

# 22

## CLIMA ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD POR ENFERMERÍA DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

### ORGANIZATIONAL ENVIRONMENT AND MANAGEMENT OF HEALTH SERVICES BY NURSING AT THE DANIEL ALCIDES CARRIÓN HOSPITAL

Antony Paul Espíritu Martínez<sup>1</sup>

E-mail: [antonyemap1990@gmail.com](mailto:antonyemap1990@gmail.com)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4885-7068>

Lindomira Castro Llaja<sup>2</sup>

E-mail: [lcastrollaja@gmail.com](mailto:lcastrollaja@gmail.com)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2343-8999>

<sup>1</sup> Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Perú.

<sup>2</sup> Universidad Nacional del Callao. Perú.

#### Cita sugerida (APA, séptima edición edición)

Espíritu Martínez, A. P., & Castro Llaja, L. (2020). Clima organizacional y gestión de servicios de salud por enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión. *Revista Conrado*, 16(76), 157-168.

#### RESUMEN

El objetivo del artículo es determinar la relación entre el clima organizacional y la gestión de servicios de salud de los profesionales de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco. Para ello se aplicó un cuestionario de clima organizacional y otro que midió gestión de servicios de salud. Los resultados manifiestan que el 53% de enfermeros desarrolla un clima organizacional poco favorable, de los cuales el 38% presenta regular gestión de servicios de salud. Se concluye que existe un débil manejo del clima organizacional a nivel institucional lo que repercute en la escasa iniciativa del buen proceso de gestión de los servicios de Salud.

#### Keywords:

Clima organizacional, ambiente organizacional, gestión de servicios de salud.

#### RESUMEN

The objective of the article is to determine the relationship between the organizational environment and the management of health services of the nursing professionals at Daniel Alcides Carrión Hospital, Pasco. For this, an organizational environment questionnaire and another that measured health service management was applied. The results show that 53% of nurses develop an unfavorable organizational environment, of which 38% present regular management of health services. It is concluded that there is a weak management of the organizational environment at the institutional level, which has an impact on the poor initiation of the good management process of the Health services.

#### Palabras clave:

Organizational climate, organizational environment, management of health services.

## INTRODUCCIÓN

A nivel internacional en el estudio de Marroquín & Pérez (2011), refieren que *“el clima organizacional, es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización, y que influye, directamente, en su comportamiento; en este sentido cabe la importancia de elaborar estudios del clima organizacional que ayuden a mejorar los comportamientos organizacionales y la buena capacidad de gestión por los gestores”*.

En este sentido diagnosticar el clima organizacional, permitiría lograr cambios definitivos en la conducta y comportamientos del equipo de profesionales de enfermería, así mismo en el fortalecimiento de la columna organizacional en uno o varios de sus componentes, como por ejemplo el tipo de gestión que desarrollan dentro de su contexto laboral.

Además, al reconocer y generar cambios acertados en el clima organizacional lograremos definir procesos y actividades concretas esto a nivel de la restructuración de la capacidad de gestión fortaleciendo el clima organizacional proactivo de espacios productivos y de mejor gestión laboral, mejoramiento continuo del manejo de la comunicación interna como externa, procesos proactivos y productivos, etc.

Las revisiones bibliográficas permiten afirmar que existen resultados similares encontrándose que un individuo que labora si desarrolla emociones estables y equilibradas dentro del contexto laboral, mantendrá mayor y mejor productividad a comparación de otro individuo que desarrolle su labor en un ambiente inseguro y hostil.

A nivel nacional en el estudio de Brazón & Marín (2005), se observa marcada insistencia en al búsqueda de la calidad en el contexto laboral para todos los ámbitos laborales específicos en salud, siendo de interés para el estudio la búsqueda implacable del desarrollo de un clima organizacional venidero que promueva la acertada gestión de servicios de salud por los enfermeros. De esta manera se lograría un buen desempeño, adecuada y proactiva gestión de servicios de salud de enfermería.

Así también el clima organizacional cuenta con factores para determinar la relación entre los trabajadores y su forma de organizarse, en este sentido es importante dar inicio a la documentación de experiencias exitosas y posibles desaciertos que se vieron presentes en la capacidad de gestión de servicios de salud por los profesionales de enfermería y su marcada relación con el clima organizacional de esta manera generaríamos nuevas bases metodológicas que contribuyan a diagnosticar el

tipo de clima organizacional y su marcada relación con la capacidad de gestión de los gestores enfermeros para el trabajo proactivo y el desarrollo de gestión de servicios de salud de enfermería con calidad, para luego formular estrategias para fortalecer o mejorar la situación actual encontrada.

Por lo expuesto en líneas anteriores, es necesario llevar acabo el estudio en mención para mejorar la organización en los servicios de salud y con ello fortalecer el proceso de gestión por los profesionales de enfermería

Sobre el clima organizacional Toro (2009), define al clima organizacional como *“la percepción o representación que las personas derivan de las realidades laborales en las que están ubicadas”*. En este sentido el enfermero responde a su contexto laboral en función a la percepción que desarrolla sobre su vivenciar diario.

Marroquín & Pérez, (2011), refieren que *“el clima organizacional es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influyendo significativamente en los gestores y su capacidad de gestión para hacer cambios dentro de la institución”*.

