

APOYO SOCIAL DE SUPERIORES EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE INSTITUCIONES DE SALUD DEL ESTADO DE GUANAJUATO

San Juan Sánchez Emma Guadalupe (1), Guevara -Sanginés Martha Leticia (2)

1 [Licenciatura en Relaciones Industriales, Universidad de Guanajuato] | [eg.sanjuansanchez@ugto.mx]

2 [División de Ciencias Económico Administrativas, Campus Guanajuato, Universidad de Guanajuato] | [leticiag@ugto.mx]

Resumen

El clima organizacional es el conjunto de percepciones que tienen los empleados sobre el ambiente de trabajo donde se desenvuelven día con día; esas percepciones influyen en la calidad de la vida laboral y en el desempeño. Dentro del sector de la salud los empleados pueden encontrar presiones, ya que la labor de encargarse de la salud de los pacientes y de las peticiones de los familiares provoca un ambiente de tensión que debe ser atendido por autoridades y colaboradores para el buen desarrollo de las actividades del personal. En las instituciones de salud, el personal descuida su propia salud, por lo que es importante promover que la atienda. Uno de los aspectos que impacta en la percepción del CO por parte del personal es el apoyo social de los superiores en la dirección de ofrecer motivación, estabilidad, sustentación, autonomía y reconocimiento. Con el fin de medir confiablemente la percepción sobre el apoyo social de superiores, se diseñó y probó un cuestionario aplicándolo a 65 personas que laboraban en diferentes instituciones de salud en el Estado de Guanajuato, México. Los resultados demostraron que los empleados tienen una percepción de satisfacción regular, aunque no representan peligro debe mejorarse para subir en la escala.

Abstract

The organizational climate is the set of perceptions that employees have about the working environment where they develop day by day; These perceptions influence the quality of working life and performance. In the health sector, employees can find pressures, because the work of the patient's health and the requests of the relatives causes a tension environment that must be attended by authorities and collaborators for the good development of the personnel activities. In health institutions, staff neglects their own health, so it is important to encourage them to attend. One of the aspects that impacts the perception of CO by the staff is the social support of the superiors in the direction of offering motivation, stability, support, autonomy and recognition. In order to reliably measure the perception on the social support of superiors, it was designed and tested a questionnaire applying 65 people who worked in different health institutions in the state of Guanajuato, Mexico. The results showed that employees have a perception of regular satisfaction, although they do not represent danger should be improved to climb on the scale.

Palabras Clave

Palabra clave 1 Ambiente laboral; Palabra clave 2 Prevención de conflictos; Palabra clave 3 Percepción; Palabra clave 4 Desarrollo de Personal.

INTRODUCCIÓN

El clima organizacional (CO) hace referencia al conjunto de percepciones individuales y colectivas sobre el ambiente de trabajo donde se ven involucradas las ideologías, objetivos, costumbres y tradiciones de los miembros de la organización. El clima organizacional está compuesto por diversos elementos como reconocimiento, estrés laboral, compromiso, materiales y equipo, desarrollo de personal, seguridad e higiene, comunicación y apoyo social de superiores. (Hernández May y Guevara-Sanginés, 2015) [3]

Cada organización cuenta con un CO diferente, que proporciona a los integrantes de la empresa estabilidad y compromiso en la realización de sus labores. El clima organizacional tiene vital importancia para generar un buen ambiente de trabajo que lleve a la empresa a tener una alta productividad y satisfacción laboral (Jiménez Arias, 2007) [6].

El apoyo social de los superiores (ASS) se refiere a la percepción que tiene un empleado acerca del cumplimiento sus necesidades de apoyo, información y retroalimentación de parte de sus superiores en el trabajo (Procidano y Heller, 1983) [7]. El ASS, como parte de los componentes del CO, favorece el desarrollo óptimo del personal; disminuye la tensión laboral, la ansiedad y los sentimientos negativos; fomenta la orientación a la tarea; y alienta la solución de problemas.

