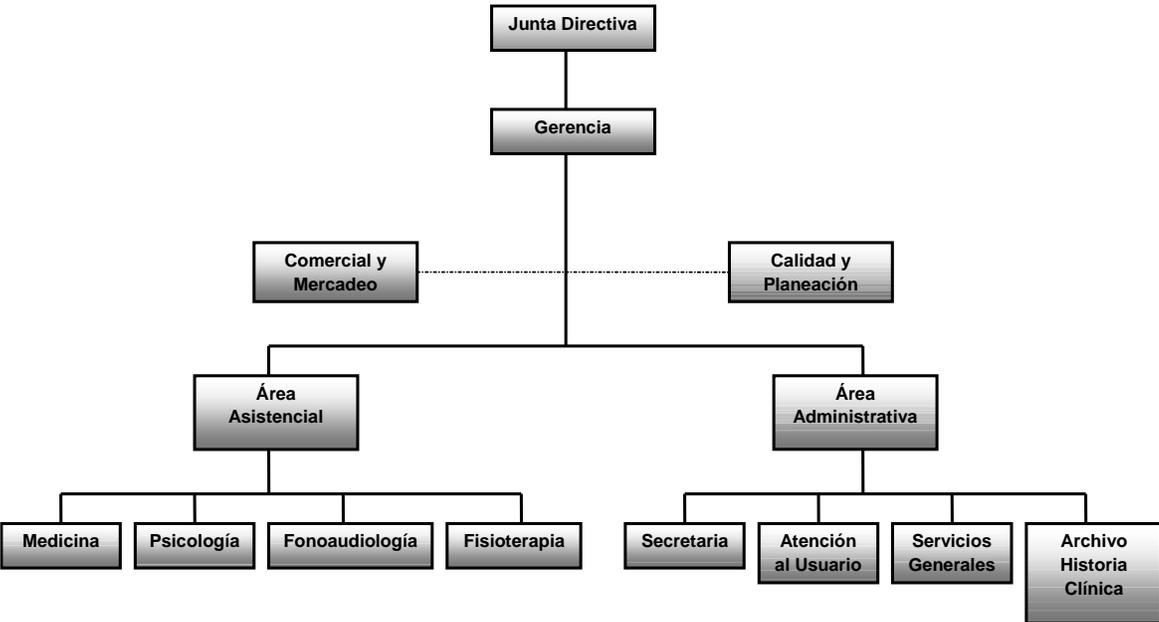
En la actualidad el servicio de Fonoaudiología posee un gran reconocimiento en la ciudad de Medellín y municipios aledaños, se atiende un promedio de 250 usuarios en las áreas de lenguaje, habla y voz, se realizan jornadas evaluativas o brigadas en diferentes instituciones, lo que ha dado un impacto social muy grande y lo mejor es que se ha logrado ayudar de cierto modo a la población con alteraciones Fonoaudiológica.

En abril de 2003 se realiza solicitud de habilitación como unidad prestadora de servicios de salud, ante la dirección seccional de salud. Realizando en 2005 la primera visita y una segunda en 2006, otorgando certificación para la prestación de los servicios como “IPS FUMC” en los servicios de fonoaudiología (Terapia del lenguaje – audiológica), fisioterapia, psicología y medicina general.

La IPS FUMC se encuentra ubicada en la Calle 56 No. 40 – 111 en la comuna 10 la Candelaria, en la zona centro-oriental de la ciudad de Medellín. Boston es el último barrio de la Comuna 10. Barrios con los que limita: Los Ángeles, villa nueva, la candelaria bombona #1 Caicedo, sucre enciso.

Nuestra Institución tiene como propósito ofrecer programas de promoción, prevención, evaluación, diagnóstico y rehabilitación, en el sector salud, educativo y empresarial, orientando nuestros servicios a mejorar la calidad de vida de nuestros usuarios a través de una atención oportuna, confiable y cálida.

2.1 ORGANIGRAMA



3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

3.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

En la IPS FUMC se han presentado una serie de conflictos con algunos empleados, los cuales realizan comentarios, gestos y conductas que disgustan a los demás compañeros, ocasionando en algunas situaciones enfrentamientos los cuales no son graves pero si interfieren en el entorno, haciendo que el clima este tenso y frío, desencadenando que los empleados realicen una serie de cuestionamientos hacia los superiores.

Esta serie de situaciones hacen que de alguna u otra forma, el clima laboral se vea afectada por las continuas tensiones que se vive diariamente, llegando a la desmotivación de los empleados y un temor a la hora de realizar algún aporte o manifestar alguna inconformidad.

¿La medición del clima organizacional garantiza conocer el desempeño y la motivación de los empleados de la IPS FUMC?

3.2 ANTECEDENTES DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

En meses pasados se estuvo presentando una serie de situaciones que sin duda alguna, ocasionaron disgustos, preocupación y tensión dentro de la IPS FUMC. La persona encargada de servicios generales, se mostraba siempre distante, de mal genio y con comentarios que se salían dentro del contexto; no le gustaba que los empleados y mas aun las practicantes de la IPS entraran a la cocina e hicieran uso de los implementos que allí se encontraban (vasos, horno microondas, etc.) cada vez que algún empleado o practicante entraba a la cocina, decía que le dejaban las sillas mal acomodadas, los platos y vasos sucios; esto ocasiono que

algunos empleados optaran por no volver a entrar a la cocina, de tal forma que prefirieron comer en otros sitios. Repartía tintos, pero solo lo hacia con 3 empleados, surgiendo interrogantes entre los otros empleados ¿Porque a ellos si, y a nosotros no? Una vez se le manifestó que cuando repartía el tinto lo tendría que hacer con todos los empleados, ya que todos trabajaban allí, pero esta persona contesto que esa no era su labor, aun conociendo los procesos y procedimiento de su cargo.

Cierto día, este empleado realizo una acusación bastante fuerte contra un usuario de la IPS, manifestando que este se encerraba en el baño a fumar basuco, esta persona sin ninguna restricción y cautela lo hizo en vos alta, llegando a oídos del usuario, ocasionando disgusto a la persona involucrada; el cual con mucho respeto manifestó este incidente cuando llenaba la encuesta de satisfacción que la IPS diligencia a todos los usuarios. Se realizo un reporte con la evidencia y se paso para que tomaran las medidas necesarias. De igual forma este cargo es el responsable de realizar las labores de limpieza y clasificación de las basuras, por ende habían quejas continuas de que esta persona no realizaba esta labor correctamente, ya que las hacia 2 veces a la semana, sabiendo que es necesario y obligatorio realizarla todos los días. En una capacitación sobre residuos hospitalarios, una practicante manifestó que en el servicio donde ella hacia parte, el proceso de recolección de basuras no se llevaba a cabo correctamente por lo anteriormente mencionado. Después de haberse terminado esta capacitación, el empleado de servicios generales, realiza una amenaza contra la practicante que manifestó inconformidad con respecto al proceso de recolección de basura y sus compañeras, esto ocasiono descontrol, miedo y tensión por parte de estas estudiantes, las cuales le contaron a sus padres sobre este percance; los padres de familia se dirigieron directamente a los directivos de la Universidad manifestando inconformidad y temor por lo que a sus hijas les podría pasar ante posibles represarías que esta persona podría tomar.

Se le llamo a descargos a esta persona ante la cooperativa de trabajo a la cual hace parte, y se tomo la decisión de trasladarla, haciendo un intercambio entre un empleado de la Universidad con ella. Aunque esta persona ya no se encuentra laborando en la IPS, visita todos los días las instalaciones a la hora del almuerzo, manifestando que está haciendo todo lo posible para que la vuelvan a trasladar ya que tiene el apoyo e influencias necesarias.

Es importante denotar que aparte de la situación anteriormente mencionada, se están presentando situaciones tales como:

- Falta de comunicación entre profesional y secretaria de gerencia, presentándose manifestaciones de inconformidad frente a usuarios y empleados, pudiendo optar hacer esta clase de retroalimentación en privado.
- Desmotivación por parte de empleados, ya que su labor no es reconocida.
- Comentarios un poco fuertes, que aunque a simple vista parecen bromas, son comentarios con doble intención que molestan y disgustan a los compañeros.
- Compartimientos, gestos y actitudes de algunos empleados a sus subalternos.
- Criticas frecuentes que hacen los empleados a sus otros compañeros.

4. DIAGNOSTICO CONTEXTUAL

La I.P.S. Fundación Universitaria María Cano, es una institución prestadora de servicios de salud de segundo nivel de baja complejidad, habilitada ante la DSSA con los servicios de Fonoaudiología, Fisioterapia, Psicología, Neuropsicología y Medicina General.

