

Herramientas de Gestión para Organizaciones y Empresas de Salud

Medwave. Año XI, No. 12, Diciembre 2011. Open Access, Creative Commons.

La organización social: función y características

Autora: Angélica Román⁽¹⁾

Filiación:

⁽¹⁾Enfermera universitaria, ex relatora de e-Campus de Medwave, Chile (QEPD)

doi: 10.5867/medwave.2011.12.5267

Ficha del Artículo

Citación: Román A. La organización social: función y características. *Medwave* 2011 Dic;11(12) doi: 10.5867/medwave.2011.12.5267

Fecha de envío: 9/11/2011

Fecha de aceptación: 11/11/2011

Fecha de publicación: 1/12/2011

Origen: publicación póstuma

Tipo de revisión: sin revisión por pares

Resumen

La organización social es un sistema inserto en otro más amplio, que es la sociedad con la cual interactúa; ambas se influyen mutuamente. La organización está constituida por un grupo de individuos que unen actuaciones para alcanzar determinados propósitos. Lo que caracteriza a las organizaciones sociales es que, para alcanzar sus objetivos, cada uno de sus integrantes debe desempeñar una función o cumplir un papel particular que, de alguna manera, es diferente de los demás y que los roles del resto de sus integrantes demandan, con el fin de llevar a cabo las funciones propias. La organización social se constituye, entonces, en una red de relaciones de interdependencia entre sus componentes que cumplen funciones diferentes, lo que se denomina Patrón Sinérgico. Los contratos entre las partes de la organización son el instrumento por medio del cual se definen y delimitan las relaciones de interdependencia que se desarrollan entre ellas como resultado de la división del trabajo. En la medida en que una organización tiene más diversidad de tipos de contratos y más transacciones, su complejidad será mayor. La gestión de servicios sanitarios se realiza al interior de organizaciones de gran complejidad. Estas organizaciones son sistemas abiertos que tienden a la variabilidad y en ellas se introducen elementos de gestión para mantenerlas bajo control. En este artículo se mencionan la función y las características de la organización social aplicada a las organizaciones de salud.

Abstract

Social organizations are systems inserted within broader systems, i.e., a society, with which they interact – both exert influence over each other. An organization is comprised by a group of individuals that join their actions for a common purpose. The main characteristic of an organization is that each one of its members must perform a function or a particular role in order to achieve the overall objectives, which are different from the roles and functions performed by others. A social organization is a network of interdependent relations among its components each one fulfilling a specific function; this is called the Synergic Pattern. Contracts are the means by which the parts of an organization establish and delimit relationships of interdependency as a result from the division of labor. To the extent that an organization has a broader range of contract types and more transactions, its complexity will be greater. Health care management occurs within organizations of great complexity. These are open systems that tend towards variability and management is used to keep them under control. This article mentions the function and characteristics of a health care social organization.

Organización social y administración

La organización social es un sistema inserto en otro más amplio, que es la sociedad y con la cual interactúa; ambas se influyen mutuamente. La organización está constituida por un grupo de individuos que unen actuaciones para alcanzar determinados propósitos. Estos individuos

aportan aspiraciones y energías, es decir recursos para alcanzar los objetivos, pero esto no basta para alcanzar las metas: es necesario, encauzar y dirigir. Esta es la función de la administración.

Lo que caracteriza a las organizaciones sociales es que, para alcanzar sus objetivos, cada uno de sus integrantes debe desempeñar una función o cumplir un papel particular que, de alguna manera, es diferente de los demás y que los roles del resto de sus integrantes demandan, con el fin de llevar a cabo las funciones propias. Cada uno de sus componentes debe desarrollar roles y funciones que tienen la particularidad de estar relacionados entre sí. Esta relación se caracteriza por la interdependencia.

La organización social se constituye, entonces, en una red de relaciones de interdependencia entre sus componentes que cumplen funciones diferentes, lo que se denomina **Patrón Sinérgico**.

Los contratos

La esencia de la organización social radica en la interacción de las partes que la componen. Estas interacciones son esenciales en la existencia de la organización y para que se lleven a efecto se debe establecer, con anterioridad, compromisos entre las partes, en los que se definan las actividades que a cada una de ellas le corresponderá realizar.

Estos compromisos pueden expresarse como sigue:

- En declaraciones formales y legales que deben entregar ciertas garantías de que efectivamente se cumplirán los compromisos. Este tipo tiende a definir el papel y la función de cada una de las partes.
- Pueden ser implícitos dentro del marco establecido por los contratos formales u operacionales, y ellos regulan las actuaciones y las relaciones de interdependencia entre las partes.

Los contratos entre las partes de la organización, son el instrumento por medio del cual se definen y delimitan las relaciones de interdependencia que se desarrollan entre ellas como resultado de la división del trabajo. En la medida en que una organización tiene más diversidad de tipos de contratos y más transacciones, su complejidad será mayor.

