

ORGANIZACIÓN AL CUIDADO DE LA SALUD, UNA FORMA DE VIDA

Organization of health care, a way of life

RESUMEN

En general el universo de las empresas presenta un reflejo de la sociedad como tal, y con él se verá reflejada en la población trabajadora aspectos como casos de detrimento en la salud por las extensas jornadas laborales, obligando al trabajador a deteriorar su estilo de vida, es decir a tener hábitos poco saludables.

Si por el contrario la forma de vida de las organizaciones permite al trabajador desarrollarse y crecer hasta su máximo desarrollo, se apunta hacia una organización saludable, lo cual implica no solo una gestión responsable de los riesgos en salud sino la búsqueda en el equilibrio adecuado en cuanto a clima laboral y todo lo que esto conlleva; lo que requiere de un excelente equipo de trabajo comprometido con una organización sana e indudablemente compenetrada con todos los factores, desde la cultura organizacional hasta la satisfacción laboral.

PALABRAS CLAVES: Clima laboral, cultura organizacional, motivación, organizaciones saludables, satisfacción laboral.

ABSTRACT

In general the world of business presents a reflection of society as such, and it will be reflected in the working population in areas such as in cases of detriment to health, by the extensive working hours, forcing workers to impair his lifestyle, that is to have unhealthy habits.

Whether the lifestyle of the employee organizations can develop and grow to their maximum development, are to a healthy organization, which means not only a responsible management of health risks but searching the right balance in terms of working atmosphere and everything that entails, which requires an excellent working team committed to a healthy organization will undoubtedly be committed to all factors, from organizational culture to job satisfaction.

KEYWORDS: *Work environment, organizational culture, motivation, health organizations, job satisfaction.*

1. INTRODUCCIÓN

Para introducirnos a éste artículo, lo primero que debemos tener presente es que los trabajadores son el principal recurso, son los verdaderos sindicatos dentro de una organización. El mejor potencial para admirar de las empresas modernas son los conocimientos de sus trabajadores, si reconocemos éste hecho, y le apostamos a sacarle lo mejor, la calidad de los resultados será inmejorable, siempre con miras a mantener la relación entre las organizaciones y los trabajadores, haciendo énfasis en la transparencia y claridad que quiere la organización, sin dejar de lado el reconocimiento en cuanto a importancia de cada trabajador dentro de la empresa, lo cual hará que se aproveche el potencial que posee cada uno de los colaboradores y se volverá propósitos del grupo.

Al referirse al reconocimiento, lo cual hace parte de la motivación o satisfacción necesaria en todo ser humano,

se considera de primer orden, "La motivación, en síntesis, es lo que hace que un individuo actúe y se comporte de una determinada manera. Es una combinación de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que decide, en una situación dada, con qué vigor se actúa y en qué dirección se encauza la energía."¹

2. SALUD LABORAL

Organización saludable encierra un compendio de componentes dentro de una organización, sin embargo, se mencionan solo dos, sin querer destacar ninguna de ellas, ni descartar las demás:

- **Clima organizacional:** Se entiende por el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente

¹ Solana (1993)

LEONEL ARIAS MONTOYA

Ingeniero Industrial, M. Sc.
Profesor Asociado
Universidad Tecnológica de Pereira
leoarias@utp.edu.co

LILIANA MARGARITA PORTILLA DE ARIAS

Administradora Financiera, M. Sc.
Profesor Auxiliar
Universidad Tecnológica de Pereira
lilipor@utp.edu.co

Miembros Grupo de Investigación:
Administración del Desarrollo
Humano y Organizacional.
Facultad de Ingeniería Industrial
Universidad Tecnológica de Pereira

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. [1]

Al seleccionarse todo el conjunto de variables incidentes en la percepción que tienen las personas del lugar donde desarrollan su actividad laboral, las personas toman en cuenta una situación de totalidad, sin tener en claro o en la conciencia los aspectos parciales.