Nuestra Institución tiene como propósito ofrecer programas de promoción, prevención, evaluación, diagnóstico y rehabilitación, en el sector salud, educativo y empresarial, orientando nuestros servicios a mejorar la calidad de vida de nuestros usuarios a través de una atención oportuna, confiable y cálida. Es necesario realizar esta medición de clima organizacional ya que se pretende identificar un parámetro a nivel general sobre la percepción que los individuos tienen dentro de la IPS FUMC. Adicionalmente proporcionar retroinformación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen.

Valores.

- Respeto
- Responsabilidad
- Compromiso
- Honestidad
- Seguridad

MATRIZ DOFA

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none">• Tener un ambiente tenso en las relaciones interpersonales.• Contar con poco personal para suplir las necesidades de los usuarios.	Contar con los profesionales en formación de la FUMC para que realicen sus prácticas
FORTALEZAS	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">• Brindar los servicios con calidad y eficiencia.• Tener una alta tasa de satisfacción con respecto a los servicios que se prestan.	No estar habilitada ante la DSSA.

5. OBJETIVOS

5.1 OBJETIVO GENERAL

Realizar la medición del clima organizacional en la IPS Fundación Universitaria María Cano durante el primer semestre del año 2011

5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Aplicar el instrumento “encuesta de clima laboral” de manera individual a los profesionales, empleados, y practicantes de la IPS FUMC.
- Identificar las causas y motivos que afectan el clima laboral en la IPS FUMC, determinando así el grado de motivación, comunicación, relaciones interpersonales, estilo de direccionamiento del gerente, y sentido de pertenencia hacia la institución.
- Analizar los resultados encontrados, buscando el origen del problema.
- Establecer una serie de estrategias para reforzar las variables que sean críticas.
- Realizar talleres reflexivos.

6. JUSTIFICACIÓN

Este proyecto se realiza con el fin de conocer el clima organizacional en la IPS FUMC relacionándose de una manera directa en el medio ambiente humano y físico, en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, influyendo en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el "**saber hacer**" de los empleados y su jefe, con los **comportamientos** de las personas, con su **manera de trabajar**, de **relacionarse**, y con su interacción con la empresa, y con la propia actividad de cada uno.

Es importante resaltar el aporte que este proyecto investigativo le deja a la IPS FUMC, después de conocer los resultados que arroje la encuesta sobre clima organización enfocándonos en las variables críticas las cuales se reforzaran con estrategias a mediano plazo.

Los intereses de este proyecto son de tipo colectivo, ya que esta temática involucra a toda la Institución e interfiere de alguna u otra manera en el desempeño, motivación y de relaciones interpersonales.

Si bien es importante resaltar la importancia del clima Organizacional ya que si este se encuentra en condiciones optimas aumentan el rendimiento de los empleados e incide internamente en su ánimo, moral, motivación, satisfacción y gusto por el trabajo asignado.

Un buen clima o un mal clima organizacional tienen consecuencias importantes para la organización a nivel positivo y negativo.

Entre las consecuencias positivas podemos nombrar las siguientes: logro, afiliación, identificación, disciplina, colaboración, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación, etc.

Un clima positivo propicia una mayor motivación y por tanto una mejor productividad por parte de los trabajadores. Otra ventaja importante de un clima organizacional adecuado es el aumento del compromiso y de lealtad hacia la empresa.

Por otra parte el reconocimiento del clima organizacional proporciona retroalimentación acerca de las causas que determinan los componentes organizacionales, permitiendo introducir cambios planificados en acciones tales como: capacitación, incentivos, reconocimientos, ascensos, rotaciones, bienestar, mejora de instrumental o maquinarias, vestuario, equipos de protección, etc., para modificar las actitudes y conductas de los miembros; también para efectuar cambios en la estructura organizacional en uno o más de los subsistemas que la componen.

De igual forma una consecuencia negativa de un mal clima organizacional se puede ver reflejada en el rendimiento del desempeño del empleado la desmotivación y la baja productividad de este para con la organización.

7. POBLACIÓN BENEFICIADA

Profesionales, empleados y practicantes de la Fundación Universitaria María Cano.

8. ASPECTOS METODOLÓGICOS

8.1 NIVEL

8.1.1 Mixto. Este proyecto será mixto ya que se vale de la investigación cuantitativa porque estudiaremos la asociación o relación entre variables cuantificadas, utilizando como base encuestas al principio para la elaboración del proyecto, y también será cualitativa porque lo haremos con el fin de recoger información de manera sistemática de los datos arrojados en la encuesta.

8.2 TIPO DE ESTUDIO

8.2.1 Descriptivo. Será descriptivo ya que nos permite conocer como es y como se manifiesta la motivación, la comunicación, las relaciones interpersonales, los estilos de direccionamiento del jefe y el sentido de pertenecía, con respecto a la percepción de los profesionales, empleados y practicantes de la IPS FUMC;

8.3 ENFOQUE

8.3.1 Hermenéutico. Será hermenéutico ya que deseamos interpretar los resultados arrojados por la encuesta acerca de la medición del clima organizacional en la IPS FUMC en sus empleados,

8.4 MUESTRA

30 trabajadores de la IPS Fundación Universitaria María Cano. (Profesionales, empleados y practicantes)

8.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

La recolección de la información se realizara a través de encuestas a los empleados de la IPS Fundación Universitaria María Cano.

8.6 HIPÓTESIS Y VARIABLES

8.6.1 Hipótesis. Los trabajadores de la IPS Fundación Universitaria María Cano no poseen un buen clima organizacional debido a la falta de planes de mejoramiento con respecto a su parte motivacional, de comunicaciones, de relaciones interpersonales, de estilos de direccionamiento del jefe y el sentido de pertenecía por la institución.

8.6.2 Variable independiente. Falta de planes de mejoramiento.

8.6.3 Variable dependiente. No poseen un buen clima organizacional.

9. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

9.1 CRONOGRAMA

Tiempo Actividades	MES ABRIL				MES MAYO				MES JUNIO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Entrega de propuesta del proyecto		X										
Aprobación de propuesta del proyecto					X							
Elaboración del proyecto						X	X	X				
Aprobación y ajuste											X	
Recolección de información							X	X				
Procesamiento y triangulación de información									X			
Elaboración del informe final										X		
Transcripción						X	X	X	X	X		
Socialización												X

9.2 PRESUPUESTO O EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

Rubro	Justificación	Valor unitario	Valor total
1. Papelería	Encuestas	50	1.500
2. Fotocopias	Evaluación de la actividad	50	1.500
3. Papelería	Actividad de reflexión	50	1.500
4. Transporte	Pasajes para el desplazamiento del proyecto	1.500	6.000
TOTAL DE PRESUPUESTO			\$ 10.500

10. ASPECTOS LEGALES

CÓDIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO

DECRETOS 2663 Y 3743 DE 1961

ADOPTADOS POR LA LEY 141 DE 1961

TITULO PRELIMINAR

PRINCIPIOS GENERALES

Art. 1o.- Objeto. La finalidad primordial de este Código es la de lograr la justicia en las relaciones que surgen entre patronos y trabajadores, dentro de un espíritu de coordinación económica y equilibrio social.

Conc.: 18, 19.

Art. 2o.- Aplicación territorial. El presente Código rige en todo el territorio de la República para todos sus habitantes, sin consideración a su nacionalidad.

Conc.: 74, 75.

¹Art. 3o.- Relaciones que regula. El presente Código regula las relaciones de derecho individual del trabajo de carácter particular, y las de derecho colectivo del trabajo, oficiales y particulares.

Conc.: 491, 492.

Art. 4o.- Servidores públicos. Las relaciones de derecho individual del trabajo entre la administración pública y los trabajadores de ferrocarriles, empresas, obras públicas y demás servidores del Estado, no se rigen por este Código, sino por los estatutos especiales que posteriormente se dicten.

Conc.: 268, 492. ; Decretos 2127 de 1945, 3153 de 1953; Decreto 3135 de 1968; Decreto 1848 de 1969.

¹ http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/codigo/codigo_sustantivo_trabajo.html

Art. 5o.- Definición de trabajo. El trabajo que regula este Código es toda actividad humana libre, ya sea material o intelectual, permanente o transitoria, que una persona natural ejecuta conscientemente al servicio de otra, y cualquiera que sea su finalidad, siempre que se efectúe en ejecución de un contrato de trabajo.

Conc.: 22.

Art. 6o.- Trabajo ocasional. Trabajo ocasional, accidental o transitorio, es el de corta duración, y no mayor de un mes, que se refiere a labores distintas de las actividades normales del patrono.

Conc.: 45, 223 ord. b, 229 ord. b, 230, 232, 247, 251 ord. b, 289, 411.

Art. 7o.- Obligatoriedad del trabajo. El trabajo es socialmente obligatorio.

Conc.: C.N., 25.

