

**ESTUDIO DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN
CON LA CALIDAD PERCIBIDA DEL SERVICIO EN EL HOSPITAL
GINECO-OBSTÉTRICO DR. JULIO RAFAEL ALFONSO MEDINA**

**MSc. Yadney Osmaida Miranda Lorenzo, Lic. Leyanis Trujillo Carballo, DrC. Varna
Hernández Junco, MSc. Arlenys Toyos Britos, MSc Maylín Marqués León, MSc.
Neyfe Sablón Cossío, MSc. Anamaris Martín Marrero**

*Universidad de Matanzas “Camilo Cienfuegos”, Vía Blanca Km.3,
Matanzas, Cuba.*

Resumen.

El presente artículo tiene como objetivo analizar la cultura organizacional existente y su relación con la calidad percibida del servicio hospitalario. Para su consecución se utilizan diferentes métodos y técnicas como: cuestionarios, entrevistas a clientes internos y externos de los procesos de ginecología, obstetricia y neonatología, así como análisis documental, dinámica de grupo y observación. Se emplea para el procesamiento de los resultados el paquete estadístico SPSS versión 15. A partir de los resultados obtenidos se puede concluir que la cultura organizacional existente permite enfrentar los retos del entorno con la adecuada gestión de los elementos que pueden constituir un freno de no ser atendidos con prioridad y que los clientes externos, es decir, pacientes y familiares son los que mejor perciben la calidad del servicio.

Palabras claves: cultura organizacional; calidad percibida; servicio hospitalario.

Para conducir un proceso de gestión organizacional, es necesario comprender la cultura de la organización, ello implica acercarse a su conocimiento, tanto desde el punto de vista objetivo como subjetivo. Las acciones a realizar en cualquier organización deben partir de sus situaciones, condiciones, características y el contexto en que se mueven, jugando también con las necesidades e intereses expresados por sus miembros y los principales problemas percibidos por ellos.

Los interesados, que apuestan a las empresas con motivos disímiles, inclinan cada vez más sus preferencias por aquellas que operan impulsadas por valores alineados con los principios del desarrollo sostenible.

La cultura organizacional expresa la identidad y forma de vivir de una empresa o cualquier sistema organizativo, la forma en que sus miembros piensan, sienten y actúan. Según (Toyos, 2006) Robbins plantea que la cultura designa un sistema de significados común entre los miembros que hace que la organización se distinga de otra. Existe una percepción común por parte de los miembros de una organización.

Es importante que las personas implicadas en los procesos empresariales compartan presunciones sobre sus objetivos, que tengan visiones y percepciones similares del mismo, para que de esa forma actúen en correspondencia con ello. Es allí donde radica la importancia de la cultura organizacional. Una cultura sólida permite a la organización que se desarrolle en un ambiente complejo y turbulento, marchar bien usando simples estructuras de organización.

Como antecedentes de necesaria mención en la investigación, deben destacarse los estudios desarrollados sobre la cultura organizacional por los autores Schein, E.(1988), Alabart Pino, Y., Portoundo Veléz, AL.(2003), Toyos Britos A,(2006,2008), Hernández Junco, V(2008-2009) según (Ramírez, 2010) los cuales coinciden que la cultura organizacional está compuesta de paradigmas (presunciones) que imponen o regulan el modo de actuación que se crea en la interacción de los integrantes del grupo y se transmiten a los nuevos miembros.

Los servicios se han convertido en la fuerza económica dominante en el mundo industrializado actual, y los efectos de crecimiento indican que este estilo se conservará debido a que este sector es el que más alto porcentaje del producto interno bruto genera.

En el sector de la salud el análisis de la cultura organizacional juega también un importante papel, pues la constante elevación del nivel de salud del pueblo constituye una permanente tarea priorizada de la revolución socialista cubana. El sector se encuentra inmerso en una revolución donde la formación del personal, las inversiones, el desarrollo de la tecnología asociado a diferentes programas de salud, conforman el escenario en que se desarrolla la promoción, la prevención, la curación, la enseñanza y la investigación de la actividad sanitaria.

