

Resumen amplio

Respuesta hospitalaria eficaz al covid-19: evidencia de las organizaciones socio- sanitarias de Brasil y Portugal

Contextualización y objetivos

A finales de 2019, se detectó un nuevo coronavirus en la ciudad de Wuhan, capital de la provincia de Hubei - China (Comfort et al., 2020; Zhang et al., 2021b). Poco después, el 30 de enero de 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró la existencia de una emergencia de salud pública de importancia internacional provocada por el nuevo coronavirus (OMS, 2020), posteriormente denominado covid-19 (Bryce et al., 2020). El covid-19 se propagó rápidamente por todo el mundo, infectando y matando a personas en más de 210 países y territorios en menos de cinco meses, convirtiéndose así en una pandemia global (Comfort et al., 2020).

El manejo de la pandemia desafía los complejos sistemas de salud de muchos países y la mitigación de sus efectos solo fue posible en los casos en que los gerentes pudieron tomar decisiones oportunas e implementar decisiones efectivas (Ammirato et al., 2020; Zhang et al., 2021b). En este contexto, la puntualidad de las respuestas ha sido un factor crítico de éxito (Huang y Shih-Wei, 2020). Por estas razones, las organizaciones necesitan diseñar sus procesos de gestión del conocimiento haciéndolos más eficientes y efectivos (Ammirato et al., 2020; Bdeir et al., 2013) para asegurar una mejor capacidad para crear, codificar, validar, almacenar, compartir, usar y evaluar conocimientos (Istudor et al., 2016; Soto-Acosta y Cegarra-Navarro, 2016).

Considerando que el conocimiento es un factor crítico para la gestión eficiente de crisis (Huang y Shih-Wei, 2020) y considerando la complejidad de la crisis en las organizaciones de salud (Lee et al., 2014), este estudio tiene como objetivo examinar el impacto de una gestión eficaz del conocimiento, inteligencia organizacional y desempeño organizacional sobre la respuesta efectiva de las instituciones socio-sanitarias al covid-19.

Diseño y metodología

Con el fin de cumplir con nuestro objetivo, recopilamos y analizamos las respuestas de médicos y enfermeras que trabajaron en organizaciones de atención social de la salud (por ejemplo, en entidades sociales como “Santa Casa de Misericordia”) en Brasil y Portugal durante la pandemia sobre la respuesta efectiva de estas organizaciones al covid-19.

Para el análisis de los datos se utilizó la técnica PLS-SEM (Partial Least Square - Structural Equation Modeling); con el empleo de un cuestionario estandarizado combinado con una es-

cala Likert de cinco puntos, que van desde “totalmente en desacuerdo” hasta “totalmente de acuerdo”; el cual se desarrolló a partir de la propuesta de los autores Albrecht (2003), Darroch (2005), De Angelis (2013), Ghosh y Scott (2006), Peters et al. (2016), Preece (2015), Zangouei-zhad y Moshabaki (2009), Wamba et al. (2017) y Wu y Hu (2012).

Mediante la metodología Delphi, el cuestionario fue validado por un panel de expertos de Brasil, Portugal y España con el fin de llegar a un consenso sobre las definiciones conceptuales y la validez del contenido de los ítems (Hasson et al., 2000; Lima et al., 2016; Malekzadeh et al., 2016). El cuestionario se entregó a 6 profesores (Ph.D.) y consultores de salud especializados y a 10 profesionales de la salud (médicos y enfermeras) para interacciones de recolección de opiniones (Dalkey y Helmer, 1963; Lima et al., 2016). Luego de tres interacciones, se llegó a la versión final, compuesta por 8 preguntas sobre gestión del conocimiento, 6 preguntas sobre inteligencia organizacional, 6 sobre desempeño organizacional y 3 preguntas sobre respuesta efectiva al covid-19.

La muestra está formada por enfermeros y médicos que fueron contactados a través de la red social profesional LinkedIn. Se seleccionaron profesionales de la salud que cumplieran con los siguientes criterios: estar trabajando en organizaciones sociosanitarias y tener un perfil completo en LinkedIn (información sobre descripción profesional, foto, cargo y empresa actual en la que trabajaba).

Para calcular el tamaño de la muestra se utilizó el software GPower 3.1. Para obtener un tamaño del efecto de 0,15 y una potencia de 0,80, se necesitaron 77 muestras considerando el total de 3 predictores (Faul et al., 2009). Para ello, se contactaron 1.150 profesionales de la salud y 101 aceptaron la invitación a participar y respondieron la encuesta.

Resultados, conclusiones y limitaciones

Los resultados se dividieron entre el análisis de la evaluación de las medidas que componen el modelo conceptual, la evaluación del modelo de medida y la evaluación del modelo estructural.