Art. 8o.- Libertad de trabajo. Nadie puede impedir el trabajo a los demás, ni que se dediquen a la profesión, industria o comercio que les plazca, siendo lícito su ejercicio, sino mediante resolución de autoridad competente encaminada a tutelar los derechos de los trabajadores o de la sociedad, en los casos que se prevean en la ley.

Conc.: C.N., 26. Art. 290 del Código Penal

Art. 9o.- Protección al trabajo. El trabajo goza de la protección del Estado, en la forma prevista en la Constitución Nacional y las leyes. Los funcionarios públicos están obligados a prestar a los trabajadores una debida y oportuna protección para la garantía y eficacia de sus derechos, de acuerdo con sus atribuciones.

Conc.: C.N., 25.

Art. 10.- Igualdad de los trabajadores. Todos los trabajadores son iguales ante la ley, tienen la misma protección y garantías, y, en consecuencia, queda abolida toda distinción jurídica entre los trabajadores por razón del carácter intelectual o

material de la labor, su forma o retribución, salvo las excepciones establecidas por la ley.

Conc.: 74, 143.

Art. 11.- Derecho al trabajo. Toda persona tiene derecho al trabajo y goza de libertad para escoger profesión u oficio, dentro de las normas prescritas por la Constitución y la ley.

Conc.: C.N., 25, 54.

Art. 12.- Derechos de asociación y huelga. El Estado colombiano garantiza los derechos de asociación y huelga, en los términos prescritos por la Constitución Nacional y las leyes.

Conc.: 59 ord 4o., 60 ord. 4o., 379 ord. b, 380, 429, 430; C.N., 38, 39, 55, 56.

Art. 13.- Mínimo de derechos y garantías. Las disposiciones de este Código contienen el mínimo de derechos y garantías consagrados en favor de los trabajadores. No produce efecto alguno cualquiera estipulación que afecte o desconozca este mínimo.

Conc.: 43, 109; C.N, 53.

Art. 14.- Carácter de orden público. Irrenunciabilidad. Las disposiciones legales que regulan el trabajo humano son de orden público y, por consiguiente, los derechos y prerrogativas que ellas conceden son irrenunciables salvo los casos expresamente exceptuados por la ley.

Conc.: 340 a 343; C.C., 15, 16.

Art. 15.- Validez de la transacción. Es válida la transacción en los asuntos del trabajo, salvo cuando se trate de derechos ciertos e indiscutibles.

²Art. 16.- Efecto. 1o) Las normas sobre trabajo, por ser de orden público, producen efecto general inmediato, por lo cual se aplican también a los contratos de trabajo que estén vigentes o en curso en el momento en que dichas normas empiecen a regir, pero no tienen efecto retroactivo, esto es, no afectan situaciones definidas o consumadas conforme a leyes anteriores.

2o) Cuando una ley nueva establezca una prestación ya reconocida espontáneamente o por convención o fallo arbitral por el patrono, se pagará la más favorable al trabajador.

Art. 17.- Organos de control. La vigilancia del cumplimiento de las disposiciones sociales está encomendada a las autoridades administrativas del trabajo.

Conc.: 485.

Art. 18.- Norma general de interpretación. Para la interpretación de este Código debe tomarse en cuenta su finalidad, expresada en el artículo 1o.

Art. 19.- Normas de aplicación supletoria. Cuando no haya norma exactamente aplicable al caso controvertido, se aplican las que regulen casos o materias semejantes, los principios que se deriven de este Código, la jurisprudencia, la costumbre o el uso, la doctrina, los convenios y recomendaciones adoptados por la organización y las conferencias internacionales del trabajo, en cuanto no se opongan a las leyes sociales del país, los principios del derecho común que no sean contrarios a los derechos del trabajo, todo dentro de un espíritu de equidad.

Conc.: Ley 153 de 1887, arts. 8o., 13.

Art. 20.- Conflictos de leyes. En caso de conflicto entre las leyes del trabajo y cualesquiera otras, prefieren aquellas.

² http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/codigo/codigo_sustantivo_trabajo.html

Art. 21.- Normas más favorables. En caso de conflicto o duda sobre la aplicación de normas vigentes de trabajo prevalece la más favorable al trabajador. La norma que se adopte debe aplicarse en su integridad.

Art. 22.- Definición. 1o) Contrato de trabajo es aquel por el cual una persona natural se obliga a prestar un servicio personal a otra persona natural o jurídica, bajo la continuada dependencia o subordinación de la segunda y mediante remuneración.

2o) Quien presta el servicio se denomina trabajador, quien lo recibe y remunera, patrono, y la remuneración, cualquiera que sea su forma de salario.

Conc.: 5o., 76, 81, 89, 94, 98, 99, 107, 133.

11. ASPECTOS TEÓRICOS GENERALES

Kurt Lewwin (1951) afirmó que el comportamiento del ser humano era una función del campo psicológico o ambiente en el cual interactúa un individuo. Este concepto, aplicado al ámbito organizacional, reviste una gran importancia por las implicaciones que tiene en la satisfacción, motivación, identificación, productividad y compromiso de quienes se hallan vinculados a una empresa u organización.

Dessler (1993) manifiesta que no existe un consenso frente a la definición de clima organizacional, ni de los factores que intervienen en el, haciendo referencia a varios enfoques.

El punto de vista **estructuralista**, planteado por Forehand y Gilmer (citados por Dessler, 1993) considera que el clima está constituido por un conjunto de características permanentes que identifican una organización y la diferencian de otra.

El concepto **subjetivo**, representado por Halpin y Crofts (citados por Dessler 1993) se basa en la opinión de que el trabajador se forja de la organización, a partir de las percepciones que tiene en relación con la satisfacción de sus necesidades por aquella.

El punto de vista de síntesis, cuyos representantes son Litwin y Stringer (citados por Dessler 1993) asume el concepto de clima organizacional desde una naturaleza estructural y subjetiva, considerando variables como estructura, liderazgo, estilo de dirección, etc y variables de resultados como la satisfacción, la productividad, el rendimiento, entre otros.

Algunos autores definen el clima organizacional como una variable independiente, es decir, que influye en las percepciones del trabajador, su satisfacción y rendimiento.

Cawsey (citados por Dessler 1993) constata en una investigación realizada en 1971, con 600 empleados de una compañía de seguros, que la satisfacción de los empleados aumentaba en la medida que se generaban mayores oportunidades de progreso en la empresa.

Lyon e Ivancevich (1974) encuentran que el clima organizacional influía en la satisfacción laboral frente a condiciones de promoción y desarrollo del personal. Se halló que el ambiente laboral generaba mayor productividad y rendimiento.

Muchos factores como la estructura organizacional, el liderazgo, el tipo y forma de comunicación, las políticas de gestión del talento humano, la tecnología, la capacitación y el bienestar influyen y conforman el clima organizacional y por tanto este se comporta como una variable dependiente.

En consecuencia, el clima organizacional puede considerarse como un puente entre las características propias de una empresa y el comportamiento individual de sus miembros.

El clima organizacional hace referencia a las percepciones comunes, compartidas por los miembros de una organización frente al ambiente físico, el trabajo, las relaciones interpersonales, las políticas y normas que afectan el desempeño. Se relaciona, igualmente con el concepto de estabilidad emocional de las personas, entendida esta como la capacidad para sentirse bien consigo mismo y con los demás y ser capaz de asumir los retos y exigencias de la vida cotidiana.

Hoy día su aplicación resulta muy útil para identificar e impulsar programas puntuales de aquellos factores que se evalúan como deficientes o críticos frente a los procesos de cambio que deben asimilar las organizaciones con motivo de la globalización y se utiliza como un indicador macroorganizacional para medir la evaluación de las modificaciones planeadas, dentro de unas prioridades definidas por los factores que resultan evaluados como particularmente deficientes y críticos.

³Con base en la experiencia del autor, el **clima organizacional** es la actitud y percepción que los individuos tienen de los factores internos y externos y de las interrelaciones que se ejercen en diferentes sentidos y en las políticas de gestión del talento humano, las cuales conforman el ambiente laboral de una organización determinada, e inciden internamente en su ánimo, moral, motivación, satisfacción y gusto por el trabajo asignado, en el desarrollo del sentido de identidad y compromiso se proyectan organizacionalmente en la productividad, eficiencia calidad de los productos o servicios en la moral y la ética empresarial y, por supuesto, en la satisfacción de los clientes o usuarios finales que los adquieren o reciben.

