

## **ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL DE LA EMPRESA DEPARTAMENTO DE RADIOLÓGÍA S.A A PARTIR DE LA MOTIVACIÓN**

### **ANALYSIS OF THE LABOR CLIMATE OF THE COMPANY DEPARTMENT OF RADIOLOGY S.A FROM THE MOTIVATION**

***Autoras***

***Gloria Marcela Zapata Parra  
Verónica Yohana Rojas Alzate***

#### **Resumen**

Un componente importante en el desarrollo de las actividades de mejora y avance en las organizaciones, el clima laboral, el cual se torna como un componente vital en la priorización de las medidas a tomar para la mejora de la productividad y competitividad a través de estrategias internas. El presente trabajo se efectúa con la finalidad de analizar el clima laboral de la empresa Departamento de Radiología S.A. a partir de la motivación, para su desarrollo se realizan 12 encuestas a los empleados del área administrativa de la empresa. Una de las conclusiones del estudio se centra en que, en la actualidad, el clima organizacional del Departamento de Radiología es percibido de manera no muy positiva por su personal, ya que de acuerdo con los resultados obtenidos se puede destacar que el personal está parcialmente motivado.

**Palabras Clave:** Clima laboral, motivación en el trabajo, comunicación, productividad, liderazgo, relaciones interpersonales, trabajo en equipo

#### **Abstract**

An important component in the development of activities for improvement and advancement in organizations, the work climate, which becomes a vital component in the prioritization of measures to be taken to improve productivity and competitiveness through internal strategies. The present work is carried out with the purpose of analyzing the work climate of the company Department of Radiology S.A. From the motivation, for its development 12 surveys are carried out to the employees of the administrative area of the company. One of the conclusions of the study is that, at present, the organizational climate of the Department of Radiology is perceived not very positively by its staff, since according to the results obtained it is possible to emphasize that the staff is partially motivated.

**Keywords:** Work climate, motivation at work, communication, productivity, leadership, interpersonal relationships, teamwork

## INTRODUCCIÓN

En la construcción de las actividades de desarrollo laboral, las empresas buscan de manera permanente la forma de identificar los puntos más vulnerables en el desarrollo de las relaciones e interacciones de las personas, y poder definir qué factores se ven afectados, es por ello que el clima laboral es un punto a considerar cuando se busca mejorar este aspecto, por esto este estudio se enfoca en conocer los aspectos de más relevancia con su debido detalle.



En la actualidad, en el área administrativa de la empresa DEPARTAMENTO DE RADIOLOGIA S.A se presenta una problemática muy evidente del ambiente laboral y tiene que ver con el estrés que manejan los empleados a causa del alto volumen de trabajo, el cual aumenta las funciones a realizar por cada uno de ellos, deteriorando así el compañerismo al interior de la organización, y también el servicio prestado a los clientes y pacientes.

En vista del alto volumen de trabajo se ha visto afectación el tema de servicio y la satisfacción de los usuarios, puesto que, con el afán de atender a cada persona, en ocasiones no se

hace con los estándares de servicio adecuados generando así un alto volumen de quejas por parte de los usuarios y por ende llamados de atención que al final disminuyen la motivación de los empleados.

Con la finalidad de Analizar el clima laboral de la empresa Departamento de Radiología S.A, en la presente investigación se efectúa una encuesta sobre clima laboral que permita detectar los puntos débiles a trabajar en el Departamento de Radiología S.A, de este modo se puedan identificar los factores más relevantes que afectan el clima laboral y trabajarlo a partir de la motivación y, así mismo, elaborar un plan de acción a fin de obtener resultados positivos y mejorar la problemática.

El trabajo está dirigido específicamente a los empleados del área administrativa de la empresa DEPARTAMENTO DE RADIOLOGIA SA, la finalidad del proyecto es mejorar el clima laboral partiendo de la motivación, ya que es un factor fundamental a la hora de desempeñar las funciones asignadas, pues en las organizaciones de hoy en día se maneja un alto nivel de estrés debido a la recarga laboral, a la falta de comunicación y a la falta de camaradería.