- **Cultura organizacional:** Al respecto Davis (1993) dice que "la cultura es la conducta convencional de una sociedad, e influye en todas sus acciones a pesar de que rara vez esta realidad penetra en sus pensamientos conscientes".[2] El autor considera que la gente asume con facilidad su cultura, además, que ésta le da seguridad y una posición en cualquier entorno donde se encuentre.

Delgado (1990) sostiene que la "Cultura es como la configuración de una conducta aprendida, cuyos elementos son compartidos y transmitidos por los miembros de una comunidad".[3]

A partir de las afirmaciones de los autores mencionados, se puede decir que trata de los supuestos, creencias y valores subyacentes de la organización.

La cultura organizacional es por lo tanto el conjunto de normas, hábitos y valores, que practican los individuos de una organización, y que hacen de esta su forma de comportamiento.

Por tanto, la empresa saludable es aquella que acoge empleados radiantes de acudir cada mañana a su puesto de trabajo, surge la pregunta ¿cómo lograr que esto suceda?, diferentes investigaciones dan pautas a seguir, algunas hablan de claves, y todo es válido siempre y cuando sea bien aprovechado en el momento oportuno, teniendo presente que el principal recurso son los trabajadores; en este mundo cambiante donde las empresas modernas saben que el mejor aliado es el compromiso y la capacidad del talento humano para hacerle frente a la competencia y dicho sea, de paso lograr el éxito financieramente hablando. [4,5]

Teniendo claro que lo importante antes de empezar a dirigir cualquier organización es partir del hecho que todos los resultados serán posibles (y la calidad de los mismos) dependiendo de la buena o mala relación que se construye con los colaboradores. Después de despejar este primer espacio, se debe definir como será este tipo de relación, y el éxito radica en el equilibrio para identificar de forma asertiva a cada uno de los empleados con los proyectos y propósitos del conjunto.

Al lograr ésta interacción entre la empresa y el trabajador, se puede hablar de una organización sana, es importante aclarar que esto se logra de parte y parte, es decir, con ayuda del empleador y aportes del trabajador, lo que se requiere es un ambiente sano creado de tal forma que los resultados sean óptimos ya que el buen desempeño del trabajador conlleva al éxito de la organización al igual que los colaboradores consiguen una vida personal satisfactoria, el proceso positivo de apoyo organización-empleado-organización se genera de forma mutua.

Es importante aclarar que éste proceso, se da con mayor facilidad, en empresas pequeñas, en las grandes empresas, (por su estructura y tamaño) se puede lograr de forma efectiva, en algunas áreas, debido a la extensión y complejidad de la misma, y el gran número de trabajadores hace más complejo el proceso; por lo general los problemas que surgen, son a nivel de compromiso, el empleado tiende a sentirse más aislado (de la cadena de mando) y su función parece que careciera de importancia, sin embargo, el mensaje llega de diferente forma para cada persona, es por esto que con frecuencia, en algunas áreas habrá más motivación que en otras y los resultados serán diferentes. [6]

En empresas de gran tamaño, (sin descartar las demás) los empleados generan situaciones de estrés por diferentes circunstancias, por el entorno competitivo, por presión interna, en fin, por circunstancias propias de cada quien, porque no se puede descartar los problemas de ámbito familiar que afectan de manera significativa el desempeño. Lo ideal para que no llegue a situaciones inmanejables sería identificar oportunamente y buscar soluciones a este tipo de problemática, la cual obviamente afecta el nivel laboral.

Por último y no menos importante son los niveles de riesgo a los que está sometido el trabajador, al identificarlos sabremos donde atacar y donde pedir asesoramiento adecuado, que por lo general lo brindan las ARPs.

3. PAUTAS PARA MANTENER EMPRESAS SALUDABLES

Una buena forma de mantener organizaciones saludables, como se ha visto es involucrar al trabajador en las decisiones de la empresa, tener presente que éste colaborador tiene vida personal y por lo tanto ayudarlo a equilibrar estas dos variables, ser un guía para seguir avanzando, ofrecerle estabilidad y hacerle reconocimiento de sus logros.

Se propone algunas consideraciones para ofrecer un ambiente sano dentro de las empresas, los cuales apuntan a:

- a) Buenas condiciones de trabajo
- b) Buen clima laboral
- c) Trabajadores sanos

Para lograr estas condiciones, se presenta una propuesta como se indica en la figura 1.

