



El clima organizacional: factor estratégico del capital intelectual en el sector salud

*Bernal González Idolina¹, Castillo Hernández Lázaro²,
Valentin Mballa Louis³, Ortega Velázquez Aida⁴*

^{1,2}Universidad Autónoma de Tamaulipas

^{3,4}Universidad Autónoma de San Luis Potosí

Resumen

Analizar el capital intelectual (CI) como activo indispensable para el buen funcionamiento de las organizaciones se ha convertido en herramienta valiosa para el logro de ventajas competitivas, observándose una creciente transición de una economía que tradicionalmente se sustentaba en bienes tangibles a una basada en variables gerenciales que no cuentan con un valor contable establecido para la institución, sino que reside en el conocimiento de las personas, la satisfacción de los empleados, el know-how de la organización, entre otros conceptos que coadyuvan al desarrollo corporativo. Bajo este contexto, uno de los aspectos que mayor impacto tienen en la gestión del CI es el clima organizacional (CO), factor estratégico que contribuye sustancialmente en el rendimiento, calidad del trabajo, productividad laboral y demás elementos importantes para el éxito de la organización.¹

Palabras clave: Capital intelectual, clima organizacional, sector salud

Abstract

Analyze the intellectual capital (CI) as an essential asset for the proper operation of organizations has become a valuable tool for achieving competitive advantage, showing an increasing transition from an economy that traditionally was based on tangible goods, to one based on management variables that do not have an established book value for the institution, but resides in the knowledge of people, employee satisfaction, the know-how of the organization, among other elements that contribute to corporate success. In this context, one of the aspects that have the greatest impact on the management of CI is the organizational climate (CO), a strategic factor that contributes substantially in performance, quality, labor productivity and other important elements.

Keywords: Intellectual Capital, organizational climate, health sector

¹El presente trabajo es parte de las actividades realizadas por la Red "Gestión, Cultura y Comunicación en las Organizaciones" integrada por los Cuerpos Académicos de Gestión pública empresarial (UAT), Innovación y gestión en las organizaciones (UASLP) y Multiculturalidad, Imagen y nuevas tecnologías (UASLP), con el apoyo del Programa para el Desarrollo Profesional Docente (PRODEP), para el período 2015-2016.

Introducción

El clima organizacional es un fenómeno de percepción que influye en el comportamiento humano y desempeño de las personas, por lo que estudiar su impacto en la gestión de los organismos públicos y privados representa áreas de oportunidad para la mejora continua en la productividad del trabajo.

Por definición, el clima organizacional es conceptualizado por diversos teóricos del tema como las características peculiares de una organización que logran diferenciar su personalidad con otras instituciones del sector (Vega, Arévalo, Sandoval, Aguilar y Giraldo, 2006). Analizar la percepción del personal respecto a este fenómeno de estudio puede convertirse en el común de los casos, en el principal insumo para gestionar planes de acción que permitan alcanzar los objetivos institucionales.

En particular en las instituciones de salud pública, el CO es considerado factor estratégico para proponer alternativas de cambio que fomenten el desarrollo organizacional, puesto que un buen clima laboral promueve la participación y lealtad de las personas generando satisfacción en el trabajo y con ello, una cultura de calidad en el servicio.

Los estándares de calidad en salud, particularmente aquellos relacionados con el trato inadecuado e incorrecto que se brinda a los pacientes, así como la deficiente información y en general, la insatisfacción de los usuarios y los profesionales de la salud (Dirección General de Calidad y Educación en Salud, 2007), son también evidencia importante que manifiestan la relevancia por estudiar el entorno laboral en que las instituciones de salud prestan sus servicios, pues las constantes demandas de la sociedad obligan a estos organismos a contrarrestar los elementos que pudieran afectar su rendimiento laboral (Segredo, 2013).

Por tanto, a partir de este planteamiento, el presente estudio está orientado a analizar el clima organizacional como activo intangible que, de acuerdo a la teoría de capital intelectual, representa un componente vital para el buen funcionamiento y desarrollo organizacional. La finalidad de la indagación versa principalmente en la posibilidad de comprender los aspectos intangibles que hacen de la atención médica un servicio confiable y oportuno y que, desde la perspectiva del CI, pueden generar ventajas competitivas para las instituciones del sector.

El estudio inicia con la descripción del capital intelectual, su importancia y clasificación de sus componentes principales para posteriormente, enfocar la atención a la fundamentación teórica del clima organizacional centrando su análisis en el sector salud. Finalmente, como último apartado, se detallan las conclusiones y recomendaciones a que dio lugar la investigación e interpretación de la información analizada.

El capital intelectual: activo de valor intangible para las organizaciones

Para Kaplan y Norton (1996), los activos intangibles son recursos identificables de carácter no monetario y sin apariencia física que permiten a las empresas desarrollar relaciones con los clientes para crear y mantener su lealtad, atraer nuevos mercados y brindar un servicio con mayor eficiencia, ello a través de la introducción o desarrollo de productos y servicios innovadores de alta calidad y bajo costo, destinados a cubrir segmentos de mercado y movilizar las competencias de los empleados hacia los procesos del negocio, desarrollando mejores prácticas, capacidades y tiempos de respuesta.

