

Panorama del clima organizacional **y su relación con la calidad de atención en enfermería**

MAAE M. Luisa Beltran López MAAE.

Correo: luisabeltran1181@gmail.com

Alumno de doctorado en alta dirección. Enfermera Titulada C, Hospital Central Dr. Ignacio Morones Prieto. S.L.P.

C. Medina Vázquez MAAE. MAAE.

Correo: medinavclaudia@hotmail.com

Alumno de doctorado en alta dirección. Enfermera Titulada C, Hospital Central Dr. Ignacio Morones Prieto. S.L.P.



Resumen

El propósito del presente estudio es examinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de la atención en el ámbito de la enfermería. Para lograrlo, se realizó un análisis exhaustivo de diversos estudios, con el fin de determinar el grado de interdependencia entre estas dos variables. Los resultados obtenidos revelan que el clima organizacional ejerce una influencia significativa en la capacidad del personal de enfermería para proporcionar una atención de alta calidad. Dentro del clima organizacional, destacan factores clave como el liderazgo efectivo, la motivación del personal y una comunicación fluida, los cuales son esenciales para mejorar la calidad de la atención.

Palabras clave: Clima organizacional, calidad de atención, liderazgo, motivación, comunicación, toma de decisiones.

INTRODUCCIÓN

Chiavenato (1999) define una organización como un entorno estructurado donde individuos con diferentes características colaboran para alcanzar metas comunes, enriqueciendo el ambiente laboral y favoreciendo objetivos compartidos. Las organizaciones dependen de la cooperación y coordinación de sus miembros, quienes asumen roles y responsabilidades específicos alineados con la misión y visión de la entidad. La diversidad de valores, habilidades y personalidades en un entorno laboral no solo mejora el clima organizacional, sino que también impulsa la consecución de objetivos compartidos.

Bravo et al. (2017) y Waters, citado en García (2009), destacan que el ambiente organizacional se construye a partir de relaciones sociales y percepciones individuales sobre autonomía, estructura y apoyo dentro de la organización. Estas percepciones están influenciadas por un

conjunto de valores, actitudes y creencias compartidas. El clima organizacional, por tanto, es una manifestación de cómo los empleados perciben y experimentan su entorno laboral.

En el ámbito hospitalario, las enfermeras enfrentan altos niveles de estrés debido a la naturaleza de su trabajo, que implica una exposición constante a pacientes. Según Turton (2007), este entorno de trabajo está caracterizado por altas tensiones emocionales, agravadas por el conflicto entre las responsabilidades asumidas y la poca autoridad otorgada, así como la disminución del número de enfermeras frente a una creciente demanda de pacientes.

Factores como el liderazgo, la motivación y la comunicación tienen una influencia significativa en el rendimiento del personal de enfermería. La ausencia de un liderazgo efectivo, la falta de motivación y problemas en la comunicación pueden resultar en desinterés, estrés, cansancio, desmotivación y ausentismo laboral. Estas condiciones no

solo afectan a las enfermeras, sino también a los pacientes, resultando en un cuidado deficiente, prolongación del tiempo de internamiento, desconfianza e insatisfacción del paciente, lo que indudablemente repercute en la calidad de la atención prestada Bravo et al. (2017).

La calidad de atención, según Zurita (1999), se define como el nivel en que se emplean los medios óptimos para lograr mejoras significativas en salud. La Comisión Permanente de Enfermería complementa esta definición al describir la calidad en enfermería como una prestación oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente. Esta atención se basa en estándares establecidos que garantizan una práctica profesional competente y responsable, con el objetivo de asegurar la satisfacción tanto del usuario como del prestador de servicios de enfermería.

La Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH) reportó numerosas quejas sobre violaciones a los derechos a la salud entre 2000 y 2009, señalando irregularidades en la atención médica y tratos indignos (CNDH, 2009). La Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED) registró 2114 quejas en 2020 relacionadas con el tratamiento médico, destacando la implicación del personal de enfermería (CONAMED, 2020). Según el Sistema Nacional de Indicadores en Salud (INDICAS), varios indicadores de calidad en enfermería estaban por debajo del estándar en el primer cuatrimestre de 2021, lo que resalta la necesidad de mejorar los servicios de enfermería.

En conclusión, mejorar la calidad de la atención en enfermería y en el ámbito de

la salud en general requiere un enfoque integral que contemple la formación continua del personal, la implementación de políticas efectivas y el fortalecimiento del liderazgo y la comunicación dentro de las organizaciones. Al abordar estos factores de manera proactiva y sistemática, se puede garantizar un entorno de trabajo más seguro y satisfactorio para los profesionales de la salud y una atención de mayor calidad para los pacientes.

