

**CONTRASTACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
EMPLEADOS DE HOSPITAL EN CASA DEL GRUPO EMPRESARIAL
COOMEVA, VINCULADOS POR COOPERATIVA Y POR LA EMPRESA, 2014.**

**MERY IBARRA ORTIZ
JOSÉ JAVIER SANDOVAL PRIETO**

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA

ESCUELA DE CIENCIAS DE ADMINISTRATIVAS

PROYECTO DE GRADO

PALMIRA VALLE

2015

**CONTRASTACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
EMPLEADOS DE HOSPITAL EN CASA DEL GRUPO EMPRESARIAL
COOMEVA, VINCULADOS POR COOPERATIVA Y POR LA EMPRESA, 2014.**

**MERY IBARRA ORTIZ
JOSÉ JAVIER SANDOVAL PRIETO**

PROYECTO DE GRADO.

Tutor:

HENRY HURTADO.

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES,**

ECONOMICAS Y DE NEGOCIOS

PROYECTO DE GRADO

PALMIRA VALLE

2015

CONTENIDO.

	Pág.
Introducción.....	4
Justificación.....	5
1 Antecedentes.....	7
1.1 A nivel local (estudios hechos previos en hospital en casa o en Coomeva o en Palmira)	
1.2 A nivel regional (estudios hechos en el valle de cauca, nombre del estudio, quien y cuando y la conclusión)	
1.3 A nivel nacional (igual a nivel del país)	
1.4 Problema de investigación.....	13
1.5 Descripción del problema	
1.6 Formulación del problema	
2 Objetivos.....	14
2.1 General	
2.2 Específicos	
3 Hipótesis.....	15
4 Marco teórico.....	16
5 Metodología.....	33
6 Resultados.....	36
7 Conclusiones.....	55
8 Bibliografía.....	56

INTRODUCCIÓN.

Se realizó una investigación sobre contrastación del nivel de satisfacción laboral de los empleados de hospital en casa del grupo empresarial Coomeva ubicado en el municipio de Palmira Valle, vinculados por cooperativa y por la empresa, la cual fue realizada en el primer periodo del año 2015 con el deseo de saber la satisfacción laboral del personal contratado por la cooperativa y por la empresa, donde se estableció como objetivo comparar el nivel de satisfacción laboral por parte de los empleados, orientado a identificarse las diferentes modalidades de contratación empleadas por la entidad tienen algún impacto en el clima laboral dentro de la organización y de esta forma lograr poder conocerlas variables que están afectando el ambiente laboral. Empleando los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación profesional, se diseñó un instrumento de medición que permitió conocerla percepción que tienen los colaboradores de hospital en casa, sobre su lugar de trabajo, para esto se aplicó una encuesta lo que permitió identificar la influencia de la modalidad de contratación en el ambiente laboral que tienen las personas vinculadas. El estudio obedeció a una investigación cuantitativa, no experimental, descriptiva, relacional con diseño longitudinal, aplicando el sistema de muestreo aleatorio, con una población de 16, a un nivel de confianza de 95% correspondiente a un Z de 1,96 y margen de error de 5%.

Los datos se procesaron en el programa estadístico SPSS, se hizo un informe de frecuencias de variables, gráfico de sectores, medidas de tendencia central, de dispersión, la confiabilidad del instrumento de recolección de datos se midió con el Alfa de Cron Bach, la correlación entre las dos muestras se midió con la correlación de Spearman. El estudio arrojó como conclusión principal.

JUSTIFICACIÓN.

El conocimiento para las directivas de Hospital en casa grupo empresarial Coomeva, sobre el nivel de satisfacción laboral de los empleados vinculados por cooperativa y por la empresa merece especial atención por ser un factor que viabiliza el correcto desarrollo de las actividades de la Institución, por tal razón, el presente estudio de investigación, es creado con el fin de evaluar el entorno laboral, de tal forma identificar si los empleados se sienten motivados al momento de brindar su servicio a las personas.

Es importante este tipo de estudio, debido a que la satisfacción laboral influye en la calidad de vida del trabajador; por tanto la medición satisfacción laboral constituye una tarea necesaria como indicador de la productividad y el desempeño laboral, factor fundamental para el logro de los objetivos de la empresa, enfocado principalmente a la relación que guarda la motivación

Hacer una investigación sobre clima laboral y satisfacción laboral como factores relacionados, no es nada nuevo, sin embargo se mantiene de moda, porque de estas variables depende en gran medida el éxito de una empresa.

Más allá de ser un elemento de vanguardia, el estudio del clima laboral es algo necesario y fundamental para cualquier empresa, ya que este es el indicador más preciso que demuestra los niveles que se tienen en la organización en cuanto a relaciones laborales se refiere. Con el clima laboral podemos predecir una serie de sucesos que se desencadenarán a partir de la valencia que tenga, si es positivo podemos esperar muchos beneficios tanto para los empleados como para la organización misma, en cambio si es negativa, se esperarán pérdidas, gastos, conflictos y demás situaciones adversas que pueden llevar a la organización a la quiebra.

Una de las variables que interacciona de manera directa con el clima laboral es la satisfacción laboral, y si hacemos un estudio sobre la misma veremos que por este medio los gerentes pueden obtener información muy valiosa con respecto al efecto que producen las normas, las políticas y las disposiciones generales de la empresa para que así puedan tomar decisiones adecuadas, favorables a la empresa en general y lo más importante es que

estarán tomando en cuenta a sus empleados quienes son los que sienten realmente un gusto o disgusto tanto por lo que la empresa les da y como es que este mismo factor les permite ejecutar sus labores.

ANTECEDENTES.

A nivel local.

En el estudio Clima Organizacional en la Universidad del Valle, Sede Palmira (Goyes, 2012), una de las principales falencias es la comunicación, la cual afecta tanto los aspectos estructurales, como las relaciones personales y el ambiente físico de la Universidad, esto se ve reflejado en muchas de las dimensiones donde las personas evalúan de manera baja porque desconocen la existencia de mecanismos, procedimientos o documentos de la institución.

Es evidente la necesidad de estudiar y evaluar la estructura organizacional, de manera que se pueda mejorar la inclusión de opiniones y participación de los funcionarios en los procesos de toma de decisiones.

En las relaciones interpersonales se evidencia la cultura del conflicto y la diferencia dentro de la institución, donde hace falta cooperación y trabajo en equipo.

Tal vez en la universidad existen muchas actividades de interés para las personas pero su labor no le permite dedicarles tiempo a ellas con el debido compromiso, lo que afecta la efectividad de la actividad y el logro de su objetivo.

Según el estudio efectuado en la Universidad Nacional de Colombia, sede Palmira sobre el bienestar laboral (Andrés Libreros Morales 2011) describe la incidencia de la cultura organizacional sobre el bienestar laboral de los servidores públicos de una institución educativa Colegio Cárdenas Centro Palmira del Valle del Cauca.

En algunas ocasiones el Bienestar Laboral de los servidores públicos de Cárdenas centro depende de los incentivos y/o recompensas que puede en algún momento dado recibir o exigir de la institución y en ocasiones de la Secretaría de Educación Municipal de Palmira. La falencia o ausencia de dichos incentivos influyen en el bienestar general de los servidores y esto a su vez redundando en la Cultura Organizacional.

Los conceptos de Cultura Organizacional y Bienestar Laboral están relacionados, pero cada uno posee sus propias dinámicas

Desde la perspectiva de algunos servidores públicos de Cárdenas centro, un aspecto que se debe mejorar es la comunicación interna para fortalecer procesos que incidan en el Bienestar Laboral y tangencialmente en La Cultura Organizacional Cardenalicia.

A nivel Regional.

En el estudio de clima organizacional efectuado a la compañía Hospital en Casa (Fernando Suarez Ospina y Jessica Martínez Zapata, 2013) se puede concluir según lo observado en el estudio que aunque el 84% de las personas perciben positivamente el clima organizacional y sienten satisfacción laboral en la Compañía de Hospital en Casa Coomeva de la Regional Cali, no deja de ser preocupante para la administración y dirección de una empresa que exista un 16% de su población que vivencia de manera negativa algunos aspectos de su entorno organizacional que podrán tener impacto sobre a productividad de la misma.

En el caso de este estudio se logró identificar que ese 16% de la población insatisfecha se considera que los aspectos que más impactan en su sensación de insatisfacción están relacionados con factores ambientales del lugar de trabajo, con aspectos ergonómicos del puesto de trabajo, así mismo con aspectos propios de la baja referencia de trabajo colaborativo con sus pares y compañeros y la baja sensación de solidaridad que con los mismos existe; de igual manera, consideran que el impacto e influencia de sus líderes es bajo y que identifican poco acompañamiento por parte de sus jefes especialmente porque no los consideran con la competencia necesaria para guiarlos hacían el alcance eficiente de las metas trazadas. Por otra parte, parte del impacto negativo sobre la consolidación de la satisfacción en la empresa está determinada por el efecto de la valoración de las personas de la relación entre el diseño del puesto, el perfil de quienes los desempeñan, la remuneración no acorde con esa valoración y la baja promoción o desarrollo que encuentran para el desarrollo de las tareas como para su ascenso en la empresa.

En el estudio se observó que un 63% de la insatisfacción de las personas se determina por las condiciones ambientales, aspectos como el nivel de ruido es desfavorable debido a que se puede alterar el nivel de concentración por parte de los colaboradores y la tranquilidad para desempeñarse, aspecto que siente y les impacta hasta en su estado de

salud. Tal como lo plantea Rodríguez (1999) el clima organizacional se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una Compañía respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da y el entorno debido a las condiciones en las que pueden laborar los empleados, dicha afirmación pone en evidencia que los empleados que no trabajan en condiciones ambientales adecuadas, pueden presentar molestias, inconformidad, estrés, entre otros.

El 80% de las personas está de acuerdo con los grupos de trabajo; sin embargo cuando debe relacionarse con sus compañeros de trabajo adquiere una postura negativa indicando que sus compañeros no son además sus amigos, aspecto que representa preocupación pues el tejido social se basa en los lazos de solidaridad y compañerismo y se ve que un alto porcentaje no está de acuerdo, por lo menos manifiestan no vivenciarlo. De acuerdo a lo anterior Litwin y Stinger (1978), hacen alusión a las relaciones interpersonales indicando que “es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados”. Debe haber un comportamiento amigable entre las personas, para que los resultados y el trabajo de los grupos interdisciplinarios sea acorde para el cumplimiento exitoso de los objetivos y metas propuestas por la organización, compartir fracasos, pero también compartir alegría y buenos resultados.

De acuerdo al estudio realizado el 76% de las personas está de acuerdo con su jefe y superiores, pero un 33% considera no tener apoyo ni acompañamiento en la tarea, lo anterior puede mostrar que los empleados no perciben el apoyo de sus jefes ni estos estimulan al empleado para que mejoren su capacidad productiva.

Debido a esta situación que se presenta en esta dimensión, al respecto Litwin y Stinger(1978), plantean el concepto de la cooperación; “Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo.

El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores. En su momento ellos indicaron que para obtener buenos resultados se necesita del acompañamiento de un líder frente a las tareas y procesos asignados.

La creatividad e iniciativa es uno de los factores que los empleados reconocen sentirse satisfechos en un 73%, debido por la autonomía para la toma de decisiones en aspectos que suelen presentarse en el día a día, contrariamente a este aspecto se observa en los resultados el nivel de insatisfacción que presentan las personas con el reconocimiento de sus labores. Tal como lo plantea Litwin y Stinger(1978) sobre el concepto de recompensa “corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Y que debe ser adoptado para satisfacer y motivar al empleado cuando realiza un buen trabajo.

Se observa en el estudio que los empleados consideran que no existe una relación positiva entre su perfil personal y profesional y la remuneración, sin embargo, este factor es el resultado de una planificación insuficiente de los cargos y de los puestos de trabajo, de los perfiles de cargos que se definen y por ende de los perfiles de las personas contratadas. El salario debe ser definido de conformidad con las características del cargo y con los referentes del mercado, sin embargo, esta inconsistencia de diseño en Hospital en Casa genera en las personas la sensación de no tener espacio para el desarrollo de la tarea, no tener oportunidades de crecimiento, ascenso y desarrollo.

A nivel Nacional.

En el estudio de medición del clima organizacional en Coomeva EPS (Sandra Milena Trujillo Valencia, Medellín 2009) parte del análisis de las teorías y términos sobre clima organizacional, se concluye que el clima organizacional constituye uno de los factores determinantes de los procesos organizativos, de gestión, cambio e innovación. Adquiere relevancia por su repercusión inmediata, tanto en los procesos como en los resultados, lo cual incide directamente en la calidad del propio sistema y su desarrollo. Se logró diseñar, construir y Validar un instrumento que mide clima organizacional con el fin de identificar el estado actual de este en COOMEVA EPS INTEGRADOS.

Se logró Identificar y definir categorías de variables que permitieron evaluar el Clima Organizacional que se presentaba actualmente en COOMEVA EPS INTEGRADOS mediante la construcción y validación del juicio de expertos y, de la aplicación de una prueba piloto a un grupo pequeño de personas.

Se logró elaborar los ítems que pretendían medir cada una de las categorías de variables que estaban sustentadas desde la teoría existente para luego evaluar el clima organizacional. Se logró determinar mediante procesos estadísticos el nivel de confiabilidad del instrumento diseñado gracias a una prueba piloto.

Se logró describir los resultados de cada una de las variables evaluadas en el instrumento que influyen significativamente en el clima organizacional de la EPS COOMEVA INTEGRADOS con el fin de presentar un diagnóstico general.