Un ejemplo preciso en que se basan los activos intangibles es la información interna y externa con que cuenta la organización, motivo por el cual los participantes de la misma deben dirigir sus esfuerzos

en dos direcciones, una hacia dentro de la compañía construyendo su estructura interna, y otra hacia fuera de la institución para relacionarse con los clientes (Grant, 1991; Sveiby, 2001). Lo anterior debido a que de común acuerdo, varios autores señalan que los recursos tangibles no tienen una base lo suficientemente durable como para sustentar las estrategias corporativas dado que son demasiado visibles para la competencia, de tal manera que se debe centrar el interés en activos intangibles que permitan lograr ventajas competitivas dentro y fuera de la corporación, haciendo uso de recursos y capacidades organizativas tales como el conocimiento e intelecto del personal (Dierickx y Cool, 1989; Barney, 1991; Grant, 1991).

Es decir, los activos intangibles son quienes pueden mejorar el desempeño organizacional en vías de lograr una organización inteligente, pero no son suficientes por sí solos, puesto que gestionar este tipo de recursos involucra la planeación de objetivos, el establecimiento de políticas y principalmente la colaboración del personal para ejecutar su trabajo. Es a partir de ello que gestionar eficientemente los activos intangibles implica la implementación de un nuevo enfoque, que permita combinar la información de la organización con la capacidad intelectual de sus recursos humanos, a fin de dar valor a los productos o servicios que esta produce, permitiendo además el desarrollo de nuevas tecnologías, metodologías y estrategias de mejora para la institución, puesto que la economía basada en el conocimiento implica nuevas formas de gestionar las organizaciones, en las cuales su activo más importante es el capital humano.

Lavín, Pedraza, Bernal y Marmolejo (2015) señalan que, si se toma en cuenta el intelecto de las personas, es posible decir que se está trabajando con el intangible que genera mayor valor a la organización ya que son las capacidades del personal las que hacen probable traducir los planes establecidos en objetivos logrados, aspecto que denota la importancia y la necesidad de valorar al capital intelectual como activo indispensable para el buen funcionamiento de las organizaciones. Para Stewart (1998), el capital intelectual representa la suma de todos los conocimientos que poseen los empleados y que otorgan a la empresa una ventaja competitiva. En tanto que Edvinsson y Malone (1999), refieren que el capital intelectual incluye no sólo el potencial del cerebro humano, sino también las marcas de fábrica, los nombres de los productos e incluso las inversiones que la empresa realizó en el pasado y que, aunque contablemente no se hayan registrado, el mercado sí lo está considerando.

Otros autores como Dierickx y Cool (1989) señalan que el CI es simplemente el stock de conocimiento en la empresa, mientras que Robinson y Kleiner (1996) afirman que se encuentra formado por los conocimientos, las habilidades, la experiencia, los sistemas de información, la propiedad intelectual y las estructuras organizativas. Misma interpretación manifiestan Stewart (1998) y Cañibano, García y Sánchez (1999) quienes definen al CI como la amalgama de conocimientos, aspectos tecnológicos, estructurales y de los miembros que conforman la organización y que no es fácil de cuantificar, pero que ofrecen ventajas, si se sabe entender y utilizar para el bien de las empresas. De ahí que se concluye que el capital intelectual está conformado por todos los recursos intangibles y por sus interconexiones, considerando como recursos a todos aquellos factores que contribuyen a la generación de valor para la empresa y que se encuentran, directa o indirectamente, bajo el control de la misma.

La definición de CI, como es de hacer notar, ofrece un amplio alcance de su enfoque por lo que, ante esta situación, en los últimos años se ha desarrollado un consenso que pretenden valorizar el CI desde diferentes dimensiones, mismas que se encuentran delimitadas por los aspectos inmersos en las organizaciones, pero que sostienen una estrecha interrelación entre ellas, puesto que cada componente puede crecer o expandirse, tanto como los otros factores del modelo se lo permitan. De acuerdo con Petty y Guthrie (2000), Roos, Bainbridge y Jacobsen (2001), Bontis (2002) y Ordóñez (2002), los

componentes en que se clasifica el CI son: el capital humano, el capital relacional y el capital estructural. Por lo que a continuación, se analiza la conceptualización de cada una de ellos tal y como han sido concebidas por los distintos autores tanto en sus reflexiones teóricas como en la definición de los modelos que han formulado para su medición.

Capital humano

Las empresas que operan en el actual mundo globalizado requieren de un trabajador con competencias, actitudes y agilidad intelectual que le permitan un pensamiento crítico y sistémico dentro de un entorno tecnológico competitivo (Bontis, 2002). En este contexto, el capital humano ha sido definido como generador de valor y fuente potencial de innovación para la empresa, propiciando la renovación estratégica de la corporación (Bontis, 1998).

Al respecto, Petrash (1996), Euroforum (1998), Bueno (2000), Camisón, Palacios y Devece (2000) y Ordóñez (2003) conciben el capital humano como el componente del CI que se encuentra integrado por el stock de conocimientos tanto tácitos como explícitos que poseen los miembros de la organización. Bajo esta misma línea de pensamiento, Sveiby (2000) en su monitor de activos intangibles, establece una dimensión a la que denomina competencias de los trabajadores y que es definida como la capacidad que tienen los miembros de la organización para actuar ante diferentes situaciones y crear tanto activos materiales como inmateriales.

