

Gestión del Cuidado

Capítulo 2

Clima organizacional y calidad de los servicios entregados en las instituciones de salud

Autora: Valeria Alejandra Aravena Machuca

Introducción

En salud pública se le da gran importancia a la valoración del clima organizacional en las instituciones, porque constituye un elemento esencial en el desarrollo de su estrategia planificada, posibilitando al directivo una visión de la organización, y como elemento diagnóstico de la realidad cambiante del entorno, lo que permite identificar las necesidades reales de la misma en relación con el futuro deseado, para de esta forma trazar las acciones que deben iniciarse en el presente y que permitan alcanzar la visión de la institución.

Santa Eulalia y Sampedro en su artículo *Clima organizacional en instituciones de atención primaria de salud*, mencionan que clima organizacional es el elemento que media entre la estructura, los procesos, las funciones y los objetivos, por un lado, y los encargados de cumplir con las tareas, por otro, estas personas encargadas con sus actitudes, comportamiento y desempeño en el trabajo.

Montoya y Boyero (2016), hacen referencia a que las organizaciones necesitan del factor humano para alcanzar las metas y objetivos organizacionales y así poder ofrecer servicios de calidad a sus clientes. Los servicios de salud no son excepción, tienen la misión de ofrecer servicios de calidad a sus usuarios y para esto es necesario que los trabajadores se sientan satisfechos, motivados y parte importante del logro de los objetivos.

Como señalan Contreras *et al.* (2015), «las condiciones del ambiente de trabajo, tienen una incidencia directa en la calidad del cuidado de enfermería que se brinda». La estabilidad laboral, el buen trato, comunicación, trabajo en equipo, son sólo algunos de los factores que influyen en un buen clima laboral

De acuerdo a lo anteriormente mencionado es que en los últimos años ha tomado gran importancia el estudio del clima organizacional en las instituciones de salud, ya que un buen o mal clima impactará significativamente en la motivación y satisfacción del trabajo, influyendo en el logro de los objetivos y en la calidad de los servicios entregados.

Cabe destacar que es importante que los profesionales del área de la salud conozcan e identifiquen los factores psicosociales y del entorno que influyen en el clima laboral e impactan en la atención al usuario, en favor de la implementación de nuevos planes y protocolos que faciliten la comunicación del equipo y aseguren un cuidado continuo y de calidad.

Por último, con la información recopilada en esta investigación se podrá determinar una relación entre clima organizacional con la calidad de los servicios entregados en las instituciones de salud.

Desarrollo

La metodología utilizada en esta investigación es revisión sistémica. En primer lugar, se desgregó la pregunta de investigación, la que busca determinar la relación entre calidad de los servicios y clima organizacional. La separación fue en base a una nemotecnia denominada PICO_R, con esto se generaron cuatro elementos: «P» Calidad de los servicios. «I» clima organizacional; «Co» prestación de atención en salud, «R» cultura organizacional.

Se realizó una búsqueda de literatura científica sobre la relación entre calidad de los servicios de atención en salud y clima organizacional. Esto se realizó entre el 22 de abril y 6 de mayo, siendo los estudios seleccionados en base de datos específicas para el ámbito de la salud: SCIELO, CINAHL, MDLINE y SCOPUS, para ello, se utilizaron de BVS de “Descriptores en Ciencias de la Salud (DECS) <http://decs.bvs.br>, Calidad de la atención en salud, Clima organizacional, Prestación de atención en salud, Cultura organizacional, y como operador booleano el conector AND.

Criterios de inclusión:

Evidencias de los últimos 5 años y, cuando se justifique, de los últimos 10 años.

- Estudios que se encuentren con texto en inglés o español.

Criterios de exclusión:

- Aquellos que no fueran artículos de investigación.

Al revisar las bases de datos bibliográficas seleccionadas se extrajeron 26 coincidencias para los términos definidos. Al realizar la revisión de éstos se seleccionaron solo 12 artículos que fueron analizadas para este estudio. Se eliminaron aquellas que no cumplieron con criterios de inclusión o que aparecieron en más de una base de datos.