MARCO TEÓRICO

El siguiente apartado sienta los cimientos del presente artículo, explorando los conceptos fundamentales de las variables examinadas: el clima organizacional y la calidad de atención, centrándose en el ámbito de la salud, específicamente en el área de enfermería y su papel crucial. Se presentan desde diversas perspectivas, ofrecidas por diferentes autores, para establecer un marco conceptual que permita comprender la interrelación de estos elementos en el entorno sanitario

CLIMA ORGANIZACIONAL

Según Brunet (1987), Gellerman introdujo por primera vez el concepto de clima organizacional en el campo de la psicología organizacional en 1960, este concepto estuvo influenciado por dos corrientes principales de pensamiento: la escuela de Gestalt y la escuela funcionalista. La escuela de Gestalt postula que los individuos comprenden su entorno en función de criterios percibidos e inferidos, lo que influye en su comportamiento. La escuela funcionalista sostiene que el pensamiento y el comportamiento de un individuo están

determinados por el entorno que lo rodea, y que las diferencias individuales desempeñan un papel crucial en la adaptación del individuo a su ambiente. Citado en (García Ramírez)

García (2009) plantea que el clima organizacional surge de la premisa de que los individuos operan en entornos complejos y cambiantes, ya que las organizaciones están compuestas por individuos, grupos y colectividades que generan una variedad de comportamientos que impactan en dicho entorno. Según Ganga et al. (2015), es importante dedicar esfuerzos para garantizar un entorno de armonía y adecuada interacción en el espacio laboral, por ello la importancia de estudiar el clima organizacional en las diversas fuentes de trabajo.

Cano et al. (2021) menciona que todas las organizaciones, incluyendo los centros hospitalarios, el entorno laboral tiene un impacto directo en la eficiencia y la satisfacción tanto de los empleados como de aquellos que reciben el servicio. Un ambiente organizacional que fomente la armonía, el respeto, la responsabilidad y, sobre todo, la colaboración, sirve como el camino hacia la prestación de servicios de alta calidad y el logro de los objetivos institucionales establecidos.

CALIDAD DE ATENCIÓN

En la era industrial surge por primera vez el compromiso por la elaboración de un producto bien hecho, funcional y duradero en comparación con un producto perecedero, temporal y de corta vida, al comienzo de los años treinta Estados Unidos y Japón

comienzan a preocuparse por la calidad y surgen los primeros pioneros en la creación de modelos de calidad. Los primeros autores destacados son Stewart, Crosby y Deming, posteriormente entre los años 50 y 60 Japón crea el Instituto para la Calidad, siendo responsables de ellos Juran, Crosby y el japonés Ishikawa.

En materia de salud, no queda exenta la calidad, la cual se define como excelencia en la prestación de servicios, según la declaración de la Organización Mundial de la Salud (OMS), la excelencia constituye una característica esencial en la prestación de servicios sanitarios, crucial para alcanzar las metas nacionales en materia de salud, promover el bienestar de la población y garantizar la viabilidad a largo plazo de los sistemas de atención en este ámbito. (Biblioteca de Publicaciones Oficiales del Gobierno de la República, 2018). El Dr. Avedis Donabedian fue el precursor que se dedicó de manera efectiva a investigar y evaluar la excelencia en los servicios de salud en los Estados Unidos.

Según la definición de Avedis Donabedian, la calidad en la atención médica es: “el tipo de atención que maximiza el bienestar del paciente, considerando el equilibrio entre pérdidas y ganancias esperadas, abarcando todo el proceso de atención” para satisfacer las necesidades del usuario o cliente. El Dr. Germán Fajardo Dolci conceptualiza la calidad a partir de las expectativas del paciente respecto a una atención médica adecuada, definiéndola como “recibir atención médica de manera oportuna, con competencia profesional, seguridad y respeto a los principios éticos, lo que permite satisfacer las necesidades de salud y las

expectativas a un costo razonable” (Robledo 2012).

La excelencia de los cuidados de enfermería se define como la prestación oportuna, individualizada, compasiva, ininterrumpida y eficaz proporcionada por el personal de enfermería, conforme a criterios establecidos para una práctica profesional competente y ética. Este objetivo es alcanzado con el fin de asegurar la satisfacción tanto del usuario como del proveedor de servicios. Punch Ku, et al. (2016). Zurita (1999), define calidad de atención como el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar mayores mejoras posibles en salud

En nuestro país el plan de desarrollo 2019-2024 específicamente en el programa sectorial de salud hace referencia en sus objetivos centrales; asegurar el acceso efectivo a servicios de salud con calidad, donde establece que el estado deberá instrumentar todas las herramientas a su alcance para que la población acceda a una atención integral con calidad técnica e interpersonal, sin importar sexo, edad, lugar de residencia o condición social. (FEDERACION, Programa sectorial derivado del plan nacional de desarrollo 2019-2024, 2020)