El clima puede ser medido en forma directa a partir de la aplicación de un instrumento objetivo, estandarizado y valido en nuestro medio empresarial, lo cual permite su representación grafica en un histograma o diagrama de barras, o indirectamente mediante la valoración de disfunciones comportamentales como el absentismo, la accidentalidad, la rotación, las renunciias o la presencia de algunos fenómenos de psicopatología organizacional, como el aumento de las enfermedades psicosomáticas, los reclamos, conflictos, la aparición de paros, huelgas sabotajes a la producción y muchos más, a través de los cuales los

³ URDANETA, Orlando, Psicología organizacional aplicada a la Gestión del Capital Humana, R3 Editores, Bogotá 2005, Pág. 106, 107, 108, 109.

individuos expresan su inconformismo con las políticas de la entidad.(Urdaneta 2004).

La cultura organizacional y el clima son conceptos estrechamente asociados precede como base al clima, representa su fundamento. La cultura se hace permanente y de ella se deriva el clima.

El estudio del clima organizacional es reciente y de especial interés en la psicología organizacional contemporánea y por ello las investigaciones en esta área hacen un especial énfasis en identificar y medir los factores más importantes que inciden en el.

- **REFERENTES PARA LA DEDICIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL**

Contexto Psicológico. ⁴Litwing Stringer encuentra que el clima organizacional es el resultados de “los efectos, subjetivos percibidos del sistema formal, el estilo informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actividades, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización dada (citado por Schein, 1973, p.182)

Rousseau (1988) define el clima como las percepciones que los individuos desarrollan de la convivencia con otros individuos en el ambiente organizacional. Katz y Kanhn (1966) analizan al clima organizacional como un sistema de valores en una organización.

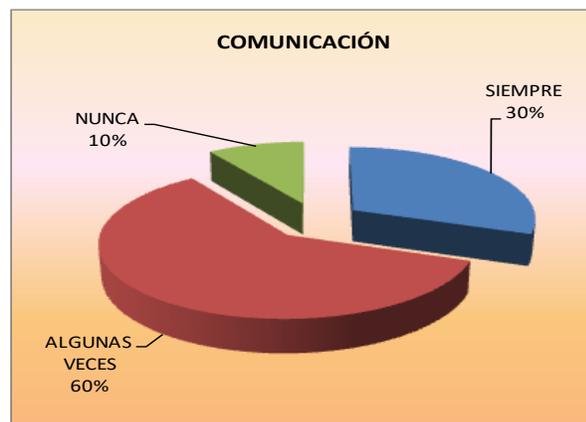
⁴ MENDEZ, Carlos Eduardo, clima organizacional en Colombia el IMCOC: un método de análisis para su intervención, universidad del Rosario, Bogotá 2006, pág. 31, 32.

12. RESULTADOS

Después de haber ejecutado la encuesta sobre medición de clima laboral y de haber realizado el taller reflexivo sobre comunicación y relaciones interpersonales con los empleados de la IPS FUMC, se evidencia un mejor dominio del tema por parte de los empleados, realizando aportes positivos y resaltando la importancia de este; manifestando la necesidad de realizar integraciones con frecuencia para interactuar con los compañeros de trabajo ya que de este modo se afianzarían las relaciones interpersonales dando cabida a una mejor interacción con aquellas personas que comparten 9 de las 24 horas del día.

12.1 ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

- **COMUNICACIÓN**



1.1 ¿A la hora de expresar una inconformidad a sus compañeros de trabajo, piensa por mucho tiempo si lo hace o no?

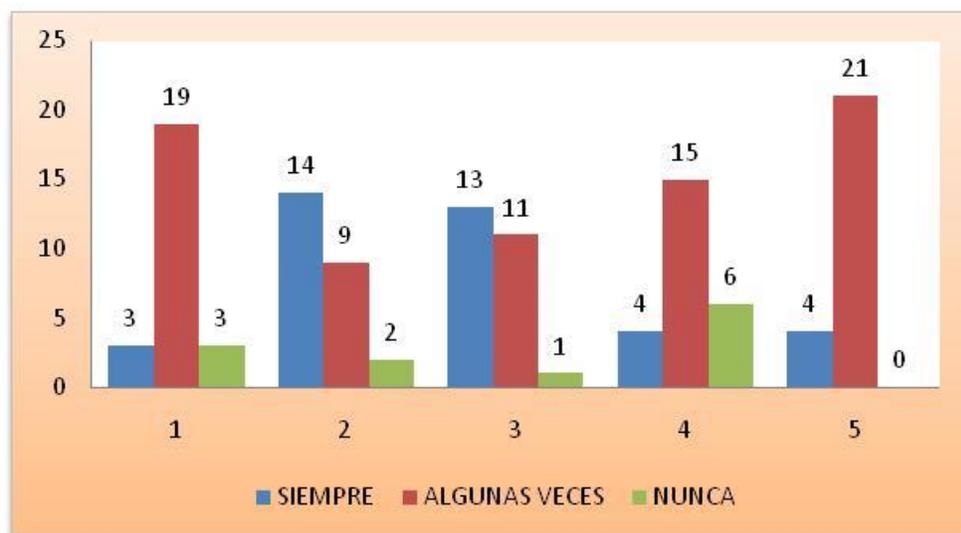
1.2 ¿Expresa de manera clara y asertiva sus puntos de vista a sus superiores?

1.3 ¿Si algún compañero de trabajo está equivocado con respecto a un determinado tema usted se lo hace saber?

1.4 ¿Considera usted que los canales de comunicación en la IPS FUMC están bien establecidos de tal forma que le permiten expresarse abiertamente y con tranquilidad?.

1.5 ¿Mis opiniones y sugerencias son aceptados por mis compañeros de una forma agradable?.

GRAFICA 1. COMUNICACIÓN

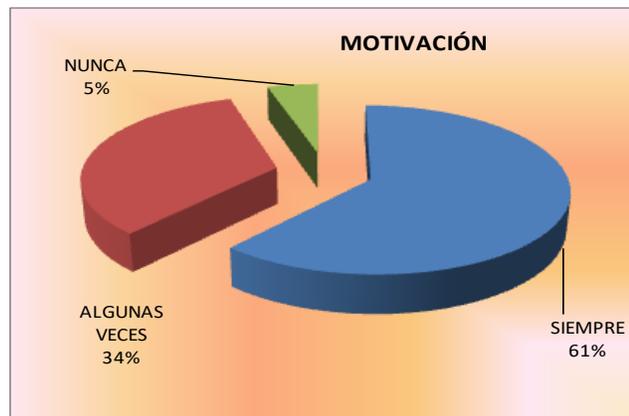


Análisis: con respecto al factor comunicación, se observa en las gráficas que la población encuestada considera que la comunicación es adecuada siempre con un 30%, algunas veces con el 60% y nunca con el 10%.

Podríamos decir que el punto es crítico con un 60 % es algunas veces, ya que se considera que los canales de comunicación en la IPS FUMC están afectados por lo que de 25 personas encastadas 19 opinan que a la hora de expresar una inconformidad a sus compañeros de trabajo piensan demasiado si lo hacen o no por temor a que la relación cambie.

De 25 personas encastadas 21 manifiestan que no se les permite expresarse abiertamente y con tranquilidad, y 19 personas dicen que a la hora de realizar opiniones y sugerencias las cuales no son aceptadas de forma agradable por los mismos compañeros, entorpeciendo los canales de comunicación.

- **MOTIVACIÓN**



2.1 ¿Cuando he alcanzado un logro importante en mi trabajo, es reconocido?

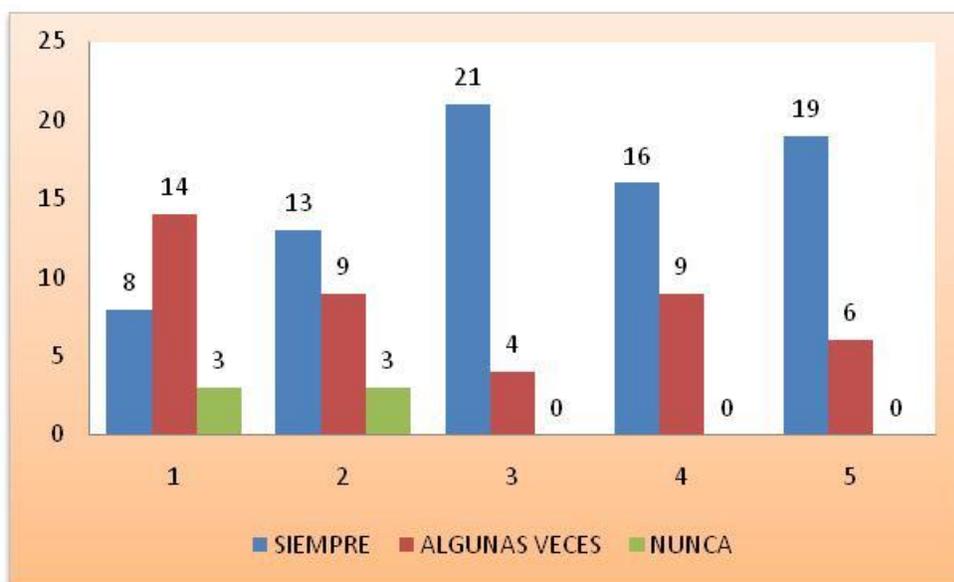
2.2 ¿Estoy satisfecho con el grado de autonomía del que dispongo en mi trabajo?