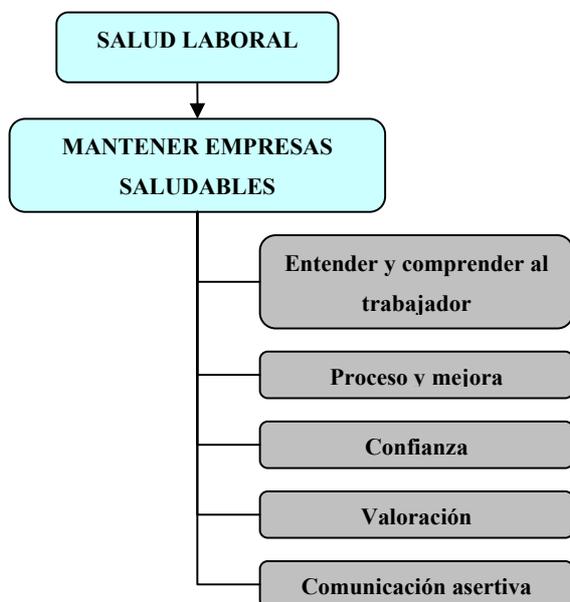


Figura 1. Como tener empresas saludables

3.1. ENTENDER Y COMPRENDER AL TRABAJADOR

Se hace referencia a hacer del trabajador un partícipe en la toma de decisiones, que tengan que ver con su desempeño laboral, lo que en la práctica sucede es al contrario los directivos toman decisiones, hacen cambios que afectan las ocupaciones de los trabajadores y lo envían por escrito, lo cual crea malestar y resistencia al cambio y produce un efecto totalmente dañino y perjudicando al ambiente laboral. [7]

Con esto no se propone que se reúna a todos los trabajadores y finalmente se lleguen acuerdos, hay diferentes formas de crear sinergia, una puede hacer a través de encuestas, reuniones por grupos (si la empresa es muy grande) o sugerencias por medio de buzones.

Otro punto que es neurálgico dentro de las organizaciones, y que tiene que ver con comprensión y tolerancia, es el horario; si el trabajador sabe que tiene que cumplir con las labores encomendadas en un periodo de tiempo, no tendrá inconvenientes puesto que la empresa le esta dando autonomía y él como mínimo debe responder positivamente a este delego de responsabilidad. Ahora bien, si la empresa genera autonomía y flexibilidad en el manejo de tiempos, se espera respeto y responsabilidad por parte del trabajador,

en cuanto a temas tales como el uso racional del teléfono y correos electrónicos, respetar tiempos en cada labor individual y colectivamente. Este tema bien manejado, hace que el colaborador se sienta tenido en cuenta e importante, así como también se crea un ambiente donde las necesidades individuales son valoradas.

Mejorando este aspecto, los resultados no se harán esperar, los empleados estarán más involucrados con la empresa y comprometidos por que es de ellos, y la han venido construyendo.

3.2. PROCESO Y MEJORA

Es muy gratificante para un trabajador que ha ayudado en el hacer de una organización, verla crecer y aumentar sus ingresos y credibilidad financiera, pero es igual de importante que esta organización brinde posibilidades de desarrollo a su personal, no solo a nivel de ascensos y logros dentro de la misma, lo cual es muy importante, sino a nivel personal ayudándolo a construir profesionalmente un futuro, con lo cual la empresa se verá beneficiada también, teniendo un personal motivado, agradecido y calificado.

3.3. CONFIANZA

Se hace referencia al hacer todo lo posible para que el trabajador y su familia, sienta que la empresa a la cual pertenece está haciendo todo para que él se sienta seguro a nivel de asistencia sanitaria, teniendo medidas propias a aplicarse dentro de la organización, unos buenos planes de salud que permita solucionar emergencias, buenos planes preventivos frente al uso de herramientas propias de la labor. Al hacer mención a confianza es también importante la estabilidad laboral que pueda ofrecer la organización a sus trabajadores, no hay nada mas desmotivante y agotador como es la sensación de miedo hacia la perdida de trabajo, esto produce cierta incapacidad y sentimientos de frustración, lo cual se ve reflejado en la bajo rendimiento laboral y que por lo contrario; en empresas que brindan seguridad, confianza, estabilidad, el trabajador siente cariño y compromiso con sus labores diarias.