En la primera etapa de los análisis se realizó un Análisis Factorial Confirmatorio (CFA) (Latan, 2018; Roemer, 2016). El CFA permite evaluar la contribución de cada ítem de la escala en la formación del constructo, así como si la escala mide adecuadamente el concepto (Bandalos, 2018; Hair et al., 2018). Los indicadores KM6, KM7 y OP5 fueron excluidos porque tienen cargas factoriales inferiores a 0,7 y después de la confirmación de su eliminación no tuvieron un impacto negativo en la raíz cuadrada del AVE y CR y no afectaron significativamente el contenido del modelo. Si bien el indicador OP6 tiene una carga factorial menor a 0,7 (0,689), se mantuvo en el modelo por la importancia de su contenido (Bido y Silva, 2019; DeVellis, 2016; Netemeyer et al., 2003).

En la segunda etapa, para la evaluación de modelos de medida reflexiva, se realizó una prueba de consistencia interna y validez convergente y discriminante (Hair et al., 2017). Todas las pruebas fueron evaluadas mediante el software Smart PLS 3 (Ringle et al., 2015) y todos los resultados encontrados para los análisis de consistencia interna, validez discriminante y validez convergente están de acuerdo con los límites establecidos por la literatura (Fornell y Larcker, 1981; Franke y Sarstedt, 2019; Hair et al., 2017).

Finalmente, se realizó la evaluación del modelo estructural. Se realizó el análisis de ajuste global del modelo, condición necesaria para realizar el análisis confirmatorio con PLS-SEM. El valor obtenido para la raíz cuadrada media residual estandarizada (SRMR) fue 0.071, el cual está de acuerdo con las condiciones esperadas ($SRMR \leq 0.08$), confirmando el ajuste global del modelo (Hair et al., 2017; Henseler, 2018; Hu Y Bentler, 1999).

Como resultado, encontramos que la gestión eficaz del conocimiento y la inteligencia organizacional tienen una asociación positiva con el desempeño organizacional. Los resultados también indicaron que la gestión eficaz del conocimiento y el desempeño organizacional tienen una asociación positiva con una respuesta eficaz al covid-19. Por otro lado, no se apoyó la hipótesis de que la inteligencia organizacional tiene un efecto positivo en la respuesta efectiva al covid-19, contradiciendo lo esperado en cuanto a la capacidad de la inteligencia organizacional para asegurar una mejor vigilancia, reacción y adaptación a los cambios del mercado (Istudor et al., 2016; Malekzadeh et al., 2016, Briones-Peñalver et al., 2012). Finalmente, el estudio confirmó que existe una relación positiva y significativa entre la gestión del conocimiento y la inteligencia organizacional, la cual era de esperar siguiendo la revisión académica más reciente.

Este estudio tiene algunas limitaciones que conviene observar como sugerencias para futuros estudios. El grupo de encuestados está compuesto en su mayoría por profesionales de la salud que trabajan en las actividades operativas de los hospitales y en contacto directo con los pacientes. Este hecho reduce la visión de los profesionales que se desempeñan en puestos directivos, lo cual también es una limitación importante y constituye una futura línea de investigación para futuros estudios.

Valor original e implicaciones prácticas

Este estudio proporciona evidencia empírica de la importancia de una gestión eficaz del conocimiento para hacer frente a las crisis. En particular, valida la relación entre la gestión eficaz del conocimiento, la inteligencia organizacional y el desempeño organizacional, y la importancia de ambos para que las organizaciones respondan de manera efectiva a la aparición de nuevos brotes y otros cambios en el entorno.

Entre las implicaciones teóricas se encuentra la importancia de una gestión eficaz del conocimiento para la respuesta eficaz de las organizaciones socio-sanitarias a las crisis y el desempeño hospitalario. Además, el estudio identifica una relación directa y positiva entre la gestión eficaz del conocimiento y el desempeño organizacional de estas organizaciones. Esto es significativo al avanzar en el campo del conocimiento sobre la preparación y toma de decisiones para responder a momentos de crisis en el área de la salud.

Las implicaciones prácticas relevantes son que las organizaciones de salud deben buscar mejorar su gestión del conocimiento, a fin de prepararse para nuevos momentos turbulentos como el ocurrido durante la pandemia covid-19. Los resultados pueden orientar la toma de decisiones de los gobiernos de todo el mundo a la hora de definir políticas de salud pública, fomentando así el intercambio de conocimientos y aumentando la transferencia de conocimientos entre organizaciones sanitarias, como la "Santa Casa de Misericordia".

En cuanto a las organizaciones socio-sanitarias, los resultados de este estudio sugieren la necesidad de que los directivos concentren sus esfuerzos en el desarrollo de actividades y programas internos orientados a la gestión eficaz del conocimiento. Esto contribuiría a mejorar la calidad de los servicios prestados por sus empleados, así como el desempeño organizacional y la respuesta efectiva de las organizaciones a las crisis. Por ello, conviene fomentar las buenas prácticas de gestión del conocimiento, tanto en periodos regulares como en épocas de mayor turbulencia, además de ser incluidas en el desarrollo de sistemas de evaluación del desempeño de los profesionales de la salud.