

Análisis organizacional del clima laboral del Hospital Universitario de Salamanca bajo la perspectiva del área de gestión.

- **AUTORES:**

Luis Baquedano García; Juan Carlos Alonso Punter; Francisco Galonce Rodríguez; Prudencio Pérez Llaguno; Concepción Ceballos Alonso

- **INTRODUCCIÓN:**

La importancia del clima laboral se basa en la influencia que éste ejerce sobre el comportamiento de los trabajadores del Área de Gestión y Servicios Generales. En las organizaciones sanitarias el grado de satisfacción laboral de los profesionales es uno de los indicadores que más van a condicionar la calidad asistencial.

Hasta ahora, en el mundo sanitario español los estudios sobre clima laboral se han centrado principalmente en el estudio del desgaste profesional o burnout y en encuestas sobre satisfacción laboral. Este síndrome se describe típicamente en profesionales sanitarios y profesores. Fue descrito en 1974 por Fredeunberge, posteriormente Maslach y Jackson profundizan en el conocimiento y la descripción del síndrome. En 1981 estos autores desarrollan el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) . Desde entonces han sido muchos los estudios realizados en el ámbito sanitario que han utilizado este cuestionario como herramienta para medir el desgaste profesional .

La utilización de cuestionarios validados y estandarizados tiene la ventaja, entre otras, de que permite establecer comparaciones entre la población a la que se aplica y otras poblaciones de referencia, o bien, utilizado en dos momentos diferentes, evaluar el impacto que determinadas intervenciones puedan tener sobre la población estudiada. Con el cuestionario sobre motivación podremos conocer la estructura motivacional de los trabajadores y compararla con otros estudios; con el cuestionario sobre problemas y medidas, podremos conocer aquellos aspectos específicos, ordenados por orden de prioridad que más preocupan a los profesionales del Área de Gestión, así como, las medidas para mejorar, que serían mejor aceptadas por ellos.

- **MATERIAL Y MÉTODOS:**

Objetivo principal:

Conocer las percepciones, (actitudes, valores, juicios) que los trabajadores del Área de Gestión y Servicios Generales del Hospital Universitario de Salamanca expresan respecto a su hospital.

Objetivos específicos:

1. Conocer qué aspectos del HUSA podrían ser mejorados, según la valoración de profesionales y ponderarlos según esta valoración.
2. Conocer la estructura motivacional de los médicos del HUSA.
3. Analizar el grado de cumplimiento de las expectativas resultantes y las acciones ejecutadas para satisfacer las mismas.

Diseño: se ha realizado un estudio prospectivo de corte transversal mediante la administración de un cuestionario estructurado a todos los profesionales del Área de Gestión del HUSA en el año 2002, y a partir de los resultados obtenidos del mismo, evaluar las acciones correctoras y su impacto en los trabajadores durante el período 2003-2005.

Metodológicamente el estudio consiste en cuatro etapas, claramente definidas: A) Elaboración de los cuestionarios; B) Estudio piloto para validación de los cuestionarios; C) Realización de la encuesta; D) Análisis y E) Evaluación del impacto de las acciones correctoras

- **CONCLUSIONES:**

1. Diseñar y hacer explícita una política de incentivos no financieros.
2. Entre los incentivos no financieros, merece mención especial la formación, concretamente la formación continuada. La dirección debería establecer un plan de formación interno, un plan de formación externo, y facilitar las iniciativas individuales de asistir a cursos pedidos por los trabajadores. Cuando sea necesario o conveniente, se debería facilitar la asistencia a cursos mediante la sustitución del trabajador, y en algunos casos mediante la concesión de ayudas.
3. Diseñar una política explícita de calidad.

Algunas de las recomendaciones mencionadas se dirigen a resolver problemas que podrían ser comunes a muchas instituciones sanitarias. Algunos de los problemas pueden resolverse o aliviarse con intervenciones cuya decisión está a nivel del Hospital Universitario de Salamanca. La resolución de otros problemas ha dependido en gran medida de instancias superiores. Quizá algunos problemas se han visto limitados por la poca flexibilidad del marco jurídico actual.

