

La gestión del clima organizacional: una necesidad impostergable en las instituciones de salud

Organisational climate management: an urgent need in healthcare institutions

Damarys Olivera Cuadra^{1*} <https://orcid.org/0000-0002-3331-1433>

Marilyn Hernández Gómez¹ <https://orcid.org/0000-0003-3002-3601>

Matilde Cárdenas Carvajal¹ <https://orcid.org/0000-0002-1999-889X>

¹Universidad de Ciencias Médicas de Villa Clara. Cuba.

*Autor para la correspondencia: damarysoc@infomed.sld.cu

RESUMEN

Introducción: El clima organizacional resulta una herramienta imprescindible en la gestión de las instituciones de salud. Su estudio permite reducir la incertidumbre que sienten, tanto los trabajadores, como sus directivos en su quehacer cotidiano y tomar acciones para mejorar los indicadores de salud y el rendimiento de los trabajadores en el entorno de sus servicios.

Objetivo: Generalizar la pertinencia del estudio del clima organizacional como necesidad impostergable de la gestión en las instituciones de salud.

Posicionamiento del autor: La gestión del clima organizacional en las instituciones de salud es una necesidad impostergable. Los estudios realizados al respecto se han quedado en diagnósticos y no se han ejecutado los cambios sugeridos en las estructuras organizativas, que casi siempre son el principal obstáculo en el funcionamiento de las instituciones.

Conclusiones: La aplicación de los estudios de clima organizacional produce mejor gestión de dirigentes, mayor motivación y desempeño de los trabajadores lo cual

repercute en mejor atención al paciente y mayor eficiencia en los indicadores de calidad acorde con las políticas trazadas por el Ministerio de Salud Pública.

Palabras clave: clima organizacional; recursos humanos; procesos.

ABSTRACT

Introduction: Organisational climate is an essential tool in the management of health institutions. Its study makes it possible to reduce the uncertainty that both workers and managers feel in their daily work and to take action to improve health indicators and the performance of workers in their service environment.

Objective: To generalise the relevance of the study of the organisational climate as an urgent need for management in health institutions.

Author's position: Organisational climate management in health institutions cannot be postponed. The studies carried out in this regard have remained diagnoses and the suggested changes in organisational structures, which are almost always the main obstacle in the functioning of institutions, have not been implemented.

Conclusions: The application of organisational climate studies produces better management of leaders, greater motivation and performance of workers, which results in better patient care and greater efficiency in quality indicators in accordance with the policies drawn up by the Ministry of Public Health.

Keywords: organisational climate; human resources; processes.

Recibido: 11/07/2022

Aceptado: 21/11/2022

Introducción

El clima organizacional constituye la percepción compartida que el capital humano de una institución se forma sobre su ambiente de trabajo pudiendo ser formal e informal. Asimismo, representa, fundamentalmente, el significado que los trabajadores otorgan a sus experiencias de su ambiente laboral, se considera en esa valoración las políticas y rutinas organizativas (prácticas y procesos), así como

las conductas que son recompensadas y reconocidas en el contexto organizacional, las cuales influyen en las actitudes de los empleados permitiendo esto la adaptación del comportamiento individual a las necesidades y exigencias de la organización en función del significado que dan a sus experiencias laborales.⁽¹⁾

El conocimiento del clima organizacional en las distintas entidades de salud suministra retroinformación en relación con los procesos que determinan los comportamientos institucionales, permitiendo también introducir cambios planificados, tanto en las conductas y actitudes de los miembros implicados, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la conforman. En tal virtud, la importancia de esta información se enmarca en la comprobación de que el clima organizacional influye de forma directa en el comportamiento de cada uno de los miembros de la organización, mediante percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y el rendimiento de los distintos profesionales involucrados en el sector de la salud. El clima organizacional repercute en las motivaciones y el comportamiento que tienen los miembros de una organización, su origen está en la sociología en la cual el concepto de organización dentro de la teoría de las relaciones humanas enfatiza la importancia del hombre en su función del trabajo por su participación en un sistema social.⁽²⁾

El clima organizacional constituye uno de los elementos a considerar en los procesos organizativos de la gestión, cambio e innovación. Por su repercusión inmediata adquiere relevancia, tanto en los procesos como en los resultados, y ello incide directamente en la calidad del propio sistema y su desarrollo.⁽²⁾

El objetivo del trabajo fue generalizar la pertinencia del estudio del clima organizacional como necesidad impostergable de la gestión en las instituciones de salud.