Brooking (1997) en complemento a lo ya señalado, presenta la clasificación del capital humano con el nombre de activos centrados en el individuo e incluye en ella, entre otros, activos como la pericia colectiva, la capacidad creativa, la habilidad para resolver problemas y el liderazgo. Del mismo modo, Edvinsson y Malone (1999), Sullivan (1999), Pérez (2000) y Nevado y López (2002) consideran que esta perspectiva se encuentra compuesta por todas las capacidades individuales como los conocimientos, las destrezas y la experiencia de los empleados y directivos que permiten incrementar su productividad y su contribución a la generación de valor de la empresa.

El capital humano, según Skandia (1996) representa el valor acumulado de las inversiones que las empresas realizan en la formación de los empleados. De ahí que el capital humano también es definido como aquel conocimiento que pierde la empresa cuando sus empleados la abandonan y que, por tanto, presenta dificultades para ser retenido en ésta (Sveiby, 2000; Roos et al., 2001). Por ello es que las organizaciones deben intentar retener a los empleados más valiosos, al recompensar de forma adecuada a aquellos trabajadores que sean los portadores del capital intelectual que genere ventaja competitiva para la institución (Sveiby, 2000).

Capital relacional

Tanto los individuos como las organizaciones son entes que no pueden sobrevivir aislados, por el contrario, se relacionan con el exterior. Así, las relaciones de este tipo que aportan valor a la empresa son las que deben ser consideradas capital relacional. Este tipo de capital incluye el valor que generan las relaciones de la empresa, no sólo con clientes, proveedores y accionistas, sino con todos sus grupos de interés, tanto internos como externos (Stewart, 1998; Roos et al., 2001; Ordóñez, 2003); es decir, es el conocimiento que se encuentra incluido en las relaciones de la organización (Bontis, 1998).

Desde otro punto de vista el capital relacional es la percepción de valor que tienen los clientes cuando hacen negocios con sus proveedores de bienes o servicios (Petrash, 1996). De este modo, algunos

indicadores que muestran el desarrollo de este capital dentro de la organización son, por ejemplo, el índice de repetición de los clientes, la cuota de mercado o el número de alianzas establecidas con otras organizaciones. En complemento, Brooking (1997) denomina a esta dimensión activos de mercado y la define como aquellos recursos que otorgan a la empresa ventaja competitiva en virtud del potencial que se deriva de los bienes inmateriales que guardan relación con el mercado.

Por último, Garcés (2011) menciona que la dimensión de capital relacional o también llamado capital social conforma la red de las relaciones por las que fluye el conocimiento de forma interna y externa y que apoyan el funcionamiento de la organización, basándose en aspectos culturales y valores específicos que hacen la resolución de los problemas más sencilla. A través de este componente se refleja el valor de las relaciones de la empresa con sus clientes en donde influyen los miembros de la organización que establecen y mantienen dichas relaciones, lo cual hace que su gestión siempre posea un factor de incertidumbre mayor que la que tiene los activos pertenecientes al capital estructural (Sveiby, 2000).

Capital estructural

Otra de las clasificaciones más reiteradas en los modelos de capital intelectual es la que ha sido dada a conocer como capital estructural. Dicho tipo de capital ha sido descrito como aquel conocimiento que la empresa ha podido internalizar y que permanece en la organización, ya sea en su estructura, en sus procesos o en su cultura, aun cuando los empleados abandonan ésta (Petrash, 1996; Bontis, Chua y Richardson, 2000; Camisón, et al., 2000). Cabe incluir en esta dimensión todos los intangibles no humanos de la organización, es decir, se pueden considerar dentro del capital estructural desde la cultura o los procesos internos hasta los sistemas de información o bases de datos (Bontis, et al., 2000).

Por su parte, Sveiby (2000) denomina a esta perspectiva componente interno e integra en ella las patentes, las ideas, las estructuras de funcionamiento, la organización administrativa e informática, entre otros elementos que son propiedad de la empresa y que, por tanto, cumplen con la propiedad anteriormente mencionada de permanecer en ésta cuando el empleado se va y que, a su vez, tienen como una de sus características el que pueden ser creados dentro de la empresa o adquiridos en el exterior.

Para Edvinsson y Malone (1999) y Roos et al. (2001) el capital estructural se puede descomponer en otras tres sub clasificaciones que ayudan a conformar la parte no pensante del capital intelectual y que se queda en la organización cuando el trabajador no permanece ya en la misma. Estas dimensiones son el capital organización, el capital renovación y desarrollo y el capital relacional. No obstante, se debe aclarar que en ciertos modelos algunas de estas divisiones conforman una dimensión propia y no son incluidas en el capital estructural, por lo que a fin de evitar confusión, en el presente estudio el capital estructural se enfoca solamente en el conocimiento que poseen las empresas cuando los trabajadores se separan de su cargo y pasa a ser parte de la estructura organizacional, por ejemplo, las rutinas organizativas, las estrategias, los sistemas de planificación y control, los resultados de las investigaciones, la propiedad intelectual, el clima organizacional, entre otros elementos básicos para el funcionamiento de la institución.