Es necesario entender que el clima organizacional es un todo complejo que puede influenciar notoriamente en la calidad de las actividades asistenciales que brindemos a los usuarios.

Reconocer la capacidad de influencia del clima organizacional sobre factores determinantes del desempeño laboral puede repercutir en la capacidad de los profesionales de salud para ser buenos gestores y hacer gestión de calidad.

Duque (2014), refiere que desde el año 1966 se trabaja con mayor profundidad para poder conceptualizar este tema un tanto complejo. Además, hace referencia que el origen de la palabra clima proviene de Kart Lewin, quien define al clima organizacional como un comportamiento en función de la persona involucrada y el contexto donde ocurren los hechos, siendo eje fundamental la comprensión que el profesional desarrolla para entender e interpretar su actividad laboral.

Sobre la definición de Litwin & Stringer (1978), que definen el término clima como un factor que proviene del ambiente intra organizacional, que desarrollan los profesionales, que pueden influir en su conducta y puede explicarse midiendo las características de cómo está funcionando la organización.

Además, Litwin & Stringer (1978), detallan importantes aspectos de la conducta manifestada por los miembros de la organización y le da un sentido de complejidad

evaluado por la motivación y el clima que se esté desarrollando en el contexto laboral, midiéndolo de forma perceptual debido a que describen el clima organizacional tal como lo perciben los individuos de la organización.

En el modelo de Litwin & Stringer (1978), concluyen que el clima organizacional es un constructo base que permite determinar la conducta de los individuos en función a la situación actual involucrando un sentido social, además maneja características determinantes sobre el clima organizacional como la influencia ambiental de la organización global, la tradición y el estilo de liderazgo. Así mismo remarcan la influencia marcada de la motivación basada en investigaciones que pueden hacer comprender mejor la organización.

En este sentido es importante hablar sobre la relación de la teoría científica de la motivación sobre clima organizacional propuesta por Litwin & Stringer (1978), en base a los estudios desarrollados por Mc. Clelland en la universidad de Harvard. Teoría en la cual evalúa tres tipos de clima diferente:

**Clima Autoritario:** caracterizado por una imperiosidad de gobernar, desarrollo de conductas negativas con el equipo de trabajo, disminuye la capacidad de producción y baja los niveles de satisfacción.

**Clima amistoso:** relacionado con la motivación, afiliación, buen nivel de satisfacción laboral, actitudes favorables hacia el equipo de trabajo y una disminución relativa del desempeño laboral.

**Clima de logro:** referido a altos niveles de motivación al logro de objetivos en común y un marcado aumento de la productividad.

Es necesario entender que estos tres tipos de clima pueden desarrollarse al mismo tiempo pudiendo estar presentes en cada uno de los departamentos o servicios de salud, propiciando un impacto sobre las metas propuestas y clima global.

Litwin & Stringer (1978), citado por Acosta & Venegas (2010), hacen referencia sobre sus trabajos para conceptualizar el clima organizacional bajo una perspectiva perceptual. Es decir, resumen el clima como un conjunto de percepciones que pueden ser medibles directa o indirectamente en el individuo desde su contexto laboral, comportamiento y motivación.

Por otro lado, Litwin & Stringer (1978), basados en su teoría dimensional del clima organizacional identifican nueve dimensiones en respuesta al estudio exhaustivo del clima organizacional y su desarrollo en el contexto de la empresa, estas son:

**Estructura:** vinculadas con la normatividad de la organización, las formalidades, las responsabilidades, las políticas, los grados de jerarquía.

**Responsabilidad:** relacionada a la percepción que tienen los individuos sobre el compromiso con el trabajo, al tomar decisiones propias y al auto medirse para ponerse sus propios límites.

**Recompensa:** referida al grado de reconocimiento por el cumplimiento o logros en el trabajo por el buen desempeño, además de sanciones u amonestaciones por incumplimiento del perfil del trabajo a desempeñar.

**Riesgo:** vinculado a las emociones que se desarrolla frente a las exigencias en el trabajo, así mismo fortalece el cumplimiento de las metas a alcanzar si se miden los esfuerzos y miden las desventajas.

**Calor:** relacionado a la percepción desarrollada por los miembros del equipo de trabajo acerca de desarrollar sus funciones bajo un clima de buen trato y buenas relaciones sociales con los jefes y subordinados.

**Apoyo:** vinculado a sentimientos recíprocos de ayuda y empatía entre los trabajadores independientemente de los grados jerárquicos.

**Estándares de desempeño:** Vinculado al ánimo de los trabajadores por el cumplimiento de las metas en función a la normatividad de desempeño.

**Identidad:** referida a la auto identificación y grado de pertenencia con la organización.

Para efectos del estudio se seleccionaron tres dimensiones de las nueve propuestas por Litwin & Stringer (1978), célebres estudiosos del clima organizacional, estas responden a la dimensión de recompensa, relaciones e identidad; las cuales a criterio responden a la evaluación que se pretende realizar a los profesionales de enfermería, además que algunas poseen un grado de complejidad que involucran a otras de menor.