2.3 ¿Cree usted que tener un agradable puesto de trabajo (oficina, escritorio, computador) le ayuda a trabajar con agrado?

2.4 ¿Piensa usted que sería bueno recibir un incentivo por cada logro alcanzado?

2.5 ¿En su rol de empleado, cree que el reconocimiento y el placer del deber cumplido aumentan su rendimiento laboral?

GRAFICA 2.MOTIVACION



Análisis: En este ítem se evidencia que los empleados de la IPS FUMC, les agrada su trabajo y se sienten motivados por lo que hacen; siempre con un 61%, algunas veces con 34% y nunca con un 5%.

Si nos detenemos y observamos que la motivación que los empleados sienten es por el gusto, agrado y pasión de realizar lo que en realidad les gusta hacer, disfrutando su trabajo cada momento; mas no es una motivación que la reciben por parte de sus jefes o superiores; siendo un punto crítico, ya que de 25 personas encuestadas 14 manifiestan la necesidad de que su trabajo sea reconocido y de esta forma recibir un incentivo, por el buen desempeño, ya que de esta forma se aumentaría la motivación y productividad de los empleados de la IPS.

- **RELACIONES INTERPERSONALES**



3.1 ¿El respeto y la tolerancia vivenciados en la IPS FUMC le permiten sentirse satisfecho con las relaciones interpersonales que se establece al interior de la misma?

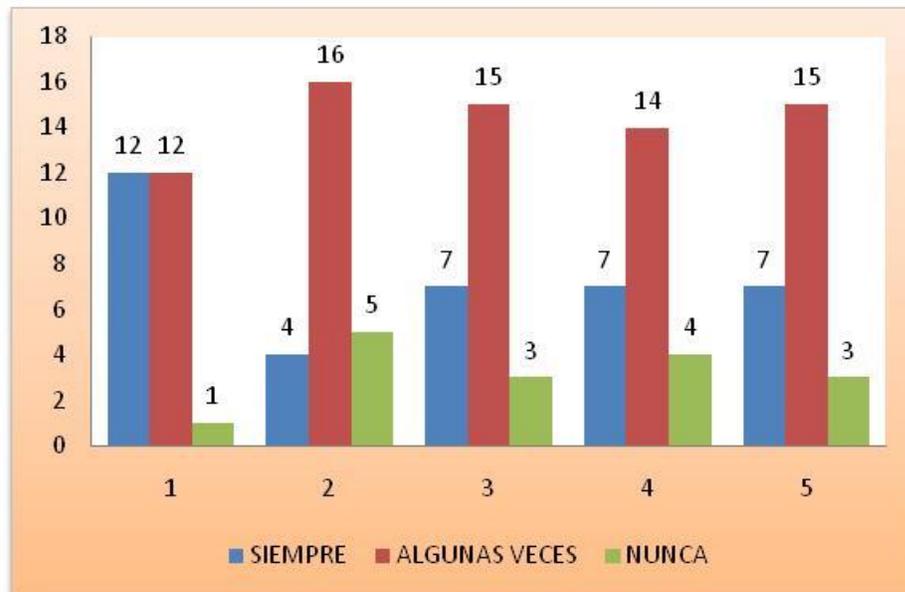
3.2 ¿Usted percibe en los miembros del grupo de la IPS distanciamiento con los otros compañeros de trabajo?

3.3 ¿Mis aportes e ideas son aceptadas a la hora de realizar un proyecto o alcanzar una meta?

3.4 ¿Las relaciones interpersonales establecidas entre las diferentes áreas y departamentos de la IPS satisfacen mis expectativas?

3.5 ¿Cuando tiene algún problema o dificultad personal, se limita a hablar solamente lo necesario con sus compañeros de trabajo?

GRAFICA 3. RELACIONES INTERPERSONALES



Análisis: De acuerdo a lo observado en las graficas, en las relaciones interpersonales se encuentran deficiencias ya que el 29% de la población nos dice que siempre existen buenas relaciones, el 58% nos dice que algunas veces y el 13% nunca.

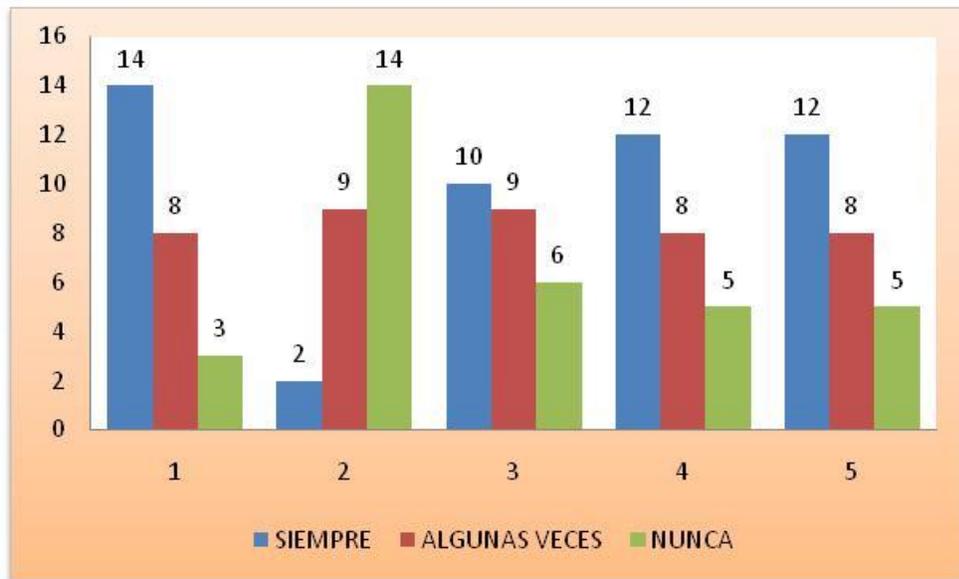
El punto crítico algunas veces con un 58%, por lo que de 25 personas encuetadas 16 sienten distanciamiento con sus compañeros de trabajo, 15 personas sienten que algunas veces sus aportes no son aceptados a la hora de alcanzar una meta o de realizar un proyecto, 14 personas encuestadas consideran que algunas veces las relaciones que se establecen entre las áreas no son satisfactorias para entablar una buena relación laboral y 15 personas manifiestan que al tener alguna dificultad optan por hablar lo necesario con sus compañeros de trabajo, evitando mezclar el trabajo con los problemas personales.

- **ESTILO DE DIRECCIONAMIENTO DEL JEFE**



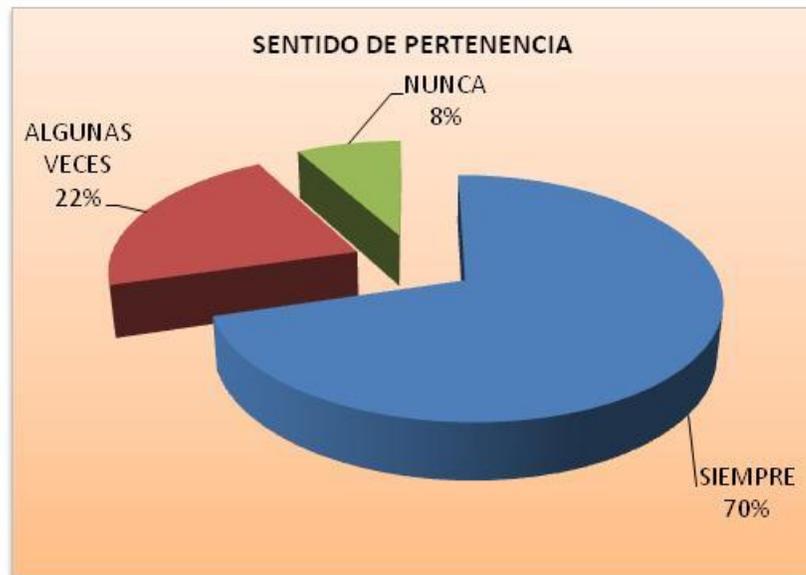
- 4.1 ¿Mi jefe crea un ambiente de confianza en el grupo siendo respetuoso y delicado en el trato?
- 4.2 ¿Cree usted que el trabajo bajo presión y los continuos llamados de atención, aumentan la productividad y eficacia de su labor en la IPS FUMC?
- 4.3 ¿Su jefe siempre cree tener la razón?
- 4.4 ¿Según su percepción, su jefe recibe con agrado sus sugerencias y recomendaciones?
- 4.5 ¿Piensa usted que a su jefe le interesa sus necesidades personales?