Resultados

Características fundamentales del clima organizacional.

Según Segura (2012), el concepto de clima organizacional cambia en la medida en que se percibe por los miembros de una institución, por lo que se puede describir dos tipos de clima organizacional: el psicológico y el organizacional. El primero se estudia a nivel individual y el segundo, a nivel organizacional. En otras palabras, se puede plantear que, de acuerdo con las percepciones individuales de los trabajadores de una organización laboral, y de acuerdo con las diferentes organizaciones que componen la estructura de los diferentes niveles de una institución que ofrece servicios de salud, pueden existir diferentes climas organizacionales.

Aguirre *et al.* (2013), hace mención de que el clima organizacional al estar constituido por las percepciones individuales, también se puede definir como los patrones recurrentes de comportamiento, actitudes y sentimientos que caracterizan la vida de la institución. En relación con lo anterior se puede sintetizar como el conjunto de percepciones globales que los individuos tienen de su ambiente y que se refleja la interacción entre las características personales del individuo y de la organización.

Peña-Vivieros *et al.* (2015), indica que el clima organizacional además se puede denominar clima o ambiente laboral. En el área de la salud se espera que las condiciones adecuadas de trabajo conduzcan a altos niveles de desempeño y que se traduzcan en la mejora de la atención médica.

En relación con lo anterior, el clima organizacional toma gran importancia para las instituciones cuando busca mejorar la competitividad, con el fin de lograr una mayor productividad con calidad de eficiencia.

La medición del clima organizacional constituye un elemento esencial en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización en busca del logro de una mayor eficiencia en la institución, condición indispensable en el mundo actual, caracterizado por la intensa competencia en el ámbito nacional e internacional. Es cada vez más necesario comprender aquello que influye sobre el rendimiento de los individuos en el trabajo, por lo que se delimita al clima organizacional, como el conjunto de percepciones de los trabajadores en relación con las características relativamente estables de la organización influyen en las actividades, el comportamiento de sus miembros, y en el ambiente psicosocial en el que se desenvuelven en una organización determinada (Segredo *et al.*, 2015)

Relación entre clima organizacional y calidad en los servicios de salud

Segredo *et al.* (2015), en su artículo *Enfoque sistémico del clima organizacional y su aplicación en salud pública* destaca que el clima organizacional les brinda vitalidad a los sistemas organizativos y permite una mayor productividad por su evidente vinculación con el recurso humano. Este fenómeno toma auge ante la necesidad de comprender todo lo que influye en el rendimiento de las personas como condición ineludible en la obtención de la excelencia en el proceso del cambio y así lograr un desempeño superior de la organización de salud.

La medición del clima organizacional y la calidad en el servicio en las instituciones de salud es un factor de suma importancia para el mejor desempeño de las mismas

Sotelo y Figueroa (2017) afirman que estudios demuestran que existe una correlación significativa entre el Clima organizacional y la Calidad en el servicio entregado por el personal, y que de acuerdo a los resultados se puede discernir que mejor clima organizacional existe para mejorar calidad en el servicio de salud.

Respecto a lo anterior también se hace necesario conocer como los servicios públicos de salud valoran la calidad: González *et al.* (2015), mencionan que los factores de medición más recurrentes son empatía, capacidad de respuesta, elementos tangibles, confiabilidad y seguridad. En su estudio demuestra que existen diferencias en la forma de definir estos factores y cómo es evaluado el clima organizacional y calidad de los servicios en las distintas instituciones. A pesar de esto, coinciden en que la influencia de sus características trae consigo consecuencias notables en el desempeño de las actividades, la satisfacción, la motivación, el compromiso y la productividad de los funcionarios, y con ello efectos significativos sobre la calidad en la atención en salud.