La investigación del clima laboral de los empleados nos permitirá detectar aquellos aspectos que estén afectando las labores diarias de los funcionarios y por ende el resultado de la empresa. Es importante tener en cuenta que estos aspectos se convierten en factores de riesgo a corto y mediano plazo, es por esto que necesitamos crear planes de mejora desde la parte motivacional orientados a fortalecer las falencias que se estén presentando en la actualidad y así poder disminuir los riesgos referentes a conflictos individuales y grupales al interior de la organización



### **PROPUESTA METODOLÓGICA**

Durante el proceso y el desarrollo de este trabajo se consideró un tipo de estudio descriptivo a través del cual se recolectaron datos que luego se analizaron para establecer los resultados, llegando a determinar las fallas de la empresa en lo concerniente al clima laboral.

Para llevar a cabo el trabajo se efectuaron 12 encuestas dirigidas al personal del área administrativa, a través de la cual se obtuvieron los resultados que permitieron determinar las fallas en cuanto al clima de la empresa, y de este modo, sentar la

base para mejorar tales problemáticas.

Es menester resaltar que en la presente investigación se utilizó un enfoque cualitativo, ya que con los resultados obtenidos pudimos evidenciar las fallas que afectan el clima a partir de cada individuo.

Se establece que la población beneficiada del proyecto corresponde a todos los empleados del DEPARTAMENTO DE RADIOLOGIA S.A., además de los usuarios, pacientes y familiares, ya que de un buen clima laboral se genera motivación para cada funcionario y por ende para las personas que giran en su entorno.

Como fuentes de investigación primarias, se cuenta con la participación de la jefa del área administrativa del DEPARTAMENTO DE RADIOLOGIA S.A., la cual nos aportó información para el desarrollo del marco contextual y del marco legal. Como fuentes secundarias se utilizaron documentos de internet y las encuestas realizadas a los empleados del área administrativa, para la obtención de datos estadísticos ayudaron a determinar las causas del mal clima laboral que se vive en la empresa.

Le encuesta aplicada se basa en 6 ítems que los empleados califican a través de unas preguntas referentes a la comunicación, las necesidades y motivación, el liderazgo, la innovación y el cambio, productividad, calidad, resultados y la satisfacción laboral,

con los cuales determinamos el nivel del clima laboral del área encuestada.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, se describe el proceso realizados sobre el clima laboral a partir de la motivación en el área administrativa del DEPARTAMENTO DE RADIOLOGÍA S.A:

- Encuesta sobre clima laboral que permita detectar los puntos débiles a trabajar en la organización.
- Los factores más relevantes que afectan el clima laboral y trabajarlo a partir de la motivación.
- Para efectos del presente artículo, se expondrá una gráfica representativa por cada encuestado.

### Resultados Encuesta 1.

El encuestado muestra en sus respuestas un porcentaje promedio en la mayoría de los ítems, sin embargo, el porcentaje más alto de 50% se encuentra en el dominio de productividad, calidad y resultados al igual que en el ítem innovación y cambio, en los que afirma estar parcialmente de acuerdo con las preguntas realizadas; con un porcentaje de 9.09% en el ítem de satisfacción laboral, muestra estar de acuerdo con las preguntas realizadas, pero con un porcentaje muy bajo. Estos resultados de evidencian a continuación en la Grafica 1.



Grafica 1. Fuente elaboración propia

### Resultados Encuesta 2

En esta encuesta llama mucho la atención como el reactivo en desacuerdo tiene los porcentajes más altos de 50% en el dominio comunicación, 42.86% en necesidades y motivación y 33.33% en productividad, calidad y resultados, mientras que el porcentaje más bajo del 14.29% se encuentra en el dominio de necesidades y motivación, con lo que podemos deducir que el empleado no está muy motivado en su lugar de trabajo, además de que la comunicación no es la mejor.