Hoy día, mejorar el servicio desde la óptica del cliente es lo que produce beneficios. La mayoría de los esfuerzos para mejorar la calidad en el campo de la salud se han enfocado en la prestación de servicios y en otros factores relacionados con los suministros. Asimismo, es importante desarrollar una expectativa de organización del trabajo, atender a lo urgente y no a lo importante, mejorar la comunicación, de brindar una buena calidad a los clientes de manera que estos exijan servicios de buena calidad.

Las acciones de servicio se relacionan directamente con la cultura organizacional que cada empresa haya desarrollado y el factor principal para llevar a la práctica esta orientación son las personas que trabajan en ellas. A partir de este punto se puede decir que existen culturas orientadas al servicio y otras que no, pero que pueden llegar a serlo si deciden encauzar el comportamiento de sus trabajadores a esta área.

Para lograr un servicio excelente la actitud hacia este debe ser una práctica de todos sus miembros, las acciones visibles del servicio deben estar directamente relacionadas con la cultura que la organización haya desarrollado, las cuales se encuentran directamente relacionadas con los valores centrales en los que la organización fundamenta el servicio que da a sus clientes, debe mantener entrenado, capacitado y formado a todo el personal dándole seguimiento continuo y sistemático.

La creación de una cultura de servicio, generará una fuente de diferenciación y de ventaja competitiva en relación a la competencia, propiciando internamente actitudes en el personal que tendrán una repercusión directa en la satisfacción de sus clientes. Es conocido que el desarrollo tecnológico, la biotecnología, la telemática, entre otros, son herramientas del cambio científico y cultural que contribuyen a una extraordinaria aceleración del proceso de investigación. Estos cambios, en el campo de la salud, además de mejorar las posibilidades diagnósticas y terapéuticas, crean las condiciones para modificar y homogeneizar sustancialmente los patrones de consumo, las formas de comportamiento, los estilos y las conductas de vida saludables, así como otros valores y conceptos que tienen decisivo impacto en la salud de la población.

La salud es una filosofía: la cultura de la salud incluye el conjunto de condiciones objetivas y subjetivas que intervienen en su desarrollo, pero sobre todo destaca la posición que asume el individuo sobre el sistema de influencias que existen en la sociedad.

Para alcanzar el desempeño exitoso en el ámbito de los servicios es fundamental el estudio de la cultura organizacional puesto que una satisfactoria calidad percibida, puede estar influenciada, por una adecuada relación entre los niveles de cultura de servicio. Una adecuada cultura organizacional facilita la toma de decisiones, así como la motivación, cooperación y el compromiso. Además conducen a la eficiencia de la organización mediante la comunicación por las creencias y los valores compartidos, así como la calidad permite captar las exigencias de los clientes y analizar de forma rápida e inmediata la manera de ofrecerles soluciones que respondan a sus necesidades.

La cultura asociada a la calidad conduce a la efectividad organizacional ya que valora a los clientes, el trabajo en equipo y la mejora constante, fomenta el compromiso con la filosofía y los valores empresariales.

Una vez expuestos los elementos teóricos necesarios para realizar el análisis de la cultura organizacional existente y su relación con la calidad percibida del servicio hospitalario se exponen los principales resultados obtenidos en el Hospital gineco-obstétrico Dr. Julio Rafael Alfonso Medina.

El Hospital “Dr. Julio Rafael Alfonso Medina “es una institución de salud pública que se encuentra ubicada en el Reparto Versalles de Matanzas, Santa Cristina, entre Unión y Glorieta. Fue fundado el 4 de septiembre de 1952 como “Hospital Provincial de Maternidad Obrera”. Actualmente, es un hospital provincial docente perteneciente al complejo de salud de Matanzas en donde se forman médicos, especialistas en primer y segundo grado, licenciados en enfermería y técnicos de diversas especialidades.

Dicha institución fue creada con el objetivo de garantizar la atención médica relacionada a estas especialidades a todas las mujeres de la provincia y apoyar de ser necesario a otros hospitales del país. El personal que labora en este centro se caracteriza por ser conversadores, dinámicos, con predominio de inteligencia alta, son críticos y extrovertidos. El hospital consta de 48 especialistas de primer grado, 14 de segundo grado, 19 máster y un doctor e investigador; existen 17 docentes en enfermería, cinco docentes en neonatología y cuatro de otras asignaturas médicas.