Álvarez y colaboradores (2009) señalan que detectar las necesidades de los usuarios, del personal y de la institución es determinante para alcanzar los objetivos organizacionales. Esto representa un área de oportunidad para mejorar las técnicas y procedimientos. Por lo tanto, se subraya como requisito esencial, llevar a cabo evaluaciones regulares que posibiliten determinar las percepciones tanto de los usuarios como del propio personal

en relación al proceso y las condiciones en las que se ofrecen los servicios de salud. El objetivo primordial es identificar los factores que favorecen o dificultan el cumplimiento de las metas institucionales. Mainegra et al. (2012)

Por ende, resulta crucial evaluar tanto el clima organizacional como la calidad de los servicios en las instituciones de salud pública. Esto adquiere relevancia debido a la necesidad de comprender los factores que inciden en la productividad, el ambiente laboral y el rendimiento del talento humano. La finalidad de este análisis es obtener una comprensión más profunda de los elementos que afectan la eficiencia, el desempeño del personal y el nivel de satisfacción tanto de los empleados como de los usuarios. Esta comprensión, a su vez, facultará a la alta dirección para implementar iniciativas específicas que aseguren el cumplimiento de la misión institucional. Rodríguez et al. (2010)

METODOLOGÍA

En el vasto campo epistemológico que abarca el estudio del clima organizacional y su interacción con la calidad de atención en el ámbito de la enfermería, se destaca la importancia de comprender la complejidad y la dinámica inherentes a las organizaciones laborales. Desde su emergencia en la década de los 60, en paralelo al desarrollo del concepto de desarrollo organizacional, el clima laboral ha captado un interés en reconocer el ambiente laboral como un factor determinante en la productividad y satisfacción de los empleados, sino también en comprender cómo afecta la eficiencia, eficacia y calidad de los procesos

organizacionales en su conjunto, como señala Zambrano (2017).

La comprensión del clima organizacional va más allá de simplemente reconocer las emociones, actitudes, expectativas y motivaciones individuales de los empleados. También implica analizar cómo estas variables interactúan y se entrelazan con la dinámica grupal, los estilos de dirección y liderazgo, así como las características intrínsecas de la organización misma. En este sentido, el clima laboral se convierte en un reflejo del entorno en el que se desenvuelven los miembros de una organización, actuando como un espacio de interacción social y construcción de significados compartidos.

En el campo epistemológico, la relación entre el clima organizacional y la calidad de la atención en el ámbito de la salud ha sido ampliamente estudiada y documentada por diversos autores. Moreno, Romero y Flores coinciden en que un ambiente laboral positivo es crucial para la prestación de servicios de salud de alta calidad. Según Moreno (1997), un clima organizacional favorable, caracterizado por condiciones laborales adecuadas y buenas relaciones interpersonales, mejora significativamente el desempeño del personal de salud. Romero (2010) refuerza esta idea al señalar que la motivación y satisfacción del personal son fundamentales para garantizar una atención eficiente y centrada en el paciente. Por su parte, Flores (2015) destaca que un liderazgo efectivo y la capacitación continua son elementos esenciales que contribuyen a la creación de un clima organizacional óptimo, el cual se traduce en una mejor calidad de atención. La convergencia de estas perspectivas subraya la importancia de

implementar estrategias organizacionales que promuevan un entorno laboral positivo, reconociendo que el bienestar del personal de salud es un determinante clave en la calidad del cuidado brindado a los pacientes.

La importancia del estudio del clima organizacional en el contexto contemporáneo radica en su capacidad para proporcionar un marco teórico y metodológico que permita comprender y mejorar el desempeño y la dinámica interna de las organizaciones en un entorno cambiante y altamente influenciado por factores socioeconómicos, tecnológicos y culturales. Este destaca la necesidad de adoptar una perspectiva holística y multidisciplinaria para abordar la complejidad del clima organizacional y su impacto en la calidad de atención en enfermería.

El enfoque de esta investigación implica la recolección de información a través de un análisis de estudios científicos con el fin de determinar el grado de interdependencia entre el clima organizacional y la calidad de atención en el ámbito de enfermería y examinar la influencia que ejerce el clima organizacional en la capacidad del personal de enfermería para proporcionar una atención con calidad; y así ofrecer resultados derivados del análisis.

La investigación documental es un paso importante en la realización de una investigación y una parte integral del trabajo académico, es sumamente importante para nuestra sociedad, ya que se encarga de mostrar los hallazgos dejados a lo largo del tiempo. La calidad del trabajo final está directamente relacionada con la calidad de la información utilizada para producirla.