3.4. VALORACIÓN

No se habla de valoración únicamente monetaria (aunque también es valida), es más que todo lo referente a la consecución de logros personales y grupales, (sin rivalidad), ofrecer un reconocimiento después de un trabajo arduo y difícil es gratificante para todos. Entonces la recomendación va dirigida más hacia la creación un sistema de incentivos que a la vez sirva de motivación y el cual vaya mas allá del tradicional incremento salarial orientándose a la persona como tal o al grupo si fuera el caso.

3.5. COMUNICACIÓN ASERTIVA

Se sabe que en la mayoría de los procesos, para que haya éxito es vital una comunicación asertiva, (pero pocos lo aplican) desde lo más complejo, por ejemplo desde el implemento de políticas y cambios estructurales hasta para realizar una integración, (sin decir que esto no sea importante) es indispensable una comunicación efectiva, se puede hacer a través de carteleras, avisos impresos (revista o periódico empresarial), email, reuniones informativas, entre otras. Con esto seguimos insistiendo, que el talento humano dentro de las organizaciones cada vez más exige de participación, ya están en vía de extensión las organizaciones donde el director o gerente es quien toma las decisiones y las impone sin importar lo que opinen los demás, es mas fácil pedir ayuda que desaparecer del mercado.

4. JEFES INSANOS DETERIORAN EQUIPOS DE TRABAJO

Hay jefes que para alcanzar sus objetivos aplican el dicho "todo es valido", por lo tanto no tienen ningún reparo en valerse de cualquier tipo de medio para conseguir sus objetivos y en la consecución de los mismo, normalmente van desechando al factor humano y le niegan todas las oportunidades de mostrarse como son a sus colaboradores, lo cual conlleva no solo a desgaste financiero dentro de las organizaciones, sino también deterioro en las relaciones interpersonales. El profesor Iñaki Piñuel profesor de la Universidad de Alcalá de Henares los ha distribuido en tres tipos de jefes y los identifica como nocivos:

1. **El narcisista:** "dueño de una autoestima tan baja que sólo es capaz de extender a su alrededor mediocridad, para que nadie le haga sombra". Individuos que únicamente pueden entrever el peligro que corren a si mismo, y lejos está de interesarles la organización para la cual trabajan, las consecuencias las vemos claramente, la empresa estará en peligro de desaparecer del mercado, debido a su mediocridad espera siempre sacar provecho de las ideas de los demás para sobresalir.
2. **El psicópata:** Piñuel lo define como "un ejecutivo incapaz de sentir empatía por los demás y, por tanto, dispuesto a mentir para aprovecharse de sus subordinados", este tipo de jefe difícilmente le interesa que pasa con otros, y por esto el bienestar nunca está dentro de sus prioridades y puede ser capaz de generar situaciones caótica dentro del ambiente laboral. Estas son el tipo empresas en las cuales nadie quiere ir a trabajar, se puede generar altos niveles de desertión y todos somos conocedores de lo que pasa alrededor de esto, las empresas bajan notablemente su productividad y se deteriora el clima organizacional, creando

disconformidad por parte de los trabajadores y poca o nada pertenencia con la organización.

3. **El paranoide:** el profesor Piñuel lo define como "con déficit crónico de confianza en si mismo". Para este directivo la confianza mal entendida es no dejar espacio a sus subordinados ni un solo momento y tratar de mantenerlos ocupados para probar su compromiso organizacional, finalmente los resultados son todo lo contrario.

Como se ha dicho a lo largo de este escrito, no existen recetas mágicas para crear una organización saludable, pero lo que si se puede notar en el ambiente laboral, es la disposición de los trabajadores en sus tareas diarias.

