

CLIMA ORGANIZACIONAL EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE LA MICRO RED VILLA EN EL AÑO 2014

ORGANIZATIONAL CLIMATE IN HEALTH ESTABLISHMENT OF MICRO RED VILLA IN 2014

Diana Picoy Romero¹

RESUMEN

Objetivo: Conocer el clima organizacional en establecimientos de salud de la Micro Red Villa en el año 2014.

Material y métodos: Estudio observacional, descriptivo y transversal. La muestra estuvo conformada por todos los trabajadores asistenciales y administrativos en actividad laboral durante el año 2014 de los 13 establecimientos de salud de la Micro Red Villa. La muestra se calculó de acuerdo a lo propuesto a la R.M. N° 623-2008/MINSA al 50% más 1 del total de trabajadores de cada establecimiento, así mismo se consideró un 10% adicional para salvaguardar el tamaño mínimo de la muestra.

Resultados: Nos permiten identificar las fortalezas y oportunidades de mejora dentro de la organización. El clima organizacional percibido por los trabajadores de los centros de salud que pertenecen a la Micro Red Villa alcanza un puntaje de 74.64; donde cultura organizacional, diseño organizacional y potencial humano tienen un puntaje de 74.62, 24.84 y 25.59 respectivamente.

Conclusión: El clima organizacional en los establecimientos de salud de la Micro Red Villa es "Por Mejorar". La variable cultura organizacional es calificada como "Saludable" y las variables diseño organizacional y potencial humano son calificadas como "Por Mejorar".

PALABRAS CLAVE: Clima organizacional; Calidad; Usuario interno.

ABSTRACT

Objective: To know the organizational climate in health establishment of Micro Red Villa in 2014.

Material and methods: Observational, descriptive study. The sample consisted of all health care workers and administrative work activity during the year 2014 of the 13 health establishment Micro Red Villa and was calculated according to the proposed R.M. N° 623-2008/MINSA to 50% plus 1 of the total workers in each establishment, and it was considered an additional 10% to safeguard the minimum sample size.

Results: They allow us to identify strengths and opportunities for improvement within the organization. The organizational climate perceived by workers in health centers belonging to the Micro Red Villa achieves a score of 74.64; where organizational culture, organizational design and human potential with a score of 74.62, 24.84 and 25.59 respectively.

Conclusion: The organizational climate in the health facilities of the Micro Red Villa is "to improve". Organizational culture variable is described as "Healthy" and organizational design variables and human potential are rated as "to improve".

KEY WORDS: Organizational climate; Quality; Internal user.

¹ Médico cirujano general, egresada de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Ricardo Palma.

Correspondencia:

Dra. Diana Picoy Romero

Dirección:

Pasaje Río Po 162 - Urb. Las Praderas de La Molina

Teléfono: 3658206 / **Celular:** 943079658

Correo electrónico:

dianapicoy88@gmail.com

INTRODUCCIÓN

En los diferentes centros de salud pertenecientes al Ministerio de Salud (MINSA) laboran personal profesional de la salud, técnicos administrativos, técnicos asistenciales y auxiliares; que apoyan los procesos administrativos que se desarrollan en cada uno de establecimientos de salud, con la finalidad de cumplir la política establecida por el Ministerio de Salud, cuyo objetivo principal se centraliza en el hecho de disminuir los casos de enfermedades en general, utilizando estrategias de prevención y promoción masiva.¹

Durante los últimos años en el Perú la atención en Salud con Calidad se ha convertido en un tema trascendental para las diferentes entidades públicas y privadas que intervienen en la prestación del servicio, debido a la repercusión que tiene directamente sobre el estado de salud del paciente y los beneficios administrativos y económicos para las entidades. Se ha identificado que dentro de la atención en Salud con Calidad, uno de los componentes principales y más influyentes, es el recurso humano, quien enmarcado dentro de un clima organizacional satisfactorio puede hacer que las instituciones alcancen los objetivos propuestos para este aspecto.

Las instituciones de salud son influenciadas por diversos factores que inciden en su eficacia, algunos de ellos son los diferentes estilos de liderazgo de los directores ejecutivos que duran tan poco en el cargo, el deficiente empleo de la comunicación, la alta rotación del personal asistencial y administrativo sin previo aviso, el choque entre los valores de la institución y los valores individuales del personal; todo ello genera un descontento que lógicamente repercute en los ambientes de trabajo, desarrollando climas laborales ambiguos, tensos y autoritarios que merman la eficiencia del personal en sus actividades, sin perder de vista el comportamiento de éste, que en el común de los casos muestran falta de interés y participación ante lo que sucede en la institución, afectando directamente la calidad de servicio que se brinda.²

El clima organizacional tiene una relación muy estrecha con el proceso de mejoramiento continuo, la cual debe ser una variable a ser estudiada; ya que permite el análisis completo, cómo el trabajador del establecimiento de salud percibe su ambiente de trabajo en sus tres dimensiones: de especialidad o técnica, de confort y de liderazgo.