Se han encontrado relaciones positivas entre el ASS con la prevención de conflictos, la promoción de autonomía, la armonía en el grupo de trabajo y mejoramiento de la calidad de vida laboral (Segurado Torres & Agulló Tomas, 2002) [9] y todo ello genera sentimientos positivos lo que, a su vez, provoca un enriquecimiento en el trabajo (Sharma & Parmar, 2016) [11].

El trabajo en las instituciones de salud demanda mucha atención de los trabajadores, hacia su labor

y hacia los pacientes; lo cual hace que con frecuencia se olviden de la atención a su propia salud. Por ello es importante que los miembros se sientan cómodos con su lugar de trabajo, vivan en un buen ambiente y así asegurarse de que brinden un buen servicio. Si el apoyo social de los superiores es bien implementado dentro del lugar de trabajo en las instituciones de salud, los empleados pueden sobrellevar mejor su labor y afrontar adecuadamente las extenuantes cargas de trabajo. Lo que puede tener consecuencias directas en los roles y el desempeño que realizan en su área de trabajo (Carrillo Flores, Guevara-Sanginés & Varela Pérez, 2017) [1].

El apoyo social de los superiores puede ser de cuatro tipos (House, 1981 [4]; Deci, Conell y Ryan, 1989 [2]): emocional –mediante empatía, cuidado, afecto, confianza y preocupación–; instrumental –usando incentivos–; informativo –con asesoramiento, sugerencias o instrucciones–; y evaluativo –a través de la retroalimentación o comparación de la conducta previa de la persona–.

El ASS se relaciona con el tipo liderazgo del superior y sus conductas como la estimulación hacia la calidad, la promoción del trabajo colaborativo, el manejo de conflictos (Sellgren, Ekvall & Tomson, 2008 [10]; Jiménez Arias 2007 [6]), el fomento a la autodeterminación (Deci, Conell y Ryan, 1989), la empatía y comprensión hacia los demás (Wolfson, Kraiger & Finkelstein, 2011) [12]. En el municipio de Guanajuato se cuentan actualmente con 20 unidades médicas que proporcionan servicios de salud a toda la población del municipio y sus comunidades que se encuentran alrededor (Secretaría de Salud del Estado de Guanajuato, 2015) [8].

Igualmente, Guanajuato capital cuenta con 184, 239 habitantes (INEGI, 2015) [5] de lo cual podemos inferir con base en los datos que la población con la que cuenta el municipio en lo bastante amplia para el número de instituciones de salud y por lo tanto se pueden presentar situaciones de estrés por la demanda de los servicios de salud.

El objetivo fue analizar la percepción de los empleados sobre el apoyo social de los superiores en instituciones de salud en el estado de Guanajuato.

MATERIALES Y MÉTODOS

Como complemento al objetivo general ante dicho, El estudio tuvo como objetivos específicos: probar la confiabilidad de la escala de Apoyo Social de Superiores, medir la percepción de 65 empleados del sector salud sobre el ASS, identificar posibles fallas en el apoyo que les proporcionan los superiores, reconocer áreas deficientes y sugerir mejoras.

Se realizó un estudio del clima laboral en instituciones de salud, a las cuales se les solicitó autorización, en el que se encuestó a 65 empleados que aceptaron participar en el estudio, con una antigüedad promedio de 7.01 años (d.s.=7.49) en instituciones de salud guanajuatenses. Conforme al sexo, fueron 37 mujeres con 9.13 años de antigüedad promedio (d.s.=7.92) y 28 hombres con una antigüedad promedio de 3.96 (d.s= 5.83). Del sector público fueron 23 encuestados y del sector privado 42.