Los aspectos de la cultura organizacional que se manifiestan en el Hospital de forma positiva y negativa son los que se muestran en la tabla 1.

Tabla 1: Aspectos de la cultura organizacional que se manifiestan en el “Hospital Dr. Julio Rafael Alfonso Medina”. **Fuente:** Trujillo Carballo, L (2010).

Aspectos de la cultura organizacional que se manifiestan de forma positiva	Aspectos de la cultura organizacional que se manifiestan de forma negativa
Respeto a las categorías científica y docente	Uso del castigo para motivar
Alto nivel de exigencia	Mentalidad a corto plazo
Conocimiento de los objetivos del centro	Ambiente de trabajo estresante

Respuesta rápida a los cambios del entorno que son de manera inmediata	No existe respuesta rápida a las exigencias del entorno que requieren cambios a ejecutar de forma gradual y paulatina
	Pobre estimulación a asumir retos en el desempeño individual y organizacional

La cultura organizacional existente permite enfrentar los retos del entorno con la adecuada gestión de los elementos que pueden constituir un freno de no ser atendidos con prioridad.

En cuanto a la cultura organizacional, el proceso de neonatología es el que se muestra con actitudes más positivas y el proceso de ginecología es el que presenta una situación más desfavorable. Los paradigmas existentes en la organización son los que se exponen en la figura 1, que se muestra a continuación.

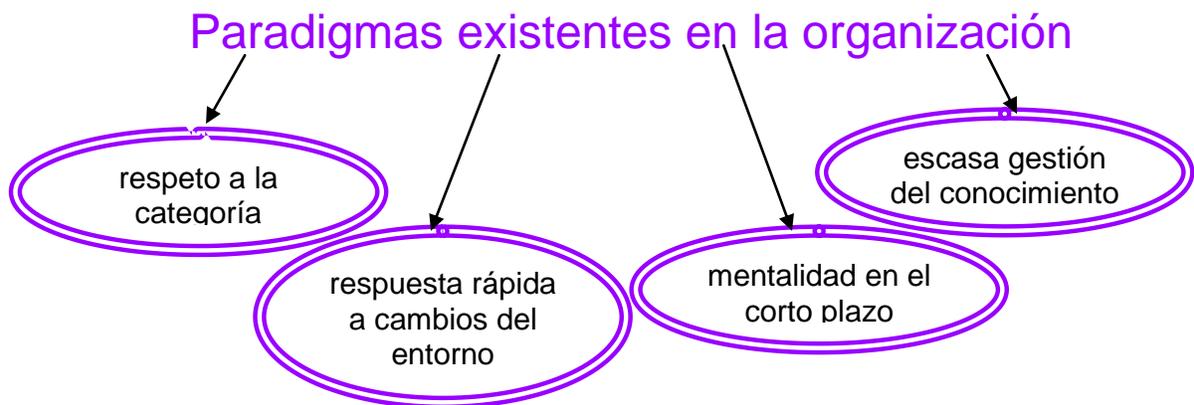


Figura 1: Paradigmas existentes en el Hospital “Dr. Julio Rafael Alfonso Medina”.
Fuente: en aproximación a Trujillo Carballo, L (2010).

Al analizar los atributos de calidad en la institución se aprecia que no existen diferencias significativas en cuanto a la calidad percibida del servicio, no obstante el cliente externo es el que percibe mejor calidad. En la tabla 2 se exponen los atributos de calidad mejor y menor percibidos a partir del diagnóstico realizado.

Tabla 2: Atributos de calidad mejor y menor percibidos en el “Hospital Dr. Julio Rafael Alfonso Medina”.
Fuente: Trujillo Carballo, L (2010).