En este contexto se ha considerado de suma importancia la medición del clima organizacional con el objetivo de determinar y contrastar si existen problemas organizativos y gerenciales que pudieran estar influyendo sobre la productividad o desempeño de los trabajadores.³

El deterioro del clima organizacional dentro de las instituciones de salud comprende entonces un punto negativo

en la búsqueda de la calidad en la atención en salud debido a que afecta el compromiso de los colaboradores con la institución. Por lo expresado, el objetivo de este trabajo se centra en conocer el clima organizacional en establecimientos de salud de la Micro Red Villa en el año 2014.

MATERIALES Y MÉTODOS

El diseño de investigación del presente trabajo es de tipo observacional, descriptivo y transversal.

Para la medición de clima organizacional, la muestra estuvo conformada por todos los trabajadores asistenciales y administrativos en actividad laboral durante el año 2014 de los 13 establecimientos de salud de la Micro Red Villa, con un tiempo de trabajo no menor a 3 meses, cumpliendo con algún cargo funcional dentro de la Micro Red Villa. La muestra de trabajadores, se halló de la suma del cálculo que se realizó propuesto a la R.M.Nº 623-2008/MINSA al 50% más 1 del total de trabajadores de cada establecimiento, así mismo se consideró un 10% adicional para salvaguardar el tamaño mínimo de la muestra, procediendo a identificar a los trabajadores de las diferentes áreas de los establecimientos, a quienes se les aplicó la encuesta. El total de muestra en la Micro Red Villa es de 194.

DISCUSIÓN

La población encuestada en la Micro Red Villa, es mayoritariamente de sexo femenino 71.1% y el grupo ocupacional asistencial es 77.8%. Otra de las características es la condición laboral, se encuentran en condición de contratados el 77.8% de trabajadores. La edad promedio de los encuestados es de 47.8 años, siendo la edad menor de 23 años y la edad mayor 70 años.

Los encuestados están laborando en promedio 17.1 años en la Micro Red y 11.7 años en el puesto que actualmente ocupan. Con excepción del sexo, los resultados son similares al estudio realizado en el Instituto Nacional de Salud del Niño (INSN) en el año 2011, en donde las características de la población correspondían en su mayoría al sexo masculino en 57%, al grupo ocupacional asistencial en un 70% y los años promedio en el puesto actual es de 13.2 años. Por otro lado, en el Hospital de Ica las características de la población son similares al de este estudio, la mayoría fueron de sexo femenino y del grupo ocupacional asistencial.

Con respecto a la variable de potencial humano, un recurso importante para lograr los objetivos de la organización, alcanza un puntaje "Por Mejorar" y su dimensión recompensa alcanza un puntaje "No Saludable", importante para generar un clima apropiado en la organización pero siempre y cuando se incentive al empleado en hacer bien su trabajo y si no lo hace bien, se

le impulse a mejorar en el mediano plazo. Asimismo, en el estudio clima organizacional Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas en el año 2012, la variable potencial humano y su dimensión recompensa son calificados como "por Mejorar". A diferencia del clima organizacional en el INSN 2013, que si bien la variable potencial humano se califica como "Por Mejorar", se debe intervenir prioritariamente en la dimensión recompensa.

En los establecimientos, Centro de Salud (C.S.) San Genaro de Villa, C.S. Túpac Amaru de Villa, C.M.I.S. Buenos Aires de Villa, Puesto de Salud (P.S.) Nueva Caledonia, P.S. Vista alegre de Villa y P.S. Los Incas, se encontró como "no saludables" la dimensión remuneración. Ésta dimensión es importante, ya que los trabajadores al sentirse satisfechos tendrán un buen desempeño del trabajo, satisfaciendo las expectativas individuales y grupales de forma que el individuo percibe un fuerte relación entre esfuerzo y recompensa. La motivación y percepción personal del trabajo se combina para crear un desempeño o rendimiento.

Otra de las variables descritas es el diseño organizacional que representa los resultados de un proceso de toma de decisiones que incluyen fuerzas ambientales, factores tecnológicos y elecciones estratégicas. Dentro de la Micro Red Villa la encontramos como "Por Mejorar", le corresponde un puntaje de 24.84 y su dimensión remuneración se encuentra como "No saludable". De la misma manera, en el INSN en el año 2011 se encontró como "no saludable" la dimensión remuneración y la variable diseño organizacional "Por Mejorar".