El clima organizacional, en particular es el conjunto de características predominantes en el ambiente interno en que operan las organizaciones, las cuales ejercen influencia sobre las conductas, creencias, valores y percepciones de las personas, determinando su comportamiento y niveles de satisfacción

(Álvarez, 2001; Segredo y Reyes, 2004; Méndez, 2006). De ahí su trascendencia en la conformación del capital estructural debido al impacto que sus factores representan sobre los otros componentes del capital intelectual, al influir en la satisfacción de trabajadores (capital humano) y usuarios del servicio (capital relacional), impulsando o debilitando así el crecimiento de la institución.

Es por ello, que de manera específica a continuación se presenta un análisis teórico de este fenómeno de estudio, bajo la óptica de que el clima organizacional es uno de los factores estratégicos principales en la gestión del capital intelectual haciendo posible la consecución de las metas y el logro de los objetivos organizacionales.

Cabe recordar que el análisis de esta variable se enfoca hacia las instituciones del sector salud debido a los constantes cambios en las reformas sanitarias las cuales hacen imperante la necesidad de generar adecuados ambientes de trabajo para el desarrollo de los procesos de atención médica y la calidad de los servicios que se brinda a los pacientes.

El clima organizacional, factor estratégico en el sector salud

La salud es uno de los derechos humanos más relevantes a nivel mundial, ya que representa el sustento para el bienestar social, el trabajo, la cultura y educación de los pueblos, sin ella el nivel de vida de las personas difícilmente será el adecuado para lograr un buen desarrollo físico y emocional. Sin embargo, Frenk, González, Gómez, Lezana y Knaul (2007) señalan que durante la última década el sistema de salud enfrenta grandes retos a considerar, entre ellos la necesidad por aumentar su capacidad de respuesta y la orientación hacia los usuarios, considerando principalmente las expectativas de los pacientes y de los prestadores de servicios, así como el ambiente de trabajo de las instituciones médicas, puesto que un ambiente competitivo contribuye de manera benéfica a alcanzar el equilibrio correcto entre calidad y eficiencia.

Al respecto, Aguirre (1990) comenta que, si bien es cierto que evaluar la calidad de los servicios de salud desde la percepción de los usuarios es una necesidad inherente del acto médico, considerar la satisfacción de las expectativas del trabajador mismo también representa una necesidad de mejora para la atención médica. Es decir, en el marco del sector salud es tarea fundamental garantizar el acceso y la calidad de los servicios de salud que ofrecen las instituciones, haciendo referencia a cuatro criterios básicos: equidad (garantizar el acceso a la salud, dar más a quien más necesita), efectividad (proporcionar servicios adecuados y oportunos), eficacia (hacer uso de tecnología y metodologías apropiadas) y eficiencia (brindar servicios competentes a precios justos) (Williams, 2010). Dichos factores deben estar integrados en un proceso participativo y de interacción dentro de la institución a fin de ofrecer servicios de calidad a los pacientes, pero que a su vez son condicionados por el actuar de quienes prestan los servicios.

En este sentido se puede hacer mención que una de las variables que cobra vida en la percepción de los trabajadores es el clima organizacional, elemento que en mayor o menor grado está relacionado con la satisfacción de los usuarios, puesto que si existe un clima positivo dentro de la institución el cumplimiento de los objetivos y el sentido de pertenencia serán exitosos, de lo contrario, un clima negativo destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto, bajo rendimiento y una mala calidad en la prestación de los servicios por parte de sus trabajadores (Peraza y García, 2004).

De acuerdo con Gan (2007), el trabajo realizado por Elton Mayo entre los años de 1927 a 1939, en las fábricas Hawthorne pertenecientes a la compañía Western Electric, posiblemente sea considerado el primer aporte en la historia del CO, puesto que los experimentos llevados a cabo en dichas fábricas,

ponen de manifiesto la importancia de las relaciones humanas y otras variables de percepción, tales como las condiciones de trabajo, los sentimientos de los empleados, el sentido de pertenencia y los intereses colectivos, como factores determinantes de la productividad y satisfacción de los empleados, aspectos que entre otros, forman parte del clima organizacional.

Al respecto, Brunet (2007) menciona que en la psicología industrial/organizacional el concepto de clima organizacional fue introducido por primera vez por Gellerman en el año 1960; no obstante, sus orígenes teóricos no son tan claros en las investigaciones, por lo que generalmente sus antecedentes se remontan a dos escuelas que son subyacentes en los estudios relacionados con esta variable: la escuela de la *gestalt* y la escuela funcionalista. Ambos enfoques consideran que el comportamiento de los individuos se ve afectado por el medio que los rodea, lo cual ocasiona que el actuar de las personas se vea condicionado por las percepciones que éstas tienen referente a su área de trabajo, las relaciones con sus compañeros y jefes, en general, la percepción de toda la institución a la cual pertenecen.

Por definición, Vega, et al. (2006), señalan que el clima organizacional es un fenómeno que agrupa las particularidades del ambiente físico que definen la personalidad de la institución y la distingue de otras. Mientras que Sandoval (2004) y García, Moro y Medina (2010), mencionan que el clima organizacional es definido por una serie de características objetivas y relativamente perdurables en la organización que pueden intervenir en aspectos laborales, tales como el comportamiento individual, los estilos de dirección, las normas, políticas y de manera general en el sistema organizacional de la institución.