Litwin & Stringer (1978), mencionan la herramienta para medir el clima organizacional citando entre ellas las dimensiones de:

- Recompensa que responde al conjunto de sentimientos de ser recompensado por la labor bien desempeñada, ello con énfasis en la gratificación positiva.
- Relaciones que responde a la percepción de sentir el apoyo colectivo de la organización para la resolución de problemas.
- Identidad que responde al sentimiento de pertenencia a la empresa y de sentirse identificado como miembro de la misma.

Así también sobre la categorización para evaluar el clima organizacional se han categorizado por diversos autores, pero se toman para el estudio la categorización analizada luego de revisar la base teórica propuesta por Litwin & Stringer (1978), que son: Clima organizacional que puede manifestarse de manera Deficiente, Regular, Bueno y excelente.

Sobre gestión Chiavenato (2002), refiere que la gestión es tener la capacidad de comprometerse con los miembros de su organización haciéndose responsable de su actuar, así como de la evaluación sistemática y continua de su desempeño laboral, por gestores directos responsables de cada área.

Es necesario que los profesionales de enfermería reconozcan la importancia de gerenciar y aceptar que depende de sus gerentes para lograr mejores en el constructo de la profesión.

Pérez & Merino (2012), refieren que el término gestión *“proviene del latín gest o, el concepto de gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera”*.

Como profesionales de enfermería debemos poner las ganas, la lucha y vencer el temor por realizar las diligencias correspondientes frente a situaciones que pueden retrasar o debilitar las actividades en bienestar del desarrollo de la profesión.

La Dirección General de Salud de las Personas, del Ministerio de Salud en Perú(2007), refiere que *“la calidad de los servicios de salud es sin duda una preocupación medular en la gestión del Sector, no solo por la aspiración a la mejora de las capacidades institucionales en los organismos y dependencias sectoriales, sino sobre todo porque en el eje de todos los procesos se encentra la vida de las personas, cuya salud debe ser promovida y protegida como obligación insoslayable del estado”*.

Es importante reconocer el impacto que trae consigo la capacidad de ser buenos gestores de los servicios de salud teniendo como eje fundamental el compromiso de la búsqueda del bienestar de las personas.

Laclau & Chantal, citados por Huergo (2011), expresan que la gestión *“implica una concepción y compromiso para tomar acuerdos mediante la formulación de ideas y el respeto por la opinión de los demás, así como la consideración para aprovechar al máximo las potencialidades de los trabajadores, para el logro en común de los objetivos de la institución”*.

Por lo tanto, es necesario en primera instancia elegir a buenos gestores en enfermería que tengan la capacidad de promover un buen clima organizacional entre los trabajadores que motivados en este contexto logran hacer efectiva una gestión de calidad de los servicios de salud.

Benavides (2011), refiere que *“la gestión son guías para orientar la acción, previsión, visualización y empleo de los recursos y esfuerzos a los fines que se desean alcanzar, la secuencia de actividades que habrán de realizarse para lograr objetivos y el tiempo requerido para efectuar cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecución”*.

Entonces la gestión responde a la capacidad de conducir a la acción, avizora miento, percepción y manejo de los recursos y esfuerzos para el logro proactivo de objetivos en común.

Es importante hablar sobre la gestión estratégica de los servicios de salud sobre este tema Rodríguez (2004), la importancia de fortalecer y modernizar la gestión en salud incidiendo en el impacto de poner en práctica la gestión estratégica para fortalecer el manejo de los servicios de salud abarcando un marco conceptual de referencia, la relación entre el puesto gerencial y la persona y por ultimo sobre los instrumentos y técnicas de gestión estratégica.

En este sentido encontramos el marco conceptual que abarca las maneras pequeñas de organización, en inicio estas funcionan de dos maneras importantes: primero tenemos el centro operativo y el centro estratégico. Estas se rigen por un proceso de flexibilidad reciproca y la contante evaluación in situ de hechos que fortalezcan la capacidad de organización y coordinación dentro del contexto laboral.

Conforme transcurre el tiempo la organización crece y en función a ello surge los mandos medios en la organización; a su vez da sus inicios los mecanismos de control para mantener optimizado el proceso de gestión.

El trabajo adquiere mayor complejidad fortaleciendo de esta manera a la organización, pasando a sistemas formales de coordinación (Estandarización del trabajo, resultados y competencias). Formando estrecha relación de consistencia y coherencia, esto ayuda a determinar que ningún tipo de organización es más importante que otra, por el contrario, se crean sinergia entre las organizaciones para convertirse en un sistema integrado.

Es importante direccionar hoy en día a la gestión como un proceso que debe manejar proyectos y capacidad innovadora con plazos fijos, para ver el avance y logro de metas propuestas; así mismo fortalecer las debilidades en el constructo diario de hacer gestión.

Por lo tanto, la práctica e imposición de modelos contribuyen a fortalecer mejor la organización para el desempeño de calidad de sus sub organizaciones dentro de ella. Esto permite además mantener la coherencia con el trabajo que se desempeña y adonde se quiere llegar. Por ejemplo, la organización del centro hospitalario para hacer gestión guarda un grado mayor de complejidad que la organización de uno de sus departamentos, pero esta última organización debe responder efectivamente como parte de la solución y alcance de metas de la organización global, no puede trabajar independientemente.