Se aplicó el Cuestionario de Clima Organizacional en Instituciones de Salud (Hernández May y Guevara-Sanginés, 2015) [3] el cual mide 10 factores. Para fines de esta investigación se analizó únicamente el factor de apoyo social de los superiores, el cual inicialmente estuvo formado por 12 ítems, en escala tipo Likert con cuatro puntos que van con los valores de 4=totalmente de acuerdo hasta 1=totalmente en desacuerdo.

Para valorar la consistencia interna se calculó el alfa de Cronbach; para medir la percepción se calcularon a las medias y desviaciones estándar y para la identificación de deficiencias se usaron cotas previamente definidas (Tabla 1).

Tabla 1: Rangos para las escalas.

Evaluación	Límites de las medias	
	Límite inferior	Límite superior
Muy mal	1.00	1.60
Mal	1.61	2.20
Regular	2.21	2.80
Bien	2.81	3.40
Muy bien	3.41	4.00

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La consistencia interna de la escala de ASS es alta (alfa de Cronbach= 0.90) y si se eliminan los reactivos 07 y 11 aumentaría (0.91).

Reactivo	1	2	3	4	Total	Media	D.S	Varianza	Alfa si se elimina
1. Si necesito ser escuchado, cuento con apoyo de mis superiores.	12	21	23	9	65	2.45	0.95	0.91	0.91
2. Mi jefe (a) cuida el bienestar de sus colaboradores	10	21	27	7	65	2.48	0.89	0.78	0.91
3. Mi jefe (a) tiene una actitud hostil y conflictiva hacia mi*	12	15	25	13	65	2.60	1.01	1.03	0.93
4. Mi jefe (a) facilita el desarrollo del trabajo	15	22	20	8	65	2.32	0.97	0.94	0.90
5. Mi jefe (a) promueve el trabajo en equipo	11	21	20	13	65	2.54	1.00	1.00	0.91
6. Mis compañeros promueven la colaboración	10	28	18	9	65	2.40	0.92	0.84	0.91
7. Mi superior presta atención a mis sugerencias	6	29	20	10	65	2.52	0.87	0.75	0.92
8. Con mis compañeros es fácil trabajar en equipo	12	25	19	9	65	2.38	0.95	0.90	0.91
9. Mi jefe (a) me respeta	9	25	21	10	65	2.49	0.92	0.85	0.90
10. Cuento con el apoyo de mis superiores cuando tengo un problema personal	13	22	22	8	65	2.38	0.95	0.90	0.90
11. Mis ideas son tomadas en cuenta por mis superiores para la toma de decisiones	12	21	24	8	65	2.43	0.93	0.87	1.00
12. Los jefes fomentan la confianza de los trabajadores	10	24	25	6	65	2.42	0.86	0.75	0.90

Tabla 2: Tabla de resultados.

*invertido

Las respuestas de los encuestados destacan que la evaluación del ASS (tabla 2) fue regular con diferencia entre los indicadores: desde la facilitación del jefe para desarrollar el trabajo ($m=2.60$), que fue el más bajo, y algo de dificultad para trabajar en equipo o de apoyo cuando se tienen problemas personales (ambos con $m=2.38$) hasta la armonía y evitación de conflictos del jefe con la persona que obtuvo la calificación más alta. Sin embargo, en la Tabla 2 que todos se presentan en igualdad de situaciones.

Los resultados demuestran que ASS que la percepción que tienen los empleados en este factor no es alarmante, sin embargo, no debe dejarse de lado que debe ser conveniente mejorar el área.

CONCLUSIONES

Conforme al objetivo de la investigación los resultados de las percepciones que tienen los empleados sobre el apoyo que reciben de sus superiores se encuentra en una satisfacción regular. Se interpreta que no se encuentra en una situación difícil, pero no por ello se debe dejar así. Un factor como lo es el ASS puede fomentar un ambiente armónico, mejor comunicación y mayor evitación de conflictos, así como paz y bienestar en los empleados con ello se puede mejorar al clima organizacional y, a su vez, crear motivación para los empleados, que a la larga puede traer mejores beneficios en la institución como sobrellevar la fuerte demanda de los servicios de salud, un mejor trato con los pacientes que se vea reflejado en la atención que brinda la organización;

aspecto que entra en el apoyo emocional (House, 1981).