Por otra parte, de acuerdo con Tagiuri (1968) el clima organizacional refiere al ambiente interno de la organización y la forma en como lo experimentan los integrantes de la misma. Litwin y Stringer (1968) al respecto, opinan que es el conjunto de propiedades del ambiente laboral que perciben de manera directa o indirecta las personas y que influyen en sus motivaciones y conductas. De ahí, que derivado de estos conceptos y para efectos del presente estudio, se comprenderá al clima organizacional como la atmósfera que rodea al empleado dentro de una empresa, la cual está compuesta de creencias, valores, cultura y estructura, que obliga al empleado a adaptarse y comportarse de una forma específica, para bien de la organización (logro de objetivos). Análogamente, se puede mencionar que se trata de un aspecto que las empresas experimentan con el objetivo de mejorar la estancia de los empleados, a fin de que se sientan cómodos, satisfechos y motivados para cumplir con las actividades asignadas.

Analizar estas definiciones permite identificar una serie de características que detallan la estructura y alcance del CO (Segredo y Reyes, 2004; Rodríguez, 2005; Vega et al., 2006). Por ejemplo, se puede señalar:

1. Es un fenómeno generalmente perdurable en el tiempo.
2. Refleja la personalidad de la institución.
3. Sus características son percibidas directa o indirectamente por los miembros de la organización.
4. Tiene repercusiones en el comportamiento de las personas, y viceversa, las actitudes y conductas de los individuos influyen en el clima de la organización.
5. Es afectado por variables como el estilo de dirección, sistemas de contratación y despidos, las políticas y procedimientos de la gestión.
6. La insatisfacción laboral puede ser indicador de un mal clima laboral.

7. Influye en los factores organizacionales y la motivación del personal.
8. Permite integrar la persona, los grupos y la organización en general.

De acuerdo con De Araújo, De la Torre, López y Bastos (2011) la importancia de analizar el CO, se fundamenta en la capacidad que este activo intangible posee al coadyuvar a la organización a lograr las estrategias institucionales a través de las habilidades, talento y conocimiento de los empleados, mismos que se verán favorecidos al propiciar ambientes de trabajo de confianza, responsabilidad e iniciativa para el desarrollo de la gestión organizacional.

Particularmente, en salud pública analizar el CO representa el área de oportunidad para mejorar los procesos de atención, puesto que Delgado, Bellón, Martínez, Luna, López y Lardelli (2006) menciona que los centros de salud que buscan garantizar la calidad de los servicios, deben prestar especial atención al ambiente laboral en que se desenvuelven los empleados, bajo la óptica de que este componente es un factor de impacto en el desempeño hospitalario.

Se refuerza esta aseveración con lo señalado por Puch, Ruíz y Almeida (2012) quienes argumentan que estudiar aspectos como el CO en el sector público de la salud resulta conveniente debido al efecto significativo que se puede generar en el desarrollo humano y profesional de los prestadores de los servicios sanitarios. Es decir, evaluar el fenómeno del CO en instituciones de salud, garantiza un beneficio mutuo tanto para los empleados de la organización como para los usuarios externos del servicio, ya que, al existir un ambiente favorable, el rendimiento y actitudes de los colaboradores será benéfico para la asistencia sanitaria que se brindan a la población (Evia, 2011).

Dicho en otras palabras, analizar el CO representa una herramienta estratégica en el desarrollo institucional, al facilitarle a la alta gerencia la detección de áreas susceptibles de mejora respecto a los aspectos que influyen de manera positiva o negativa en su ambiente laboral, motivo por el cual, el estudio de este fenómeno ha cobrado importancia años atrás en instituciones hospitalarias de México y otros países.

Investigaciones realizadas en centros de salud a nivel nacional e internacional ejemplifican lo antes señalado, puesto que los resultados obtenidos logran evidenciar que una buena percepción por parte del personal hacia su ambiente de trabajo, favorece el funcionamiento de la institución, en tanto que percepciones inadecuadas manifiestan inconformidad y se convierte en una debilidad importante para el centro hospitalario (véase Tabla 1).

Interpretar los resultados de los estudios presentados en la Tabla 1, permite definir la importancia que reviste el realizar evaluaciones periódicas del ambiente de trabajo con el objetivo de identificar las percepciones que los propios empleados de la salud poseen respecto a las condiciones en que se brinda la asistencia sanitaria, puesto que a través de este tipo de investigaciones es posible determinar los elementos clave que coadyuvan al buen funcionamiento de la institución, tal como se demuestra en los estudios presentados en la Tabla 1, donde los resultados obtenidos han contribuido a la formulación de alternativas de cambio con la finalidad de subsanar las deficiencias detectadas en el contexto de la indagación.

Es por ello que los centros médicos que buscan garantizar la calidad de los servicios, deben prestar especial atención al CO en que se desenvuelven los empleados, puesto que este factor influye en el desempeño profesional de las personas, lo cual trae consigo repercusiones en la atención médica y satisfacción de los usuarios, tal como lo comentan Greenslade y Jimmieson (2011) quienes señalan