Esta manera de enfocar la organización y la capacidad de gestión busca el actuar recíproco dentro de un sistema, donde la interacción entre sus miembros es continua y adherida, no centralista y burocrática.

Así también el puesto gerencial y la persona que es el origen del puesto gerencial y su demarcada obstaculización para hacer gerencia, los factores influyentes y el agotador ritmo de trabajo, entre otros, permiten hoy en día formular una posible respuesta del porque contamos con gestores, pero con una gran deficiencia para cumplir su rol gestor, hecho que dificulta y es el gran talón de Aquiles para poder hacer gerencia, rompiendo de esta manera el ritmo de llevar acabo el trabajo en función a la organización y metas propuestas.

Es importante el papel que juega la fuerte correlación que debe de existir entre el gestor, la persona objetivo de gestión y los elementos o factores intervinientes para la concretización de las decisiones y que estas sean en el momento que se requiere y de forma correcta.

En este sentido aparece el gestor con la necesidad y característica única de conducir, de hacer liderazgo, de tomar decisiones, de ser cauteloso en el manejo de la autoridad para el logro de objetivos y metas en común en bienestar de la Institución.

Esto tiene resultados si de por medio existe manejo efectivo de las relaciones entre los trabajadores, teniendo como base el dominio de la inteligencia emocional, que en muchos estudios está demostrada que conlleva al éxito de la gerencia estratégica, al cumplimiento de los plazos, al logro de los objetivos, a la excelencia en la gestión tanto laboral como personal.

Por último, encontramos a las fuentes evaluadoras (instrumentos) y los procedimientos (técnicas) de gestión estratégica que responden a enfoques actuales, son alternativas que los gestores debieran apostar por implementar en sus Instituciones como alternativas de cambio y reformulación de la organización con miras en fortalecer la capacidad de gestión y el logro de objetivos en común.

Cabe rescatar entonces la influencia significativa de hacer organización, pero inteligentemente, es decir potencializar las habilidades de los empleados para hacer efectiva la toma de decisiones pertinentes y oportunas y fortalecer con ello los estándares de la organización.

Por ejemplo, hoy en día se ponen en práctica estrategias mediante técnicas e instrumentos que permiten acrecentar la potencialidad del gestor para hacer gestión y fortalecer su toma de decisiones con miras a solucionar la problemática actual de la Institución permitiendo con ello respetar la dignidad, integridad y derecho del trabajador.

Es el caso del Dowsizing que se utiliza como una estrategia para la reducción significativa de recursos humanos de forma masiva, conlleva altos costos económicos. Por otra parte, encontramos el Rightsinzing, que busca el tamaño correcto de la organización a diferencia del Dowsizing es más estructurado y planificado siendo un sistema altamente competitivo.

En cuanto a la calidad del servicio brindado por la gestión de la Institución, es evaluado por el empleador del servicio, por ello se debe de ser minucioso en la formulación de estándares de calidad de atención que oferta la Institución.

Es importante hablar entonces de estrategias que permiten tener sostenibilidad para lograr los estándares de oferta que practica la Institución, por ejemplo, el Bencckmarking permite al gestor eficientemente apostar por cambios en su organización mediante la experimentación.

Por otro lado, el Benchmarking interno busca mejorar los procesos de la organización con estrategias que no dificultan la continuidad del trabajo interno, teniendo como resultado el mantenimiento de la oferta de calidad en la atención brindada a los consumidores de atención.

Chiavenato (2002), hace referencia sobre gestión *“a la capacidad que tienen algunas personas para conducir a otros administradores de recursos humanos antiguos que serán forjadores y directrices de nuevos recursos humanos que conducirán a otros ingresantes”*.

En este sentido luego de analizar el proceso de gestión en alusión al magnífico aporte teórico-práctico que nos deja Chiavenato se direccionó los resultados que se espera de la gestión del talento Humano con lo que se espera de los profesionales de enfermería para ser buenos gestores y su capacidad de gestión dirigida hacia su contexto, estas dimensiones responden a:

1. La eficiencia que se enmarca en lograr un alto nivel de calidad con el menor esfuerzo e inversión de tiempo.

2. La eficacia que enmarca la atención brindada por los profesionales de enfermería en función a sus conocimientos y los recursos que dispone respondiendo a la búsqueda de mejores resultados en función a lo que s en cuenta sin medir el esfuerzo y tiempo invertido.
3. La efectividad que mide el impacto de una acción determinada que se logra sobre una población específica.

### MATERIALES Y MÉTODOS

El tipo de estudio fue correlacional, prospectivo de tipo transversal, cuyo diseño fue descriptivo correacional responde al siguiente esquema:



**Donde:**

**M:** Muestra

**O<sub>1</sub>:** Clima organizacional

**O<sub>2</sub>:** Gestión de servicios de salud.

**r:** Relación entre variables

Se obtuvo una muestra de 40 enfermeras(os) que laboran en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Pasco. Se aplicó un cuestionario sobre clima organizacional, y otro que midió la gestión de servicios de salud. Se realizó una validez

del contenido del instrumento de recolección de datos, para el cual se consideró la validación por juicio de 5 expertos, para validar los instrumentos de recolección de datos, quienes emitieron su juicio por cada instrumento. Luego en la concordancia se utilizó la prueba Binomial.