Este estudio tiene como objetivo principal realizar una investigación documental con enfoque informativo con el objetivo primordial de profundizar en el entendimiento de la relación entre el clima organizacional y la calidad de atención en el ámbito de la enfermería. Para alcanzar este propósito, se ha llevado a cabo un proceso meticuloso y estructurado que abarca diversas etapas fundamentales.

En primer lugar, se ha realizado una exhaustiva recopilación de material pertinente para el proceso investigativo. Esta fase inicial ha implicado la exploración de una amplia gama de fuentes de información, que incluyen artículos científicos, libros, informes técnicos, y otros documentos relevantes en el campo de la salud y la gestión organizacional.

Una vez recopilado el material, se ha procedido a una minuciosa fase de clasificación, cuyo propósito es discernir entre el contenido fundamental y el accesorio. Este proceso de selección se ha llevado a cabo con criterios rigurosos y predefinidos, con el fin de garantizar la inclusión de información relevante y significativa para el estudio.

Acto seguido, se ha realizado una comparación detallada del material seleccionado, con el objetivo de identificar patrones, tendencias y relaciones significativas entre las variables analizadas. Este análisis comparativo se ha llevado a cabo con un enfoque crítico y reflexivo, utilizando herramientas y técnicas de síntesis y comparación para extraer conclusiones significativas.

Una vez completada la fase de comparación, se ha procedido a la extracción de información textual relevante, con el propósito de

respaldar teorías e interpretaciones mediante citas y referencias bibliográficas. Esta etapa es crucial para fundamentar y sustentar las afirmaciones y conclusiones del estudio, asegurando así la validez y la fiabilidad de los resultados obtenidos.

Además, se ha llevado a cabo un análisis riguroso de los datos recopilados, que ha incluido la identificación de patrones, la evaluación de la calidad metodológica de los estudios incluidos, y la interpretación de los hallazgos en el contexto más amplio de la literatura existente. Este análisis crítico y reflexivo ha permitido generar nuevas perspectivas y enfoques en relación con el fenómeno objeto de estudio.

En última instancia, se han formulado conclusiones que resaltan el objetivo fundamental de la investigación, cerrando así el ciclo investigativo de manera coherente y satisfactoria. Estas conclusiones destacan las implicaciones prácticas y teóricas del estudio, así como las posibles áreas de investigación futura que pueden surgir a partir de los hallazgos obtenidos.

En conjunto, el diseño metodológico de esta investigación documental garantiza la validez, la fiabilidad y la relevancia de los resultados obtenidos, contribuyendo así al avance del conocimiento en el campo de la enfermería y la gestión organizacional.

La investigación documental representa una fase crucial en la realización de cualquier estudio, especialmente en el ámbito de la salud y la enfermería, donde se requiere una comprensión profunda de los factores que influyen en la calidad de atención. En este sentido, la recopilación y el análisis de estudios

científicos constituyen una herramienta invaluable para explorar la compleja relación entre el clima organizacional y la calidad de atención en enfermería. Este enfoque metodológico nos permite no solo identificar la naturaleza y la magnitud de la interdependencia entre estas variables, sino también examinar detalladamente cómo el clima organizacional influye en la capacidad del personal de enfermería para brindar una atención de calidad.

La relevancia de esta investigación radica en su potencial para proporcionar evidencia empírica sólida que respalde la importancia de promover un clima laboral favorable en entornos de atención de salud. Al comprender cómo el ambiente de trabajo afecta directamente la práctica de enfermería, podemos identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias efectivas para optimizar la calidad de atención proporcionada a los pacientes.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

En este artículo, se examinaron las variables clima organizacional y calidad de atención desde múltiples perspectivas presentadas por diversos autores. A continuación, se presenta un análisis detallado de la relación entre estas variables, basado en los hallazgos individuales de cada autor, con el objetivo de proporcionar una comprensión más completa de su interacción en el ámbito estudiado.