Se encontró en la variable retribución del clima organizacional evidencia un porcentaje significativo de personas que no están de acuerdo con la parte económica que les brinda la empresa.

En la variable sentido de pertenencia del clima organizacional se evidencia un porcentaje significativo de personas con un sentimiento de orgullo derivado de la vinculación a la empresa y un alto compromiso con sus objetivos y programas.

De acuerdo a los resultados obtenidos a través de esta investigación, la dimensión del clima organizacional de COOMEVA EPS INTEGRADOS que necesita atención inmediata por su porcentaje de insatisfacción más alto es la retribución Si bien, en esta investigación el enfoque y metodología utilizada se abordó desde un punto de vista estadístico o matemático, para futuras investigaciones, se puede abarcar este fenómeno desde la metodología cualitativa, cuyo método posee un fundamento más humanista para entender la realidad, obteniendo información, por medio de técnicas como entrevistas a profundidad, grupos de discusión, entre otras, buscando conocer desde la propia subjetividad del ser humano, como único e irrepetible, que el enfoque cuantitativo no considera.

El juicio de expertos y la prueba piloto ofreció la posibilidad de establecer márgenes de validez; y confiabilidad a la prueba.

Los ajustes en su mayoría apuntaron a criterios de claridad y disponibilidad de la información, que amerita una revisión detallada de los ítems señalados.

Las evaluaciones del clima organizacional deben ser constantes y ser utilizados con fines de mejoramiento continuo; el ajuste de instrumentos es solo un procedimiento que puede imprimir carácter de severidad y objetividad. Se lograron los objetivos propuestos en lo relacionado con el ajuste de instrumentos la aplicación de la prueba piloto, la revisión de los expertos, las correcciones necesarias y las recomendaciones pertinentes.

Se obtuvo un producto útil e importante para la IPS COOMEVA INTEGRADOS, dada la vigencia del tema y su aplicabilidad. Se concluye que los resultados de esta investigación serán de utilidad para entender el comportamiento humano en el trabajo ante las diferentes situaciones y variables que afectan el clima laboral.

Se pone a disposición psicológica y /u otros profesionales de COOMEVA EPSINTEGRADOS una encuesta para medir clima organizacional enriqueciendo, en cierta medida, el área de Gestión Humana

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.

Descripción del problema.

El grupo empresarial Coomeva ha sido creado con el objetivo de brindar a sus usuarios un producto o un servicio, en este caso uno de los propósitos fundamentales de las entidades públicas y privadas es ofrecerá todo ciudadano una atención óptima y oportuna, con el objetivo de satisfacer sus necesidades buscando garantizar un bienestar individual y colectivo.

Del mismo modo un servidor público debe orientarse principalmente por el deseo de ayudar y atender las necesidades de los diferentes usuarios para lograr el correcto cumplimiento de este objetivo, la empresa deben velar por brindar a sus colaboradores unas condiciones laborales adecuadas, que garanticen que los trabajadores realicen sus funciones de una forma eficiente.

Es por este motivo que se desea conocer que influencia tiene sus distintos tipos de contratación en el satisfacción laboral y en el cumplimiento de sus funciones, de esta forma poder realizar recomendaciones de mejoramiento que permitan garantizar tanto a funcionarios como a usuarios un servicio de calidad, la elaboración de una herramienta correctiva es de suma importancia.

Formulación del problema.

¿Cuáles fueron las similitudes y diferencias en la satisfacción laboral de los empleados contratados por Cooperativa o por la empresa de hospital en casa del grupo empresarial Coomeva Palmira en el año 2014?

OBJETIVOS.

Objetivo general.

Contrastar el nivel de satisfacción laboral de los empleados de hospital en casa vinculados por cooperativa y por la empresa, del grupo empresarial de Coomeva con sede en el Municipio de Palmira Valle 2014.

Objetivos específicos.

Identificar las similitudes en el clima organizacional de los trabajadores de cooperativa y vinculados por la empresa.

Identificar las diferencias en el clima organizacional de los trabajadores de la cooperativa y vinculadas por la empresa.

Evaluar el clima organizacional de los dos grupos de trabajadores y de la empresa en general.

HIPOTESIS.

Los trabajadores vinculados por la empresa tienen una mejor satisfacción laboral en el trabajo.

Los trabajadores vinculados por la cooperativa tienen una mejor satisfacción laboral en el trabajo.

La satisfacción laboral no tiene relación con la forma de contratación.

MARCO TEORICO

Por Clima Laboral se entiende el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta. Frecuentemente este concepto se confunde con el de Cultura Empresarial, pero se diferencia en ser menos permanente en el tiempo aunque comparta una connotación de continuidad.”(Irondo:2007)

Para aclarar un poco más el panorama, podemos mencionar que un factor predominante y determinante del tipo de clima laboral que se tendrá en la organización es el sistema por el cual se maneje la empresa, es decir, si el sistema es muy rígido (con mucha presión para sus trabajadores, poca comunicación, etc.) o si es flexible (permite sugerencias, hay bastante comunicación, etc.). En resumen, el clima laboral representa un vínculo o puede resultar un gran obstáculo para el desempeño de la empresa.

El sano funcionamiento de cualquier organización, pequeña o grande, depende de la cooperación. Una adecuada comunicación ayuda a construir dicha cooperación y permite un intercambio bi-direccional de información lo cual ayuda a unificar el ambiente laboral. Las personas necesitan saber cuáles son sus responsabilidades laborales, el propósito de la organización y aceptar los canales dentro de los cuales fluye la información (Reece y Brandt, 1990).

Las organizaciones establecen canales formales o estructuras a través de las cuales la comunicación viaja. Sin embargo en la mayoría de las organizaciones, los canales informales son los más frecuentemente utilizados.

Generalmente dentro de las organizaciones la comunicación fluye en línea vertical u horizontal. La comunicación horizontal fluye entre departamentos, divisiones, administración o empleados en el mismo nivel de la organización.

Appley y Cofer (1990) señalan que toda la conducta está motivada, y que sirve a las necesidades del organismo. Sin motivación, un organismo no se comportaría, no haría algo. Animada a la acción por una necesidad, se dedicaría a acciones motivadas por dicha necesidad, y continuaría en acción hasta que satisficiera dicha necesidad. La acción sirve a la necesidad; por lo tanto, la conducta es el instrumento por el cual se satisface la necesidad. La conducta es un medio, no un fin.

La motivación son las fuerzas que actúan sobre una persona o en su interior y provocan que se comporte de una forma específica, encaminada hacia las metas. Debido a que los motivos de trabajo específicos de los empleados afectan la productividad.

El Clima Laboral está determinado por el conjunto de factores vinculados a la calidad de vida dentro de una organización. Constituye una percepción, y como tal adquiere valor de realidad en las organizaciones. (Martínez, B., 2001, p.4)

Las características del sistema organizacional generan un determinado Clima Organizacional. Este influye sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento. Este comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como, por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc.

Brow y Moberg (1990) manifiestan que el clima se refiere a una serie de características del medio ambiente interno organizacional tal y como lo perciben los miembros de ésta. Dessler (1993) plantea que no hay un consenso en cuanto al significado del término, las definiciones giran alrededor de factores organizacionales puramente objetivos como estructura, políticas y reglas, hasta atributos percibidos tan subjetivos como la cordialidad y apoyo.

Del planteamiento presentado sobre la definición del término clima organizacional, se infiere que el clima se refiere al ambiente de trabajo propio de la organización. Dicho ambiente ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros. En tal sentido se puede afirmar que el clima organizacional es el reflejo de la cultura más profunda de la organización. En este mismo orden de ideas es pertinente señalar que el clima determina la forma en que el trabajador percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad y satisfacción en la labor que desempeña.

El Clima no se ve ni se toca, pero tiene una existencia real que afecta todo lo que sucede dentro de la organización y a su vez el clima se ve afectado por casi todo lo que sucede dentro de esta. Una organización tiende a atraer y conservar a las personas que se adaptan a su clima. Un Clima Organizacional estable, es una inversión a largo plazo. Los directivos de las organizaciones deben percatarse de que el medio forma parte del activo de la institución y como tal deben valorarlo y prestarle la debida atención. Como ya se mencionó con anterioridad, el clima no se ve ni se toca, pero es algo real dentro de la organización que está integrado por una serie de elementos que condicionan el tipo de clima en el que laboran los empleados. Los estudiosos de la materia expresan que el clima en las organizaciones está integrado por elementos como: (a) el aspecto individual de los empleados en el que se consideran actitudes, percepciones, personalidad, los valores, el aprendizaje y el stress que pueda sentir el trabajador en la organización; (b) Los grupos dentro de la organización, su estructura, procesos, cohesión, normas y papeles; (c) La motivación, necesidades, esfuerzo y refuerzo; (d) Liderazgo, poder, políticas, influencia, estilo; (e) La estructura con sus macro y micro dimensiones; (f) Los procesos organizacionales, evaluación, sistema de remuneración, comunicación y el proceso de toma de decisiones.

Estos seis elementos determinan el rendimiento del personal en función de: alcance de los objetivos, satisfacción en la carrera, la calidad del trabajo, su comportamiento dentro del grupo considerando el alcance de objetivos, la moral, resultados y cohesión; desde el punto de vista de la organización redundará en la producción, eficacia, satisfacción, adaptación, desarrollo, supervivencia y absentismo.

El cuestionario desarrollado por Pritchard y Karasick (1993) se basa en once dimensiones: autonomía, conflicto, cooperación, relaciones sociales, estructura, remuneración, rendimiento, motivación, status, centralización de la toma de decisiones y flexibilidad de innovación.

De los modelos presentados para medir el clima organizacional, se infiere que las dimensiones utilizadas por los distintos instrumentos varían de un autor a otro y en algunos casos se reafirman entendiéndose que existen dimensiones comunes para la medición del clima organizacional. Sin embargo lo que debe asegurarse el especialista que trabaje con la medición del clima organizacional, es que las dimensiones que incluya su instrumento estén acorde a las necesidades de la realidad organizacional y a las características de los miembros que la integran, para que de esta manera se pueda garantizar que el clima organizacional se delimitará de una manera precisa.

Inator, Albert (2008:01) Las empresas de hoy, piden a sus miembros una calma aparente y que soporten presiones sin protestar, debido a la crisis económica por la que transita nuestro país, y es justamente por la conveniencia de mantener nuestros puestos de trabajo que la lucha es hoy más intelectual y psicológica que física.

Si sumamos la crisis que vive el país, a un clima laboral desfavorable, la gente caerá en un continuo desgaste físico y mental. Por esto creemos que es vital que las empresas tomen conciencia de la importancia que un buen clima laboral significa para ellos, ya que si ponen el foco en este aspecto, estarán cuidando el bienestar de sus recursos humanos, que en definitiva son el activo más importante con el que cuentan.

Cabrera (1999) afirma que el clima laborales la personalidad de una empresa. Asimismo menciona que el clima laboral se forma por medio de una ordenación de las características propias de la empresa. El clima es un medio donde se manifiestan las habilidades o problemas que los trabajadores tienen dentro de la empresa para aumentar o disminuir su productividad. Maish (2004) dice que evaluando el clima laboral se puede determinar las dificultades que existen en una empresa a nivel de recursos humanos. El capital humano trabaja en la empresa para facilitar o dificultar los pasos que conducirán a la productividad de los mismos, y por ende de la organización.

De acuerdo a lo anterior, se puede decir que la interacción entre los trabajadores y la estructura organizacional de su organización, es la que da lugar al denominado clima organizacional, el cual induce determinados comportamientos en los individuos, comportamientos que a su vez inciden en la organización en sí misma. Por lo tanto: el clima organizacional de una organización hace referencia a las características del medio ambiente del trabajo; las características son percibidas directa o indirectamente por las personas que laboran en dicho ambiente; el clima organizacional de la empresa tiene repercusiones en el comportamiento laboral de las personas; el clima organizacional es lo que se llama una variable interviniente entre los factores del sistema organizacional de la institución y el comportamiento individual; las características de cualquier organización son relativamente permanentes en el tiempo, son diferentes de las otras organizaciones y aún de una sección a otra de la misma institución; las características de las personas son relativamente permanentes en el tiempo, son diferentes de una persona a otra, aún entre personas de una misma nacionalidad o región; y el clima organizacional, las estructuras y características de una organización, y las personas que la conforman, son parte de un sistema interdependiente altamente dinámico.

Álvarez define el clima organizacional como el ambiente de trabajo resultante de la expresión o manifestación de diversos factores de carácter interpersonal, físico y organizacional. (Álvarez, 1993).

El clima organizacional es el resultado del conjunto de percepciones globales de las personas sobre su medio interno de trabajo. Es un efecto de la interacción de los motivos internos de los individuos, de los incentivos que da la organización y de las expectativas que se despiertan en dicha relación. Está integrado por las características propias de la organización, que la describen y a su vez la diferencian de las demás. Es experimentado por todos los individuos y se puede medir operacionalmente a través del conocimiento de las percepciones de las personas.

Las organizaciones son entornos psicológicamente significativos, en donde se ven implicados la consideración de los trabajadores, de los grupos dentro de la organización y de otras formaciones sociales, los cuales son considerados como ambientes del de los propios trabajadores y estos están sujetos a la conducta organizacional (Peiró, 1985).

El empleado aparece entonces como inmerso dentro de un clima determinado por la naturaleza particular de la organización. Así la predicción del comportamiento individual basado estrictamente en las características personales es insuficiente y lleva muchas veces a concluir que el comportamiento depende en parte de la situación.