Desarrollo

Se realizó un estudio a partir de la revisión documental en el repositorio de tesis del Centro de información de la Universidad de Ciencias médicas de Villa Clara, desde

enero del 2017 a enero del 2022. Se efectuó una revisión bibliográfica en la Biblioteca Virtual de Salud (BVS) lo que constituyó la base teórica para su desarrollo.

El clima representa la personalidad de una organización y podría definirse como la percepción que los trabajadores se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización; describe un grupo de características que muestra una organización o parte de ella.

A pesar de esta globalidad del concepto de clima organizacional, y a pesar de haber surgido a partir de una comprensión de la organización como un sistema abierto, este es entendido habitualmente como medio interno, vale decir, en él se pone atención a variables y factores internos y no a los factores del entorno en que la organización se encuentra inmersa. Por otra parte, a pesar que el estudio del clima organizacional se encuentra enfocado a la comprensión de las variables ambientales internas que afectan el comportamiento de los individuos en la organización, su aproximación a estas variables es a través de la percepción que los propios individuos tienen de ella.⁽³⁾

De forma general, se identifica que el ambiente de trabajo juega un papel indispensable en el comportamiento de los trabajadores y sus superiores, dado que engloba el conjunto de objetivos, valores, creencias, fines y reglas de funcionamiento a nivel individual, grupal y organizacional. Por lo tanto, el hecho de realizar estudios sobre esta variable permite determinar la forma en que los individuos perciben su trabajo, su desempeño, la productividad y las relaciones interpersonales con jefes y compañeros. Estos factores, a su vez, permiten identificar oportunidades de mejoras y puntos fuertes con la finalidad de cerrar las brechas de satisfacción entre la institución, sus empleados y la sociedad en general.⁽²⁾

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 este tenga de estos factores. Sin embargo, esas percepciones dependen en buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la empresa. De ahí que el clima organizacional refleje la interacción entre características personales y organizacionales.⁽³⁾

En los estudios emergen problemas de estructura que afectan el clima organizacional, como son las condiciones de trabajo, elemento que se le debe prestar especial atención, tanto para mejorar el de clima organizacional, como la calidad de la atención. Además, evidencian que la gestión del clima organizacional influye en la satisfacción de usuarios.⁽⁴⁾

Los estudios de clima organizacional aportan información valiosa para una adecuada gestión del cambio, ya que se orienta al análisis de las personas que componen la organización con enfoque sistémico. El clima organizacional se encarga del comportamiento humano, por ello se convierte en una necesidad estudiarlo, entenderlo y atenderlo para beneficio de los trabajadores y de toda la organización.⁽⁴⁾

En los últimos cinco años en la provincia Villa Clara solo se realizaron dos estudios de clima organizacional en servicios de salud que fueron descriptivos y no aportaron estrategias para su modificación. De ahí que se afectaran las dimensiones de liderazgo, motivación, reciprocidad y satisfacción de los pacientes, lo cual retarda el mejoramiento de la calidad de los servicios y el desarrollo de competencias en los directivos, factores imprescindibles para lograr la excelencia. El diagnóstico del clima organizacional y la ejecución de los planes de acción resultantes, proporcionan estrategias que ofrecen a los colaboradores bienestar, estabilidad, oportunidades de crecimiento y otros beneficios, que finalmente se traducirán en mayor productividad de la empresa y cumplimiento de sus objetivos organizacionales.⁽⁵⁾

Por consiguiente, es importante considerar los factores del clima organizacional, pues se refieren a los comportamientos de los empleados de una empresa caracterizados por las actitudes, las percepciones, la personalidad, el estrés, los valores y los aprendizajes propios del individuo, los cuales lo diferencian de los demás y les permiten desenvolverse dentro de la organización por medio de estos;

entre ellos están la motivación, la comunicación, la toma de decisiones y el trabajo en equipo. Estos elementos permiten facilitar el ambiente laboral en los trabajadores y conducen a una mejor productividad para el emprendimiento sostenible, por ende, un mejor desarrollo sustentable.⁽⁴⁾