TABLA: RELACIÓN ENTRE VARIABLES CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN SEGÚN DIFERENTES AUTORES

Autores	Principales Hallazgos	Similitudes
Moreno (1997)	Se encontró que factores como condiciones laborales, supervisión, salario, relaciones interpersonales, motivación influyen en la calidad del cuidado del personal de enfermería mostrando mayor relevancia las condiciones laborales y las relaciones interpersonales con la calidad de atención	Tanto Moreno, como Flores coinciden en que hay diversos factores dentro de los mismos, el clima organizacional que contribuye a que el personal de enfermería proporcione una atención de calidad
Flores et al (2015)	Se concluyó que hay uno o más factores que influyen en que el personal de enfermería otorgue una atención de calidad, siendo el factor predominante la capacitación, la asignación de pacientes, los conocimientos y aplicación de los mismos, así como el clima organizacional	Flores coincide con Moreno que las condiciones laborales son un factor predominante para brindar calidad en los cuidados.
Silvera (2018)	La calidad de atención brindada a los usuarios que visitan el Centro Médico Juan Pablo II de Cáritas Huancavelica está estrechamente vinculada al ambiente laboral del personal. Según el 14,3% de los encuestados, la atención se considera regular cuando el clima laboral es desfavorable.	Silvera y Flores dentro de sus resultados se observan que el clima laboral influye en la calidad de atención proporcionada.
Romero (2021)	Concluye que las dimensiones: comunicación, motivación, control y liderazgo contribuyen al adecuado clima organizacional, sin embargo, en la dimensión remuneración genera un desequilibrio en el clima organizacional, por lo que refiere que el clima organizacional influye positivamente en la calidad de atención del paciente	Tanto Romero como Bernal rescatan dentro de sus resultados que los factores motivación, liderazgo tienen una relación directa en la calidad.
Bernal et al (2015)	Dedujo de manera teórica que, en efecto, existe una correlación entre el clima laboral y la excelencia de los servicios de salud públicos. Esto se basa en investigaciones anteriores que confirman que factores asociados al entorno laboral, como la motivación, el liderazgo y la satisfacción del personal, inciden directamente en la calidad de los servicios de salud ofrecidos al público.	Moreno y Bernal se asemejan en sus resultados con respecto al factor motivación donde señalan que esta dimensión del clima organizacional ejerce una relación con la calidad de atención. El clima laboral es el conjunto de condiciones o de circunstancias que rodean a una persona en su entorno laboral. El clima laboral influye de manera directa en el grado de satisfacción y motivación de los trabajadores y, por tanto, en la productividad de las organizaciones. Kukuieff, (2018)
Soto et al (2022)	Se constató la correlación existente entre el ambiente laboral y la excelencia en la atención proporcionada por los profesionales de Atención Primaria de Salud en un Centro de Salud ubicado en Huánuco, Perú.	Soto coincide con todos los demás autores con respecto a que el clima organizacional se encuentra estrechamente relacionado con la calidad de atención prestada al usuario.
Agudelo et al 2018	Los hallazgos revelan un ambiente laboral satisfactorio para el equipo administrativo, en contraste con una percepción moderadamente satisfactoria por parte del personal asistencial. La conclusión es que se requiere mejorar la calidad del servicio en todas sus facetas.	En los resultados del siguiente autor podemos rescatar el énfasis donde menciona que todas las dimensiones de clima organizacional precisan mejoras para lograr que se perciba una adecuada calidad de atención.

Fuente: Elaboración propia Tabla 1

En los diversos estudios presentados, se destaca la consistente influencia de múltiples factores en la calidad del cuidado proporcionado por el personal de enfermería. Las condiciones laborales, la supervisión, el salario, las relaciones interpersonales y la motivación se identifican como elementos que inciden en la calidad de atención. Es significativo notar que, entre estos factores, las condiciones laborales y las relaciones interpersonales emergen como especialmente relevantes.

La interacción entre el entorno laboral y la calidad de la atención es innegable, evidenciando la importancia de crear condiciones laborales propicias y fomentar relaciones positivas para garantizar un cuidado de calidad por parte del personal de enfermería. Esta relación directa entre el clima laboral y la percepción de calidad de atención refuerza la necesidad de abordar de manera efectiva las condiciones laborales en instituciones de salud para mejorar la experiencia del usuario y fortalecer la calidad de los servicios ofrecidos.

A partir de ello surge el interés por seguir analizando la relación que existe entre clima organizacional y calidad de atención. Bernal et al (2015), señala que existe poca evidencia empírica que determine de manera precisa si la relación entre el clima organizacional y la calidad de los servicios sanitarios es estadísticamente significativa, por lo que recomiendan llevar a cabo investigaciones que determinen la relación de dichas variables, e identificar los factores, las conductas y actitudes de los trabajadores de la salud y como inciden en la calidad de la atención médica otorgada a los pacientes.

Con la finalidad de desarrollar nuevas estrategias y modelos de mejora que puedan tener un impacto significativo en el rendimiento y la productividad de los empleados. La evidencia sugiere que los trabajadores que experimentan reconocimiento y valoración en su entorno laboral tienden a exhibir un mayor nivel de compromiso, motivación y satisfacción en relación con sus responsabilidades laborales.

Se sugiere la implementación de estudios que enfoquen la relación entre el clima organizacional y la calidad de atención desde una perspectiva distinta, permitiendo medir la calidad de atención desde la óptica del personal de salud. La mayoría de los estudios previos han medido la calidad de atención desde la perspectiva del usuario. Solo un estudio realizado por Purizaca Cortez ha evaluado el clima y la calidad desde la percepción del personal de enfermería.