Atributos de calidad mejor percibidos	seguridad
	fiabilidad

Atributos de calidad menor percibidos	tangibilidad
	capacidad de respuesta

Al analizar los procesos de ginecología, obstetricia y neonatología se percibe mayor calidad en los indicadores: satisfacción con la calidad de la atención médica (seguridad), resultados satisfactorios con el tratamiento (fiabilidad), puntualidad en las actividades asistenciales de médico y enfermeros (tangibilidad), visita del médico diariamente (tangibilidad), así como respeto al pudor del paciente (seguridad). Además, se percibe menor calidad en los indicadores: estado del instrumental y equipos médicos (tangibilidad), disponibilidad de equipos médicos y materiales (capacidad de respuesta) y condiciones del salón de operaciones (tangibilidad).

Los aspectos de la cultura organizacional que se relacionan significativamente con la calidad percibida del servicio prestado son los que se muestran en la tabla 3.

Tabla 3: Indicadores de cultura que se relacionan significativamente en la calidad percibida del servicio. **Fuente:** Trujillo Carballo, L (2010).

Indicadores de cultura organizacional que se relacionan significativamente en la calidad percibida	Coefficiente	Nivel de significación
El estilo de dirección desempeñado es adecuado.	0.770 (**)	0.657
Actitud abierta ante el cambio.	0.862 (**)	0.982
Se reconoce y recompensa el valor del conocimiento creado y compartido por personas y equipos.	0.654(**)	0.561
Mentalidad a corto plazo.	0.956 (**)	0.989
Existe colaboración entre las diferentes áreas o procesos.	0.822 (**)	0.793
Existe confianza en las personas.	0.944 (**)	0.679
Conocimiento de los objetivos del centro.	0.657(*)	0.852
Nivel de exigencia alto.	0.600(*)	0.561
Existe respuesta rápida a los cambios del entorno que son inmediatos.	0.686(*)	0.547

Una vez expuestos los principales resultados del análisis de la cultura organizacional en el “Hospital Dr. Julio Rafael Alfonso Medina” se puede concluir que los estudios de cultura organizacional son complejos y su conocimiento le permitirá a la alta dirección enfocar los cambios necesarios para poder enfrentar los retos que posee y cómo ha de hacerse. La cultura organizacional existente en la entidad permite enfrentar los retos del entorno, con la constante vigilancia y adecuada gestión de los elementos de la cultura que pueden constituir un freno de no ser atendidos con prioridad. Los atributos de calidad con mejor percepción son: seguridad y fiabilidad; los de menor percepción son: tangibilidad y capacidad de respuesta. No existen diferencias significativas en cuanto a la cultura organizacional, no obstante el proceso de neonatología es el que se muestra con actitudes más positivas y el

proceso de ginecología es el de peor situación. En cuanto a la calidad percibida del servicio, el cliente externo (pacientes y acompañantes) es el que se muestra con actitudes más positivas; y el cliente interno (trabajadores del hospital) es el de peor situación.

Bibliografía

ALABART, Y.; A. L. PORTUONDO. Procedimiento metodológico para el diagnóstico de la cultura organizacional. Resultados de investigación. Resumen de la tesis doctoral defendida en Tribunal de Grados Científicos Ingeniería Industrial, La Habana (Cuba). 2003.

TOYOS BRITO, A. Estudio de la cultura organizacional y su influencia en la calidad del servicio en el Hospital Militar “Mario Muñoz Monroy”. Tesis de diploma para optar por el título de Licenciatura en Contabilidad y Finanzas. Universidad de Matanzas “Camilo Cienfuegos”, Matanzas (Cuba). 2006.

RAMÍREZ PÉREZ, C. Análisis de la cultura organizacional y la calidad de los servicios de hemodiálisis y unidad de cuidados intensivos de emergencia del Hospital Julio M. Aristegui Villamil. Tesis de diploma para optar por el título de Licenciatura en Economía. Universidad de Matanzas “Camilo Cienfuegos”, Matanzas (Cuba). 2010.

TRUJILLO CARBALLO, L. Estudio de la cultura organizacional y su relación con la calidad percibida del servicio en el Hospital Dr. Julio Rafael Alfonso Medina. Tesis de diploma para optar por el título de Licenciatura en Economía. Universidad de Matanzas “Camilo Cienfuegos”, Matanzas (Cuba). 2010.