Es importante hacer mención que además del clima laboral dentro de la institución se puede implementar la cultura de calidad, el cual procura el desenvolvimiento de un sistema de gestión de la calidad. Visbal (2014) afirma que si se cuenta con un buen clima organizacional este puede favorecer una cultura de calidad enfocada en las metas de la organización y apropiada a su entorno. Para que una organización aspire a una cultura de calidad, debe guiarse por un sistema de gestión de calidad. Se propone la necesidad de diseñar políticas y estrategias que permitan mejorar la percepción de los trabajadores en cuanto al reconocimiento institucional, beneficios socioeconómicos, generar mayor motivación y estímulos.

Impacto del clima organizacional en la calidad de los servicios entregados en un servicio de salud

Contreras *et al.* (2015), consideran que el clima, el ambiente laboral y la satisfacción laboral, son fundamentales para otorgar los servicios y cuidados requeridos por la población. Por ello la estrategia de las organizaciones sanitarias es disminuir la brecha entre oferta y demanda de personal de salud, donde las variables ya mencionadas juegan un papel fundamental.

Mantener un buen Clima organizacional dentro de una institución, puede llegar a marcar una diferencia con otras instituciones en cuanto a brindar un buen servicio de calidad. Sotelo y Figueroa (2017), señalan que al enfrentar los cambios que en la actualidad exigen las instituciones, no solamente se debe de estar preparado hacia el interior sino también hacia los factores externos.

Es por ello que el gran impacto que genera mantener un mejor ambiente laboral recae directamente en el desarrollo profesional y en la entrega de cuidados de calidad.

Bahrami *et al.* (2016), en su artículo *Role of Organizational Climate in Organizational Commitment: The Case of Teaching Hospitals. Osong Public Health Res Perspect* destaca una correlación positiva y significativa entre el clima organizacional y el compromiso organizacional. Por lo anterior, es importante hacer referencia en que los esfuerzos para mejorar el clima organizacional podrían ser una estrategia valiosa para mejorar el compromiso de la organización.

Conclusiones

Al complementar los estudios expuestos anteriormente, se ha llegado a la conclusión que los enfoques, presentados por los distintos autores, coinciden en la relación entre clima organizacional y calidad de los servicios de salud, ya que aspectos relacionados al ambiente laboral como lo son el liderazgo, la motivación y la satisfacción personal, influyen directamente en la calidad de los servicios entregados por los centros de salud, por lo tanto un clima favorable mejora el entorno del trabajo y con ello aumenta el compromiso y desempeño de los trabajadores, impactando positivamente en la calidad de los servicios ofrecidos a la comunidad.

Los estudios de clima organizacional dentro de los servicios de salud toman gran relevancia, ya que permiten evidenciar el interior de la organización, donde se deja evidenciado entre otros, el desempeño del trabajador, la forma en perciben su trabajo, la productividad y las relaciones interpersonales con compañeros y superiores, posibilitando crear estrategias de mejoramiento en los servicios. Las estrategias de mejoramiento de la calidad de atención deberían incluir los aspectos psicosociales y organizacionales que influyen en el clima laboral, pues se ha comprobado que algunos factores ambientales, de la comunicación, de los recursos y, en general organizativos, tienen una influencia en la gestión del cuidado en centros de salud, pudiendo aumentar errores en la atención y disminuir la calidad en cuanto al trato al usuario, la confianza, la preparación del personal y el cuidado individualizado.

Como afirma Arnold (2013), desarrollar y mantener un ambiente laboral más positivo, ayuda a mejorar la motivación y fomentar un mayor rendimiento en los trabajadores. Las organizaciones en salud enfrentan importantes retos para brindar una mejor atención al paciente, dentro de estos desafíos esta mejorar el desempeño organizacional para desarrollar y mantener una organización positiva

Por lo anterior mencionado nuestro compromiso con la salud pública debe estar basado en intervenir y fortalecer estos ámbitos con un enfoque preventivo, donde la calidad de la atención brindada al usuario juegue un rol primordial.