Se hace énfasis en que el ítem con mayor valoración corresponde a la percepción de apoyo emocional de los superiores que dice que no tienen actitudes negativas para sus empleados y así promover un mejor resultado de los trabajadores en su desempeño de los labores, incrementar la permanencia dentro de la institución, bajar los índices de estrés, bajar los índices de rotación y ausentismo, aumentar la motivación, tener mejoras en el servicio de atención, generar un clima organizacional más estable para los empleados, entre otros beneficios que se puede llegar si el personal se siente reconocido y tomado en cuenta.

Dos íntimos elementos que marcan la prospectiva de investigación son los siguientes. Valdrán la pena valorar la percepción por sexo, en virtud de que la mayoría de los encuestados fueron mujeres y se puede entender que frente a situaciones conflictivas las mujeres son más tolerantes. Considerando que, si la permanencia en la institución ha sido mayor y que, por ello, podrían tener una crítica más amplia del clima organizacional.

El segundo punto es que al instrumento usado le hace falta incluir indicadores de apoyo instrumental por parte de los superiores y el apoyo de evaluación que pueden ayudar a evaluar de una manera más completa el ASS y con ello subir la escala de resultados y mejorar el trabajo con una retroalimentación oportuna, el trabajo en equipo, evita conflictos laborales.

REFERENCIAS

[1] Carrillo Flores, M., Guevara-Sanginés, M.L. & Varela Pérez, J. (2017) Clima organizacional en instituciones de Salud de Guanajuato. *Revista Multidisciplinaria de Avances de Investigación*. 3. 1, 54-65. México.

[2] Deci, E. L., Conell, J.P. & Ryan, R.M. (1989). Self-Determination in a Work Organization. *Journal of Applied Psychology*. 74 (4), 580-590.

[3] Hernández, M. M. & Guevara-Sanginés M. L. (2015). Clima Organizacional en Instituciones de Salud del Estado de Guanajuato.

Jóvenes en la Ciencia Revista de Divulgación Científica, 1(2), 946-950.

[4] House, J. S. (1981). *Work stress and social support*. Reading, .MA: Addison-Wesley.

[5] Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI] (2015). División Municipal. Consultado el 13 de Julio del 2017. Recuperado de http://www.cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/gto/territorio/div_municipal.aspx?tema=me&e=11

[6] Jiménez, M. (2007). Factores del Clima Organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños, 2004. *Enfermería en Costa Rica*. 28 (1), 12-19.

[7] Prociano, M. E. and Heller, K. (1983). Measures of perceived social support from friends and from family and three validation studies. *American Journal of Community Psychology*, 11 (1):1-24.

[8] Secretaría de Salud del Estado de Guanajuato (2015). Directorio de Unidades Médicas. Consultado el 13 de Julio del 2017. Recuperado de <http://www.salud.guanajuato.gob.mx/Directorio-Unidades-Medicas.php>

[9] Segurado Torres, A. & Agulló Tomás, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Psicothema*, 14, 4, 828-826.

[10] Sellgren Stina, F., Ekvall, G. & Tomson, G. (2008). Leadership behaviour of nurse managers in relation to job satisfaction and work climate. *Journal of Nursing Manag* 16, 578-587.

[11] Sharm, S., & Parmar, J. S. (2016). Social Support and Its Relationship to Work-Life Balance -- A Study of Medical Professionals in Government Hospitals of Himachal Pradesh. *Productivity*, 56(4), 56-66.

[12] Wolfson, N., Kraiger, K. & Finkelstein, L. (2011). The Relationship between Diversity Climate Perceptions and Workplace Attitudes. *The Psychologist-Manager Journal*, 14: 161-176.