Gala León, F. y Velásquez Martínez, R. (2000) hace referencia a las cualidades, propiedades normalmente permanentes de un entorno laboral, siendo percibidas y vivenciadas por los miembros de una organización y que ejercen influencia sobre su comportamiento en el trabajo.

De lo anterior se, puede asumirse que el clima es una vivencia real subjetiva dependiente de las percepciones y valoraciones individuales.

La administración del recurso humano es bastante compleja e implica desarrollar un clima laboral abierto y participativo que facilite la creación de adecuados sistemas de coordinación, capacitación, mejoramiento continuo, incentivación, manejo de conflictos, participación, satisfacción laboral y productividad.

González Castro, V. (2007) La comunicación es una forma de relación interpersonal en el proceso de actividad humana, comprende el intercambio de información sobre la realidad, es parte inseparable del ser social y medio de formación y funcionamiento de la conciencia individual y social, implica la organización de la interacción de las personas, la transmisión de experiencias, así como la aparición y satisfacción de necesidades espirituales.

En resumen consideramos que la comunicación interpersonal es fundamental en la convivencia institucional, debiendo ser clara, precisa y oportuna, de tal manera que todos entiendan y comprendan las responsabilidades y funciones que les toca desempeñar.

La comunicación desempeña un importante rol en los estilos de liderazgo, el análisis de estructuras y redes de comunicación, la formación de grupos formales e informales y el desarrollo de habilidades comunicativas por parte de las organizaciones como único medio para conocer a la gente y sus necesidades, infundir confianza y establecer estilos participativos. (Trelles; 2000)

La comunicación organizacional, como parte de esta corriente deberá vigilar tanto la comunicación interna como la externa, en el primer caso, tanto dentro de cada parte o subsistema, como entre las partes. Además, es determinada la relevancia de la comunicación como elemento integrador de una empresa, en un medio dinámico y cambiante como el que vivimos. Resulta favorable conocer que las escuelas que hemos analizado defienden puntos de vista más bien complementarios que contradictorios, lo que ha permitido el avance en el conocimiento de las organizaciones y el papel que en cada organización desempeña la comunicación.

Schneider y Hall (1975), quienes fueron los primeros en determinar que el clima organizacional comprendía nueve componentes: la estructura, la responsabilidad o autonomía, en la toma de decisiones, la recompensa recibida, el desafío de las metas, las relaciones y la cooperación entre los miembros, los estándares de productividad, el manejo del conflicto, y la identificación con la organización.

El clima organizacional se refiere principalmente a las actitudes, valores, normas y sentimientos que los sujetos perciben que existen o conciernen a la institución en la cual participan. El clima organizacional es un efecto de la interacción de los motivos íntimos del individuo, de los incentivos que le provee la organización y de las expectativas despertadas en la relación, está integrado por las características que describen a esa organización y que la diferencian de otras... e influyen sobre el comportamiento de la gente involucrada en esa organización.

El clima laboral es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está

relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno. (Navarro: 2006).

La motivación y las satisfacciones sólo pueden surgir de fuentes internas y de las oportunidades que proporcione el trabajo para la realización personal. De acuerdo con esta teoría, un trabajador que considera su trabajo como carente de sentido puede reaccionar con apatía, aunque se tenga cuidado con los factores ambientales. Por lo tanto, los administradores tienen la responsabilidad especial de crear un clima motivador y hacer todo el esfuerzo a fin de enriquecer el trabajo.

Payne (1990) argumenta que el concepto de clima organizacional no es válido, porque las personas en diferentes partes de la organización tienen percepciones radicalmente distintas de la organización, por consiguiente, la percepción no se comparte; y cuando las percepciones se comparten de manera consensual solamente en pequeños grupos, no son representativas del clima organizacional en su conjunto. Por tanto, según Payne, es posible tener climas departamentales, pero no organizacionales.

Existe una variedad de problemas asociados con el concepto de clima organizacional, pero más directamente con las percepciones de los empleados. Naturalmente, las percepciones de los empleados son diferentes en una organización como función del nivel jerárquico, el departamento, entre otros; y tales percepciones influyen, y son influidas, por los comportamientos organizacionales.

Forehand y Gilmer(1965), quien establece que el clima organizacional o laboral desde el punto de vista psicosocial, es el conjunto de características objetivas de la organización, perdurables y fácilmente medibles, que distinguen una entidad laboral de otra. Son unos estilos de dirección, unas normas y medio ambiente fisiológico, unas finalidades y unos procesos de contraprestación. Aunque en su medida se hace intervenir la percepción individual, lo fundamental son unos índices de dichas características.

Para el buen funcionamiento de una empresa, todos están de acuerdo que es fundamental el Recurso Humano. Pero poco aporta un empleado frustrado, o que tenga resentimiento contra su jefe o la empresa. Un estudio de clima organizacional o laboral permite conocer el estado de la empresa en cuanto a aspectos organizacionales, ambiente de trabajo, la cultura, estado de ánimo, y factores similares que pueden influir en el desempeño de su personal. Resulta imperativo para el departamento de Recursos Humanos a la hora de determinar si sus políticas y estrategias son realmente efectivas.

Se entiende como Cultura Organizacional la forma característica de pensar y hacer las cosas en una organización, producto de las interacciones del pasado y presente para adaptarse a circunstancias del entorno y a tensiones internas. Interviene una acción colectiva, un lapso de tiempo en el que se han desarrollado acciones, políticas o decisiones; así como un gradual establecimiento de procedimientos formales e informales (Schein, 1996)

La cultura organizacional es, pues, el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los integrantes de una organización tienen en común. Se refiere a un sistema de significados compartidos por una gran parte de los miembros de una organización que distinguen de una organización a otras.

El éxito en las instituciones se basa en los objetivos estratégicos que ella se traza y que normalmente se encuentran mencionados en el Plan Operativo; además se hace necesaria la presencia de una cultura organizacional que abarque los valores de la organización, su clima organizacional y su estilo de gerencia.(Armstrong, 1991).

Definitivamente consideramos que la cultura organizacional es aprendida por los miembros de la institución; este proceso se da de dos formas: (a) Modelo de Trauma: en el que los miembros de la organización aprenden hacerle frente a una amenaza mediante el levantamiento de un mecanismo de defensa y (b) Modelo de Refuerzo positivo: en el cual las cosas que parecen funcionar se asimilan y preservan. El aprendizaje tiene lugar en la

medida en que la gente se adapta y hace frente a las presiones externas y a medida que desarrolla métodos y mecanismos satisfactorios para manejar la tecnología de su organización.

Clima organizacional, es el conjunto de características que describen a una organización y que la distinguen de otras organizaciones, estas características son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de las personas en la organización. Rensis Likert (1986)

Entonces, la preocupación por el estudio de clima laboral partió de la comprobación de que toda persona percibe de modo distinto el contexto en el que se desenvuelve, y que dicha percepción influye en el comportamiento del individuo en la organización, con todas las implicaciones que ello conlleva.

Por otro lado, la postura operacionalista o “fenomenológica” considera “al clima laboral como una dimensión fundada a partir de las percepciones de las personas, y que tiene existencia en cuanto que hay una visión compartida, extendida en el grupo o la organización, el clima laboral está fundado en un cierto nivel de acuerdo en la forma de percibir el ambiente, si bien no es un constructo individual, sino grupal u organizacional que coincide con la visión socio cognitiva de las organizaciones”, (Peiro y Prieto, 1996:84).

El clima laboral se ve influido por una multitud de variables. Y, además, estas variables o factores interaccionan entre sí de diversa manera según las circunstancias y los individuos. La apreciación que éstos hacen de esos diversos factores está, a su vez, influida por cuestiones internas y externas a ellos. Así, los aspectos psíquicos, anímicos, familiares, sociales, de educación y económicos que rodean la vida de cada individuo, intervienen en su consideración del clima laboral de su empresa.

De todos los enfoques sobre el concepto de Clima Organizacional, el que ha demostrado mayor utilidad es el que utiliza como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral (Gonçalves, 1997).

La especial importancia de este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores.

Trasformando el interés tradicional y específico de la psicología industrial por la satisfacción, la moral laboral y el desempeño, en otro más general y dinámico que considera la organización como un contexto ambiental de los comportamientos individuales y grupales (Peiró, 1995: 503)

Esencialmente, la incidencia que tiene la organización en aspectos de carácter psicológico dentro de los individuos y sus interacciones permite la formulación del concepto de clima organizacional.

El clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización. Asimismo menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobrepone mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales). Chiavenato, (1992)

Podemos definir al clima organizacional como las percepciones compartidas que tienen los miembros de una organización acerca de los procesos organizacionales, tales como las políticas, el estilo de liderazgo, las relaciones interpersonales, la remuneración, etc. Es importante recordar que la percepción de cada trabajador es distinta y ésta determina su comportamiento en la organización por lo que el clima organizacional varía de una organización a otra.

Se refiere al clima organizacional como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables

(objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo. Méndez Álvarez, (2006)

El clima organizacional, llamado también clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional, es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas. El realizar un estudio de clima organizacional permite detectar aspectos clave que puedan estar impactando de manera importante el ambiente laboral de la organización.

La frustración que siente un empleado insatisfecho puede conducirle a una conducta agresiva, la cual puede manifestarse por sabotaje, maledicencia o agresión directa. Finalmente podemos señalar que las conductas generadas por la insatisfacción laboral pueden enmarcarse en dos ejes principales: activo-pasivo, destructivo-constructivo de acuerdo a su orientación. (Flores, 1992)

Esta satisfacción laboral tan esperada por los empleados, es algo que resalta a la vista de cualquier empresario, pues es pieza vital en el ensamble de la productividad, más sin embargo, existen empresas tan preocupadas solamente en tener un alto nivel de productividad, descuidando este rubro, obteniendo una respuesta adecuada a esta desatención laborando bajo el emblema “Hacen que me pagan y yo hago como que trabajo” iniciando así un círculo de insatisfacción y baja productividad, teniendo a un personal mal remunerado, improductivo y por lo tanto insatisfecho.

La medida múltiple de los atributos organizacionales considera el clima como un conjunto de características que describen una organización y la distinguen de otras en cuanto a sus productos fabricados o servicios ofrecidos, aspecto económico, organigrama, etc., considerando que son relativamente estables en el tiempo y que en cierta medida influyen y determinan el comportamiento de los empleados dentro de la organización, esta definición se apoya sobre bases fácilmente criticables, en cuanto a que se limita al estudio

de la relación que existe entre el tamaño de una empresa y el rendimiento de sus empleados, a través del análisis de la tasa de rotación, el ausentismo y el número de accidentes, dejando a un lado la interpretación que el individuo hace de su situación en el trabajo causa directamente relacionada con su comportamiento. Brunet (2011).

Actualmente en algunas empresas, se ve como sus dirigentes en el afán de acrecentar el factor económico, dejan a un lado los factores que influyen en el comportamiento de los individuos en cuanto a su motivación y satisfacción se refiere, es decir, el aspecto psicológico y humano de la empresa pasa a un segundo plano, centrándose en aspectos más estructurales que de los mismos procesos organizacionales.

El clima organizacional es un fenómeno interviniente que media entre los factores de la organización y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, etc.)Goncalves(1997).

Claramente esta definición de manera resumida presenta una forma clara de estudiar el clima al interior de una organización, sin excluir por supuesto aquellas definiciones que integran los procesos, la estructura organizacional y los comportamiento individuales, considerados éstos últimos como componentes del clima organizacional y que al ser estudiados y analizados como un todo permiten tener una precisa identificación del clima que se presenta en una organización determinada.

La motivación posee componentes cognitivos, afectivos y de conductas. Las preferencias, persistencia y empeño o vigor son evidencias de los procesos motivacionales internos de una persona que se traducen en la responsabilidad, el cumplimiento, la dedicación, el esfuerzo, la productividad personal frente a la realización de las actividades laborales. Zuluaga, M. (2001).

Es de esperar que un empleado motivado tienda a ser más productivo que si no lo está. Puede ocurrir que su realidad laboral no le satisfaga o que experimente gran

satisfacción en su trabajo pero que su nivel productivo sea bajo; en cada uno de los casos hay desajustes que corregir. Así que, si bien el Clima Organizacional no es la causa si incide en ella, en el sentido de que si existe un clima positivo, determinantes de la productividad como la motivación, logran afectar a los empleados de forma más efectiva y en consecuencia su productividad. Por ello, si el clima organizacional es negativo se puede estar desperdiciando una mejor productividad.

La percepción del clima de una organización influyen variables tales como la estructura de la organización y su administración, las reglas y normas, la toma de decisiones, etc. Estas son variables causales. Likert (1961,1967).

Para Likert es importante que se trate de la percepción del clima, más que del clima en sí, por cuanto él sostiene que los comportamientos y actitudes de las personas son una resultante de sus percepciones de la situación y no de una pretendida situación objetiva.

El clima organizacional es la percepción que los miembros de una organización tienen de las características más inmediatas que les son significativas, que la describen y diferencian de otras organizaciones. Estas percepciones influyen en el comportamiento organizacional (Rodríguez, A, 1999; Rodríguez, D. 1998; Schneider, 1975).

El clima es una variable que media entre la estructura, procesos, metas y objetivos de la empresa, por un lado y las personas, sus actitudes, comportamiento y desempeño en el trabajo, por otro. Se construye a partir de factores extra organización (macroeconómicos, sociales, del sector industrial, otros) e intra organización (estructurales, comerciales, individuales y psicosociales). Su poderoso influjo sobre la motivación, el compromiso, la creatividad y el desempeño de las personas y los equipos de trabajo, lo convierten en una herramienta estratégica fundamental para la gestión del recurso humano y el desarrollo organizacional en la empresa contemporánea.