Autores	Objetivo del estudio	Resultados y conclusiones
Bermejo, Bermejo, De la Rosa y Montaudon (2008)	Evaluar el CO en una unidad hospitalaria de tercer nivel de atención, Hospital Juárez de México.	Baja percepción sobre las condiciones de trabajo en el hospital, lo cual afecta la dinámica interna de la institución. Se recomiendan mejorar la relación laboral y atención a los usuarios, a través de constantes estudios sobre el CO.
Bustamante, Hernández y Yáñez (2009)	Diagnosticar el CO en el Hospital Regional de Talca, Chile.	Apoyo, comunicación y calidez fueron las más bajas en el estudio, manifestando la necesidad de mejorar las relaciones interpersonales a fin de fortalecer su equipo de trabajo y brindar una mejor atención a la ciudadanía.
Pangrazi y Parra (2010)	Analizar el CO de un Hospital Base de Linares, Chile.	Se obtuvo percepciones negativas del CO, siendo la dimensión de equipo y distribución de personas y material el factor más débil. Se sugiere atender las áreas de oportunidad en pro de la eficiencia en la entrega del servicio.
García, et al. (2010)	Describir las dimensiones con mayor impacto en la satisfacción laboral y el CO del Hospital Gregorio Marañón de Madrid, España.	La valoración de las variables es favorable, lo cual impacta positivamente en la gestión y resultados organizacionales. Se recomiendan constantes estudios que identifiquen áreas de oportunidad y eleven la satisfacción de los empleados.
Puch, et al. (2012)	Evaluar el CO del Hospital de la Mujer Zacatecana en México.	Los factores de liderazgo y motivación presentan la mayor problemática, ocasionando un clima no satisfactorio. Es necesario fortalecer el sistema de administración organizacional y mejorar el ambiente laboral en beneficio del servicio de atención.
Del Rio, Munares y Montalvo (2013)	Identificar la percepción del CO en un Hospital General de Ica, Perú.	Se detecta un CO con áreas de oportunidad. Se manifiesta el interés por implementar planes de mejora, puesto que este factor influye en el comportamiento y satisfacción del personal, repercutiendo en las prácticas de gestión.
Vera y Samudio (2013)	Determinar el CO en los hospitales regionales del Instituto de Previsión Social en Buenos Aires, Argentina.	Se percibe un CO positivo. Sin embargo, existen factores que impactan en las condiciones laborales y requieren atención, a fin de mantener niveles altos de satisfacción y aumentar la calidad y trabajo en equipo.
Noguera y Samudio (2014)	Diagnosticar el CO en el Hospital Central de las Fuerzas Armadas de Paraguay	Existe insatisfacción en el CO por parte de médicos y enfermeras. Se recomienda tomar medidas que mejoren la percepción de los trabajadores y con ello, el logro de los objetivos organizacionales.

Tabla 1: Estudios del CO en instituciones de salud nacional e internacional.
Fuente: Elaboración a partir de los autores citados.

que la satisfacción de los pacientes es un indicador que se ve afectado por el ambiente hospitalario en que son atendidos, lo cual pone de manifiesto la necesidad de efectuar estudios que identifiquen los factores organizacionales que contribuyan a mejorar las experiencias de los usuarios, considerando como primer elemento al ambiente laboral.

Dicho en otras palabras, es aconsejable orientar la atención hacia el estudio del fenómeno del CO, a fin de identificar aquellos factores que inciden en las buenas prácticas de gestión en las instituciones sanitarias y el capital intelectual que en ellas se gestiona. No obstante, es importante señalar que, a diferencia del CI, para evaluar el CO existen diferentes perspectivas entre los estudiosos del tema referente a los modelos, el tipo y número de dimensiones específicas para la medición de este constructo, pues debido a la multidimensionalidad de esta variable no existe una definición generalizada respecto al enfoque y definiciones de su concepto. Por lo que a continuación se detallan algunas investigaciones que presentan desde diferentes perspectivas los enfoques de estudio sobre las dimensiones del clima organizacional.

Dimensiones del clima organizacional

A lo largo de las investigaciones del clima organizacional, los autores interesados en este campo de estudio han propuesto diversos enfoques para comprender los elementos que participan en el clima organizacional y la relación que guardan dentro de la institución, considerando que el ambiente de trabajo es un elemento complejo que mantiene estrecha relación con diversos factores organizativos, ejemplo de ello es el estudio realizado por García e Ibarra (2012) quienes efectuaron un análisis respecto a las dimensiones que han sido abordadas para el diagnóstico del CO, entre los cuales destacan los factores de medición propuestos por Litwin y Stringer (1968), Campbell, Dunnette, Lawler y Weick (1970), Pritchard y Karasick (1973), Likert (1974), que refieren a dimensiones relacionadas con la estructura organizacional, las remuneraciones, la responsabilidad, el riesgo y la toma de decisiones, el apoyo, el conflicto, el estatus, la innovación, la motivación, las relaciones sociales, la autonomía, entre otros.

En complemento, Bernal (2010) presenta, adicional a las dimensiones propuestas por los autores ya señalados, otros factores del clima organizacional que han sido considerados por Friedlander y Margulies (1969), Payne, Pheysey y Pugh (1971) y Lawler, Hall y Oldham (1974) como importantes componentes en la valoración del ambiente de trabajo pues consideran elementos como el espíritu de equipo, la actitud, confianza, control, empeño, eficacia, impulsividad, acento en la producción, así como los obstáculos o trabas a los que se enfrentan el trabajador para realizar sus actividades.

Así mismo, el análisis efectuado por Ucrós y Gamboa (2010) añade a los estudios de García e Ibarra (2012) y Bernal (2010) otros enfoques teóricos a considerar en la medición del CO, mismos que se detallan en la Tabla 2 y que vienen a sintetizar los factores más relevantes al valorar este constructo.