Se consideró que existe validez del instrumento cuando el valor del coeficiente de la Prueba Binomial fue de 0.02 igual o mayor de 0,05. En cuanto al análisis de confiabilidad, el primer cuestionario alcanzó un alfa de cronbach de 0,8015 y el segundo instrumento de 0,789. En la comprobación de la hipótesis se utilizó la Prueba estadística de Tau b de Kendall. Para la significancia estadística se utilizó una confiabilidad del 95,0%. En todo el procesamiento de los datos se tuvo que utilizar el software estadístico SPSS versión 27.0.

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En la aplicación del instrumento se tiene que el 5%(2) de enfermeros presenta eficiencia muy buena en la gestión de servicios de salud, de los cuales el 3%(1) desarrolla un clima organizacional favorable y otro 3%(1) poco favorable. El 30%(12) de enfermeros presenta eficiencia buena en la gestión de servicios de salud, de los cuales el 20%(8) desarrolla un clima organizacional favorable, el 8%(3) poco favorable y el 3%(1) muy favorable. El 35%(14) de enfermeros presenta eficiencia regular en la gestión de servicios de salud, de los cuales el 23%(9) desarrolla un clima organizacional poco favorable y el 13%(5) favorable (Tabla 1).

Tabla 1. Relación entre el clima organizacional y la gestión de servicios de salud en su dimensión eficiencia de los profesionales de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco 2020.

CLIMA ORGANIZACIONAL	GESTIÓN EN SU DIMENSIÓN EFICIENCIA										TOTAL	
	Muy Buena		Buena		Regular		Mala		Muy Mala			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy Favorable	0	0%	1	3%	0	0%	0	0%	0	0%	1	3%
Favorable	1	3%	8	20%	5	13%	4	10%	0	0%	18	45%
Poco Favorable	1	3%	3	8%	9	23%	8	20%	0	0%	21	53%
Desfavorable	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Muy Desfavorable	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL	2	5%	12	30%	14	35%	12	30%	0	0%	40	100%

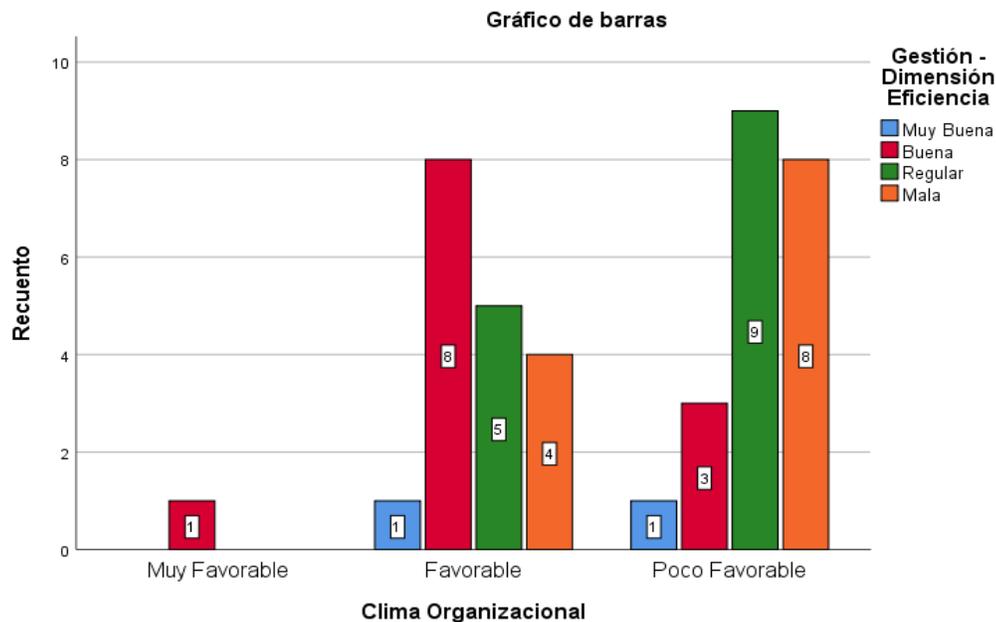


Figura 1. Dimensión Eficacia.

El 30%(12) de enfermeros presenta eficiencia mala en la gestión de servicios de salud, de los cuales el 20%(8) desarrolla un clima organizacional (Figura 1) poco favorable y el 10%(4) favorable. Además, podemos concluir estadísticamente que después de aplicar la prueba de Tau b de Kendall se obtuvo un p valor de  $0.048 \leq 0.05$  lo que indica que existe relación entre las variables en estudio, además, existe una correlación baja de 0.291.

En relación con la dimensión eficacia de los profesionales de enfermería se tiene que el 2.5%(1) de enfermeros presenta eficacia muy buena en la gestión de servicios de salud y desarrolla un clima organizacional favorable. El 17.5%(7) de enfermeros presenta eficacia buena en la gestión de servicios de salud, de los cuales el 15%(6) desarrolla un clima organizacional favorable y el 2.5%(1) poco favorable (Tabla 2).

Tabla 2. Relación entre el clima organizacional y la gestión de servicios de salud en su dimensión eficacia de los profesionales de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco 2020.