GRAFICA 4. ESTILO DE DIRECCIONAMIENTO DEL JEFE



Análisis: Se evidencia que el direccionamiento que el gerente le da a la IPS FUMC, es adecuado teniendo en cuenta que el 40% de la población manifiesta que siempre, el 34% algunas veces y el 26% nunca; dando como resultado que los empleados están conformes con la gestión que el Gerente realiza y la manera como son tratados los intereses colectivos de las personas que integran la organización.

- **SENTIDO DE PERTENENCIA**



5.1 ¿Habitualmente, soy recursivo en la búsqueda de soluciones y coopero cuando se presentan dificultades de trabajo que puedan afectar el funcionamiento de mi área?

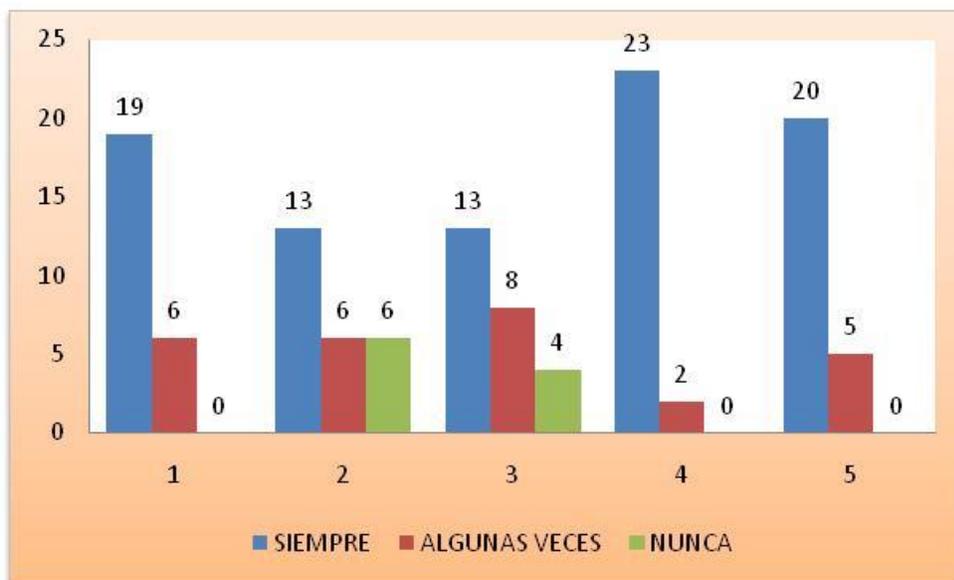
5.2 ¿Siente usted que trabaja por el crecimiento de la IPS o por beneficio propio?

5.3 ¿Dentro de mis labores cotidianas, me preocupo por elaborar y presentar propuestas de trabajo para mejorar la calidad del servicio y atención en mi área?

5.4 ¿Generalmente me preocupo por el cuidado de las instalaciones de la IPS y de mantener los recursos y materiales asignados para mi trabajo en forma ordenada y limpia?

5.5 ¿Según su criterio, el desempeño laboral contribuye al cumplimiento de los (objetivos, misión, visión) de la IPS?

GRAFICA 5. SENTIDO DE PERTENENCIA



Análisis: Se observa que los empleados de la IPS FUMC tienen sentido de pertenencia, como se muestran en las graficas: 70% de la población considera que siempre, el 22% algunas veces y el 8% nunca.

De acuerdo a lo anterior existe el deseo de ayudar cuando se presenta una dificultad a nivel interno de la IPS por parte de los empleados, la cual le permite trabajar por el crecimiento de esta, aportando propuestas innovadoras, las cuales contribuyen al cumplimiento de los objetivos, misión y visión de la IPS.

13. CONCLUSIONES

- En la IPS FUMC es necesario mantener un buen clima laboral la cual será un punto positivo ya que sus empleados aumentan el deseo de realizar sus labores con agrado y entusiasmo.
- Un clima laboral adecuado dentro de las instalaciones de la IPS FUMC propicia una mayor motivación la cual va encaminada a satisfacer necesidades que aporten al crecimiento tanto Organizacional como personal.
- Mantener buenas relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo de la IPS FUMC dan pie a mantener una buena comunicación la cual interfiere a la hora de realizar logros significativos para la Organización.
- Es necesario que la Gerente de la IPS FUMC dirija la motivación de sus empleados para que de esta forma la productividad este en constante aumento.

14. RECOMENDACIONES

Las siguientes recomendaciones que se darán están sujetas para que los puntos críticos de los ítems evaluados en la encuesta se fortalezcan.

COMUNICACIÓN Y RELACIONES INTERPERSONALES. Tengamos en cuenta estas 11 recomendaciones para mantener un clima laboral agradable y de esta manera mejorar la comunicación y las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo.

1. SALUDE: No hay cosa más agradable que un saludo afectuoso.
2. SONRÍA: Se necesitan 72 músculos para arrugar la frente y solamente 14 para sonreír. (Sea económico)
3. LLAME A LA GENTE POR SU NOMBRE: La música más grata para el oído de cualquier individuo es el sonido de su propio nombre.
4. SEA AMIGO Y COOPERADOR: Si usted desea tener amigos comience por serlo usted.
5. SEA CORDIAL: Hable y actúe como si cada cosa que usted hace por los otros fuera de su propio agrado y realmente un placer
6. ESTE SINCERAMENTE INTERESADO EN SU GENTE: Usted puede ser agradable a todo el mundo, siempre que usted mismo trate de serlo.
7. SEA GENEROSO: En sus opiniones, moderado en sus críticas.
8. SEA CONSIDERADO: En los sentimientos de otro y usted será apreciado.
9. SEA CUIDADOSO EN LA OPINIÓN DE LOS OTROS: Hay tres factores para una discusión
 - a) Sus opiniones.
 - b) La de otros individuos.
 - c) La opinión correcta

10. ESTE ALERTA PARA PRESTAR SERVICIOS: Lo que más cuesta en la vida es lo que haremos por los demás.

11. MANTENGA EL CONTROL SOBRE SI MISMO: Controle sus nervios ante situaciones difíciles, piense antes diez veces lo que va a decir y/o hacer.

La base para una buena comunicación efectiva: empieza por tener en cuenta los factores que son base para el respeto humano, los cuales son:

- Los derechos.
- Sentimientos.
- Valores y creencias.

Esto es fundamental ya que las relaciones humanas solo son posibles en el momento que se comprende que para podernos entender debemos colocarnos en el lugar de los demás.

De igual forma también sería necesario implementar un buzón de sugerencias para los empleados. A través de esta herramienta los empleados podrán expresar sus inconformidades, inquietudes y sugerencias. Al conocer esta información se podrá dar paso a un dialogo entre directivos y empleados para intercambiar ideas y dar respuestas a las peticiones presentadas.

MOTIVACIÓN. Al momento de motivar a un trabajador, debemos tener en cuenta de que las personas son diferentes, de igual manera debemos conocer bien a cada uno de los trabajadores, descifrar cuáles son sus necesidades, motivaciones, gustos, preferencias, objetivos o metas personales y posterior a esto, determinar los métodos o formas de motivación más indicadas para usar. Tengamos presente lo siguiente.

El dinero: es la forma más común de motivar a los trabajadores, siempre debemos tenerlo en consideración como una buena fuente de motivación, pero no sólo al momento de determinar la remuneración (la cual debe ser la más justa

posible, de acuerdo a sus conocimientos, habilidades, y desempeños), sino también, podemos, por ejemplo, crear concursos en donde las recompensas sean monetarias, premiar a los trabajadores que mejor desempeño hayan tenido, y de esta manera se incentiva a los otros empleados.

La equidad: al momento de determinar la remuneración de un trabajador, es necesario procurar tener una equidad interna, es decir, procurar que no exista una marcada diferencia entre los sueldos o salarios de un trabajador con los de sus demás compañeros. Y, a la vez, buscar también una equidad externa, es decir, procurar que no exista una marcada diferencia entre los sueldos o salarios de nuestros trabajadores en comparación con los de los trabajadores de la competencia. Igualmente, al momento de reconocer sus desempeños, logros u objetivos alcanzados, también tenemos que ser equitativos, y dar reconocimiento o recompensas justas, de acuerdo a los desempeños o resultados obtenidos. Un trabajador suele comparar sus aportaciones y los resultados de su trabajo con los de los otros trabajadores, y si piensa que hay una recompensa inequitativa, puede generarse en él descontento, insatisfacción, menor producción, e incluso, puede optar por dejar la empresa.