Al analizar las aportaciones realizadas por García e Ibarra (2012), Bernal (2010) y Ucrós y Gamboa (2010) se puede concluir que a pesar de la importancia que posee cada una de las dimensiones que contempla el clima organizacional, de acuerdo a la perspectivas de los autores mencionados, las dimensiones propuestas por Litwin y Stringer (1968) presentan una mayor recurrencia de uso en el campo de estudio, ello debido a que aunado al modelo conceptual donde se muestra la interacción de factores que afectan las percepciones del CO, Litwin y Stringer (1968) proponen el diseño metodológico de una escala de evaluación a través de nueve dimensiones relacionadas con ciertas propiedades de la institución (Figura 1). El modelo de Litwin y Stringer (1968), fue diseñado tomando como punto de partida la teoría de motivación de McClelland y en él se esquematiza que factores como el liderazgo, prácticas de dirección, estructura organizacional, toma de decisiones, entre otros, originan las percepciones del clima organizacional y a su vez, repercuten en aspectos como la productividad, satisfacción, rotación, y adaptación de los empleados (Quevedo, 2003). De ahí la importancia de su implementación en diferentes escenarios.

Factor	Eden 1961 1967	Litwin y Stringer 1968	Schminke 1967 1968	Rogers 1971	Jones y Lippitt 1970	Stawers 1988	Stass 1992	Stawers 1992	Rogers 1997	General 2004	Titus 2005	Esteban 2006	Molina 2007	Tal	
Factores Individuales	Autonomía individual		1				1							2	
	Grado de satisfacción		1					1		1				3	
	Motivación							1					1	2	
	Sentido de pertenencia							1		1	1			3	
	Compromiso y lealtad con objetivos organizacionales								1	1		1	1	4	
	Asistencia y puntualidad											1		1	
	Responsabilidad en el desempeño laboral		1	1		1	1		1			1		6	
Factores Grupales	Disponibilidad al cambio									1		1		2	
	Cooperación										1		1	2	
	Confianza en el jefe	1	1	1		1	1				1			7	
	Trabajo en equipo			1							1	1		3	
	Lealtad hacia el grupo de trabajo										1			1	
	Apoyo/Confianza en el grupo	1	1	1		1	1				1			6	
	Liderazgo	1		1	1	1			1		1	1	1	8	
	Valores colectivos							1				1		2	
	Normas, reglamentos, políticas y planes		1					1						2	
	Orientación a resultados y estándares de rendimiento	1	1	1	1	1	1	1				1		8	
Factores Organizativos	Ejercicio de control	1	1	1	1	1			1				1	8	
	Incentivos y factores motivacionales	1						1	1				1	4	
	Comunicación y difusión de políticas	1			1	1			1		1			5	
	Módulo de toma de decisiones						1			1			1	3	
	Estructura organizacional: centralización, especialización		1	1	1	1	1			1				6	
	Nivel jerárquico y su influencia en el cargo							1						1	
	Orientación hacia el desarrollo y la promoción							1						1	
	Obstáculo				1										1
	Riesgos laborales y empresariales (Remuneración)		1		1	1	1					1		4	
	Estabilidad emocional											1			1
Equipamiento											1			1	

Tabla 2: Dimensiones del CO: síntesis de sus enfoques.

Clima organizacional: discusión de diferentes enfoques teóricos. *Visión Gerencial*, 9 (1), 179-190.

Fuente: Ucrós, M. y Gamboa, T. (2010: 182).

Particularmente en el sector salud se puede decir que este modelo ha sido partícipe de importantes investigaciones que avalan su validez y confiabilidad (Hidalgo, Cabezas y Collado, 1997; Noboa, 2007; Arredondo, 2008), reforzando este hallazgo con la investigación realizada por Bernal, Pedraza y Sánchez (2015) quienes al analizar estudios teóricos y empíricos en el marco del sector salud concluyen que las dimensiones del CO propuestos por Litwin y Stringer (1968) destacan a fin de conocer las percepciones que los empleados de instituciones hospitalarias tienen de su ambiente de trabajo. De aquí que en la Figura 1 se presenta la definición teórica de dichas dimensiones, a fin de conocer su enfoque de estudio.