Variedad del sistema y reductores de variedad

La variedad es la medida de la complejidad de un sistema. La variedad se debe al conjunto de las diferentes conductas posibles que pueden tener sus partes entre ellos. Si la variedad nos está indicando la enorme cantidad de conductas que puede haber en el sistema, este hecho nos conduce a pensar que el sistema comenzaría a volverse impredecible; lo cual es sinónimo de incontrolable. También nos permitiría predecir que cuanto mayor fuera la variedad o la complejidad de un sistema, tanto más difícil sería prever su comportamiento.

De lo anterior se deduce que si deseamos controlar el sistema, es decir, si deseamos predecir los eventuales resultados y consecuencias, el aparato contralor o gestor deberá tener la capacidad necesaria para conocer todos los estados posibles del sistema bajo control y disponer, además, de un repertorio de respuestas frente a cada uno

de los estados que puede presentar el sistema, con el fin de que sea controlable.

Las respuestas son mecanismos mediante los cuales se puede lograr reducir las conductas posibles de los participantes en una organización. Estos mecanismos se conocen bajo el nombre de reductores de variedad y, en su gran mayoría, corresponden a principios ordenadores insertos en las organizaciones sociales que constituyen los seres vivos. Entre ellos podemos citar:

- Las leyes en general
- Los reglamentos de las instituciones
- Los mandamientos religiosos
- Los códigos éticos
- Las normas de atención en salud.

Estos reductores de variedad necesitan el apoyo de la autoridad para que se apliquen en las organizaciones sociales. La autoridad es un fenómeno natural cuyo origen se encuentra en la necesidad de mantener el orden dentro del sistema social. Si la división del trabajo o especialización tiene como consecuencia el aumento de la diferenciación y de la diversidad dentro del organismo, es necesario entonces que también haya una fuerza en sentido contrario, capaz de lograr la regulación y el control de la variedad, para que la organización se mantenga bajo control.

Las organizaciones de salud

La gestión de servicios sanitarios se realiza al interior de organizaciones de gran complejidad. Estas organizaciones son sistemas abiertos que tienden a la variabilidad y en ellas se introducen elementos de gestión para mantenerlas bajo control.

Las empresas de servicios de salud son consideradas sistemas mixtos, porque las integran elementos estructurales y elementos abstractos. El sistema físico está constituido por los RRHH, recursos materiales, instalaciones, insumos y equipamiento tecnológico. El sistema abstracto es el conjunto de políticas, relaciones jerárquicas, estilos, normas y procedimientos que permiten marcar las reglas para la utilización del sistema físico y de los factores productivos con el objeto de lograr los objetivos organizacionales.

No obstante, también son sistemas abiertos, con una fuerte relación con el entorno debido a que su cadena productiva incorpora una infinidad de proveedores que abarcan desde alimentos comunes hasta el material más complejo y avanzado en el ámbito tecnológico y farmacéutico. Por este motivo deben establecer controles adecuados para modular las entradas al sistema, las salidas y los pasos no deseados o incorrectos.

Estos aspectos fundamentan la imperiosa necesidad de administración que presentan las organizaciones de salud. Con tal propósito se utiliza la función administrativa de control que compara los valores obtenidos de una variable determinada con un estándar prefijado. Lo anterior

permite que el sistema se mantenga estable y en funcionamiento según lo previsto.

Con respecto al sistema de salud, la OMS lo define como: *"El conjunto de recursos, actores e Instituciones relacionados con el financiamiento, la regulación y la provisión de acciones cuyo fin es mantener o mejorar la salud"*¹.

Dado que el objetivo del sistema de salud es mejorar la salud de la población con la prolongación de la vida y de los años libres de enfermedad, el éxito y la calidad de sus actuaciones se deben medir según el grado de consecución de estos objetivos.

La asistencia sanitaria es una actividad compleja, en la que el resultado deseado se alcanza sólo cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como una serie de procesos sucesivos, en los cuales los resultados de un proceso se convierten en elementos de entrada de uno o más procesos consecutivos.

Notas

Angélica Román (QEPD) fue una querida relatora de Medwave que trabajó en nuestra empresa a cargo del Diplomado de Gestión del Cuidado, junto con Juan Vielmas, y del curso Herramientas de Gestión. Los alumnos siempre destacaron su motivación, prontas respuestas y preocupación, y nosotros destacamos su calidez y sencillez. Una gran profesional, pero por sobre todo, una gran persona.

Los artículos de la Serie "Herramientas de Gestión para Organizaciones y Empresas de Salud" provienen del curso *Herramientas de Gestión para Organizaciones y Empresas de Salud*. Si le interesa ahondar en estos contenidos, le invitamos a tomar el curso en el siguiente [link](#).

Referencias

1. Organización Mundial de la Salud. Informe sobre la salud en el mundo 2000. Mejorar el desempeño de los sistemas de salud. Ginebra, Suiza: OMS, 2000. ↑ | [Link](#) |



Esta obra de Medwave está bajo una licencia Creative Commons Atribución-NoComercial 3.0 Unported. Esta licencia permite el uso, distribución y reproducción del artículo en cualquier medio, siempre y cuando se otorgue el crédito correspondiente al autor del artículo y al medio en que se publica, en este caso, Medwave.