CLIMA ORGANIZACIONAL	GESTIÓN EN SU DIMENSIÓN EFICACIA										TOTAL	
	Muy Buena		Buena		Regular		Mala		Muy Mala			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy Favorable	0	0.0%	0	0.0%	1	2.5%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.5%
Favorable	1	2.5%	6	15.0%	5	12.5%	6	15.0%	0	0.0%	18	45.0%
Poco Favorable	0	0.0%	1	2.5%	16	40.0%	4	10.0%	0	0.0%	21	52.5%
Desfavorable	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Muy Desfavorable	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
TOTAL	1	2.5%	7	17.5%	22	55.0%	10	25.0%	0	0.0%	40	100.0%

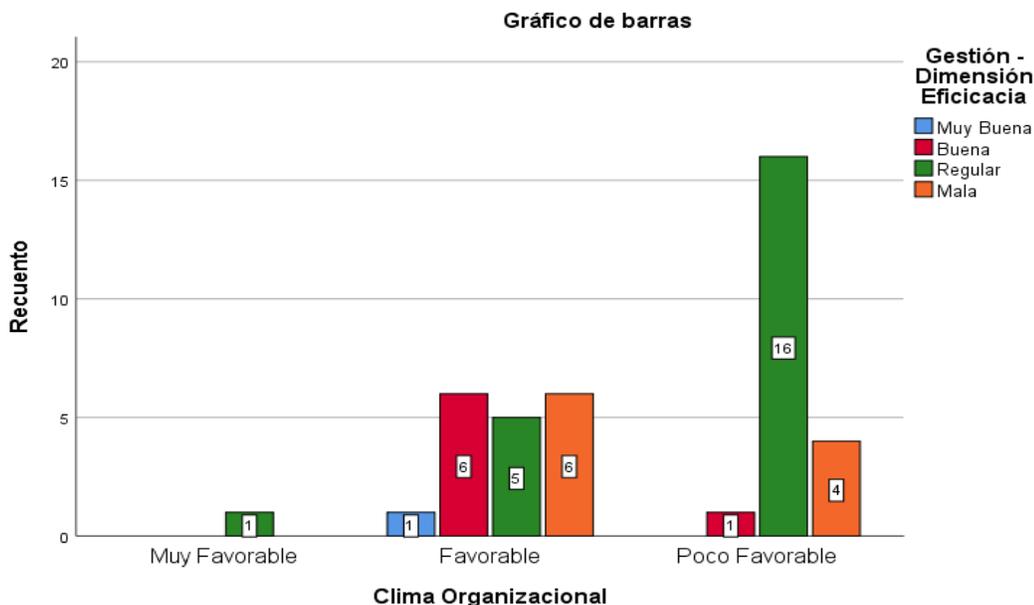


Figura 2. Dimensión eficacia.

El 55%(22) de enfermeros presenta eficacia regular en la gestión de servicios de salud, de los cuales el 40%(16) desarrolla un clima organizacional poco favorable, el 12.5%(5) favorable y el 2.5%(1) muy favorable. El 25%(10) de enfermeros presenta eficacia (Figura 2) mala en la gestión de servicios de salud, de los cuales el 15%(6) desarrolla un clima organizacional favorable y el 10%(4) poco favorable. Además, podemos concluir estadísticamente que después de aplicar la prueba de Tau b de Kendall se obtuvo un p valor de 0.405 > 0.05 lo que indica que

no existe relación entre las variables en estudio, además, existe una correlación baja de 0.125.

En la dimensión efectiva de los profesionales se obtuvo que el 5%(2) de enfermeros presenta efectividad muy buena en la gestión de servicios de salud y desarrolla un clima organizacional favorable. El 30%(12) de enfermeros presenta efectividad buena en la gestión de servicios de salud, de los cuales el 18%(7) desarrolla un clima organizacional poco favorable y el 10%(4) favorable y el 3%(1) muy favorable (Tabla 3).

Tabla 3. Relación entre el clima organizacional y la gestión de servicios de salud en su dimensión efectividad de los profesionales de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco 2020.

CLIMA ORGANIZACIONAL	GESTIÓN EN SU DIMENSIÓN EFECTIVIDAD										TOTAL	
	Muy Buena		Buena		Regular		Mala		Muy Mala			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy Favorable	0	0%	1	3%	0	0%	0	0%	0	0%	1	3%
Favorable	2	5%	4	10%	10	25%	2	5%	0	0%	18	45%
Poco Favorable	0	0%	7	18%	12	30%	2	5%	0	0%	21	53%
Desfavorable	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Muy Desfavorable	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL	2	5%	12	30%	22	55%	4	10%	0	0%	40	100%

