



## Artículo

## Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile



Miguel Alejandro Bustamante-Ubilla<sup>a,\*</sup>, Maderline Lissette Grandón Avendaño<sup>b</sup>  
y María del Carmen Lapo Maza<sup>c</sup>

<sup>a</sup> Director, Centro de Gestión de Instituciones de Salud, Universidad de Talca, Profesor Asociado, Facultad de Economía y Negocios, Universidad de Talca, Talca, Chile

<sup>b</sup> Investigadora, Centro de Gestión de Instituciones de Salud, Facultad de Economía y Negocios, Universidad de Talca, Talca, Chile

<sup>c</sup> Directora, Máster en Gerencia en Servicios de la Salud y Administración de Empresas, Docente Titular Principal, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador

### INFORMACIÓN DEL ARTÍCULO

#### Historia del artículo:

Recibido el 21 de enero de 2015

Aceptado el 11 de agosto de 2015

On-line el 20 de noviembre de 2015

#### Códigos JEL:

J53

M54

#### Palabras clave:

Clima organizacional  
Instituciones de salud  
Dimensiones

### R E S U M E N

El presente estudio tiene por objetivo caracterizar el clima organizacional al interior de 2 hospitales de alta complejidad de Chile, determinando las dimensiones más y menos influyentes. Para su desarrollo se aplicó un cuestionario que consta de 71 variables agrupadas en 14 dimensiones a una muestra de 561 funcionarios. La interpretación de los resultados se realizó a través del análisis del valor promedio estandarizado y su confiabilidad ratificada mediante el alfa de Cronbach. A partir de lo anterior, se determinó que las dimensiones que influyen por encima del promedio fueron: identidad, motivación laboral y responsabilidad; en tanto que las dimensiones que muestran un nivel de impacto por debajo del promedio resultaron ser: equipo y distribución de personas y material, administración del conflicto y comunicación.

© 2015 Universidad ICESI. Publicado por Elsevier España, S.L.U. Este es un artículo Open Access bajo la licencia CC BY (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

### Characterization of organizational climate in high complexity hospitals in Chile

#### A B S T R A C T

The present study aims to characterize the organizational climate in two Hospitals of high complexity in Chile, determining the most and least influential dimensions. A questionnaire consisting of 71 variables arranged in 14 dimensions was applied to a sample of 561 functionaries. The results were interpreted using the standardized analysis of average values and its reliability ratified by means of Cronbach's alpha. It was determined that the dimensions with above average influence were: Identity, labor motivation and responsibility; while the dimensions that have an impact below the average turned out to be: Team and people's distribution and material, conflict administration and communication.

© 2015 Universidad ICESI. Published by Elsevier España, S.L.U. This is an open access article under the CC BY license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

#### JEL classification:

J53

M54

#### Keywords:

Organizational climate  
Health institutions  
Dimensions

\* Autor para correspondencia: Facultad de Economía y Negocios, Universidad de Talca, Avenida Lircay s/n, Talca, Región del Maule, Chile.  
Correo electrónico: [mabu@utalca.cl](mailto:mabu@utalca.cl) (M.A. Bustamante-Ubilla).

## Caracterización do clima organizacional em hospitais de alta complexidade no Chile

R E S U M O

Classificações JEL:

J53

M54

Palavras-chave:

Clima organizacional

Instituições de saúde

Dimensões

O presente estudo tem por objetivo caracterizar o clima organizacional dentro de dois hospitais de alta complexidade do Chile, determinando as dimensões mais e menos influentes. Para o seu desenvolvimento aplicou-se um questionário que consta de 71 variáveis agrupadas em 14 dimensões, a uma amostra de 561 funcionários. A interpretação dos resultados realizou-se através da análise do valor padronizado médio e sua confiança ratificada mediante o alfa de Cronbach. Do acima exposto, determinou-se que as dimensões que influenciam acima da média foram: identidade, motivação no trabalho e responsabilidade; enquanto as dimensões que mostram um nível de impacto abaixo da média resultaram ser: equipe e distribuição de pessoas e material, gestão de conflitos e comunicação.

© 2015 Universidad ICESI. Publicado por Elsevier España, S.L.U. Este é um artigo Open Access sob a licença de CC BY (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

### 1. Introducción

En general, el sector de la salud es el proveedor básico del derecho a la misma (Arnoletto y Díaz, 2009; OMS, 2009) y es considerado en Chile como uno de los espacios más complejos del acontecer nacional, primero, porque el país enfrenta un proceso de envejecimiento progresivo con una población cada vez más longeva y, segundo, porque se enfrenta a una ciudadanía más demandante de sus derechos que desafía las capacidades del sistema de salud, alterando las relaciones humanas y, eventualmente, la actitud de las personas hacia sus obligaciones laborales (Colegio Médico de Chile, s/f).