Grafica 2: Fuente elaboracion propia



Grafica 3: Fuente elaboracion propia

### Resultado Encuesta 4

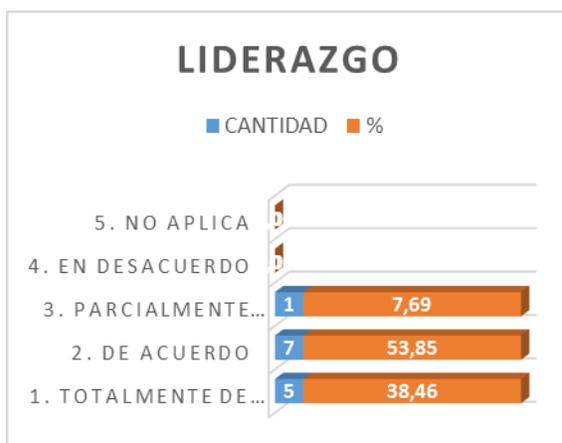
En esta encuesta sobresale el reactivo en desacuerdo con unos porcentajes de 66.67%, 46.15%, 50% y 45.45% en los ítems de comunicación, liderazgo, productividad, calidad y resultados y en satisfacción laboral, el encuestado no está satisfecho con lo que tiene que ver con los ítems mencionados. Los resultados se muestran en las gráficas 5, 6 y 7 respectivamente.

### Resultados Encuesta 3

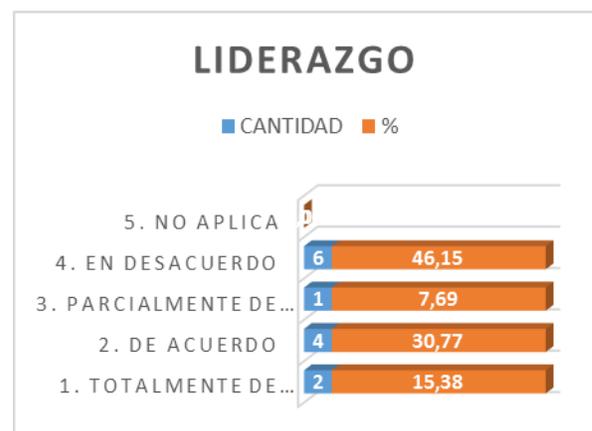
Con un porcentaje de 53.85% el encuestado resalta que está de acuerdo con lo concerniente al liderazgo en su área, sin embargo, se concentra un porcentaje de 50% en los ítems de comunicación e innovación y cambio en la respuesta de no aplica, lo que nos da a entender que el funcionario no está muy compenetrado con sus labores ni con la empresa. Los resultados se evidencian en la Grafica 4.



Grafica 5: Fuente elaboracion propia



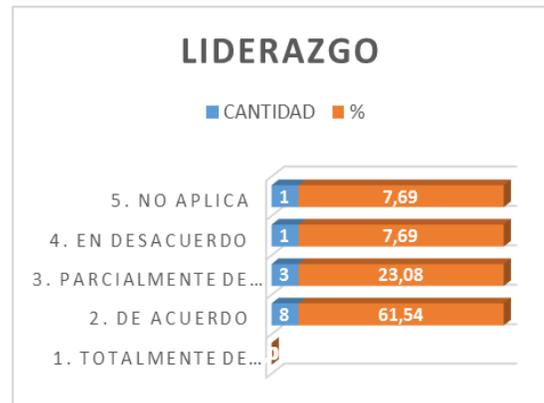
Grafica 4: Fuente elaboracion propia



Grafica 6: Fuente elaboracion propia



Grafica 7: Fuente elaboracion propia



Grafica 9: Fuente elaboracion propia

### Resultado Encuesta 5

A diferencia de los encuestados anteriores, este funcionario al parecer está muy satisfecho con su empresa, ya que presenta porcentajes de 100% en la respuesta de acuerdo en varios de los ítems objeto de la encuesta.



Grafica 8: Fuente elaboracion propia

### Resultado Encuesta 6

Este encuestado se encuentran de acuerdo en todos los ítems mencionados, manifiesta que en la empresa hay innovación y cambio, liderazgo, sin embargo, la comunicación esta regular pues el porcentaje es desconcertante.

### Resultado Encuesta 7

En estas graficas prevalecen los porcentajes mas altos en los reactivos de parcialmente de acuerdo y en desacuerdo, lo que indica que hay falta de comunicación, liderazgo, innovacion y cambio y productividad, calidad y resultados, lo que nos da a entender que el funcionario carece de emotividad en su trabajo.