CONCLUSIONES

Al examinar la información presentada en este artículo, se evidencia una clara correlación entre el clima organizacional y la calidad de los servicios públicos de salud. Este hallazgo se sustenta en investigaciones previas que demuestran cómo factores como la motivación, el liderazgo y la satisfacción del personal influyen directamente en la calidad de los servicios de salud. Condiciones laborales, relaciones interpersonales, capacitación y motivación son elementos críticos que impactan en la prestación de servicios de alta calidad. Además, se enfatiza la importancia de la satisfacción y motivación del personal para lograr la excelencia en los servicios de salud.

La convergencia de las conclusiones de Moreno (1997) y Flores destaca la influencia significativa del clima organizacional en la capacidad del personal de enfermería para ofrecer servicios de calidad. Esto subraya la interconexión esencial entre el entorno laboral, las relaciones interpersonales y la excelencia en la atención sanitaria. Mejorar las condiciones laborales y fomentar relaciones positivas en el ámbito laboral son estrategias fundamentales para optimizar la calidad del cuidado brindado por el personal de enfermería.

Por lo anterior, se evidencia la necesidad de implementar políticas y prácticas organizacionales que promuevan la capacitación continua y mejoren las condiciones laborales, como concluyen Moreno y Flores. Reconocer la interdependencia de estos factores es esencial para construir un sistema de salud eficiente y centrado en la calidad del cuidado.

La coincidencia de resultados entre Silvera y Flores refuerza la relevancia del clima laboral en la determinación de la calidad de la atención médica. Priorizar la creación y mantenimiento de un ambiente laboral saludable y positivo es una estrategia integral que mejora la experiencia del usuario y garantiza la calidad en la prestación de servicios de atención médica. La conexión entre el ambiente laboral y la calidad del servicio proporciona una base valiosa para intervenciones y políticas efectivas.

La observación de que el clima organizacional incide positivamente en la calidad de atención al paciente, según Romero, destaca la importancia de abordar eficazmente estas dimensiones para garantizar un ambiente laboral propicio. La coincidencia de resultados

entre Romero y Bernal refuerza la idea de que factores intangibles, como la motivación y el liderazgo efectivo, son fundamentales para asegurar una atención de alta calidad.

Esta información subraya la necesidad de que las instituciones de salud reconozcan la relevancia de aspectos como la comunicación, la motivación y el liderazgo, y aborden de manera integral la dimensión de remuneración. La comprensión y aplicación efectiva de estas dimensiones pueden contribuir significativamente a mejorar la calidad de la atención al paciente y fortalecer la eficacia global de los servicios de salud.

La conexión evidente entre motivación, clima laboral y calidad de atención resalta la importancia de implementar estrategias que fomenten un ambiente de trabajo positivo y motivador. Atender las necesidades de los trabajadores en términos de motivación puede mejorar la satisfacción laboral y elevar la calidad de los servicios ofrecidos. Estos elementos son clave para el éxito y la efectividad de las organizaciones, especialmente en el ámbito de la atención a la salud.

La concordancia entre las conclusiones de Soto y otros autores destaca que el clima organizacional es un factor crítico en la prestación de servicios de salud. La coherencia de los resultados sugiere que la percepción del clima organizacional impacta directamente en la calidad de la atención ofrecida. La observación de Agudelo subraya la complejidad del desafío y la necesidad de abordar de manera integral el clima organizacional para lograr una atención de calidad.

Por lo anterior, se sugiere que las instituciones de salud implementen estrategias para mejorar las condiciones laborales, promover la comunicación efectiva, ofrecer oportunidades de capacitación y fomentar la motivación y satisfacción del personal. Estas medidas contribuirán a mejorar la calidad de los servicios de salud y a la satisfacción y bienestar de los profesionales de enfermería, generando beneficios para los pacientes y la organización en su conjunto.

Algunas estrategias propuestas incluyen:

1. Establecer un ambiente laboral agradable mediante la creación de espacios de descanso bien equipados para el personal de enfermería. Contar con áreas de descanso cómodas ayuda a reducir el estrés y la fatiga, permitiendo que el personal recupere energías durante sus turnos.
2. Crear convenios con espacios gubernamentales deportivos para que el personal pueda liberar estrés tras su jornada laboral. Actividades como el yoga, la natación o el gimnasio pueden ser excelentes válvulas de escape del estrés acumulado durante las jornadas laborales.
3. Proveer apoyo psicológico dentro de la empresa, colaborando con universidades para incluir vacantes de servicio social.
4. Fomentar pausas activas y talleres periódicos para el manejo de la inteligencia emocional.
5. Implementar programas de actividad física y recreativa, apoyados por profesionales en formación. Además, es crucial realizar estudios continuos para obtener resultados que faciliten

la formulación de estrategias más específicas y efectivas. Estas estrategias optimizarán los recursos humanos y materiales del sistema de salud, mejorando la atención sanitaria. El clima organizacional es un factor determinante en la calidad operativa y administrativa de cualquier institución hospitalaria.