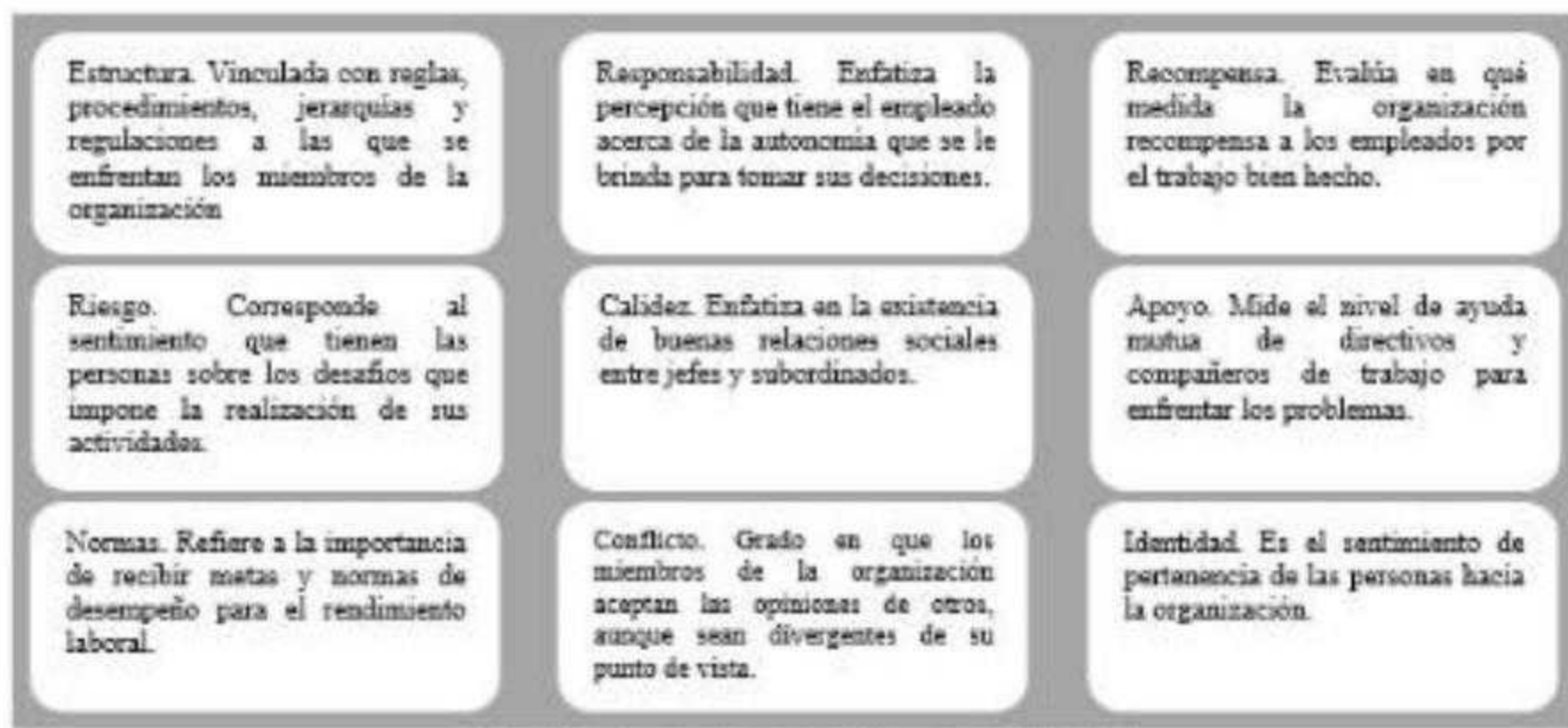


Figura 1: Dimensiones del clima organizacional.
Motivation and organizational climate. Boston: Harvard University.
Fuente: Litwin, G. y Stringer, R. (1968).

Conclusiones

Es de hacer notar que, al llegar al final de esta investigación, se logra concluir la trascendencia que en México y otros países del mundo ha cobrado el tema del clima organizacional en el ámbito de la salud, puesto que este concepto trae consigo grandes beneficios para la mejora continua en las instituciones del sector. Lo anterior debido a la ventaja que el análisis de este constructo brinda a los directivos de la organización, pues les permite contar con información de utilidad para la toma de decisiones efectiva, la identificación de factores que influyen en el desempeño del personal, el desarrollo de planes de acción que eleven la motivación y satisfacción de los empleados, o mejor aún, para el diseño de estrategias de intervención que optimicen la calidad en el trabajo.

Por ello es que resulta imprescindible constantemente analizar los factores que directa o indirectamente condicionan en el comportamiento y desempeño de los prestadores de la salud, considerando al CO como factor estratégico para su buen funcionamiento, esto debido a que el ambiente de trabajo se considera un fenómeno influyente en la eficiencia del personal y por consecuencia el capital intelectual que en las organizaciones se gestiona. Es decir, el CO puede generar ventaja competitiva para las instituciones, al ofrecer la posibilidad de diseñar planes de mejora en beneficio de la satisfacción de su fuerza laboral y la de los usuarios del servicio, en el entendido que cualquier mejora en la situación del empleado mejorará favorablemente la satisfacción de sus agentes externos.

De ahí la recomendación de generar ambientes de trabajo óptimos que coadyuven a potencializar el capital intelectual de las personas que integran la organización, puesto que existe una postura de estrecha relación entre este fenómeno de estudio con los diferentes componentes del CI, puesto que su alcance influye en forma conjunta y no individualmente, lo cual traduce al CO en factor estratégico para el desarrollo de los otros tipos de capital (humano y relacional) y como consecuencia de esto, cualquier estrategia que tenga como fin desarrollar el capital intelectual de la organización debe tener en cuenta las percepciones existentes del personal respecto a su ambiente de trabajo para de este modo realizar las acciones que hagan optimicen su desarrollo.

En conclusión, el ambiente de trabajo juega un papel relevante en el comportamiento del personal

ya que engloba el conjunto de valores, fines, objetivos, creencias y reglas de funcionamiento a nivel individual, grupal y organizacional. De ahí que analizarlo es tarea importante para toda organización, ya que permite a la alta dirección introducir cambios planificados en el intelecto de los trabajadores, así como en la estructura organizacional y los sistemas o procesos que así lo requieran.