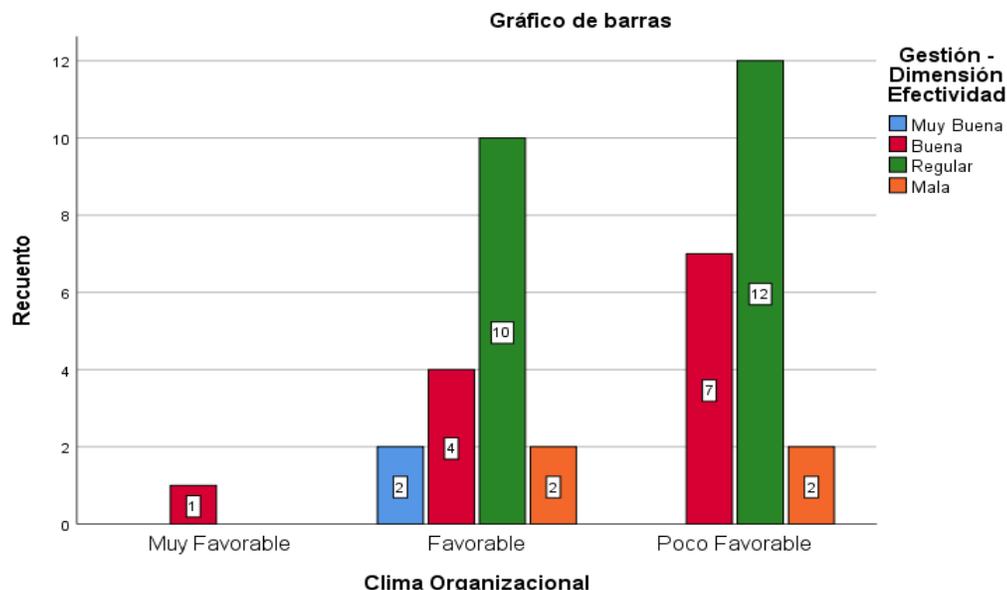


Figura 3. Dimensión efectividad.

El 55% (22) de enfermeros presenta efectividad regular en la gestión de servicios de salud, de los cuales el 30%(12) desarrolla un clima organizacional poco favorable y el 25%(10) favorable. El 10%(4) de enfermeros presenta efectividad mala en la gestión de servicios de salud (Figura 3), de los cuales el 5%(2) desarrolla un clima organizacional favorable y otro 5%(2) poco favorable. Además, podemos concluir estadísticamente que después de aplicar la prueba de Tau b de Kendall se obtuvo un p valor de 0.612 > 0.05 lo que indica que no existe

relación entre las variables en estudio, además, existe una correlación baja de 0.076.

En la la gestión de servicios de salud de los profesionales, se halla que el 3%(1) de enfermeros desarrolla un clima organizacional muy favorable y presenta buena gestión de servicios de salud. El 45%(18) de enfermeros desarrolla un clima organizacional favorable, de los cuáles el 20%(8) presenta regular gestión de servicios de salud, el 18%(7) buena y el 3%(1) muy buena (Tabla 4).

Tabla 4. Relación entre el clima organizacional y la gestión de servicios de salud de los profesionales de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco 2020.

GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	CLIMA ORGANIZACIONAL										TOTAL	
	Muy Favorable		Favorable		Poco Favorable		Desfavorable		Muy Desfavorable			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy Buena	0	0%	1	3%	0	0%	0	0%	0	0%	1	3%
Buena	1	3%	7	18%	3	8%	0	0%	0	0%	11	28%
Regular	0	0%	8	20%	15	38%	0	0%	0	0%	23	58%
Mala	0	0%	2	5%	3	8%	0	0%	0	0%	5	13%
Muy Mala	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL	1	3%	18	45%	21	53%	0	0%	0	0%	40	100%

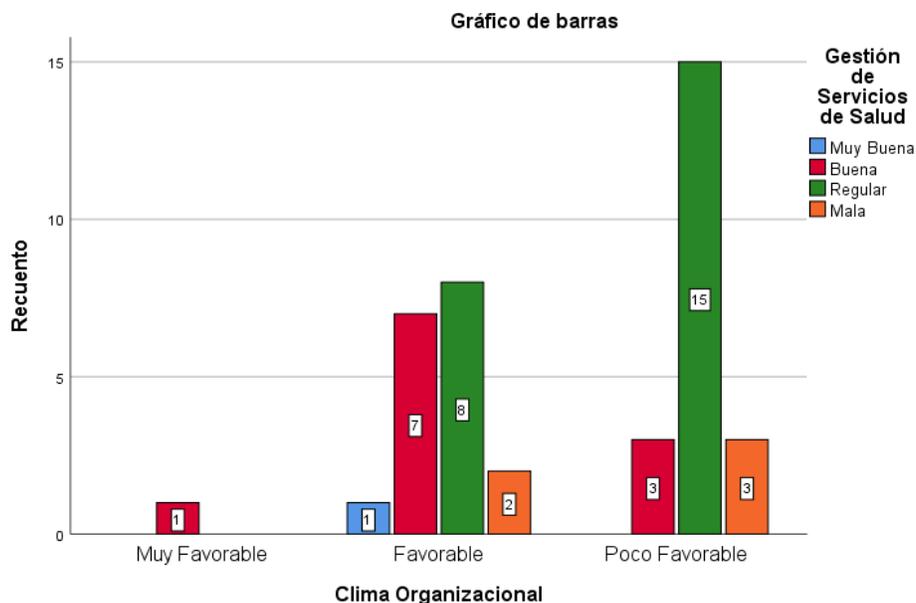


Figura 4. Gestión de servicios de salud.

El 53%(21) de enfermeros desarrolla un clima organizacional poco favorable, de los cuáles el 38%(15) presenta regular gestión de servicios de salud, el 8%(3) buena y otro 8%(3) mala (Figura 4). Además, podemos concluir estadísticamente que después de aplicar la prueba de Tau b de Kendall se obtuvo un p valor de  $0.037 \leq 0.05$  lo que indica que existe relación entre las variables en estudio, además, existe una correlación moderada de 0.314.