Un entorno laboral positivo puede traducirse en una mayor retención de personal, reduciendo así los costos asociados con la rotación de empleados y el reclutamiento de nuevos trabajadores. Además, un personal satisfecho y motivado es más propenso a mostrar un alto nivel de compromiso y desempeño, lo que directamente influye en la calidad de la atención al paciente.

La implementación de estas estrategias también puede tener un impacto positivo en la reputación de la institución de salud. Un entorno laboral que prioriza el bienestar de sus empleados puede atraer a profesionales altamente calificados, creando un ciclo virtuoso de mejora continua. Las instituciones que se destacan por su buen clima organizacional y alta calidad en los servicios de salud suelen ser vistas como modelos a seguir, lo cual puede atraer financiamiento y apoyo de diversas fuentes.

Bibliografía

Agudelo Loaiza, R. D., Peña López, P., & Hoyos Loaiza, C. (2018). Clima organizacional y percepción de la calidad en una institución de salud de la ciudad de Manizales 2018 – 2019. Recuperado el 26 de Septiembre de 2022, de Redalyc: <https://www.redalyc.org/journal/2738/273863770011/>

Álvarez Pérez, A., García, F. A., Rodríguez, S. A., & Bonet Gorbea, M. (2009). Los estudios organizacionales en el abordaje de los determinantes de la salud. Recuperado el 14 de Abril de 2023, de Scielo: <http://scielo.sld.cu/pdf/hie/v47n1/hie06109.pdf>

Bernal, G., Pedraza Melo, N. A., & Sánchez Limón, M. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. Recuperado el 26 de Septiembre de 2022, de Science Direct: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314001624>

Bertalanffy, V. L. (1901). Teoría general de sistemas. Recuperado el 31 de Marzo de 2023, de Fondo de cultura económica:

Biblioteca de Publicaciones Oficiales del Gobierno de la República. (18 de Octubre de 2018). El Sistema Integral de Calidad en Salud. Una mirada crítica. Recuperado el 14 de Abril de 2023, de <https://www.gob.mx/publicaciones/articulos/el-sistema-integral-de-calidad-en-salud-una-mirada-critica?idiom=es#:~:text=De%20acuerdo%20con%20la%20Organizaci%C3%B3n,de%20atenci%C3%B3n%20en%20este%20sector.>

Bravo Diaz, A. M., González Murillo, G. A., & Duque Ceballos, J. L. (2017). Diseño de estrategias de mejoramiento a partir del diagnóstico de clima organizacional en una empresa distribuidora de alimentos y combustibles. Recuperado el 11 de Noviembre de 2022, de Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6742100>

Cano Albarran, M., Gomez Ortega, M., & Sanchez Arias, A. (Julio DE 2021). Factores Que Determinan El Clima Organizacional De Enfermería En Un Centro De Asistencia Social. Recuperado EL 31 DE 01 DE 2024, DE Revista MEDICA.COM: [HTTPS://REVISTAMEDICA.COM/CLIMA-ORGANIZACIONAL-ENFERMERIA/](https://REVISTAMEDICA.COM/CLIMA-ORGANIZACIONAL-ENFERMERIA/)

Chiavenato, I. (1999). Administración de Recursos Humanos (Quinta Edición ed.). McGrawHill. Recuperado el 11 de Noviembre de 2022, de [https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%20\)%20CHIAVENATO.pdf](https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%20)%20CHIAVENATO.pdf)

CNDH. (23 de Abril de 2009). Recomendación General #15. Recuperado el 26 de Septiembre de 2022, de Comisión Nacional de Derechos Humanos: <https://www.cndh.org.mx/sites/>

default/files/documentos/2019-04/RecomendacionGeneral-15.pdf

CONAMED. (2020). Plataformas de Registros de quejas médicas y dictámenes. Recuperado el 26 de Septiembre de 2022, de CONAMED: http://www.conamed.gob.mx/cmam/pdf/Resultados_Plataforma_2020_V2.pdf

DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN. (2017 de Agosto de 2020). PROGRAMA SECTORIAL DERIVADO DEL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2019.2024. Recuperado el 14 de Abril de 2023, de DOF: https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5598474&fecha=17/08/2020#gsc.tab=0