Referencias bibliográficas

- Santa Eulalia Mainegra, J. M., & Sampedro Díaz, B. A. (2012). Clima organizacional en instituciones de atención primaria de salud. *Revista Médica Electrónica*, 34(5), 606-619.
- Montoya Agudelo, C., & Boyero Saavedra, M. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Visión de futuro*, 20(2), 0-0.
- Segura Massó, A. A. (2012). Clima organizacional: un modo eficaz para dirigir los servicios de salud. *Avances en Enfermería*, 30(1), 107-113.
- Aguirre, L. R. D., Campos, Á. F. R., & Méndez, A. G. (2013). El clima laboral como elemento del compromiso organizacional. *Revista Nacional de Administración*, 4(1):59-70.
- Peña-Viveros, R., Hernández-Hernández, D. M., Vélez-Moreno, A. M. L., García-Sandoval, M. G., Reyes-Tellez, M. A., & Ureña-Bogarín, E. L. (2015). Clima organizacional de equipos directivos y su relación con los resultados en la atención a la salud. *salud pública de México*, 57, 528-536.
- Segredo Pérez, A. M., García Milian, A. J., López Puig, P., León Cabrera, P., & Perdomo Victoria, I. (2015). Enfoque sistémico del clima organizacional y su aplicación en salud pública. *Revista Cubana de Salud Pública*, 41.
- Sotelo Asef, J. G., & Figueroa González, E. G. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el desarrollo educativo*, 8(15), 582-609.
- González, I. B., Melo, N. A. P., & Limón, M. L. S. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios gerenciales*, 31(134), 8-19.
- Visbal Pérez, E. T. (2014). Clima organizacional para una cultura de calidad Orbis. *Revista Científica Ciencias Humanas*, vol. 10, núm. 29, septiembre-diciembre, 2014. *Orbis*, 10(29), 121-144.
- Contreras, V., Reynaldos, K., & Cardona, L. C. (2015). Clima, ambiente y satisfacción laboral: un desafío para la enfermería. *Revista cubana de enfermería*, 31(1), 0-0.
- Arnold, E. (2013). Improving organizational climate for excellence in patient care. *The health care manager*, 32(3), 280-286.
- Bahrami, MA, Barati, O., Ghoroghchian, MS, Montazer-Alfaraj, R. y Ezzatabadi, MR (2016). . Role of Organizational Climate in Organizational Commitment: The Case of Teaching Hospitals. *Osong Public Health Res Perspect*. 7 (2), 96-100.

¿Cuál fue la motivación para desarrollar su problema de investigación en el área que tributa su estudio?

La principal motivación fueron algunas vivencias que yo tuve en mi período de trabajo en el sistema de salud y también la contingencia que ha habido sobre el tema del clima de las organizaciones y en las instituciones, ver cómo esto va afectando. Principalmente es el tema de cuidarse para cuidar, la importancia de poder trabajar en un buen clima, en un buen ambiente para poder entregar calidad en los servicios.

Podría relatar: ¿Cuál es el aporte de su investigación a la disciplina de enfermería y/o a los cuidados de enfermería?

Principalmente esta relación que se comprueba que hay en la calidad de los cuidados que uno entrega al tener un buen clima organizacional, esto va a aportar en darle una relevancia y una importancia a estudiar e indagar sobre el clima de las instituciones, ya que, al hacer intervenciones, al saber si este clima es positivo o negativo, uno puede generar intervenciones respecto a esto y aplicar mejoras al clima y evitar muchas situaciones.

¿Qué le aconsejaría a alguien que comienza el proceso de investigar?

Como sugerencia les diría que es importante para los estudiantes del pregrado, estudiar bien las bases de datos, donde uno puede encontrar bastantes aportes de investigaciones anteriores que se han creado respecto a las mismas temáticas que uno quiere investigar. En el posgrado es importante buscar temáticas que a uno le motiven y le muevan, que le hagan sentido respecto a las cosas que tienen interés para uno.