En los establecimientos, C.S. San Genaro de Villa, P.S. Defensores de Lima, P.S. San Juan La Libertad, C.S. Túpac Amaru de Villa, C.M.I.S. Buenos Aires de Villa, P.S. Nueva Caledonia, P.S. Los Incas, C.S. Delicias de Villa, P.S. Mateo Pumacahua y P.S. Santa Teresa de Chorrillos se encontró como "No Saludable" la dimensión remuneración; lo que nos muestra la insatisfacción de los trabajadores con el salario que perciben por los servicios prestados a la organización, que influyen en su productividad y rendimiento.

Asimismo, la variable cultura organizacional descrita, alcanza un puntaje de 24.21, que corresponde a "Saludable"; ya que, dentro de ésta, la dimensión identidad se encuentra como "Saludable". En todos los establecimientos de salud en el 100% se encontró como "Saludable" esta dimensión. En otros establecimientos como INSN en el año 2011 y en el 2013 y en el Hospital General de Ica también se encontraron la dimensión identidad como "Saludable".

Es importante tener la dimensión identidad con un

clima "saludable", ya que muestra que los trabajadores de los centros de salud de la Micro Red Villa pueden tomar la responsabilidad para un cambio y desarrollo de la organización, pues es una dimensión primordial para las instituciones de salud contar con recursos humanos que estén altamente identificados y comprometidos con su institución, para alcanzar niveles altos de calidad. La identidad es una de las dimensiones principales, porque en la actualidad es necesario que las instituciones de salud lidien entre ellas y tengan altos niveles de calidad. Identidad es una de las dimensiones que fueron reconocidas entre las más importantes y valiosos componentes del desempeño general, como es la sensación de compartir los objetivos personales con la organización y que evidencia el compromiso de los trabajadores con la institución.

El clima organizacional percibido por los trabajadores de los centros de salud que pertenecen a la Micro Red Villa alcanza un puntaje de 74.64, que corresponde a un clima "Por Mejorar". Éste puntaje es menor al obtenido en el Instituto Nacional de Salud del Niño en el año 2013 que fue de 78.47 que también corresponde a un clima "Por Mejorar". Del mismo modo, en el Hospital de Huacho y Hospital de Ica el clima organizacional corresponden a "Por Mejorar".

De los 13 establecimientos que pertenecen a la Micro Red, encontramos que sólo en los P.S. Santa Isabel de Villa y P.S. Vista alegre de Villa, se encuentran climas "Saludables", a diferencia de los demás establecimientos de salud pertenecientes a la misma, que se encuentran un clima "Por Mejorar".

Las instituciones no sólo pueden basarse exclusivamente en la productividad y el rendimiento, es muy importante edificar un clima organizacional bueno, ya que los centros hospitalarios son un espacio de convivencia, y no son únicamente un lugar de trabajo, que permite que las personas se puedan desarrollar.

También se hizo un análisis de las cinco preguntas que tuvieron mayor porcentaje de respuestas en desacuerdo, encontrándose que éstas eran referidas a la remuneración y recompensa. Igualmente se analizó las cinco preguntas en las que el mayor porcentaje de trabajadores estuvo de acuerdo, encontrando que el 76.3% estuvo de acuerdo en la pregunta "me interesa el desarrollo de mi institución". Su importancia implica, que cuando los directivos de una institución se dan cuenta que sus trabajadores desean aportar al éxito común y se empeñan en buscar y utilizar métodos que permitan esa contribución, hay mayor probabilidad que se obtengan mejores decisiones, altísimas tasas de productividad y una calidad del servicio prestado

RESULTADOS

Tabla 1. Características de la muestra de la Micro Red Villa, durante el año 2014.

VARIABLES	N°=194	
	N°	%
Sexo de entrevistados	Femenino	138 71.1%
	Masculino	56 28.9%
Grupo ocupacional	Administrativos	43 22.2%
	Asistenciales	151 77.8%
Condición laboral	Nombrados	43 22.2%
	Contratados	151 77.8%
Edad en años de los entrevistados	Menor edad	23
	Edad promedio	47.8
	Mayor edad	70
Años de servicio de los entrevistados en la institución	Menor tiempo	1
	Tiempo promedio	17.1
	Mayor tiempo	40
Años de servicio de los entrevistados en el puesto actual	Menor tiempo	1
	Tiempo promedio	11.7
	Mayor tiempo	37

Fuente: Resultados de la encuesta de clima organizacional realizada en los servicios del puesto de salud de la Micro Red Villa, durante el año 2014.