Flores Alpizar, C., Ponce M, R., & Corral Quiroz. (2015). Factores relacionados con la calidad de atención de enfermería. Recuperado el 26 de Septiembre de 2022, de Revista de Enfermería IMSS: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim2015/eim153c.pdf>

Ganga Contreras, Piñones Santana, M., & Saavedra Moyano. (15 de Febrero de 2015). Clima organizacional: Algunos basamentos históricos y conceptuales para la reflexión. Recuperado el 07 de Octubre de 2022, de <http://www.fcsh.espol.edu.ec/es/clima-organizacionalalgunos-basamentos-hist%C3%B3ricos-y-conceptuales-para-la-reflexi%C3%B3n-porfrancisco>

García Ramírez, M. G., & Ibarra Velázquez, L. A. (s.f.). eumed.net. Recuperado el 02 de Marzo de 2023, de Diagnostico del clima organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato: https://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html

García Solarte, M. (2009). Clima organizacional y su diagnóstico: Una aproximación conceptual. Recuperado el 11 de Noviembre de 2022, de Redalyc: <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>

Mainegra, J., & Saampetro Diaz, B. (Septiembre de 2012). Clima organizacional en instituciones de atención primaria de salud. Recuperado el 14 de Abril de 2023, de Scielo: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242012000500011

Moreno Monsivais, G. (julio de 1997). Percepción de factores que influyen en la calidad de cuidado de enfermería. Recuperado el 26 de Septiembre de 2022, de UANL: <http://eprints.uanl.mx/518/1/1080071203.PDF>

Punch Ku, Uicab Pool, Ruiz, R., & Castañeda, H. (2016). Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. Recuperado el 14 de Abril de 2023, de Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social: http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/rt/printFr%20iendly/101/161#:~:text=La%20calidad%20de%20los%20servicios%20de%20enfermer%C3%20ADa%20se%20concibe%20

como,satisfacci%C3%B3n%20del%20usuario%20y%20del

Robbins P., S., & Coulter, M. (2005). Administración. México: Perason Educación. Recuperado el 06 de Noviembre de 2022, de https://www.academia.edu/36446407/LIBRO_DE_ADMINISTRACION_ROBBINS_Y_MARY_COULTER_OCTAVA_EDICION

Robledo Galván, H., Moctezuma, J., Fajardo Dolci, G., & Olvera, L. D. (2012). Conamed. Recuperado el 14 de Abril de 2023, de De la idea al concepto en la calidad de los servicios de salud: <https://www.medigraphic.com/pdfs/conamed/con-2012/con124e.pdf>

Rodríguez Salva, A., Álvarez Pérez, A., Sosa Lorenzo, I., & Bonet Gorbea, M. (2010). Inventario del clima organizacional como una herramienta necesaria para evaluar la calidad del trabajo. Recuperado el 14 de Abril de 2023, de Redalyc: <https://www.redalyc.org/pdf/2232/223217613008.pdf>

Romero Rosales, S. L. (2021). Clima organizacional y su influencia en la calidad de atención al paciente en el centro de salud Liberación. Recuperado el 26 de Septiembre de 2022, de [https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/17674/Romero%20Rosales%2c%](https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/17674/Romero%20Rosales%2c%20Clima%20organizacional%20y%20su%20influencia%20en%20la%20calidad%20de%20atenci%C3%B3n%20al%20paciente%20en%20el%20centro%20de%20salud%20Liberaci%C3%B3n.pdf)

Ruiz Gallegos. (14 de Abril de 2023). Historia y evolución de calidad. Obtenido de <https://www.ruizgallegoconsultores.com/calidad/historia-y-evoluci%C3%B3n-de-la-calidad>

Silvera Malpartida, F. A. (2018). Clima Laboral del personal y calidad de atención en usuarios que acuden al centro médico Juan Pablo II Caritas Huancavelica. Recuperado el 28 de Septiembre de 2022, de <https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/3678/TESIS-MAESTRIA-CS-2018SILVERA%20MALPARTIDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Soto Hilario, J. (junio de 2022). Clima organizacional y calidad de atención del profesional de la salud de un Centro de Salud de Huánuco, Perú. Recuperado el 14 de Abril de 2023, de Scielo: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192022000200008

W. Turton D. (2007). Mental Health. Recuperado el 21 de Septiembre de 2022, de Religión and Culture: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/13694670600593697>

Zambrano Campoverde, J., Ramón Pineda, M. Á., & Espinoza-Freire, E. (2017). Estudio sobre el clima organizacional en los docentes de la Universidad Técnica de Machala. Universidad y Sociedad, 9(2), 163-172. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>

Zurita, G. B. (1999). Anales de la Facultad de medicina. Recuperado el 30 de Marzo de 2023, de Calidad de la atención en salud: https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/anales/v58_n1/casalud.htm