Grafica 10: Fuente elaboracion propia

### Resultado Encuesta 8

Nuevamente prevalece el reactivo en desacuerdo con porcentajes del 66.67% en la comunicación, 71.43% en necesidades y motivacion, 75% en

innovacion y cambio y en satisfaccion laboral con un porcentaje de 72.73%, con lo que el funcionario demuestra que no esta muy comodo en su lugar de trabajo ni con la empresa.



Grafica 10: Fuente elaboracion propia

### Resultado Encuesta 9

Al igual que la encuesta 8, prevalecen porcentajes superiores al 50% en los items de comunicaci3n, innovacion y cambio, productividad, calidad y resultados y satisfaccion laboral, con estos resultados se determina que el funcionario no esta de acuerdo con la forma en que se ejercen las labores en la empresa.



Grafica 11: Fuente elaboracion propia

### Resultado Encuesta 10

En estas graficas se evidencia que las respuestas estan mas balanceadas con respecto a los items objeto de la encuesta, donde se determina que el funcionario no esta muy de acuerdo pero tampoco del todo en desacuerdo con sus labores en la empresa.



Grafica 12: Fuente elaboracion propia

### Resultado Encuesta 11

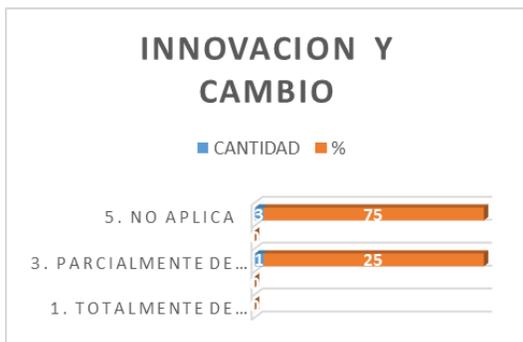
Las respuestas de estas graficas se muestran mas equilibradas, ya que unos reactivos con porcentajes altos compensan los reactivos mas bajos, sin embargo se deduce que el empleado no esta del todo satisfecho con su trabajo sobre todo en lo concerniente a las necesidades y motivacion, liderazco e innovacion y cambio.



Grafica 13: Fuente elaboracion propia

## Resultado Encuesta 12

El encuestado manifiesta su conformidad con su trabajo teniendo en cuenta los altos porcentajes en el reactivo de acuerdo en la mayoría de los items evaluados, sin embargo se evidencia un alto porcentaje en la respuesta no aplica con un 75% en el item innovacion y cambio.



Grafica 14: Fuente elaboracion propia

## DISCUSIÓN

Una vez evaluados los resultados obtenidos de las encuestas de los funcionarios del área administrativa de la empresa DEPARTAMENTO DE RADIOLOGIA S.A. se puede concluir:

- ✓ Se evidencia la necesidad de establecer un canal de comunicación que sea claro, veraz y efectivo, donde el personal pueda conocer todos los cambios que van surgiendo al interior de la organización.
- ✓ En cuanto a la motivación, se debe trabajar más lo concerniente a talleres grupales donde los empleados se integren de tal modo

que interioricen que son un equipo de trabajo y como tal deben trabajar por un mismo objetivo.



- ✓ En general se encontró que a nivel de clima laboral se encuentran en un bajo nivel puesto que con el alto volumen de trabajo el tiempo es mínimo para desempeñar sus labores de manera eficiente, y también para compartir como grupo de trabajo en actividades que los saquen de la rutina diaria.
- ✓ Plan de acción que inicialmente sea ejecutado en el área administrativa, a fin de obtener resultados positivos, y luego transmitirlo a las demás áreas de la empresa.
- ✓ Se dejan recomendaciones con el fin de que sean aplicadas inicialmente a los funcionarios del área administrativa del DEPARTAMENTO DE RADIOLOGIA S.A., con el fin de medir el aumento en la motivación y mejora del clima laboral, para luego transmitirlo a las demás áreas de la organización.

## CONCLUSIONES

En conclusión el clima del Departamento de Radiología es percibido de manera no muy positiva por su personal, ya que de acuerdo con los resultados obtenidos se puede destacar que el personal está parcialmente motivado, a pesar que existe un buen ambiente laboral falta más comunicación para obtener mejores resultados y que las cargas sean menos pesadas por el volumen de trabajo.