Reconocer o recompensar de acuerdo al desempeño: una buena estrategia de motivación es la de reconocer, elogiar o recompensar el buen desempeño, logros u objetivos alcanzados. El comportamiento de las personas suele estar en función de las consecuencias que genera, por lo que al reconocer los buenos desempeños o resultados obtenidos, reforzaremos ese comportamiento en el trabajador, haciendo que se estos sean mas frecuentes. Por otro lado, los malos desempeños debemos también hacérselos notar, debemos decirle al trabajador que está bien cometer errores, pero siempre y cuando se aprendan de éstos, y no se vuelvan a cometer.

BIBLIOGRAFÍA

- URDANETA, Orlando, Psicología organizacional aplicada a la Gestión del Capital Humana, R3 Editores, Bogotá 2005, Pág. 106, 107, 108, 109.
- MÉNDEZ, Carlos Eduardo, Clima organizacional en Colombia el IMCOC: un método de análisis para su intervención, universidad del Rosario, Bogotá 2006, pág. 31, 32.

CIBERGRAFIA

- http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/codigo/codigo_sustantivo_trabajo.html

ANEXOS

ANEXO 1. CONDUCTAS LABORALES

COMPORTAMIENTO	AGRESIVO	ASERTIVO	FRUSTRADO O SUMISO
DEFENSIÓN	Defiende en exceso los derechos e intereses personales de una manera desafiante y hostil.	Conocen sus propios derechos y los defienden respetando a los demás.	No defienden los derechos e intereses personales, respetan a los demás, pero no a sí mismo.
COMPORTAMIENTO EXTERNO	Volumen de voz elevado, tapate, interrumpe, utiliza insultos o amenazas, contacto ocular retador, rostro tenso, postura que invade el espacio del otro, tendencia al contraataque.	Habla de manera fluida, con seguridad y firmeza. Contacto ocular directo sin ser desafiante, relajación corporal, comodidad postural. Expresión de sentimientos, tanto positivos como negativos, defensa sin agresión, capacidad de hablar de gustos propios e intereses, capacidad de decir no y aceptar errores.	Volumen de voz bajo, habla poco fluido, vacilaciones, silencios, miradas, no establece contacto ocular; postura tensa e incómoda, inseguridad para saber que hacer y decir.
PATRONES DE PENSAMIENTO	Ahora solo yo importo, lo que tú piensas o sientes no me interesa. Piensan que si no se comportan de esta forma son muy vulnerables. Lo sitúan todo en términos de ganar-perder.	Conocen y creen en unos derechos para sí y para los demás. Sus convicciones son generalmente racionales.	Consideran que, con este comportamiento evitan molestar u ofender a los demás, son personas sacrificadas, tienen pensamientos del tipo "lo que yo pienso o siento no importa". Creen que es necesario ser querido y apreciado por todo el mundo.
SENTIMIENTOS Y EMOCIONES	Ansiedad, sensación de incompreensión, culpa, frustración, baja autoestima, sensación de falta de control, inestabilidad.	Buena autoestima, no se sienten ni inferiores, ni superiores a los demás, satisfacción con las relaciones, respeto por sí mismo, sensación de control emocional.	Impotencia, mucha energía mental, frecuentes sentimientos de culpabilidad, baja autoestima, ansiedad, frustración.

EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD

Actividad: Taller de Reflexión
 Municipio: Medell
 Lugar: IPS Morica Cano
 Fecha: (dd 2 /mm 6 /aa 11)

Califique de 1 a 5 según el grado de satisfacción donde: 1 es deficiente, 2 insuficiente, 3 aceptable, 4 sobresaliente y 5 excelente.

Opciones a evaluar	1	2	3	4	5
Considera que se cumplieron las actividades programadas?					X
Considera que lo expuesto le sirve para el trabajo en su vida personal, profesional, laboral y/o comunitaria?					X
El tema tratado corresponde a lo esperado por usted?					X
Las ayudas y materiales utilizados fueron los apropiados?					X
Fue suficiente el tiempo utilizado para esta actividad?					X
Cómo evalúa Usted a la persona que facilitó la actividad programada?					X

Recomendaciones:

EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD

Actividad: Comunicación y Relaciones Interpersonales
 Municipio: Medellin
 Lugar: IPS - FOMC
 Fecha: (dd 02 /mm 06 /aa 11)

Califique de 1 a 5 según el grado de satisfacción donde: 1 es deficiente, 2 insuficiente, 3 aceptable, 4 sobresaliente y 5 excelente.

Opciones a evaluar	1	2	3	4	5
Considera que se cumplieron las actividades programadas?					X
Considera que lo expuesto le sirve para el trabajo en su vida personal, profesional, laboral y/o comunitaria?				X	
El tema tratado corresponde a lo esperado por usted?				X	
Las ayudas y materiales utilizados fueron los apropiados?					X
Fue suficiente el tiempo utilizado para esta actividad?					X
Cómo evalúa Usted a la persona que facilitó la actividad programada?		X		X	

Recomendaciones:

Tratar de Integrar a todo el grupo y tomarse
mas tiempo porque fue muy corto, pero es
una muy buena propuesta



IPS FUNDACION UNIVERSITARIA MARIA CANO

ASISTENCIA DE CAPACITACION
2 DE JUNIO 2011

COMUNICACIÓN Y RELACIONES INTERPERSONALES

NOMBRE	SERVICIO	CARGO	FIRMA
Lina Mariana Franco Ramirez	Secretaría	Secretaria General	Lina Mariana Franco Ramirez
Esperanza Astudillo	Centros de	Servicios Generales	Esperanza Astudillo
LIXE OSORNO CERO	SECRETARIA	SECRETARIA	LIXE OSORNO
Johanny Carolina Nieto	seguridad	Guarda	Johanny C.N.
Carina Amador	Administración	Administrante - docente	Carina Amador
SONIA MARIA MARA	FUNDACION	ASISTENTE	Sonia Maria Mara
Karyn Evelyn Rojas	Fonaudiología	practicante	Karyn Evelyn Rojas
Lina Marcela Ramirez	Farmacología	Practicante	Lina M. Ramirez
Nehamí López López	Fonaudiología	Practicante	Nehamí López
Sandra González Bueno	Fisioterapia	Practicante	Sandra G.
Karen D. Buerdig	Fisioterapia	Practicante	Karen D. B.
Lina M. Solo E.	Fisioterapia - LAM	Practicante - LAM	Lina M. Solo E.
Ana melissa marquez	psicología IPS	Practicante IPS	Ana melissa marquez
Silvia Betancor Becerra	Fisioterapia	Practicante	Silvia B.

ANEXO 2. ENCUESTA

	ENCUESTA "Clima Organizacional"	Fecha: Mayo 16 de 2011
---	------------------------------------	------------------------

OBJETIVO: Realizar la medición del clima organizacional en la IPS Fundación Universitaria María Cano, para cumplir con el trabajo de aplicación de diplomado Gerencia en Talento Humano.

A continuación encontrará una serie de preguntas con 3 posibilidades de respuesta, marque con una X la que usted considere correcta y recuerde realizarla con honestidad ya que estos datos serán de gran utilidad.

Recuerde tomarse el tiempo necesario y tener presente que esta encuesta es confidencial y no incluye firma en su diligenciamiento. GRACIAS.

1. COMUNICACIÓN:

1.1 ¿A la hora de expresar una inconformidad a sus compañeros de trabajo, piensa por mucho tiempo si lo hace o no?

5
Siempre

4
Algunas veces

3
Nunca

1.2 ¿Expresa de manera clara y asertiva sus puntos de vista a sus superiores?

5
Siempre

4
Algunas veces

3
Nunca

1.3 ¿Si algún compañero de trabajo está equivocado con respecto a un determinado tema usted se lo hace saber?

5
Siempre

4
Algunas veces

3
Nunca

1.4 ¿Considera usted que los canales de comunicación en la IPS FUMC están bien establecidos de tal forma que le permiten expresarse abiertamente y con tranquilidad?

5
Siempre

4
Algunas veces

3
Nunca

1.5 ¿Mis opiniones y sugerencias son aceptados por mis compañeros de una forma agradable?

5
Siempre

4
Algunas veces

3
Nunca

2. MOTIVACIÓN:

2.1 ¿Cuando he alcanzado un logro importante en mi trabajo, es reconocido?

5
Siempre

4
Algunas veces

3
Nunca

2.2 ¿Estoy satisfecho con el grado de autonomía del que dispongo en mi trabajo?

5
Siempre

4
Algunas veces

3
Nunca

2.3 ¿Cree usted que tener un agradable puesto de trabajo (oficina, escritorio, computador) le ayuda a trabajar con agrado?

5
Siempre

4
Algunas veces

3
Nunca

2.4 ¿Piensa usted que sería bueno recibir un incentivo por cada logro alcanzado?

5
Siempre

4
Algunas veces

3
Nunca

2.5 ¿En su rol de empleado, cree que el reconocimiento y el placer del deber cumplido aumentan su rendimiento laboral?