La importancia de este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un empleado de la compañía no es el resultado de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el empleado de estos factores. Sin embargo, esto

depende de las actividades, interacciones y otra serie de situaciones que cada empleado tenga con la organización. (Robbins, 1999).

El clima organizacional es un cambio temporal en las actitudes de las personas que se pueden deber a varias razones: días finales del cierre anual, proceso de reducción de personal, incremento general de los salarios, etc. Por ejemplo cuando aumenta la motivación se tiene un aumento en el clima organizacional, puesto que hay ganas de trabajar, y cuando disminuye la motivación éste disminuye también, ya sea por frustración o por alguna razón que hizo imposible satisfacer las necesidades.

El clima organizacional, es un campo que investiga el impacto que los individuos, los grupos y la estructura tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar tal conocimiento al mejoramiento de la eficacia de la organización. Davis (1995).

Los gerentes pueden producir efectos que tienen implicaciones en la reducción del ausentismo, en el bienestar de los empleados, en el moldeamiento del comportamiento, en la disciplina del empleado, en el desarrollo de programas de entrenamiento y en la satisfacción de los empleados. Estos elementos se convierten fundamentales en la gestión humana de las organizaciones, por el al hablar de Clima Organizacional, se hace referencia a todos los procesos que cualquier empresa con áreas o departamentos de talento humano deben estar interesadas en desarrollar.

La satisfacción en el trabajo es ese conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo. (Davis 1995).

Son estos sentimientos los que predicen el comportamiento de los individuos en su entorno laboral, por esta razón es importante que los gerentes se interesen en conocer cuáles son los componentes del trabajo y de la organización que producen sentimientos relativos de placer o dolor en los individuos. Dichos sentimientos no son creados bajo pensamientos objetivos, sino percepciones.

El ambiente propio de la organización producido y percibido por el individuo. De acuerdo con las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional, el cual se expresa por variables que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud, determinando su motivación, comportamientos, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.” (Méndez 1985)

El clima organizacional entonces se convierte en una parte fundamental del sistema social que constituye una compañía, ya que al analizarlo se puede comprender la compleja red de relaciones humanas que están en continua interacción afectando directa o indirectamente el comportamiento de todas las personas que hacen parte de la organización.

El clima es el resultado de las experiencias de las personas en un ambiente (se integran aspectos objetivos y subjetivos) de acuerdo con su estructura (normas y recursos de la organización) y las relaciones entre los individuos y grupos. Chiavenato, (1992)

La cultura organizacional viene a ser ese conjunto de normas, valores, creencias que comparten todos los miembros y que es definida desde los inicios de cualquier compañía por la alta dirección. De la misma forma que la cultura de una sociedad moldea los comportamientos de los seres humanos, a través de diferentes prácticas, pautas de crianza y patrones de conducta, lo hacen las organizaciones con su cultura, por esta razón esta sirve como un mecanismo que retiene al personal que logra adaptarse al sistema. De esta forma todos los integrantes de la compañía empiezan a compartir y a perpetuar valores, percepciones y formas de interactuar, que se ven reflejadas en la medición Clima Organizacional.

La evaluación del clima organizacional es una herramienta muy útil que ayuda a contar con un diagnóstico del ambiente interno en cada una de las oficinas, en sus tres niveles: operativos, mandos medios y directivo, además permite detectar áreas fuertes y débiles en términos de clima para posteriormente planificar y ejecutar acciones que lleven a la construcción de una empresa exitosa. (Alles 2005).

También puede ocurrir un mejoramiento en las actitudes en la medida en la que el trabajador logre desahogarse y perciba la encuesta como una forma en que la gerencia se preocupa por su bienestar. Las necesidades de capacitación también suelen aparecer en este tipo de estudios, tanto las particulares como las que necesitan los jefes, en la medida en la que estos se les deje opinar acerca de la supervisión y la gestión que realiza su jefe directo. En este tipo de medición suelen aparecer comentarios de los empleados, estos cobran gran valor para la gerencia pues tienen un mayor impacto, porque muestran inconvenientes aparentemente pequeños pero afectan significativamente el desempeño.

La ubicuidad del clima organizacional con respecto al resto de factores organizacionales. Al ser estudiado como variable independiente o causal, se ha comprobado que afecta la motivación, la satisfacción y el rendimiento del personal. Considerado como variable interpuesta, el clima media entre un liderazgo específico y el aprecio por el trabajo y el rendimiento de los empleados. Enfocado como variable dependiente, la evidencia empírica prueba que factores como el estilo de liderazgo o la estructura organizacional lo influyen significativamente. Dessler (1979)

En primera instancia, el clima se ve signado por el estilo de liderazgo. El clima, como trasmisor de tal estilo de dirección, genera determinados efectos en las personas, léase trabajadores. El mismo clima puede producir consecuencias sobre la motivación y la satisfacción de dicho personal. Y, finalmente, la motivación y la satisfacción influyen poderosamente sobre el desempeño de los empleados.

El clima de una organización se deriva originalmente de la filosofía y metas u objetivos de la organización. Las personas traen sus propios intereses económicos, sociales y personales los cuales expresan ya sea de manera o grupal. Todos estos intereses integran un sistema social de trabajo (Davis, 1981)

La filosofía de las organizaciones se crea de premisas de hechos y premisas de valor. Las premisas de hechos, representan la opinión de las personas acerca del

comportamiento del mundo que los rodea. Las premisas de valor representan la opinión de los individuos hacia ciertas metas.

El clima organizacional como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo. Méndez Álvarez, (2006).

Las percepciones compartidas que tienen los miembros de una organización acerca de los procesos organizacionales, tales como las políticas, el estilo de liderazgo, las relaciones interpersonales, la remuneración, etc. Es importante recordar que la percepción de cada trabajador es distinta y ésta determina su comportamiento en la organización por lo que el clima organizacional varía de una organización a otra.

METODOLOGÍA

El estudio de contrastación del nivel de satisfacción laboral de los empleados de hospital en casa del grupo empresarial Coomeva, vinculados por cooperativa y por la empresa corresponde a una investigación cuantitativa, no experimental, descriptiva, relacional con diseño longitudinal, aplicando el sistema de muestreo aleatorio, con un nivel de confianza del 95%, correspondiente a un $z = 1,96$, margen de error de 5%, Se utilizara como instrumento de recolección de datos la encuesta estructurada. El estudio se trabajó con una población de 16 personas.

Los datos se procesaran en SPSS, se producirá un informe con frecuencia de variables, grafico de sectores, medidas de tenencia central, de dispersión, el instrumento de recolección de datos se midió con el Alfa de Cronbach, la correlación se hizo con el coeficiente de correlación de Spearman.

Para el cálculo de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

El instrumento de recolección de datos, encuesta, propuesto es el siguiente:

Estimados trabajadores:

Hospital en casa del grupo empresarial Coomeva, vinculados por cooperativa y por la empresa, está realizando un estudio de opinión sobre su situación laboral. Por favor, contesten las siguientes preguntas y aseveraciones porque sus respuestas no tendrán un efecto ni positivo ni negativo en su situación laboral.

COLABORADORES CONTRATADOS DIRECTAMENTE POR COOMEVA
HOSPITAL EN CASASMARQUE (X) _____

COLABORADORES CONTRATADOS POR COOPERATIVA MARQUE (x) _____

Responda con una x si SU EDAD ESTA ENTRE:

(20-25 años)___ (25-30años) ___ (30-40 años) ___ (Más de 40 años) _____

Marque con X: SEXO (M___) sexo (F___)

ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA:

Menor de año: _____, Mayor a 1 año_____, Entre 2 y 4 años: _____, Entre 5 y 7, Mas de 7años_____

1. LAS INSTALACIONES Y EL LUGAR ASIGNADO PARA REALIZAR SU TRABAJO SON LAS ADECUADAS:

Total Acuerdo ___ En Acuerdo ___ En desacuerdo___ Total desacuerdo_____

2. TIENE POSIBILIDADES PARA CRECER PROFESIONALMENTE Y ACCEDER A OTROS CARGOS DENTRO DE LA EMPRESA:

Total Acuerdo ___ En Acuerdo ___ En desacuerdo___ Total desacuerdo_____

3. RECIBE LA DOTACIÓN ADECUADA COMO UNIFORMES E IMPLEMENTOS DE PROTECCIÓN PARA REALIZAR SUS ACTIVIDADES LABORALES:

Total Acuerdo ___ En Acuerdo ___ En desacuerdo___ Total desacuerdo_____

4. RECIBE LA REMUNERACIÓN ADECUADA PARA EL CARGO ASIGNADO:

Total Acuerdo ___ En Acuerdo ___ En desacuerdo___ Total desacuerdo_____

5. RECIBE LA CANCELACIÓN OPORTUNA DE LAS HORAS EXTRAS REALIZADAS DURANTE EL MES LABORADO:

Total Acuerdo ___ En Acuerdo ___ En desacuerdo___ Total desacuerdo_____

6. SE ENCUENTRA ESTABLE LABORALMENTE:

Total Acuerdo ___ En Acuerdo ___ En desacuerdo___ Total desacuerdo_____

7. LA EMPRESA LE HA PERMITIDO DESARROLLAR SU PROYECTO DE VIDA:

Total Acuerdo ___ En Acuerdo ___ En desacuerdo___ Total desacuerdo_____

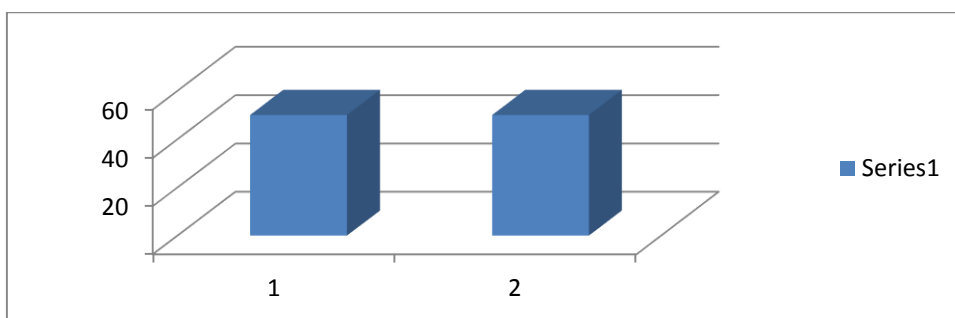
8. CONSIDERA QUE EL CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA ES EL ADECUADO:

Total Acuerdo ___ En Acuerdo ___ En desacuerdo___ Total desacuerdo_____

Gracias por compartir su opinión.

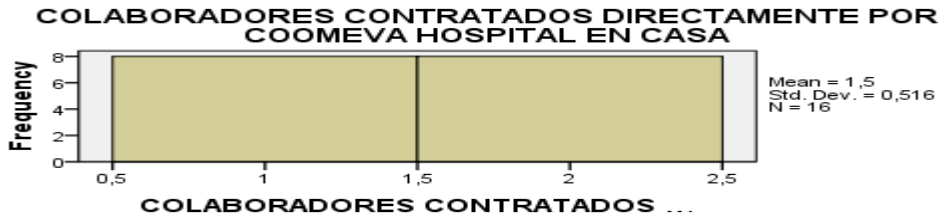
RESULTADOS.

DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS.

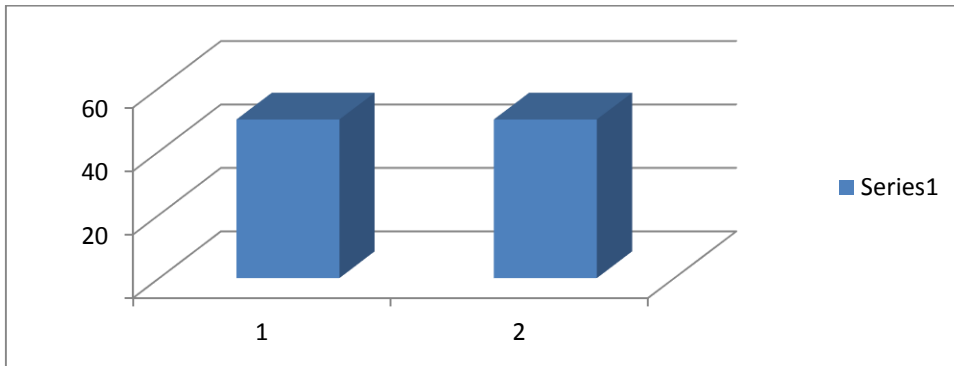


COLABORADORES CONTRATADOS DIRECTAMENTE POR COOMEVA HOSPITAL EN CASA

	Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
Valid COLABORADORES CONTRATADOS DIRECTAMENTE POR COOMEVA HOSPITAL EN CASAS	8	50,0	50,0	50,0
COLABORADORES CONTRATADOS POR COOPERATIVA	8	50,0	50,0	100,0
Total	16	100,0	100,0	



Se evidencia en los resultados, las personas encuestadas en igual número hacen parte del personal contratados directamente por Coomeva y por la Cooperativa.