Tabla 2. Resultado global y por dimensiones del clima organizacional de la Micro Red Villa, durante el año 2014.

EVALUACIÓN DE LA PUNTUACIÓN							
	Variable/ Dimensión Clima	Rango de Puntuación	No Saludable	Por Mejorar	Saludable	Puntuación	Evaluación
	Clima Organizacional	28 a 112	Menos de 56	56 a 84	Más de 84	74.64	Por Mejorar
Var 1	Cultura de la Organización	8 a 32	Menos de 16	16 a 24	Más de 24	24.21	Saludable
Dim 2	Conflicto y cooperación	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	5.36	Por Mejorar
Dim 8	Motivación	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	8.42	Por Mejorar
Dim	Identidad	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	10.43	Saludable
Var 2	Diseño Organizacional	9 a 36	Menos de 18	18 a 27	Más de 27	24.84	Por Mejorar
Dim 10	Remuneración	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	3.54	No Saludable
Dim 11	Toma de decisiones	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	5.38	Por Mejorar
Dim 1	Comunicación Organizacional	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	9.05	Saludable
Dim 4	Estructura	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	6.88	Saludable
Var 3	Potencial Humano	11 a 44	Menos de 22	22 a 33	Más de 33	25.59	Por Mejorar
Dim 9	Recompensa	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	5.89	No Saludable
Dim 7	Liderazgo	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	4.80	Por Mejorar
Dim 6	Innovación	4 a 16	Menos de 8	8 a 12	Más de 12	9.80	Por Mejorar
Dim 3	Confort	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	5.10	Por Mejorar

Fuente: Resultados de la encuesta de clima organizacional realizada en los servicios del Puesto de Salud de la Micro Red Villa, durante el año 2014.

muy elevado del ambiente laboral. Además la posibilidad de aumentar el nivel de satisfacción de los trabajadores del sistema depende de que las remuneraciones y estímulos se ajusten a las expectativas.

En conclusión, el clima organizacional en los establecimientos de salud de la Micro Red Villa es "Por Mejorar". La variable cultura organizacional es calificada como

"Saludable" y las variables diseño organizacional y potencial humano son calificadas como "Por Mejorar".

Fuente de financiamiento: Autofinanciado.

Conflicto de interés: Los autores declaran no tener conflictos de intereses en el estudio.