Sin embargo a todos se les hace reconocimiento de su buena labor, con esto se considera que este aspecto sigue siendo importante para incrementar e impulsar la motivación del personal de la organización, no obstante, amerita una revisión e intervención de las sub-variables menor puntuadas para disminuir los riesgos psicosociales que se relacionan de manera directa con estas.



## RECOMENDACIONES

- Desarrollar talleres grupales que permitan fortalecer competencias relacionadas con la comunicación, la motivación y el trabajo en equipo.
- Implementar programas de capacitaciones grupales que tengan que ver con la motivación individual.
- Realizar actividades recreativas que involucren a los familiares de los empleados.
- Crear un fondo interno exclusivo para la celebración de fechas especiales.

## BIBLIOGRAFIA

ACHURY y Maldonado (1984). La participación del empleado en relación con su percepción del clima organizacional, un estudio exploratorio sobre calidad. Tesis de grado. Universidad católica de Colombia.

ÁLVAREZ, G. (1992). El clima organizacional en entidades educativas conceptualización investigaciones y resultados. Revista interamericana de psicología ocupacional Vol. 11(1 y 2). Págs. 51 –79.

ÁLVAREZ, G. (1992). La percepción de la organización: clave para la gestión organizacional. Revista interamericana de psicología ocupacional Vol. 11 (1 y 2). Págs. 101 –119.

BRUNET, L. (1992). El clima de trabajo en las organizaciones: definición, diagnóstico y consecuencias. México: Trillas.

CHIAVENATO Adalberto, I. (1995). Introducción a la teoría general de la administración. México: McGraw Hill.

CHIAVENATO Adalberto. Administración de Recursos Humanos el capital humano de las organizaciones. México: McGraw Hill, 2007 octava edición. 500p

DEPARTAMENTO Administrativo de la Función Pública (DAFP), clima organizacional, Santafé de Bogotá, 2001, 12p.

DIAZ Pinilla Mariela & Gestión Humana Colombia, Clima 18, barranquilla Colombia, 2008, 4p  
DUQUE, Londoño Isis. Propuesta de mejoramiento del clima laboral del cuerpo técnico de investigación de la fiscalía general de la nación seccional Pereira, tesis de grado. 2008. Universidad Tecnológica de Pereira.

GOMEZ y Cols. Diseño, construcción y validación de tres instrumentos para medir clima organizacional en instituciones de educación superior. Tesis de

grado. Bogotá: Universidad Católica de Colombia. 2001.

GÓMEZ Rada Carlos Alberto, Diseño, construcción y validación de un instrumento que evalúa clima organizacional en empresas colombianas, desde la teoría de respuesta al ítem. Acta colombiana de psicología 11,97-113,04. Universidad católica de Colombia, 2004, P.104105.

GONCALVES, Alexis (2000). Fundamentos del Clima Organizacional. Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC).

JONSON, W., Dixon.P, Y Edens. The components of school climate: a theoretical analysis of the Charles F. Kettering Ltd. Psychology: a journal of human behavior. 29(2) 2636.

MARULANDA, Valencia Carlos Alberto (2006). Programa de formación de líderes a partir de un estudio de clima organizacional en la e s e. hospital San Vicente de Paúl de Santa Rosa de Cabal, tesis de grado. Universidad Tecnológica de Pereira.

TORO, F. (1992). Desempeño y productividad. Contribuciones de la psicología organizacional. Medellín: Cincel.

TORO, F. (1998). Distinciones y relaciones entre cli

ma, motivación, satisfacción y cultura organizacional. Revista interamericana de psicología organizacional. Vol. 17 (2).

TORO, F. (2001). El clima organizacional: perfil de empresas colombianas. Medellín: Cincel.

Durán, P. (2003). La Importancia del Clima Organizacional en el Éxito de las Empresas. Chile.

Fernández, A (1999). Concepto de Clima Organizacional, [en línea]. Disponible en: <http://cidipmar.fundacite.arg.gov.ve/Doc/Paradigma972/Art4.htm> [2003, 15 de octubre].