5
Siempre

4
Algunas veces

3
Nunca

3. RELACIONES INTERPERSONALES:

3.1 ¿El respeto y la tolerancia vivenciados en la IPS FUMC le permiten sentirse satisfecho con las relaciones interpersonales que se establece al interior de la misma?

5
Siempre

4
Algunas veces

3
Nunca

3.2 ¿Usted percibe en los miembros del grupo de la IPS distanciamiento con los otros compañeros de trabajo?

5
Siempre

4
Algunas veces

3
Nunca

3.3 ¿Mis aportes e ideas son aceptadas a la hora de realizar un proyecto o alcanzar una meta?

5
Siempre

4
Algunas veces

3
Nunca

3.4 ¿Las relaciones interpersonales establecidas entre las diferentes áreas y departamentos de la IPS satisfacen mis expectativas?

5
Siempre

4
Algunas veces

3
Nunca

3.5 ¿Cuando tiene algún problema o dificultad personal, se limita a hablar solamente lo necesario con sus compañeros de trabajo?

5
Siempre

4
Algunas veces

3
Nunca

4. ESTILO DE DIRECCIONAMIENTO DEL JEFE:

4.1 ¿Mi jefe crea un ambiente de confianza en el grupo siendo respetuoso y delicado en el trato?

5
Siempre

4
Algunas veces

3
Nunca

4.2 ¿Cree usted que el trabajo bajo presión y los continuos llamados de atención, aumentan la productividad y eficacia de su labor en la IPS FUMC?

5
Siempre
4

Algunas veces
3

Nunca

4.3 ¿Su jefe siempre cree tener la razón?

5
Siempre

4
Algunas veces

3
Nunca

4.4 ¿Según su percepción, su jefe recibe con agrado sus sugerencias y recomendaciones?

5
Siempre

4
Algunas veces

3
Nunca

4.5 ¿Piensa usted que a su jefe le interesa sus necesidades personales?

5
Siempre

4
Algunas veces

3
Nunca

5. SENTIDO DE PERTENENCIA:

5.1 ¿Habitualmente, soy recursivo en la búsqueda de soluciones y coopero cuando se presentan dificultades de trabajo que puedan afectar el funcionamiento de mi área?

5
Siempre

4
Algunas veces

3
Nunca

5.2 ¿Siente usted que trabaja por el crecimiento de la IPS o por beneficio propio?

5
Siempre

4
Algunas veces

3
Nunca

5.3 ¿Dentro de mis labores cotidianas, me preocupo por elaborar y presentar propuestas de trabajo para mejorar la calidad del servicio y atención en mi área?

5
Siempre

4
Algunas veces

3
Nunca

5.4 ¿Generalmente me preocupo por el cuidado de las instalaciones de la IPS y de mantener los recursos y materiales asignados para mi trabajo en forma ordenada y limpia?

5
Siempre

4
Algunas veces

3
Nunca

5.5 ¿Según su criterio, el desempeño laboral contribuye al cumplimiento de los (objetivos, misión, visión) de la IPS?

5
Siempre

Algunas veces

Nunca

4

3

ANEXO 3.
FOTOGRAFÍAS REALIZACIÓN DE LAS CAPACITACIONES



Foto N° 1 tomada por Johana Rada Rojas, en la IPS FUMC



Foto N° 2 tomada por Diana Matorana Rentería, en la IPS FUMC

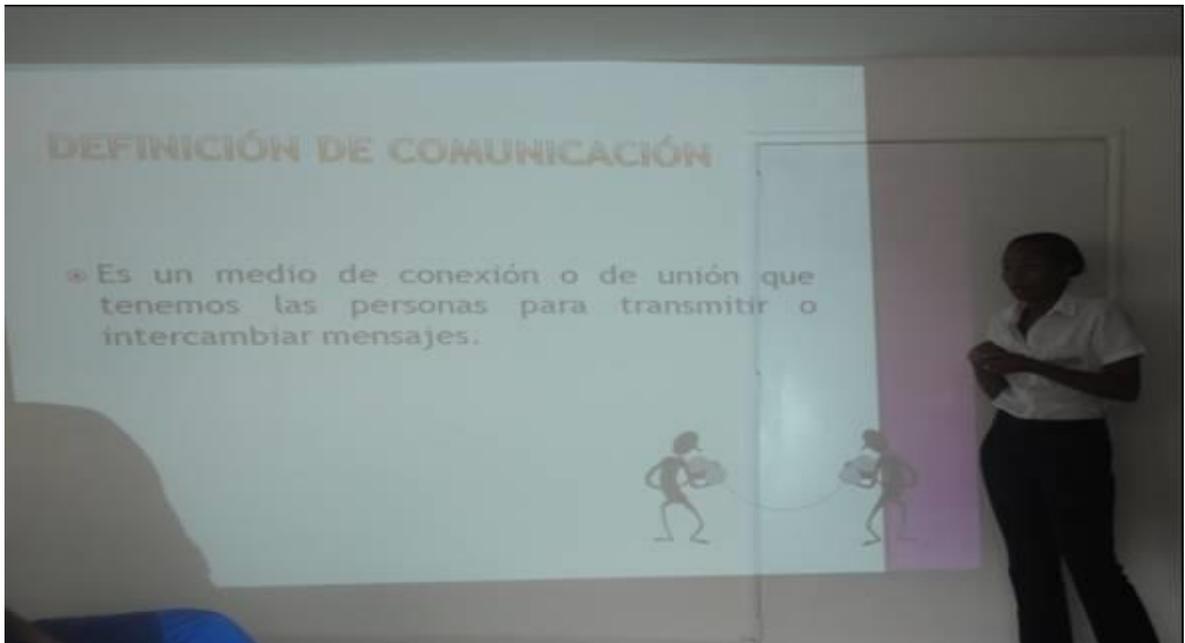


Foto N° 3 tomada por Ariadna Duarte Quintero, en la IPS FUMC



Foto N° 4 tomada por Johana Rada Rojas, en la IPS FUMC



Foto N° 5 tomada por Diana Maturana Rentarúa, en la IPS FUMC

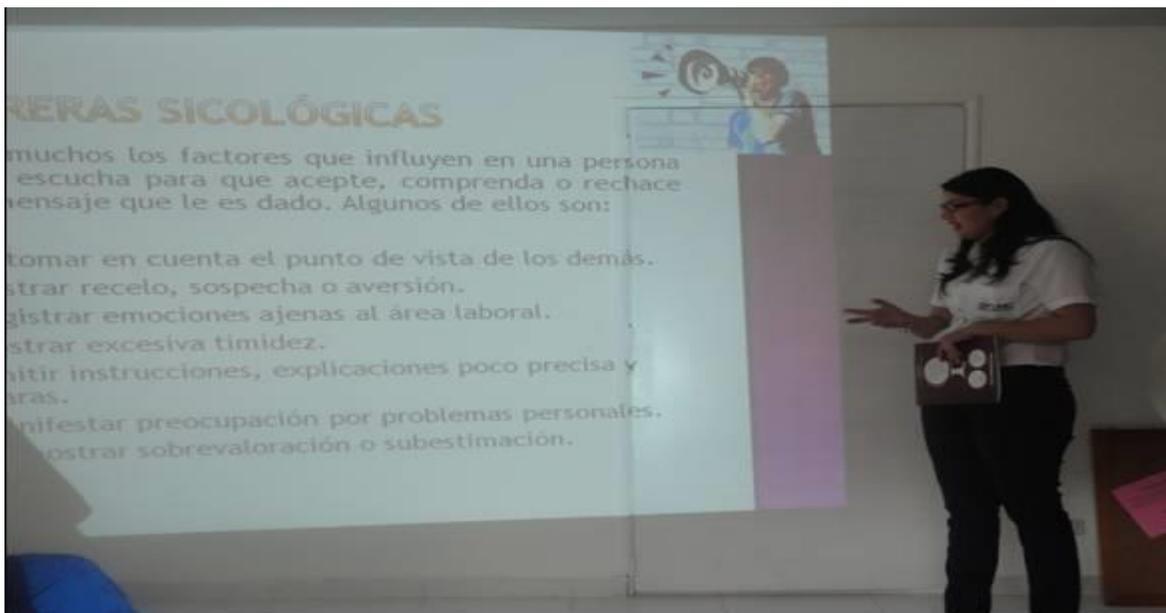


Foto N° 6 tomada por Johana Rada Rojas, en la IPS FUMC



Foto N° 7 tomada por Diana Maturana Rentarías, en la IPS FUMC



Foto N° 8 tomada por Ariadna Duarte Quintero, en la IPS FUMC



Foto N° 9 tomada por Johana Rada Rojas, en la IPS FUMC



Foto N° 10 tomada por Diana Maturana Rentarías, en la IPS FUMC