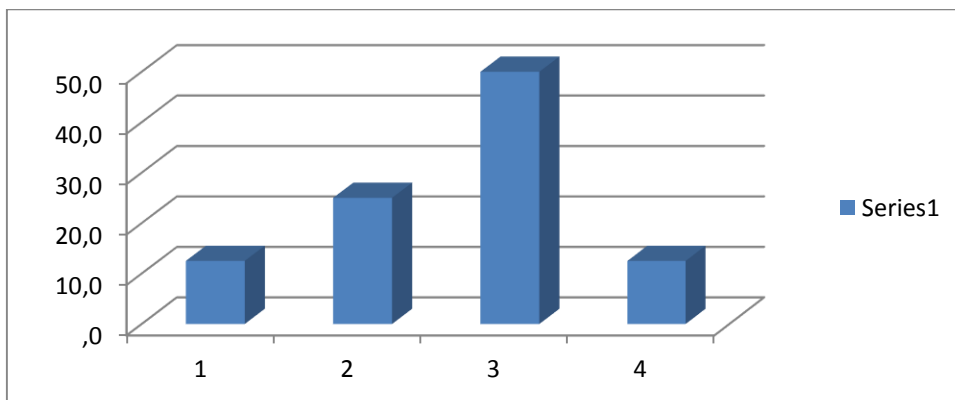


COLABORADORES CONTRATADOS POR COOPERATIVA

		Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
Valid	COLABORADORES CONTRATADOS DIRECTAMENTE POR COOMEVA HOSPITAL EN CASAS	8	50,0	50,0	50,0
	COLABORADORES CONTRATADOS POR COOPERATIVA	8	50,0	50,0	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

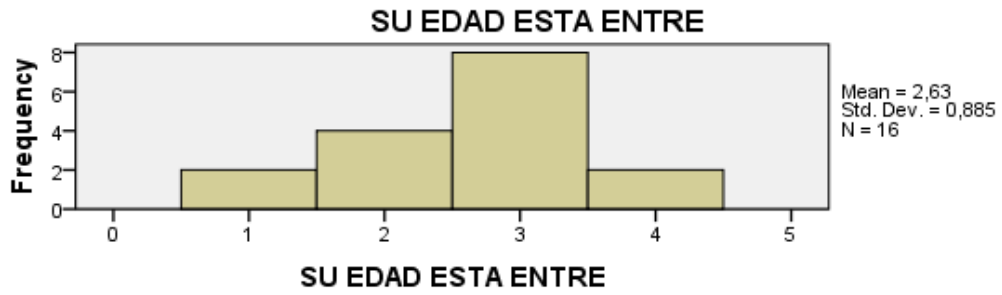


Se evidencia en los resultados, las personas encuestadas en igual número hacen parte del personal contratados directamente por Coomeva y por la Cooperativa.

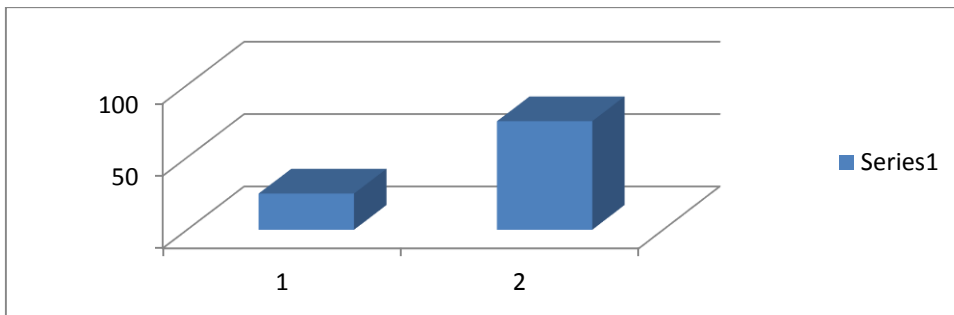


SU EDAD ESTA ENTRE

		Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
Valid	20-25 años	2	12,5	12,5	12,5
	25-30años	4	25,0	25,0	37,5
	30-40 años	8	50,0	50,0	87,5
	Más de 40 años	2	12,5	12,5	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

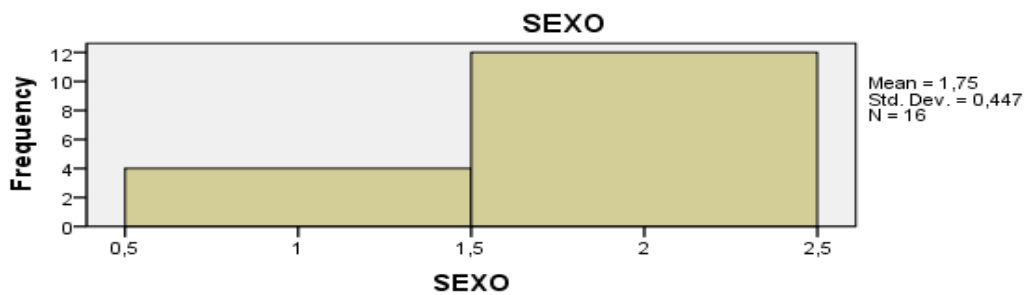


La edad de la población encuestada está representada en un 50%, entre 30 a 40 años.

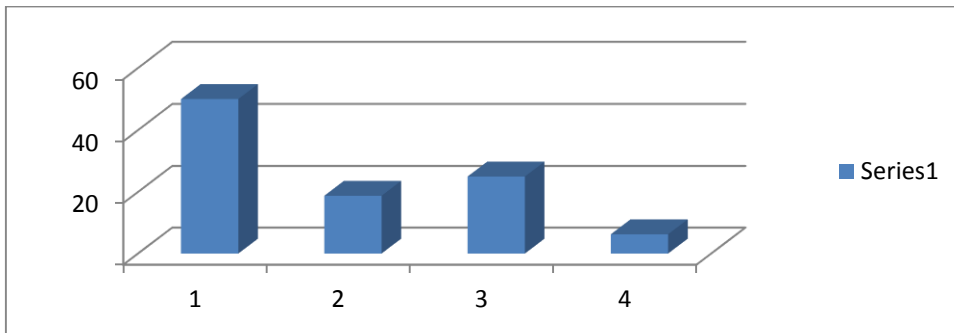


SEXO

		Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
Valid	MASCULINO	4	25,0	25,0	25,0
	FEMENINO	12	75,0	75,0	100,0
	Total	16	100,0	100,0	



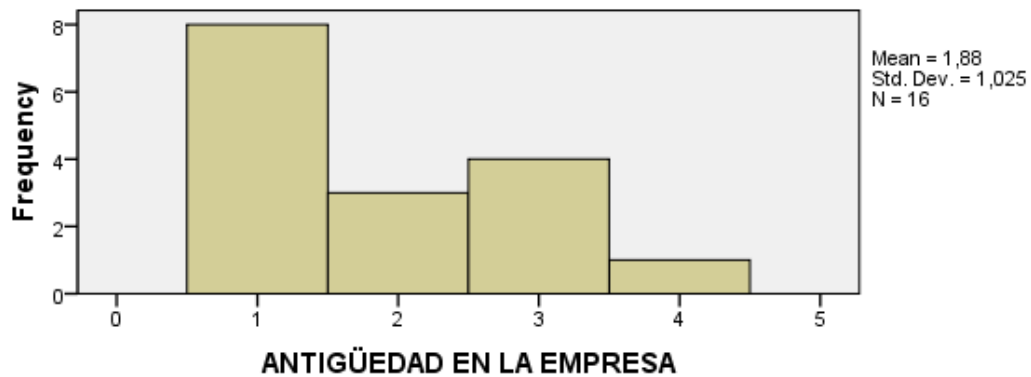
El 75% de las personas encuestadas está representado en personal femenino.



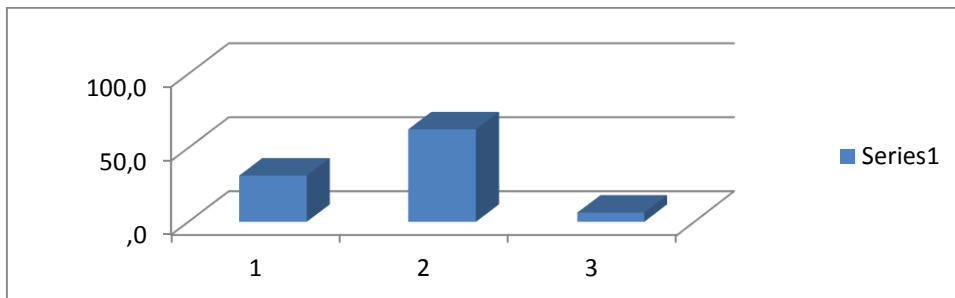
ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA

		Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
Valid	Menor de año	8	50,0	50,0	50,0
	Mayor a 1 año	3	18,8	18,8	68,8
	Entre 2 y 4 años	4	25,0	25,0	93,8
	Entre 5 y 7	1	6,3	6,3	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA



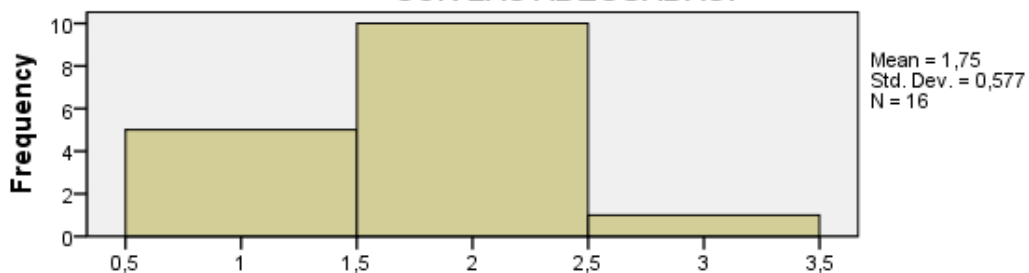
El 50% de las personas entrevistadas, no llevan vinculados a la empresa un periodo no mayor a un año.



LAS INSTALACIONES Y EL LUGAR ASIGNADO PARA REALIZAR SU TRABAJO SON LAS ADECUADAS:

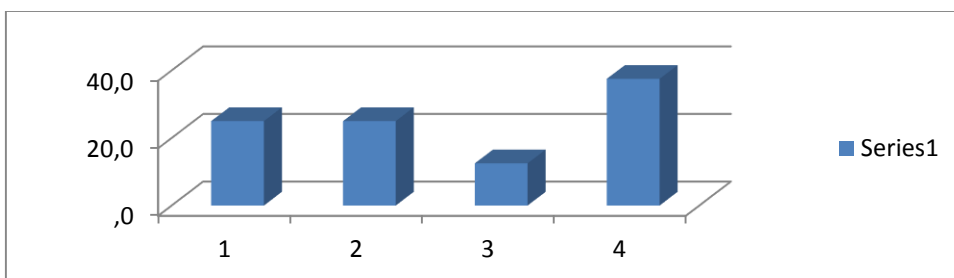
	Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
Valid Total Acuerdo	5	31,3	31,3	31,3
En Acuerdo	10	62,5	62,5	93,8
En desacuerdo	1	6,3	6,3	100,0
Total	16	100,0	100,0	

LAS INSTALACIONES Y EL LUGAR ASIGNADO PARA REALIZAR SU TRABAJO SON LAS ADECUADAS:



LAS INSTALACIONES Y EL LUGAR ASIGNADO PARA REALIZAR SU TRABAJO SON LAS ADECUADAS:

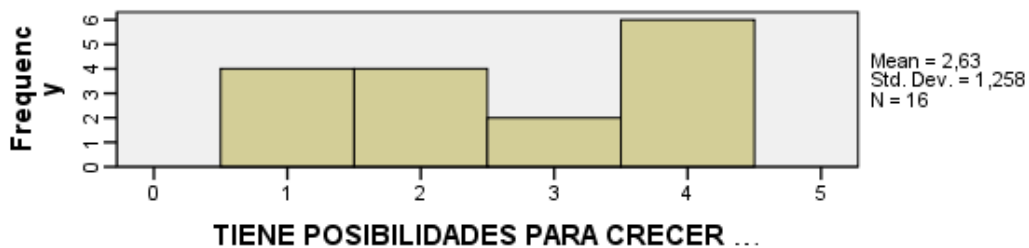
Un 62% de la población encuestada afirma laboran en un lugar adecuado para realizar las funciones establecidas.



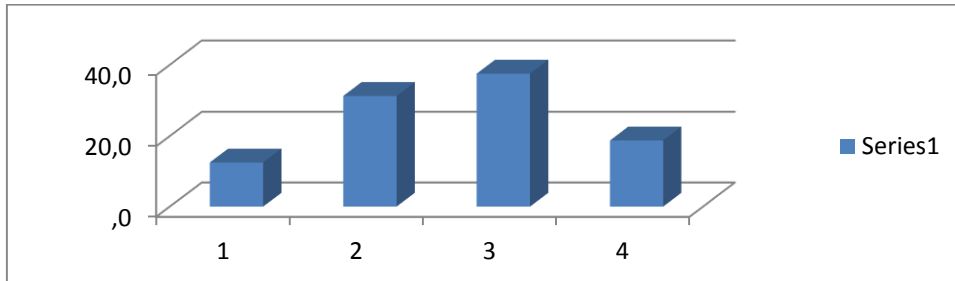
TIENE POSIBILIDADES PARA CRECER PROFESIONALMENTE Y ACCEDER A OTROS CARGOS DENTRO DE LA EMPRESA

	Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
Valid Total Acuerdo	4	25,0	25,0	25,0
En Acuerdo	4	25,0	25,0	50,0
En desacuerdo	2	12,5	12,5	62,5
Total desacuerdo	6	37,5	37,5	100,0
Total	16	100,0	100,0	

TIENE POSIBILIDADES PARA CRECER PROFESIONALMENTE Y ACCEDER A OTROS CARGOS DENTRO DE LA EMPRESA



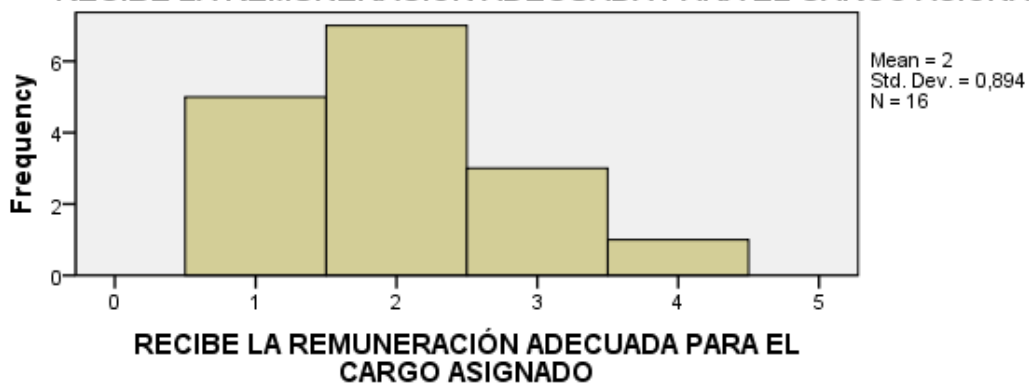
El 37,5% de la población encuestada, manifiesta no tiene posibilidades de crecer profesionalmente.