Algunos expertos lo denominan acoso moral o una afrenta emocional y psicológica, sin embargo como quiera que lo llamemos está ligado al deterioro del trabajador en su parte afectiva y emocional, esto no es tan nuevo ni tan ilógico ya que se encuentra legislado en un proyecto de ley ante el Senado de la Republica "PROYECTO DE LEY No. Sin # DE 2008 – SENADO", "Por la cual se establece la Ley de Promoción y Prevención en Salud Mental" Bogotá, D.C., Mayo 8 de 2008 Senadora: ELSA GLADYS CIFUENTES ARANZAZU.

¿Por qué es importante citarlo y recordarlo si se propone como proyecto de ley?; por el miedo, (a perder el trabajo) que hace que el trabajador no denuncie, por lo tanto la confianza es el mejor antídoto, existen diferentes mecanismos aplicados en las grandes organizaciones (con resultados exitosos) de denuncias absolutamente confidenciales o un teléfono privado que se encargue de este tipo de asuntos. Pero en una Compañía es más fácil siempre despedir a un empleado por incompetencia, que decidir que un directivo es el que falla y que dentro la organización existen falencias que se pueden optimizar a través de programas de mejoras para organizaciones saludables.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

"Una persona sana es aquella que puede vivir sus sueños no confesados plenamente"...Moshé Feldenkrais, retomando estas palabras creemos que las Organización a través de sus directivos son las responsables de tener personas sanas y saludables trabajando en sus empresas, de crear ambientes de fácil adaptación, generando cultura de cambio y ofreciendo condiciones de trabajo óptimas.

Hoy en día, ante los grandes cambios que han surgido en todos los niveles, surgen diferentes factores que afectan los trabajadores y las organizaciones, somos conocedores que cualquier cambio genera cierto tipo de ansiedad en la vida cotidiana de los seres humanos y para algunos elevados niveles de estrés, contrarrestar estos efectos

negativos, no es una tarea fácil, en este momento se puede decir con certeza que existen diferentes posibilidades de ayuda a empleados ayudándolos a sentir confianza en sus condiciones de trabajo y motivación para un mejor desempeño dentro y fuera del trabajo.

Por último se presenta una frase que encierra el contenido de este artículo “Una organización saludable es la que sabe a dónde va y crea el compromiso que requiere el logro de sus objetivos”.

6. BIBLIOGRAFÍA

- [1] STONER, James, FREEMAN, Edward y GILBERT, Daniel. Administración, Sexta edición, 688 páginas, Prentice Hall, México, 1996.
- [2] DAVIS, K. (1993). Comportamiento Humano en el Trabajo. México. Mc Graw Hill.
- [3] DELGADO, C. E. (1990). La influencia de la Cultura en la Conducta del Consumidor. Caracas.
- [4] ANSORENA A (1996) 15 casos para la selección de personal con éxito. Barcelona: Paidós.
- [5] CARLSON, D., La dirección moderna, ¿qué hace falta para ser un buen director?, Deusto, Bilbao, 1973.
- [6] CEJAS E. y otros. (2001) La formación por competencias profesionales: una experiencia cubana. IPLAC, Curso precongreso Pedagogía'2001, Ciudad de la Habana: Palacio de las Convenciones.
- [7] SOLANA, Ricardo F. (1993). Administración de Organizaciones. Buenos Aires. Ediciones Interoceánicas S.A. pp. 208.
- [8] <http://www.monografias.com/trabajos32/sindrome-burn-out/sindrome-burn-out.shtml>
- [9] GOLEMAN, D. "Inteligencia Emocional en la Empresa". 2005. Editorial Vergara, Buenos Aires, p 52.
- [10] HERGUETA GARNICA, S. Desarrollo personal. 1995. Madrid
- [11] RISO, Walter. "Aprendiendo a quererse a si mismo". 4 -----b1990. Editorial norma. 156 P.
- [12] CAPLAN, G. (1970). The theory and practice of mental health consultation. 1970. Nueva York: Basic Books.
- [13] PROYECTO DE LEY No. Sin DE 2008 – SENADO; Bogotá, D.C., Mayo 8 de 2008 Senadora: ELSA GLADYS CIFUENTES ARANZAZU.