Recibido: 28 de Octubre de 2015

Aprobado: 30 de Noviembre de 2015

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Robbins, Stephen y col. "Comportamiento Organizacional. Conceptos, Controversias y Aplicaciones". (México: Prentice-Hall Hispanoamérica, 1987, p.439) http://www.researchgate.net/publication/40937082_El_Comportamiento_organizacional__conceptos_controversias_y_aplicaciones. México, 2004.
- García Corcuera, Luis y col. Ministerio de Salud. Documento Técnico: Política Nacional de Calidad en Salud. http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/politica_nacional_calidad.pdf. RM N° 727- 2009/MINSA-PERÚ.2009.
- Reyes Puma, Nora y col. "Documento Técnico: Normas técnicas de estándares de calidad para hospitales e institutos especializados". <http://www.minsa.gob.pe/>. Lima, 2003.
- Burton, Joan. "Creación de entornos de trabajo saludables: un modelo para la acción". http://www.who.int/occupational_health/healthy_workplaces_spanish.pdf, Organización Mundial de la Salud, 2010.
- Gerónimo Meza, José Luis. "Análisis de Situación de Salud 2011 de la Micro Red Villa Red Barranco-Chorrillos-Surco". Dirección de Salud II Lima Sur Perú/MINSA/DISA II Lima Sur/Red Bco.Cho.Sco/Microred Villa.2011.
- Abel Hernán Salinas Rivas y col. Plan para el Estudio del Clima Organizacional 2008 – 2011. Dirección General de Salud de las Personas Dirección de Calidad en Salud Ministerio de Salud Lima, Perú.2008-2011.
- Donavedian A. "An introduction to quality assurance in health care". p. 9 – 15. New York: Oxford University Press; 2003.
- Malagon, Londoño, G. Galan, Morera, R. Ponton, Laverde, Gabriel. Garantía de Calidad en Salud. 2a Ed. Bogotá. Médica Internacional; 2006.
- Organización Mundial de la Salud. "Conferencia Sanitaria Internacional 22 de julio de 1946". Official Records of the World Health Organization, N° 2. p. 100.10 de junio 2012.
- Pérez de Maldonado, I. Maldonado Pérez, M. Bustamante. "Clima organizacional y gerencia: Inductores del cambio organizacional". <http://www.scielo.org/ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-00872006000200009&lng=es&nrm=iso>. Investigación y Postgrado, Caracas, Oct. 2006. 15 de junio 2012.
- Kerglen Botero, Carlos y col. Calidad en Salud en Colombia: Los principios. <http://www.minsalud.gov.co/DocumentosPublicaciones/CALIDADALUDENCOLOMBIA.pdf>. Ministerio de la Protección Social. Bogotá D.C. de Marzo de 2008-2012.
- ISO 9000. "Sistemas de gestión de la calidad". http://www.iso.org/iso/catalogue_detail?csnumber=29280. Suiza. 2000-2012.
- Lazo Gonzales, Oswaldo y col. "Documento Técnico: Sistema de Gestión en Calidad de Salud, en el marco de la Política Nacional de Calidad en Salud, la Descentralización y el Aseguramiento Universal en Salud". Ministerio de Salud. 2010.
- Ramírez, Eugenio. "Hablemos de gerencia: enfoque futurista". <http://opac.fmoes.edu.sv/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=14050>. San José-Costa Rica, 1996.
- Montero Chacón, Douglas. "Los factores de la cultura organizacional y su relación en la satisfacción de los médicos y los pacientes en la consulta externa". Rev. cienc. adm. financ. segur. soc vol.6 n.1 San José- Cosa Rica. Junio. 1998.
- Abel Hernán Salinas Rivas y col. Ministerio de Salud. Documento técnico: Metodología para el estudio del Clima Organizacional. RM N°623-2008/MINSA. Segunda edición, Agosto 2009.
- Oficina de Gestión de la Calidad del Instituto Nacional de Salud Del Niño. "Clima organizacional". INSN. Perú. 2013.
- Del Rio Mendoza, Jeny; Munares Lovaton, Alicia; Montalvo Valdez, Hugo y col. "Clima organizacional en trabajadores de un Hospital General de Ica en el 2013". <http://rev.med.panacea.unica.edu.pe/ica-Peru>. Rev. Med panacea. Ica- Perú. 2013.
- Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital de Huacho. "El Clima laboral imperante en el Hospital de Huacho de enero a setiembre del año 2010" www.hduacho.gob.pe/serverweb/calidad/.../EncuestaClima2010.pdf Huacho-Lima. 2010.
- Aldo Carrillo y Espinoza y col. Medición del Clima Organizacional Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas en el año 2012. Ministerio de Salud. Oficina Gestión de la Calidad – INCN. Lima-2012.
- Sánchez Coronel, Danilo y col. "Relación entre la percepción del clima organizacional con el estrés laboral en trabajadores del instituto Nacional de Ciencias Neurológicas en el año 2011". http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/rev_academica/2013_n1/pdf/a12v20n1. Lima, 2012.
- Mainegra Santa Eulalia, José Marcos; Sampedro, Betty Alicia y col. "Clima organizacional en instituciones de atención primaria de salud". <http://www.revmatanzas.sld.cu/revista%20medica/ano%202012/vol5%202012/tema11.htm>. Policlínico Docente Isidro de Armas. La Habana, Cuba. 2012.
- Cabrera Oyague, María Gabriela y col. "El Clima Organizacional y la percepción del usuario externo sobre la atención recibida en el INSN en 2011". Oficina de gestión de la calidad. MINSA.INSN. Lima-2001.
- Bobbio, Lucía y Ramos, Willy. "Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú". Rev. perepidemiol. Lima. 2012.
- Lázara Caridad, Faibe Abril. "Percepción de familias y trabajadores, sobre el Centro de Rehabilitación Integral Pediátrico Senén Regueiro". Redalyc (Red de Revistas Científicas de América Latina, El Caribe, España y Portugal) . La Habana-Cuba.2011.
- Muñoz Maldonado y Soriano Márquez. "Relaciones interpersonales del personal de enfermería y su influencia en la calidad de la atención del paciente coronario". Rev. de Ciencias de la Salud. Perú 2007.
- Chiang Vega, María Margarita; Salazar Botello, Carlos Mauricio y Núñez Partido, Antonio. "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en un Establecimiento de Salud Estatal: Hospital Tipo 1" en el año 2007 en Concepción Chile". Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal. www.redalyc.org. Chile-2007.
- Cabrejos Paredes, José y col. "Influencia del tipo de cultura organizacional en los resultados del programa de mejora continua de calidad, establecimiento Max Salud, Lambayeque 2003". Rev. Acad. PerúSalud13 (2). Perú- 2006.
- Chiavenato I. "Administración de Recursos Humanos" Ed. Mc Graw Hill Interamericana. Bogotá-Colombia. 1994.