Los profesionales interesados en la temática pueden acceder a un arsenal bibliográfico actualizado, contextualizado al país, con antecedentes de aplicabilidad en salud y en instituciones formadoras del recurso humano, además de ser partícipes de los procesos de cambio que estos generen.⁽⁶⁾

Según la información recuperada y analizada, se puede establecer una relación directa y significativa entre el clima laboral y la satisfacción laboral. Es decir, que los gerentes de los servicios de salud deben incluir dentro de sus planes de desarrollo institucional las condiciones que permitan fortalecer y generar cambios con mayor producción y compromiso de sus trabajadores, que no sientan solo obligación sino compromiso de hacerlo bien por ellos y por la institución a la cual representan.⁽⁷⁾

El conocimiento del clima organizacional en las distintas entidades de salud suministra retroinformación en relación con los procesos que determinan los comportamientos institucionales, permitiendo también introducir cambios planificados, tanto en las conductas y actitudes de los miembros implicados, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la conforman. La importancia de esta información se enmarca en la comprobación de que el clima organizacional influye de forma directa en el comportamiento de cada uno de los miembros de la organización, mediante percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y el rendimiento de los distintos profesionales involucrados en el sector de la salud.⁽¹⁾

Conclusiones

La gestión del clima organizacional en las instituciones de salud es una necesidad que no debe ser postergada. Los estudios realizados al respecto se han quedado en diagnósticos y no se han ejecutado los cambios sugeridos en las estructuras organizativas, que casi siempre son el principal obstáculo en el funcionamiento de

las instituciones. Se considera pertinente establecer los estudios de clima organizacional para determinar las oportunidades, amenazas, riesgos y fortalezas para realizar estrategias de intervención al respecto de las instituciones de salud en cada nivel organizativo y de este modo establecer planes de acción a corto plazo para resolver las deficiencias identificadas, las que deben tenerse en cuenta para realizar la planeación estratégica de cada entidad, rectorada por el Ministerio de Salud Pública

Referencias bibliográficas

1. Fajardo Aguilar GM, Almache Delgado VJ, Olaya Santos HK. Clima organizacional en las instituciones de salud desde una perspectiva teórica. RCUI. 2020 [acceso 15/03/2023];7(1):153-64. Disponible en: <https://revista.uisrael.edu.ec/index.php/rcui/article/view/200>
2. Iglesias Armenteros AL, Torres Esperón JM. Un acercamiento al Clima Organizacional. Rev Cubana Enf. 2018 [acceso 15/03/2023];34(1):e1257. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192018000100016&lng=es
3. Simbron-Espejo S, Sanabria-Boudri F. Liderazgo directivo, clima organizacional y satisfacción laboral del docente. CM. 2020 [acceso 04/07/2022];6(1):59. Disponible en: <https://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/295>
4. Segredo Pérez A. Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. Rev Cubana Salud Pública. 2013 [acceso 04/07/2022];39(2):385-93. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662013000200017&lng=es
5. Bravo-Díaz AM, González-Murillo GA, Duque-Ceballos JL. Diseño de estrategias de mejoramiento a partir del diagnóstico de clima organizacional en una empresa distribuidora de combustibles y alimentos. Entramado. 2018;14(1):12-31. DOI: <https://doi.org/10.18041/entramado.2018v14n1.27127>

6. Botello Ramirez E, Beltrán González BM, Cárdenas Domínguez T. Clima organizacional en los procesos de mejora de la calidad universitaria. EDUMECENTRO. 2021 [acceso 04/07/2022];13(1):283-9. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742021000100283&lng=es
7. Arévalo Barrera MJCU, Quiroz Carhuatanta MSJ, Delgado Bardales JM. Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del área asistencial de un Hospital II- E de San Martín. Ciencia Latina. 2021 [acceso 04/07/2022];5(5):8615-54. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/943>

Conflicto de intereses

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses.