

CLIMA ORGANIZACIONAL EN INSTITUCIONES DE SALUD DEL ESTADO DE GUANAJUATO

Marisol Hernandez May & Martha Leticia Guevara -Sanginés

¹ Ing. En Gestión Empresarial | Dirección de correo electrónico: marisol_princesitalinda@hotmail.com

²[División de Ciencias Económico Administrativas, Campus Guanajuato, Universidad de Guanajuato | Dirección de correo electrónico: leticiag@ugto.mx

Resumen

El clima organizacional (CO) es la percepción y apreciación de los empleados con relación a los aspectos estructurales, las relaciones entre las personas y el ambiente físico de su lugar de trabajo. En virtud de que los trabajadores de las instituciones de salud se enfrentan a situaciones que, de entrada, son emocionalmente difíciles para los pacientes y sus familiares, el clima organizacional en el que se desenvuelven debe ser positivo y requiere de un esfuerzo especial para mantenerse o mejorarse garantizando la salud de usuarios y trabajadores. Se investigó el clima organizacional en instituciones de salud en el estado de Guanajuato con el objetivo de explicar su desarrollo. Participaron 116 empleados (73 mujeres y 43 hombres), que contestaron una encuesta diseñada ad hoc con diez factores. Los resultados indicaron una variabilidad en la evaluación de los factores; el más bajo fue para “desarrollo personal” y el más alto para “mi organización”. Se reflexionó sobre diferentes causas que pueden determinar el CO en la opinión de los empleados de instituciones de salud y sobre vías para mejorarlo el CO, la calidad de vida en el trabajo, la satisfacción laboral y el desempeño personal e institucional.

Abstract

Organizational climate (OC) refers to the perception and evaluation of employees regarding organizational structure, interpersonal relations, and physical environment at work. Due to the situations which workers have to cope with, characterized by emotional distress in patients and their families, the OC should be positive and requires special efforts to be maintained or improved in order to assure health of both patients and employees. OC was examined at health institutions in Guanajuato state, aiming to explain its development. One hundred and sixteen employees (73 female and 43 male) answered a survey composed by ten OC factors. Results showed variability in the assessment, with the lowest score for “personnel development” and the highest for “my organization”. Suggestions are made about different determining causes of health workers opinions; about pathways to improve OC, quality of work life, labor satisfaction, and personal and institutional achievements.

Palabras Clave

Palabra clave 1 Cultura organizacional; Palabra clave 2 Satisfacción laboral; Palabra clave 3 Instituciones de salud; Palabra clave 4 Ambiente de trabajo; Palabra clave 5 Percepción social

INTRODUCCIÓN

El clima organizacional se refiere al conjunto de elementos personales, materiales e intangibles que constituyen una organización y que conforman las relaciones de las personas con otras personas, con los recursos materiales y con los procesos de la organización.

El clima laboral es el ambiente propio de la organización, se produce por la estructura y las condiciones de trabajo, así como por los procesos de interacción social entre sus integrantes y por lo que los propios empleados observan, sienten y evalúan de su trabajo para formar una opinión acerca del mismo. Dicha opinión se basa en la percepción sobre aspectos como los siguientes.

Mi organización está referida a la estructura organizacional y a la actualización de los procedimientos de trabajo, así como a la claridad de los objetivos, de las líneas de mando y de las políticas organizacionales.

El *clima de trabajo* describe la cordialidad de las relaciones interpersonales y de la franqueza en los procesos de comunicación, confianza, escucha, colaboración y trato.

El *apoyo social de superiores* modera positivamente los momentos de tensión laboral, promueve la solución de conflictos interpersonales, genera condiciones para que los empleados se orienten a la tarea y a la solución de problemas - en lugar de sentirse ansiosos o preocuparse por sentimientos negativos- (Cohen & Wills, 1985). [3]

Mi satisfacción y mi compromiso es el grado de conformidad, felicidad y orgullo que el trabajo brinda a las personas, surge de la correspondencia entre el trabajo real y las expectativas del trabajador; por ello, tiene consecuencias importantes para la persona y para la organización (Peiró & Prieto, 1996).[11]

Desarrollo personal se refiere a la preparación continua y a la posibilidad tener una trayectoria ascendente en la organización; las personas

invierten gran cantidad de tiempo en el trabajo (y en el traslado al mismo), así como gran esfuerzo mental y físico por lo que frecuentemente encuentran dificultades para encontrar el *equilibrio de trabajo y familia*; *estrés laboral* es el conjunto de demandas, retos, interrupciones y frustraciones que resultan de un diseño del puesto confuso, así como de procedimientos mal planeados en términos de material, tiempos y movimientos; *reconocimiento* laboral consiste en las prácticas de la organización y los superiores que expresan interés por el empleado, realimentan el trabajo y señalan aprobación por un trabajo bien cumplido; *seguridad e higiene* puntualiza la bondad de las instalaciones, la protección ante materiales y procedimientos de riesgo, así como el cumplimiento de las normas; *material y equipo de trabajo* suficiente y distribuido apropiadamente para desempeñar las funciones.

La administración adecuada de esos factores promete generar satisfacción en el empleado (Wiley, 1997) [12] aumenta el desempeño y la retención de los empleados (Blegen y cols., 1992) [1] y mejora buen clima organizacional, en tanto que su ausencia puede generar un clima inadecuado y bajo rendimiento,

Cuando se diagnostica el clima organizacional se determina, mediante la percepción de los trabajadores, cuáles son las dificultades que existen y la influencia que ejercen en la estructura organizativa, factores internos o externos del proceso de trabajo actuando como facilitadores o entorpecedores del logro de objetivos de las institucionales.

El ambiente en instituciones de salud puede ser duro y demandante, debido a la atención que los empleados otorgan a las personas como respuesta a la gravedad de los pacientes y a los problemas que aquejan a sus familiares, a los horarios extensos, la falta de material, los bajos sueldos o las relaciones interpersonales difíciles. Estas circunstancias pueden administrarse adecuada o inadecuadamente, y la consecuencia de ello es que los trabajadores se sienten a gusto

o a disgusto en su lugar de trabajo. Por ello y dada la relevancia de la atención a la salud tanto de los pacientes como de los empleados, es importante indagar cuál es la opinión de estos últimos sobre el clima organizacional en su trabajo.

MATERIALES Y MÉTODOS

Objetivo. El objetivo fue estudiar el clima organizacional en instituciones de salud, mediante una encuesta diseñada ad hoc que permitió identificar la percepción de los empleados respecto a diversos asuntos de su trabajo, a fin de precisar los principales problemas y sugerir opciones para subsanarlos.

Participantes. Ciento dieciséis empleados de instituciones de salud del estado de Guanajuato –73 mujeres y 43 hombres, con edad promedio de 34.75 años (d.s.= 11.31) y antigüedad laboral de 8.03 en promedio (d.s.=9.00) –, participaron voluntariamente en el estudio. Los puestos que ocuparon eran enfermera, médico general, médico especialista, químico, encargado de limpieza, almacenista, promotor en salud, apoyo administrativo (i.e., secretaria y recepcionista), guardia de seguridad, oficial de farmacia, camillero, radio-operador.

Instrumento. Se diseñó un cuestionario conformado nueve factores, cada uno con diez reactivos en escala gradual de Likert de 1 a 4. Se realizaron dos pruebas previas para probar la consistencia interna de cada factor, los coeficientes del alfa de Cronbach variaron 0.64 para *estrés laboral*, hasta 0.88 para *mi organización*.

Se calcularon los promedios y las desviaciones estándar por factor.

RESULTADOS

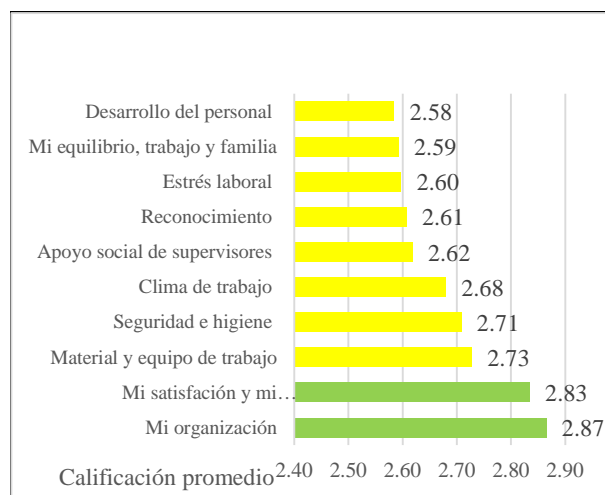
La percepción de los empleados de instituciones de salud en Guanajuato acerca del clima que se vive en su organización varió entre regular

($m=2.58$, $d.s.=.94$) y bien ($m=2.87$, $d.s.=.93$). Los factores que constituyen el grupo que obtuvo la evaluación más baja (Tabla 1; Gráfica 1), en orden ascendente, fueron “Desarrollo personal”, “Mi equilibrio trabajo y familia”, “Estrés laboral”, “Reconocimiento”, Apoyo social de supervisores”, “Clima de trabajo”, Seguridad e higiene” y “Material y equipo). En tanto que solamente “Mi satisfacción y mi compromiso” y “Mi organización” recibieron una calificación de bien.

Tabla 1. Evaluación de los empleados sobre diferentes aspectos del clima organizacional en instituciones de salud de Guanajuato, México.

Factor	Media	D.S.	Evaluación
Desarrollo personal	2.58	0.94	Regular
Mi equilibrio, trabajo y familia	2.59	0.98	Regular
Estrés laboral	2.60	0.94	Regular
Reconocimiento	2.61	0.94	Regular
Apoyo social de supervisores	2.62	0.91	Regular
Clima de trabajo	2.68	0.91	Regular
Seguridad e higiene	2.71	0.96	Regular
Material y equipo de trabajo	2.73	0.92	Regular
Mi satisfacción y mi compromiso	2.83	0.95	Bien
Mi organización	2.87	0.93	Bien

Fuente: Elaboración propia.



Gráfica 1. Calificación promedio de diez aspectos de clima organizacional a partir de la opinión de empleados de instituciones de salud.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

El análisis de las condiciones y del medio ambiente de trabajo en los centros hospitalarios es de por sí técnicamente complejo. Mal manejadas pueden tener una repercusión negativa sobre la salud y el bienestar de los trabajadores. En este estudio se observaron problemas en ocho áreas, una manera de atenderlos y resolverlos se discute a continuación. El aspecto más sentido por los participantes atañe al desarrollo personal, las instituciones de salud han de mantener un programa de capacitación a fin de que los empleados absorban nuevas tecnologías y puedan seguir un plan de vida laboral ascendente. El segundo aspecto incómodo concierne a mantener un equilibrio entre la familia y el trabajo, la organización pueda apoyar programando cargas y horarios de trabajo que se cumplan convenientemente. Lo que importunó a los empleados en tercer lugar es el estrés laboral que genera cansancio físico y fatiga emocional ante demandas excesivas en el trabajo, por lo que para disminuirlo es necesaria la claridad de funciones, procedimientos y políticas, con el consecuente reconocimiento –que fue identificado como el cuarto elemento molesto– tanto afectivo e informativo como retributivo económicamente y de soporte personal. Esto último es muy importante, pues como se ha anotado, el apoyo social proveniente de los supervisores promueve un destacado manejo de conflictos interpersonales y un mejor clima del trabajo. Dos factores que denotan intranquilidad son los relacionados con el material y equipo de trabajo, así como la seguridad e higiene; aquí ha de tenerse atención en que se mantengan en buen estado el equipamiento y las áreas de trabajo, para evitar rezagos o accidentes que dañen el ambiente físico y social.

Los dos factores que resultaron positivos fueron los correspondientes al compromiso y la satisfacción de los empleados, así como a la estructura y la funcionalidad organizacionales. Ciertamente ambos elementos son indispensables para articular los recursos necesarios para el cuidado de la salud; el primero es central en la mentalidad del personal de salud para atender a sus usuarios y el segundo no debe faltar si se desea obtener resultados que pueden contribuir al desarrollo de la institución y de su personal.

Finalmente, conocer las trabas que impiden generar y mantener un buen clima organizacional permitirá a los administradores formular vías de mejora. Los objetivos finales, básicos o intrínsecos de los sistemas de salud son: mejorar la salud de la población, ofrecer un trato adecuado a los usuarios de los servicios de salud y garantizar seguridad financiera en materia de salud. Por lo que si se cumple cada una de las expectativas deseadas por parte de la institución, los empleados se encontrarán más motivados al realizar su trabajo y valorar la capacidad para desempeñar las funciones según la experiencia y la preparación académica, las cuales permitirán crecer en su desarrollo personal.

AGRADECIMIENTOS

Debo agradecer a la vida y a Dios por esta oportunidad que me dio por haber cumplido uno más de mis objetivos, así como a mis padres que siempre me apoyan e impulsan a salir adelante.

Agradecemos a los empleados que participaron voluntariamente en el estudio; a las profesoras Jeny Alonso Guerrero, Nancy Guzmán Raya, Ariadna Crisantema Martínez y Florina Magdalena Pons Durán, así como al grupo de estudiantes de DCEA por su colaboración; así como a las Universidades de Tabasco y de Guanajuato por el apoyo financiero y la organización del 21° verano de investigación científica.

REFERENCIAS

- [1] Blegen M., Goode C., Johnson, M., Maas, M., McCloskey, J. & Moorhead, S. (1992) Recognizing staff nurse job performance and achievements. *Research in Nursing and Health*, 15, 57–66.
- [2] Bermejo, G.M.A, de la Rosa G.B.V, Bermejo, G.C.L. & Montaudon, V.G. (2008). Motivación: Su definición y su diagnóstico en una unidad hospitalaria de tercer nivel mediante el uso del cuestionario de Spranger. *Revista R.H.O.S.p. Juarez Mez*, 75, 1, 28-36.
- [3] Cohen, S. & Wills, T. A. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98, 310-357. Ddoi: 10.1037/0033-2909.98.2.310
- [4] Dielman, M., Cuong P., Anh, L. & Martineau T. (2003). Identifying factors for job motivation of rural health workers in North Vietnam. *Human Resources for Health*, 1, 1–17.

- [5] Ducharme, L. J. & Martin, J. K. (2000). Unrewarding work, coworker support, and job satisfaction: A test of the buffering hypothesis. *Work and Occupations*, 27, 223-243. DOI:10.1177/0730888400027002005.
- [6] García Solarte, M. (2009) Clima organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual. *Cuadernos de administración*, 42, 43-61.
- [7] Hodgeths, R., & Altman, S. (1987). *Comportamiento Organizacional*. México: Nueva Editorial Interamericana.
- [8] Kuhnen, C. M., & Tymula, A. (2012). Feedback, self-esteem and performance in organizations. *Management Science*, 58 (1), 94-113.
- [9] Moos, R.H. (1973). Conceptualizations of Human Environments. *American Psychologist*, 28, 652-665.
- [10] Mujica de González, M. & Pérez de Maldonado, I.(2009). Construcción de un indicador de gestión fundamentado en el clima organizacional. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14, 47,392-410.
- [11] Peiró Silla, J.M. y Prieto Alonso, F. (1996). *Tratado de Psicología del Trabajo II*. Madrid: Ed. Síntesis Psicología
- [12] Wiley, C, (1997). What motivates employees according to over 40 years of motivation surveys. . *International Journal of Manpower*, 18 (3), 263 - 280.