

Capítulo 6. Conclusiones y recomendaciones

6.1 Conclusiones

Las empresas son sistemas diseñados con la finalidad de lograr metas y objetivos mediante la coordinación de recursos humanos, financieros y tecnológicos, y a la vez se componen por subsistemas interrelacionados en el cual se cumplen funciones especializadas. Así mismo las actividades de cada trabajador son reguladas mediante normas.

De acuerdo a la literatura analizada sobre estructura organizacional, se concluye que mediante la división de trabajo en las diferentes áreas, así como la coordinación efectiva, y la comunicación constante entre directivos y trabajadores conlleva a lograr objetivos organizacionales, y a la vez se definen relaciones o aspectos de la organización. Por lo tanto en una estructura se relacionana diferentes actividades o tareas de tal forma que un cambio afecta y genera cambios en las demás líneas de trabajo, así como las relaciones entre los mismos y en la conducta de toda la organización.

A través del diseño de una estructura organizacional se busca el logro de un adecuado grado de eficiencia y eficacia en el personal que labora en la empresa, de los contrario los resultados esperados no logaran ser efectivos.

Así mismo, mediante el diseño de una estructura se establecen niveles jerárquicos en los cuales se agrupan un determinado número de actividades de acuerdo al grado de autoridad y de responsabilidad stablecido independientemente de la función que realicen. Por lo tanto es necesario definir claramente el tipo de autoridad de cada nivel en la empresa, así como las actividades y responsabilidades de cada trabajador para lograr los objetivos organizacionales.

Una adecuada comunicación dentro de la empresa, permite conectar a todos los trabajadores que laboran en ella. Así mismo, al informar sobre las decisiones y actos que realiza la empresa, genera en ellos un sentido de pertenencia y motivación para trabajar por un mismo objetivo que beneficie a todos.

Por lo tanto al establecer una fluida comunicación correctamente, se podrá lograr relacionar a todos los trabajadores de diferentes áreas dentro de la empresa, y a la vez se podrá

coordinar actividades en equipo, logrando mejorar ideas para poder tomar decisiones más acertivas y se aumentará el compromiso de los trabajadores.

Finalmente, retomando la importancia de estructurar una descripción de puestos citado por Werther (2008), mediante este proceso se minimizarán errores en el desempeño de las actividades diarias de cada trabajador.

Una vez concluida la investigación cualitativa, se pudo observar que la Clínica cuenta con personal calificado al puesto en el que se encuentran, se maneja un adecuado flujo de comunicación entre trabajadores y el director de la empresa. Además vale la pena destacar que para los Psicólogos es importante mantener comunicación directa con el director de la empresa ya que por medio de la comunicación son motivados a realizar su trabajo eficientemente.

De la misma manera, es importante que para ellos sus opiniones sean tomadas en cuenta para solucionar problemas y mejorar los servicios de la Clínica. Sin embargo, se detectaron algunos problemas que repercuten en el desempeño de los Psicólogos que laboran en ella, puesto que existe duplicidad en las actividades y responsabilidades de cada uno de los Psicólogos. Además realizan funciones que no se relacionan con su perfil profesional. Específicamente, se observó que al ingresar un paciente, no existe una sola persona que lleve su caso clínico, por lo que, los Psicólogos encargados de realizar las terapias grupales e individuales pueden llegar a tener a la misma persona como paciente. Lo anterior puede ocasionar una falta de seguimiento y responsabilización del trabajo de cada Psicólogo.

Por otro lado, la persona que está a cargo de supervisar al personal, realiza demasiadas actividades y existen algunas que se duplican con las que realizan sus compañeros de trabajo.

Así mismo se observó que existe un ambiente de cooperación y disponibilidad de cambio en el personal de la Clínica, explicaron que se sienten bien en su trabajo, ya que sus opiniones son tomadas en cuenta y sus logros son reconocidos.

6.2 Recomendaciones

De acuerdo a todo lo observado en el proceso de investigación, existe una clara preocupación para tener éxito en la Clínica debido a la ambigüedad y falta de estructura organizacional, y con el tiempo se podrá presentar problemas que no favorezcan al crecimiento de la empresa.

Dado lo anterior se propone un organigrama en el cual se facilitara la división con precisión de las tareas así como la descripción de puestos. A nivel organización, se recomienda incrementar la plantilla de trabajadores y capacitarlos de manera periódica mediante un plan de integración previamente definida con el objetivo de eficientar las actividades y responsabilidades laborales de cada trabajador. Para lo anterior es necesario considerar los recursos necesarios de la empresa, lo cual se deberá estudiar a profundidad en base a la situación económica de la empresa.

Con respecto a la duplicidad de actividades para los Psicólogos que se encargan de dar terapias grupales e individuales, lo ideal es que se distribuyan los pacientes entre los Psicólogos y enfocarse en un caso clínico, para llevar un mejor control en cuanto a los avances de cada paciente.

Así mismo en cuanto al área administrativa, es importante que una sola persona coordine la publicidad y a su vez sea supervisada por el Gerente General. Cabe mencionar que esta decisión de reestructuración le compete al director de la empresa, ya que se debe considerar la capacidad de solventar los recursos financieros con los que cuenta para decidir llevar a cabo este proceso.

De la misma manera, es recomendable que cada persona que se encuentra laborando en la Clínica esté especializada en el área y no realice actividades que no le competen a su perfil laboral, tal es el caso de los Psicólogos el cual se sugiere que solo desempeñen tareas relacionadas con el área de la Psicología, para que de esta manera se lleve un mejor control en tiempo y forma de cada actividad laboral.

La finalidad de este proyecto es ayudar a mejorar el servicio de la Clínica mediante la propuesta del manual de descripción de puestos que se sugirió en el capítulo anterior para

que solo se cuente con personal calificado y eficiente en las funciones básicas de la empresa y de esta manera se eviten o minimicen errores laborales. De igual manera la descripción de puestos permite conocer con claridad cuáles son las funciones y actividades que debe realizar cada trabajador dentro de la empresa.

Es importante tomar en cuenta la descripción de puestos propuesto en el organigrama, con la finalidad de dividir las actividades de acuerdo a la especialización requerida en cada puesto, de lo contrario puede que con el paso del tiempo y la duplicidad de trabajo en algunas actividades provoque que el personal tome actitudes negativas tales como la falta de iniciativa o disposición para aprender nuevas ideas en un campo diferente a su puesto de trabajo. Siendo esto una desventaja para la Clínica ya que de acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación cualitativa, se pudo detectar que se cuenta con personal accesible al cambio de ideas y de integración a otras actividades ajenas a su perfil laboral.

De acuerdo al poco tiempo de funcionalidad de la Clínica y la ventaja con la que cuenta al ser la única en tratar a personas con problemas de adicciones en el Estado de Tlaxcala y no tener competencia, los pequeños cambios que se realicen de acuerdo a su capacidad en cuanto a recursos humanos permitirá el reconocimiento de la Clínica en otros Estados de la República.