En este sentido, a nivel nacional e internacional se han realizado múltiples estudios del clima organizacional, diagnosticando sus impactos sobre la calidad de los servicios de salud prestados a la población usuaria (Bernal, Pedraza y Sánchez, 2015). Complementariamente, algunos trabajos se han enfocado en tópicos relativos a la oportunidad de la atención, los desafíos derivados del empoderamiento social y la necesidad de lograr la excelencia en la provisión de servicios de salud (OMS, 2013), dando cuenta de la diversidad de estudios y enfoques aplicados en la investigación en estas materias.

De forma similar, a nivel hospitalario y de servicios de salud, se han estudiado los efectos del entorno laboral en la satisfacción de las personas y cómo esta influye en la calidad de las atenciones (Greenslade y Jimmieson, 2011; Puch, Ruiz y Almeida, 2012; Segura, 2012), en tanto que desde la perspectiva del contexto interno, se ha confirmado que el ambiente laboral es la base del desarrollo y mejora continua de las instituciones médicas complejas (Acevedo, Farías, Sánchez, Astegiano y Fernández, 2012; Urquiza, 2012; Segredo, 2013), ratificando la mejora continua por medio de indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios (Jiménez, 2004).

Considerando los diversos estudios citados con relación a los enfoques, coberturas, temas y perspectivas teóricas aplicadas, se ratifica el propósito de este trabajo que busca caracterizar la percepción de los funcionarios hospitalarios para identificar cuáles son las dimensiones del clima organizacional que más o que menos inciden en la conducta de los miembros de la organización (Senic y Marinkovic, 2013; Santa Eulalia y Sampedro, 2012).

Adicionalmente, recogiendo los resultados obtenidos en los estudios previos de clima organizacional así como de la literatura disponible y, sintetizando las preocupaciones de investigación de este trabajo, se definen las siguientes preguntas de investigación: primero, ¿cuáles son las dimensiones que más inciden en el clima organizacional de los hospitales de alta complejidad? y segundo, ¿cómo se expresan y ponen de manifiesto, entre los funcionarios hospitalarios, las variables que conforman el clima organizacional?

Sobre la base de lo señalado, el presente trabajo mide el clima organizacional en 2 hospitales complejos de Chile y determina

las dimensiones clave, mejor evaluadas o menos valoradas, que lo explican. Para ello, el estudio se estructura a partir de una síntesis conceptual seguida de la definición de objetivos y metodología pertinente. Más adelante, se describe la elaboración y aplicación de un cuestionario estructurado que recoge las percepciones de los entrevistados respecto de dimensiones definidas por la literatura entre las cuales se menciona estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calidez, apoyo, administración del conflicto, identidad, estilo de supervisión, motivación laboral, estabilidad laboral, oportunidad de desarrollo, comunicación y, equipos y distribución de personas y material (Litwin y Stringer, 1968; Newman, 1977; Astudillo, 1985). Finalmente, se detallan los resultados y se presentan las conclusiones y hallazgos obtenidos en la investigación.

### 2. Marco conceptual

En este apartado se presenta una síntesis de los conceptos de clima organizacional, se detallan algunos enfoques y se define el modelo más adecuado que enmarca el desarrollo del presente trabajo.

Desde una perspectiva teórica amplia y considerando lo señalado por Ostroff, Kinicky y Tamkins (citados en Lisbona, Palací y Gómez, 2008), quienes asocian la cultura y el clima organizacional al campo de la psicología industrial y esta al comportamiento de las organizaciones, el presente trabajo se define en torno a un modelo de análisis de percepciones laborales, de tal forma que el clima organizacional es considerado como un factor esencialmente cambiante y de corto plazo, mientras que la cultura organizacional se entiende como un constructo de largo plazo que define comportamientos aceptados y estables de individuos insertos en un escenario organizacional.

Es por ello por lo que, recurriendo a los argumentos más estrechamente relacionados con el clima organizacional, este caracteriza las organizaciones principalmente desde las percepciones de los sujetos (Segredo, 2013), por una parte, valorando políticas y prácticas de gestión y, por otra, reconociendo las condiciones del ambiente de trabajo (Santa Eulalia y Sampedro, 2012).

Para otros investigadores, el clima organizacional puede ser analizado por lo menos bajo 3 perspectivas distintas: i) el denominado enfoque estructural, ii) el enfoque SAD (selección-atracción-desgaste) y iii) el enfoque interaccionista simbólico. Por supuesto, todas estas perspectivas se basan en cierta etiología de los climas organizacionales (Reichers y Schneider, 1990; Schneider y Reichers, 1983) que conjuntamente definen dimensiones y variables de las relaciones humanas así como procedimientos regulatorios que ordenan el actuar en las organizaciones.

En general, los estudios de clima organizacional analizan la influencia sobre la conducta humana de los elementos estructurales

Download English Version:

<https://daneshyari.com/en/article/997579>

Download Persian Version:

<https://daneshyari.com/article/997579>

[Daneshyari.com](https://daneshyari.com)