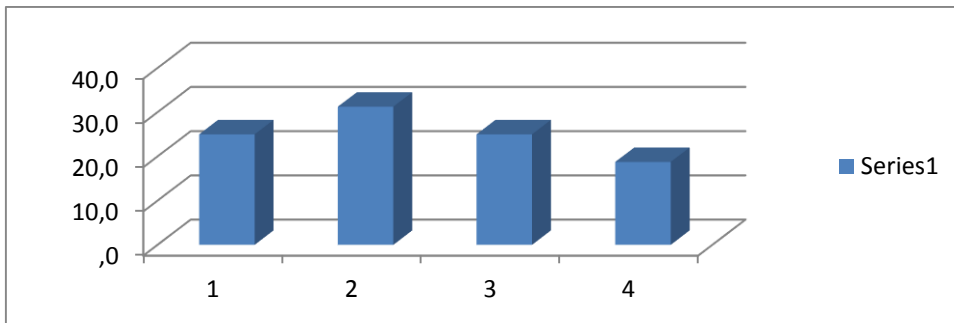
RECIBE LA REMUNERACIÓN ADECUADA PARA EL CARGO ASIGNADO

	Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
Valid Total Acuerdo	5	31,3	31,3	31,3
En Acuerdo	7	43,8	43,8	75,0
En desacuerdo	3	18,8	18,8	93,8
Total desacuerdo	1	6,3	6,3	100,0
Total	16	100,0	100,0	

RECIBE LA REMUNERACIÓN ADECUADA PARA EL CARGO ASIGNADO



La población entrevistada asume estar de acuerdo con la remuneración recibida representada en un 43,8%



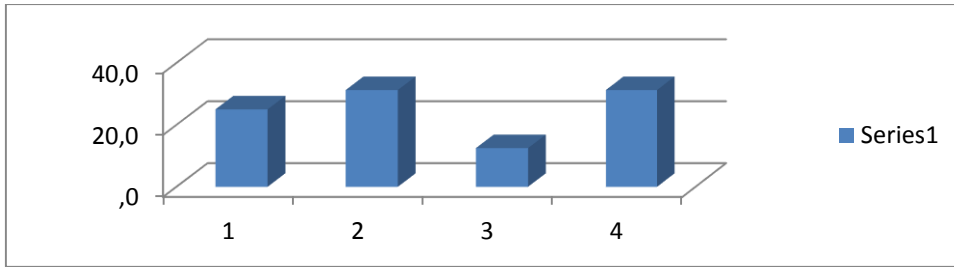
**RECIBE LA CANCELACIÓN OPORTUNA DE LAS HORAS EXTRAS REALIZADAS
DURANTE EL MES LABORADO**

	Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
Valid Total Acuerdo	4	25,0	25,0	25,0
En Acuerdo	5	31,3	31,3	56,3
En desacuerdo	4	25,0	25,0	81,3
Total desacuerdo	3	18,8	18,8	100,0
Total	16	100,0	100,0	

**RECIBE LA CANCELACIÓN OPORTUNA DE LAS HORAS EXTRAS REALIZADAS
DURANTE EL MES LABORADO**



Las personas encuestadas asumen reciben de manera oportuna la cancelación de las horas extras, donde se evidencia en un 31,3%.



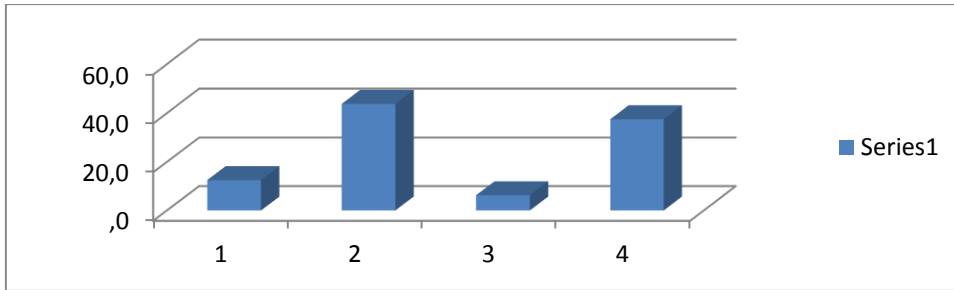
SE ENCUENTRA ESTABLE LABORALMENTE

	Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
Valid Total Acuerdo	4	25,0	25,0	25,0
En Acuerdo	5	31,3	31,3	56,3
En desacuerdo	2	12,5	12,5	68,8
Total desacuerdo	5	31,3	31,3	100,0
Total	16	100,0	100,0	

SE ENCUENTRA ESTABLE LABORALMENTE



Las personas entrevistadas en un 31,3%, se sienten estable laboralmente.



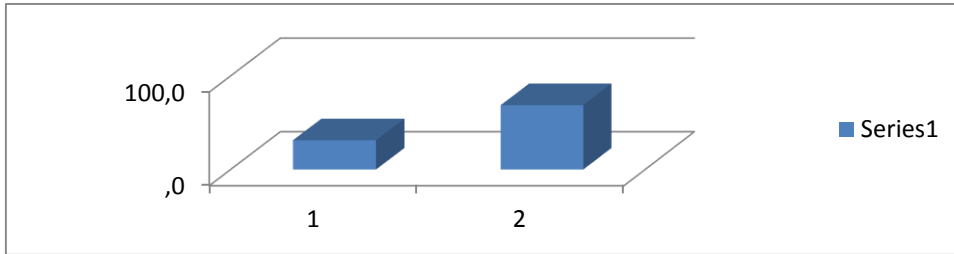
LA EMPRESA LE HA PERMITIDO DESARROLLAR SU PROYECTO DE VIDA

	Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
Valid Total Acuerdo	2	12,5	12,5	12,5
En Acuerdo	7	43,8	43,8	56,3
En desacuerdo	1	6,3	6,3	62,5
Total desacuerdo	6	37,5	37,5	100,0
Total	16	100,0	100,0	

LA EMPRESA LE HA PERMITIDO DESARROLLAR SU PROYECTO DE VIDA

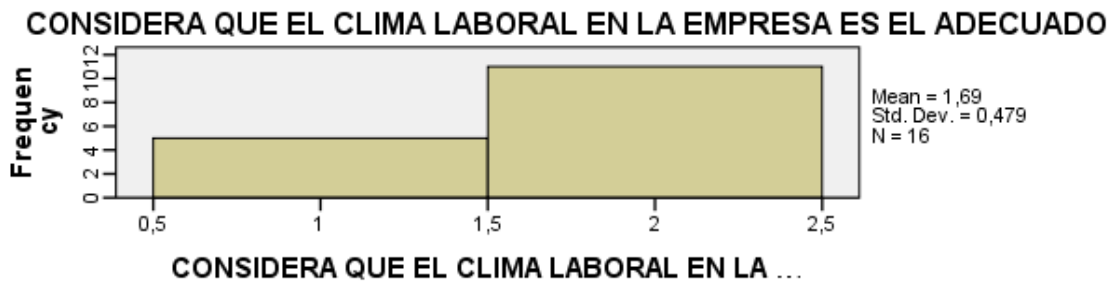


La población entrevistada en un 43,8% reconoce la empresa le permite realizar su proyecto de vida.



CONSIDERA QUE EL CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA ES EL ADECUADO

	Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
Valid Total Acuerdo	5	31,3	31,3	31,3
En Acuerdo	11	68,8	68,8	100,0
Total	16	100,0	100,0	



Se evidencia en el resultado de la encuesta las personas en un 68,8%, creen existe un buen clima laboral.

SU EDAD ESTA ENTRE * TIENE POSIBILIDADES PARA CRECER PROFESIONALMENTE Y ACCEDER A OTROS CARGOS DENTRO DE LA EMPRESA							
Crosstabulation							
			TIENE POSIBILIDADES PARA CRECER PROFESIONALMENTE Y ACCEDER A OTROS CARGOS DENTRO DE LA EMPRESA				
			Total Acuerdo	En Acuerdo	En desacuerdo	Total desacuerdo	Total
SU EDAD ESTA ENTRE	20-25 años	Count	1	1	0	0	2
		% within SU EDAD ESTA ENTRE	50,0%	50,0%	,0%	,0%	100,0%
		% within TIENE POSIBILIDADES PARA CRECER PROFESIONALMENTE Y ACCEDER A OTROS CARGOS DENTRO DE LA EMPRESA	25,0%	25,0%	,0%	,0%	12,5%
	25-30años	Count	1	1	0	2	4
		% within SU EDAD ESTA ENTRE	25,0%	25,0%	,0%	50,0%	100,0%
		% within TIENE POSIBILIDADES PARA CRECER PROFESIONALMENTE Y ACCEDER A OTROS CARGOS DENTRO DE LA EMPRESA	25,0%	25,0%	,0%	33,3%	25,0%
	30-40 años	Count	1	1	2	4	8

		% within SU EDAD ESTA ENTRE	12,5%	12,5%	25,0%	50,0%	100,0%
		% within TIENE POSIBILIDADES PARA CRECER PROFESIONALMENTE Y ACCEDER A OTROS CARGOS DENTRO DE LA EMPRESA	25,0%	25,0%	100,0%	66,7%	50,0%
	Más de 40 años	Count	1	1	0	0	2
		% within SU EDAD ESTA ENTRE	50,0%	50,0%	,0%	,0%	100,0%
		% within TIENE POSIBILIDADES PARA CRECER PROFESIONALMENTE Y ACCEDER A OTROS CARGOS DENTRO DE LA EMPRESA	25,0%	25,0%	,0%	,0%	12,5%
Total		Count	4	4	2	6	16
		% within SU EDAD ESTA ENTRE	25,0%	25,0%	12,5%	37,5%	100,0%

	% within TIENE POSIBILIDADES PARA CRECER PROFESIONALMENTE Y ACCEDER A OTROS CARGOS DENTRO DE LA EMPRESA	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
--	---	--------	--------	--------	--------	--------

COLABORADORES CONTRATADOS DIRECTAMENTE POR COOMEVA HOSPITAL EN CASA * SE ENCUENTRA ESTABLE LABORALMENTE Crosstabulation

			SE ENCUENTRA ESTABLE LABORALMENTE				Total
			Total Acuerdo	En Acuerdo	En desacuerdo	Total desacuerdo	
COLABORADORES CONTRATADOS DIRECTAMENTE POR COOMEVA HOSPITAL EN CASA	COLABORADORES CONTRATADOS DIRECTAMENTE POR COOMEVA HOSPITAL EN CASAS	Count	4	4	0	0	8
		% within COLABORADORES CONTRATADOS DIRECTAMENTE POR COOMEVA HOSPITAL EN CASA	50,0%	50,0%	,0%	,0%	100,0%
		% within SE ENCUENTRA ESTABLE LABORALMENTE	100,0%	80,0%	,0%	,0%	50,0%
	COLABORADORES CONTRATADOS POR COOPERATIVA	Count	0	1	2	5	8
		% within COLABORADORES CONTRATADOS DIRECTAMENTE POR COOMEVA HOSPITAL EN CASA	,0%	12,5%	25,0%	62,5%	100,0%
		% within SE ENCUENTRA ESTABLE LABORALMENTE	,0%	20,0%	100,0%	100,0%	50,0%
	Total	Count	4	5	2	5	16
			25,0%	31,3%	12,5%	31,3%	100,0%

	% within SE ENCUENTRA ESTABLE LABORALMENTE	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
--	--	--------	--------	--------	--------	--------

El 62,5% del personal contratado por la Cooperativa, no se sienten estables trabajando en la empresa.

COLABORADORES CONTRATADOS DIRECTAMENTE POR COOMEVA HOSPITAL EN CASA * CONSIDERA QUE EL CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA ES EL ADECUADO Crosstabulation

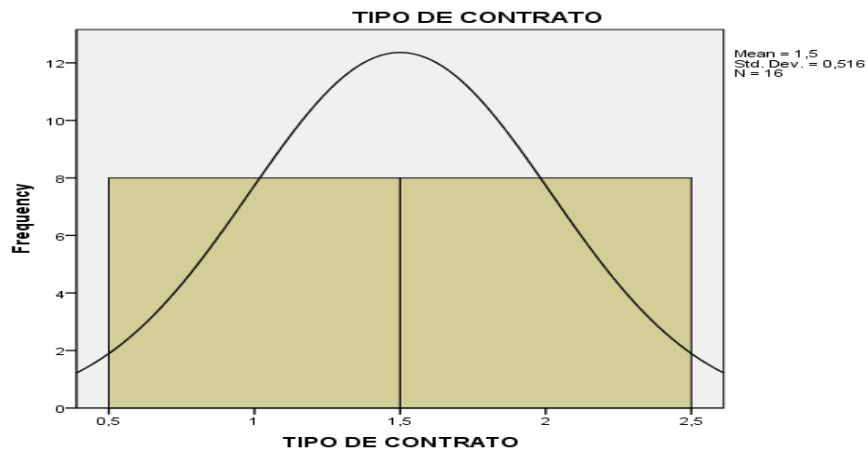
			CONSIDERA QUE EL CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA ES EL ADECUADO		
			Total Acuerdo	En Acuerdo	Total
COLABORADORES CONTRATADOS DIRECTAMENTE POR COOMEVA HOSPITAL EN CASA	COLABORADORES CONTRATADOS DIRECTAMENTE POR COOMEVA HOSPITAL EN CASAS	Count	3	5	8
		% within COLABORADORES CONTRATADOS DIRECTAMENTE POR COOMEVA HOSPITAL EN CASA	37,5%	62,5%	100,0%
		% within CONSIDERA QUE EL CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA ES EL ADECUADO	60,0%	45,5%	50,0%

	COLABORADORES CONTRATADOS POR COOPERATIVA	Count	2	6	8
		% within	25,0%	75,0%	100,0%
	COLABORADORES CONTRATADOS DIRECTAMENTE POR COOMEVA HOSPITAL EN CASA				
		% within CONSIDERA QUE EL CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA ES EL ADECUADO	40,0%	54,5%	50,0%
Total		Count	5	11	16
		% within	31,3%	68,8%	100,0%
	COLABORADORES CONTRATADOS DIRECTAMENTE POR COOMEVA HOSPITAL EN CASA				
		% within CONSIDERA QUE EL CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA ES EL ADECUADO	100,0%	100,0%	100,0%

El 75,0% de las personas entrevistadas afirma en la empresa se cuenta con un buen clima labora

**CONTRASTACIÓN DE LOS EMPLEADOS CONTRATADOS POR
COOPERATIVA Y POR LA EMPRESA DEL GRUPO EMPRESARIAL
COOMEVA**

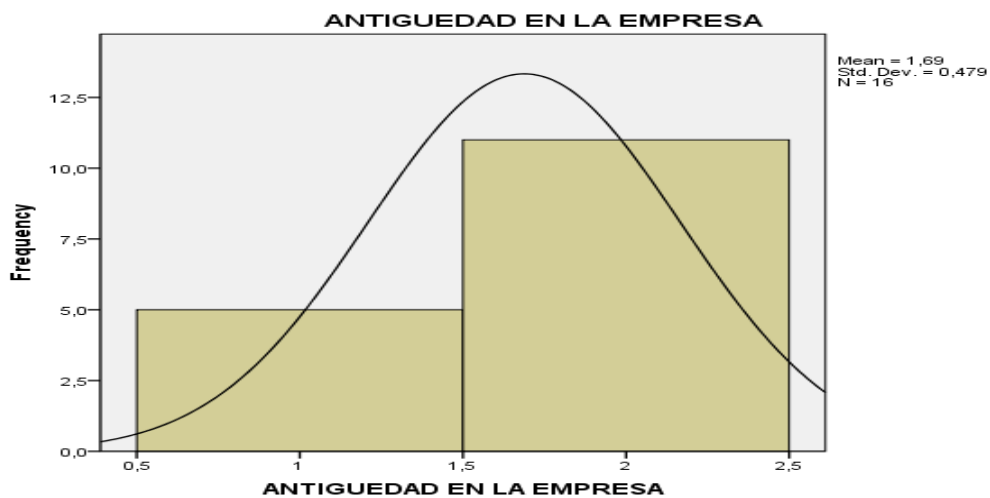
		TIPO DE CONTRATO			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	COOMEVA	8	44,4	50,0	50,0
	COOPERATIVA	8	44,4	50,0	100,0
	Total	16	88,9	100,0	
Total			100,0		



Los resultados demuestran igualdad entre la población entrevistada, en un 50% donde se establece se logró entrevistar en igual de cantidad de personas los que se encuentran contratados por la empresa y por cooperativa.

ANTIGUEDAD EN LA EMPRESA

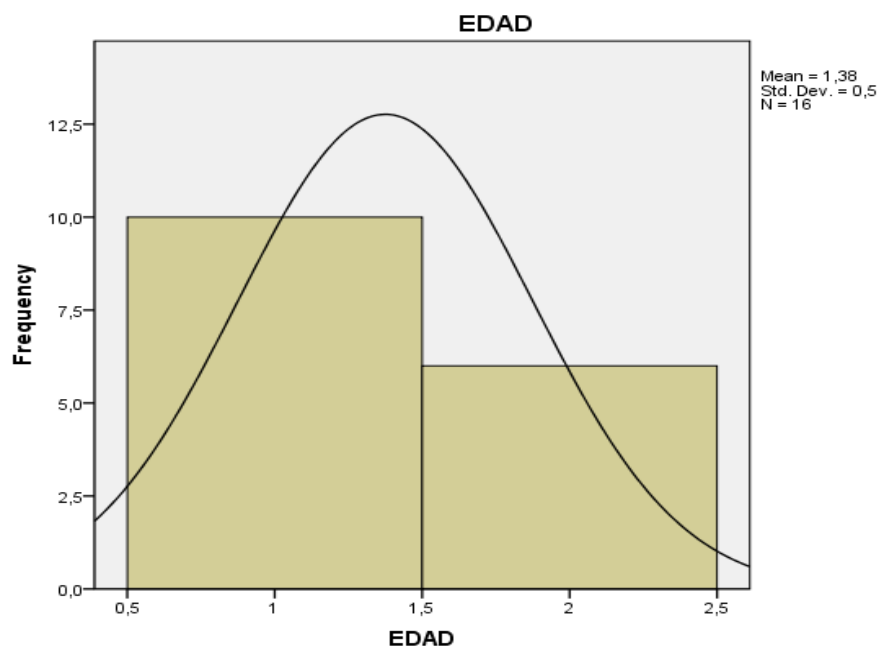
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CONTRATADO POR COOMEVA	11	61,1	68,8	68,8
	CONTRATADO POR COOPERATIVA	5	27,8	31,2	100,0
	Total	16	88,9	100,0	
	Total		100,0		



El estudio demuestra entre los dos tipos de contrato maneja la entidad Coomeva existe mayor estabilidad para las personas contratadas por la empresa.

EDAD

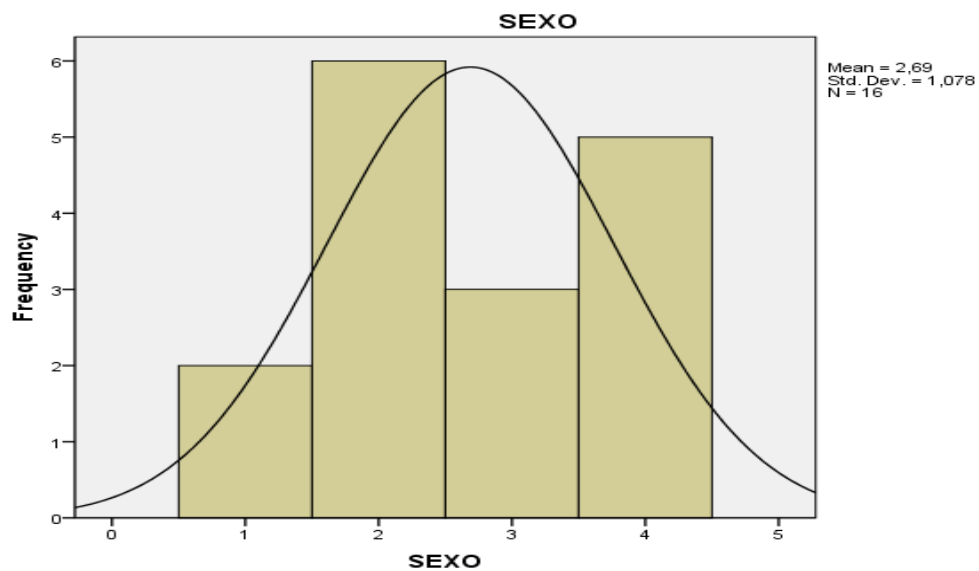
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	MAYORES DE 30 CONTRATADO POR COOMEVA	10	55,6	62,5	62,5
	MENORES DE 30 CONTRATADO POR COOPERATIVA	6	33,3	37,5	100,0
	Total	16	88,9	100,0	
Total			100,0		



Las personas contratadas por la empresa Coomeva, son funcionarios con edades mayores a los 30 años evidenciado en los resultados en 55,6%.

SEXO

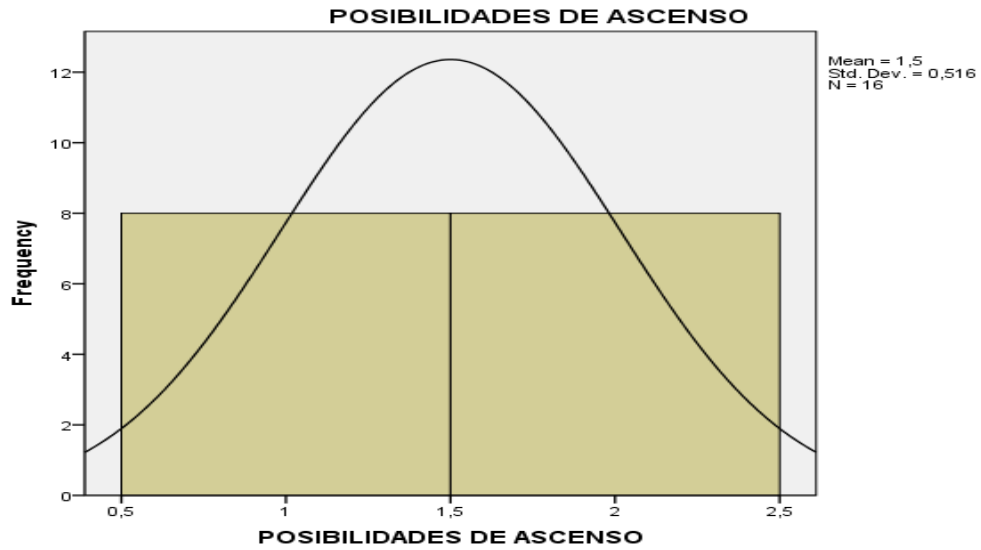
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	HOMBRES CONTRATADOS POR COOMEVA	2	11,1	12,5	12,5
	MUJERES CONTRATADAS POR COOMEVA	6	33,3	37,5	50,0
	HOMBRES CONTRATADOS POR COOPERATIVA	3	16,7	18,8	68,8
	MUJERES CONTRATADAS POR COOPERATIVA	5	27,8	31,2	100,0
	Total	16	88,9	100,0	
	Total		100,0		



Se comprobó en la investigación la el sexo femenino es mayor en entre la población entrevistada y de igual manera en los tipos de contratación, es mayor el porcentaje en la parte de las mujeres contratadas por la empresa en un 33,3%.

POSIBILIDADES DE ASCENSO

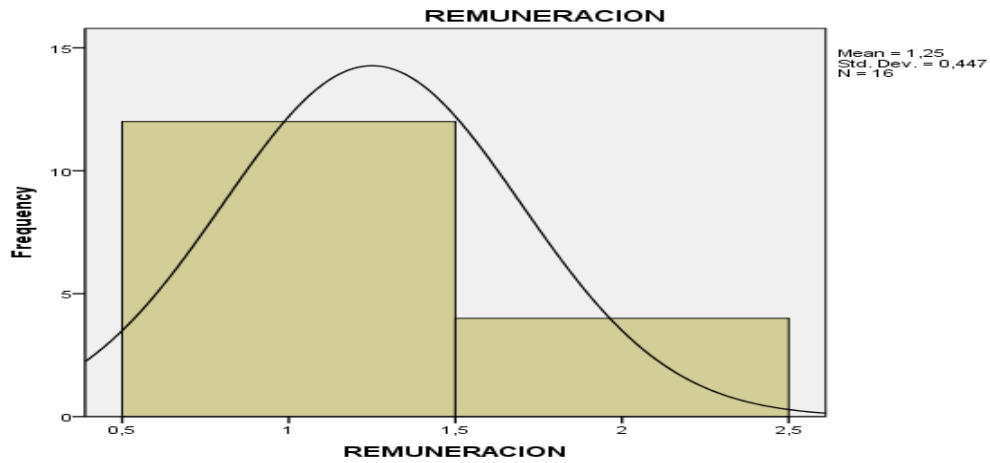
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CONTRATADOS POR COOMEVA	12	66,7	75,0	75,0
	CONTRATADOS POR COOPERATIVA	4	22,2	25,0	100,0
	Total	16	88,9	100,0	
Total				100,0	



Los ascensos en la empresa son en mayor posibilidad para las personas contratadas por la empresa representado en 66,7%.

REMUNERACION

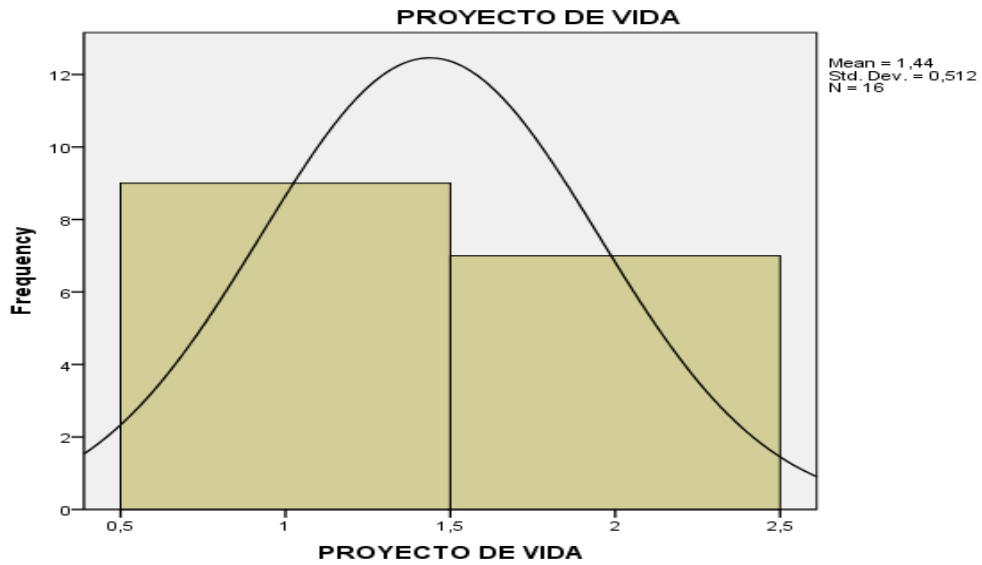
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CONTRATADOS POR COOMEVA	12	66,7	75,0	75,0
	CONTRATADOS POR COOPERATIVA	4	22,2	25,0	100,0
	Total	16	88,9	100,0	
	Total		100,0		



Las personas contratadas por la empresa se sienten mejor remunerados, los resultados del estudio lo demuestran en un 66%.

PROYECTO DE VIDA

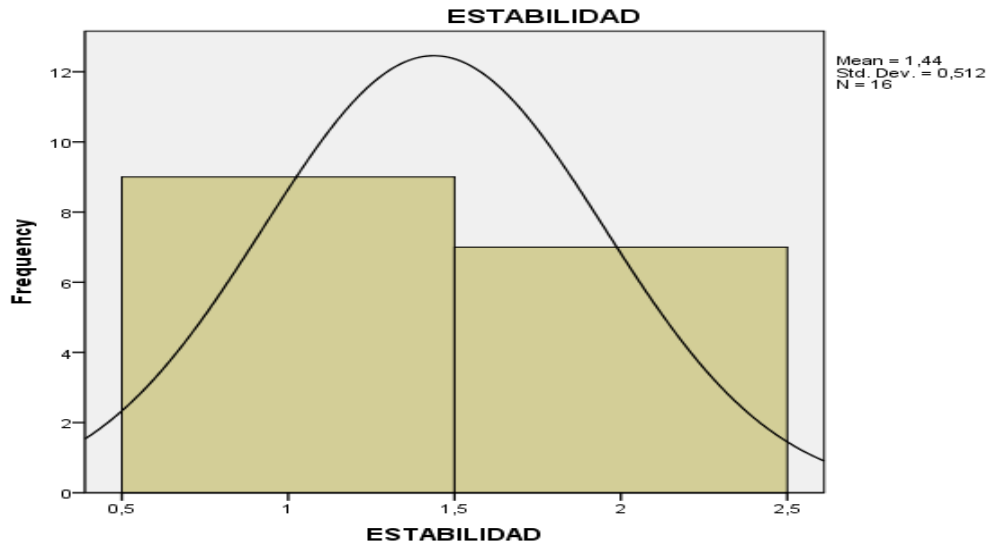
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CONTRATADOS POR COOMEVA	9	50,0	56,2	56,2
	CONTRATADOS POR COOPERATIVA	7	38,9	43,8	100,0
	Total	16	88,9	100,0	
	Total		100,0		



Frente a la pregunta sobre poder realizar el proyecto de vida la población entrevistada por parte de la empresa se sienten con mayor certeza de poder realizar sus objetivos.

ESTABILIDAD

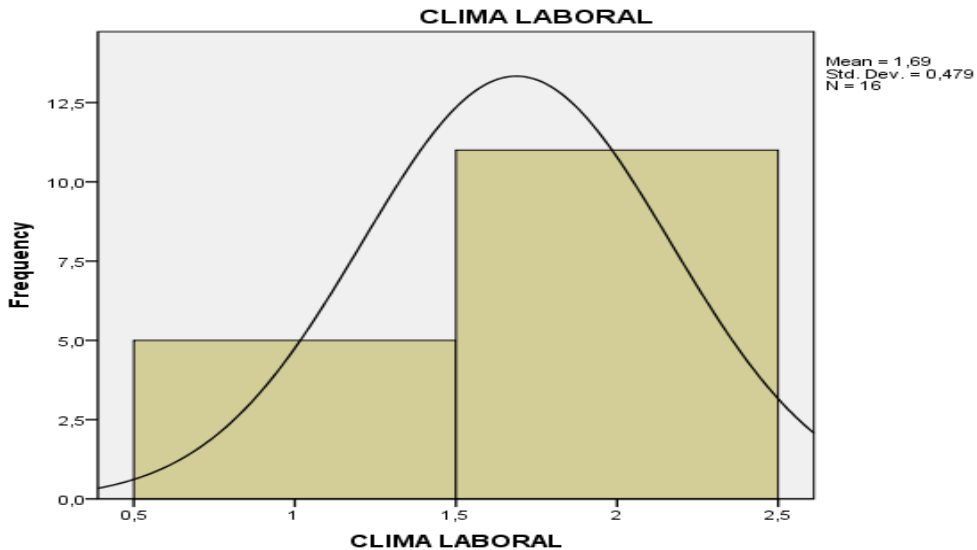
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CONTRATADOS POR COOMEVA	9	50,0	56,3	56,3
	CONTRATADOS POR COOPERATIVA	7	38,9	43,8	100,0
	Total	16	88,9	100,0	
			100,0		



La estabilidad laboral en los resultados se evidencia con mayor continuidad los contratados por la empresa en un 50%.

CLIMA LABORAL

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CONTRATADOS POR COOMEVA	11	61,1	68,8	68,8
	CONTRATADOS POR COOPERATIVA	5	27,8	31,2	100,0
	Total	16	88,9	100,0	
	Total		100,0		



Se demostró en la investigación existe un mejor clima laboral por parte de las personas contratadas por la empresa en un 61,1%.

El estudio de Contrastación del nivel de satisfacción laboral de los empleados de hospital en casa del grupo empresarial Coomeva, vinculados por cooperativa y por la empresa, 2014, permitió poder concluir entre la población entrevistada existe un mayor nivel de estabilidad para las personas contratadas por la empresa, donde se encontró las funcionarios son personas mayores de 30 años y existe preferencia a la hora de contratar por el personal femenino, entre la posibilidad de los ascensos es notorio la mayor ventaja para las personas se encuentran contratados por la empresa y de igual manera en la parte de la remuneración, por otro lado las personas contratadas por la empresa afirmar poder lograr sus objetivos como lo es sus proyectos de vida por la estabilidad laboral encuentran en la empresa lo que se puede relacionar en la manera del clima laboral existe mayor estabilidad entre la población contratada por la empresa.

En todos los factores mencionados anteriormente el estudio de contrastación se puede decir a manera de conclusión general todas las ventajas están evidenciadas para las personas contratadas por la empresa.

CONCLUSIÓN.

Mediante la investigación realizada en el primer semestre del año 2015 en la empresa Coomeva sobre, la contrastación del nivel de satisfacción laboral de los empleados de hospital en casa del grupo empresarial Coomeva, vinculados por cooperativa y por la empresa en el año 2014, se logró evidenciar lo siguiente.

Bajo la aplicación de una encuesta, utilizando como instrumento para recolectar los datos la encuesta estructurada y después de realizar un análisis utilizando el programa SPSS, se logró concluir en la Empresa Coomeva que conforman el grupo Hospital en Casa, se encuentran en un mismo porcentaje de acuerdo al tipo de contrato mencionado a lo largo de la investigación, de igual manera se puede decir las personas contratadas se encuentran en un rango de edad entre los 30 y 40 años.

Actualmente los colaboradores contratados por la cooperativa manifestaron inconformidad laboral, el descontento lo ocasiona sin lugar a duda factores los cuales se presentan a continuación.

La empresa Coomeva no tiene implementada una metodología la cual permita a las personas vinculadas hacerles sentir el deseo de tener sentido de pertenencia hacia la organización porque consideran no están vinculados en un lugar donde puedan pensar en realizar actividades las cuales les permita tener una mejor oportunidad de poder realizar actividades las cuales conduzcan a tener espacios para poder asistir a un lugar el cual puedan capacitarse y de paso poder contar con una oportunidad que les permita ocupar mejores cargos y como resultado influya notablemente para mejorar su calidad de vida.

Otro factor que se logró identificar, el cual se puede resaltar como parte de los resultados obtenidos, es la manera como la empresa genera incertidumbre en el recurso humano contratado por la cooperativa que provee el personal asistencial que se puede considerar como parte de la “Materia Prima” ya que son quienes hacen posible cumplir la

misión de la empresa de prestación de servicios de salud, en un contrato no mayor a un año. Lo que se evidencia en el 50% de las personas entrevistadas donde Coomeva no ofrece garantías en materia de estabilidad a este personal.

Por otro lado se puede mencionar, tienen preferencia a la hora de realizar los contratos por la población femenina dato sustentado en la manera, el número de personas se seleccionaron de manera aleatoria es del sexo femenino y está representado en un porcentaje del 75%.

Se evidencia en el resultado de la encuesta las personas en un 68,8%, creen existe un buen clima laboral, este resultado permite decir que el porcentaje de personas manifiestan estar en desacuerdo representado en 31,3%, son los que están sintiendo inconformidad por la manera como están contratados actualmente, lo cual permite decir no se puede hablar de la existencia de un adecuado clima laboral por las razones expuestas.

A pesar de que los colaboradores contratados por la Cooperativa que prestan sus servicios a Hospital en Casa demuestran satisfacción con los sitios de trabajo, salario y cumplimiento en sus pagos se evidencia incertidumbre y todo tipo de inconvenientes de manera social, familiar y de paso se afecta notablemente la parte anímica, la cual se puede reflejar en la manera como desarrollen las actividades, todo lo ocasiona sin lugar a duda el tiempo estipulado en el contrato, el cual no les brinda ninguna garantía para pensar en tener la oportunidad de establecer un mejor ideal en todos los aspectos de importancia para sus vidas.

Una conclusión interesante que nos brinda el estudio, es la premisa que el contrato brindado por la cooperativa que provee el recurso humano para Hospital En Casa, empresa del grupo Empresarial Coomeva genera inconformidad a estos empleados, entendiendo que las cooperativas en nuestro País no tienen una adecuada aceptación pues en el entorno se evidencia que no es una figura empresarial que demuestre estabilidad laboral, no existe un beneficio mutuo a largo plazo entre empleador y empleado, además de las pérdidas económicas que se generan en capacitaciones, dotaciones y tiempo.

BIBLIOGRAFIA.

ALLES G. El constructo clima organizacional: concepto, teorías, investigaciones y resultados relevantes. Revista Interamericana de Psicología ocupacional. Vol. 11, No. 1y2

ARMSTRONG, Michel. Gerencia de recursos humanos: integrando el personal y la empresa Bogotá: Legis, 1991.

BRUNET, Luc, (1992): El Clima de Trabajo en las Organizaciones; Definición, Diagnostico y Consecuencias. México. Editorial Trillas.

CHIAVENATTO Idalberto. Introduccion a la Teoría General de laAdministración. Editorial Mc Graw Hill. 1990.

CHIAVENATTO Idalberto. Administración de Recursos Humanos. Editorial Mc Graw Hill. Colombia 2000.

DAVIS, L. El Clima de Trabajo en las Organizaciones. Definición, diagnóstico y consecuencias. México, D. F.: Editorial Trillas; 1987.

GOYES CJuan Esteban, Clima organizacional en la universidad del valle documento de trabajodiagnóstico21de diciembre de 2012.

GONCALVES, A. (2000). "Fundamentos del clima organizacional". Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC).

GUILLEN, Carlos. (2000): Psicología del Trabajo para Relaciones Laborales. España, McGraw Hill.

HALL, Richard (1996): Estructura, Procesos y Resultados. 6ta Edición. México, Editorial Pretince Hall.

MARTÍNEZ, Stephen P. Fundamentos de Comportamiento Organizacional. Editorial Phh. Quinta Edición. México 1998.

MENDEZ Álvarez Carlos Eduardo. El hombre en la Organización, 3 Ensayos. Universidad del Rosario 1995.

LIBREROS MORALES Andrés, La incidencia de la cultura organizacional sobre el bienestar laboral de los servidores públicos de una institución educativa Colegio Cárdenas Centro Palmira del Valle del Cauca

ROBBINS (1989). Introducción a la Teoría General de la Administración. México. McGraw Hill Interamericana de México:S.A.

ROBBINS, Stephen (1996): Comportamiento Organizacional. 3er Edición. México, Prentice Hall.

PEIRO Y PRIETO, 1996 “El Clima de Trabajo en las Organizaciones”: Definiciones, diagnóstico y consecuencias. México: Editorial Trillas.

RODRÍGUEZ, Darío (1999): Diagnostico Organizacional. 3era Edición, México, ALFAOMEGA.

SUÁREZ OSPINA Fernando, Estudio de clima organizacional de la compañía de hospital en casa Coomeva de la regional de Cali.2013

TRUJILLO VALENCIASandra Milena Mediciónde clima organizacional en Coomeva eps integrados ips mediante el diseño, construcción y validación de un instrumento 2009.