

ANÁLISIS DE REDES SOCIALES EN LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN CESFAM OHIGGINS, CONCEPCION

H. Astudillo¹, C.Pérez², W.Galdames³, G.Rodríguez², E. San Martín²

1. Departamento de Física, F, Facultad de Ciencias Físicas y matemáticas, Universidad de Concepción 2. SocioAnalytic, SPA. 3. Laboratorio Sistemas Complejos y microdidáctica, Universidad de Concepción. Chile

La alta demanda de atención en los centros de salud familiar (CESFAM), sumado a factores como: infraestructura, proporción de profesionales de la salud por población asignada, presión asistencial y tiempo de consulta; afectan de manera importante la atención de un CESFAM. [1] El enfoque actual de la cultura organizacional se basa en atributos y rendimientos individuales. No considera las interacciones sociales, que poseen un rol fundamental para la entrega de un servicio de alta calidad [2][3]

El análisis de redes sociales (SNA) se ha utilizado para estudiar las estructuras sociales que emergen de las interacciones existentes entre trabajadores de centros de salud [4][5][6]. Permite descubrir a líderes emergentes informales, así como las agrupaciones de conocimiento y afinidad. Esto con el fin de seleccionar al personal que colabore en la propuesta de mejoras organizacionales en base al fomento de modelos de buenas prácticas detectados dentro de la red y que participará activamente en el proceso de acreditación.

Participación en Focus Group con encargados de calidad y directivos de APS, para determinar competencias ideales del personal. En un universo de 150 funcionarios, se aplica instrumento cuantitativo tipo encuesta con escala Likert a una muestra aleatoria de 67 funcionarios. Se realiza análisis de redes sociales (SNA) a los resultados.

Competencias del personal seleccionadas en el Focus Group: trabajo colaborativo, flexibilidad al cambio, motivación laboral, trabajo en equipo. Análisis de redes de información y de afinidad, determinando el grado de enlace (cúmulos de afinidad e información), líderes influenciadores y funcionarios claves para la conexión de la red.

Potenciar la cultura organizacional del CESFAM, mediante una metodología basada en el análisis de redes sociales (SNA).

- (1) Realizar Focus group para la detección de competencias claves.
- (2) Aplicar encuesta de competencias e interacciones sociales.
- (3) Analizar redes sociales de resultados obtenidos.
- (4) Compartir resultados con los encargados del CESFAM.

En base al análisis, se plantea: mejorar la comunicación entre las bases a través del trabajo colaborativo; autocuidado del personal; fomentar la conexión entre líderes intermedios y funcionarios que no se comunican; replicar modelos de buenas prácticas detectados dentro del CESFAM. Mejorar la metodología a través una muestra estratificada.

Aplicar la metodología a todos los CESFAM del gran Concepción con el objetivo de generar redes de colaboración, compartir las buenas prácticas y reforzar los liderazgos positivos detectados.

REFERENCIAS

- [1] Gloria Bozzo (2007). *Gestión de la demanda en un CESFAM: Una Mirada desde la Práctica de un Médico Familiar*. *Rev Chil Med Fam* ; 8(02): 110-116
- [2] Braithwaite J, Runciman WB, Merry AF (2009). Towards safer, better healthcare: harnessing the natural properties of complex sociotechnical systems. *BMJ Quality & Safety*;18:37-41
- [3] J. Alberto Espinosa, Mark A. Clark. (2014). *Team Knowledge Representation: A Network Perspective*. *Hum Factors*. Volume: 56 issue: 2, page(s): 333-348. DOI:[10.1177/0018720813494093](https://doi.org/10.1177/0018720813494093)
- [4] Allan Fong, Lindsey Clark, Tianyi Cheng, Ella Franklin, Nicole Fernandez, Raj Ratwani, Sarah Henrickson Parker (2017). Identifying influential individuals on intensive care units: using cluster analysis to explore culture. *J Nurs Manag*. 25(5):384-391. doi: 10.1111/jonm.12476.
- [5] Aoife De Brún and Eilish McAuliffe (2018). Recruitment of Healthcare Staff to Social Network Studies: A Case Study Exploring Experiences, Challenges, and Considerations. *Int J Environ Res Public Health*. 7;15(12). pii: E2778. doi: 10.3390/ijerph15122778.
- [6] Chambers D, Wilson P, Thompson C, Harden M (2012) Social Network Analysis in Healthcare Settings: A Systematic Scoping Review. *PLOS ONE* 7(8): e41911. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0041911>