El clima organizacional es el conjunto de comportamientos presentes en la organización y depende en gran medida de la interrelación que se desarrollen entre sus miembros dentro del contexto laboral. Así mismo este juega un papel de gran importancia en la gestión de servicios de salud.

Es así que el objetivo del estudio fue determinar la relación entre el clima organizacional y la gestión de servicios de salud de los profesionales de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco 2020. Se obtuvo como resultado un p valor calculado 0,037 menor que el p valor constante 0,05; se concluye que, existe relación directa y significativa, entre el clima organizacional y la gestión de servicios de salud de los profesionales de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco 2020.

En el estudio de Brazón & Marín (2005), se llegó a la conclusión representativa que en gran medida los factores que intervienen en el clima organizacional funcionan de manera satisfactoria, sin embargo, es necesario fortalecer aspectos para obtener mejores resultados en el desarrollo del clima organizacional de la Institución.

En el estudio de Cárdenas & Mendoza (2014), el modelo de gestión de los procesos internos incidió directamente en la percepción de satisfacción de los pacientes 2012-2013. Además, se pudo afirmar que un factor determinante de la competitividad de la clínica era la manera que se desarrollan y despliegan cada uno de sus procesos internos.

Así mismo en el estudio de Saboya, se considera que la gestión hospitalaria, por ser algo poco estudiado, todavía tiene mucho por fortalecer. Sin embargo, existe una tendencia para modernizar esta gestión como los procesos, la reingeniería, a pesar que algunos hospitales continúan gestionando de la misma manera que hace 30 años.

Litwin & Stringer (1978), refieren sobre el clima organizacional que siendo un conjunto de factores del medio ambiente de trabajo es necesario intervenir en que funcione efectivamente de lo contrario influenciarán en la motivación y conductas de los trabajadores.

Sobre gestión Chiavenato (2002), refiere que la *“gestión es tener la capacidad de responsabilizarse de la jornada laboral de los trabajadores sub alternos, además de la medición evaluativa de estándares de logro de desempeño, siendo evaluados por el gerente responsable del área y no ajenos a el”*.

Los resultados del estudio muestran la relación significativa del clima organizacional y sus variantes en diversos factores decisorios como lo es la gestión de servicios de salud, es así que estando en acuerdo con los otros estudios en mención que nos reflejan resultados donde a

consecuencia de un clima organizacional ineficiente influye en factores como el desempeño de los trabajadores, así también en acuerdo que una buena gestión de los servicios de salud puede alcanzar sus mayores logros en tiempos prolongados sino se cuenta con buenos gestores que logren el desarrollo de un buen clima organizacional con sus trabajadores, como menciona Litwin & Stringer (1978); además de lo propuesto por Chiavenato (2002), sobre la necesidad en estos tiempos de buenos gestores.

Es claro entonces la influencia que tiene el desconocimiento e importancia del clima organizacional en la capacidad de gestión de los trabajadores, como lo muestra los estudios en mención y la bibliografía que enmarca a la eficiencia como la labor y cumplimiento de actividades para el logro de metas, sin embargo, puede verse quebrantada sino se desarrolla un clima organizacional óptimo.

Como se observa en los resultados pese que no existe relación directa del clima organizacional en el desempeño laboral con eficacia, la fuerza y la dedicación para poder obrar y hacer gestión se ve debilitado, en acuerdo con los estudios en mención es importante rescatar aspectos de calidad y calidez que intervienen en la gestión de servicios de salud y la gestión del recurso humano en enfermería.

Los resultados del estudio dejan en claro la repercusión del clima organizacional en los procesos de gestión, además del equilibrio que debe existir entre la eficiencia y eficacia para lograr como respuesta la efectividad y logro de metas propuestas en la gestión de servicios de salud.

## CONCLUSIONES

En el estudio, se concluye que existe una relación directa entre el clima organizacional y la gestión de servicios de salud de los profesionales de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco 2020, evidenciando las debilidades en el manejo y control de los factores que atentan contra el buen funcionamiento del clima organizacional y la gestión de los servicios de salud.

La relación directa y significativa, entre el clima organizacional y la gestión de servicios de salud en su dimensión eficiencia dificulta el trabajo en asistencia e inversión de tiempo dedicado, además de estar enmarcado en un clima organizacional poco favorable.

Se determinó que no existe relación directa y significativa, entre el clima organizacional y la gestión de servicios de salud en su dimensión eficacia de los profesionales de enfermería; esto demuestra que pese a las actividades y tiempo dedicado a la gestión de los servicios de salud no se presentan indicadores buenos de gestión, pese a que no existe marcada relación entre las variables en estudio.

También, no existe relación directa y significativa, entre la gestión de servicios de Salud en su dimensión efectividad de los profesionales lo que demuestra que pese a que se dispone de esfuerzo y tiempo libre para el cumplimiento de actividades.

Además, no existe relación directa y significativa, entre la gestión de servicios de salud y el clima organizacional en su dimensión relación de los profesionales, pues no se llega al impacto que se pretende pese a los esfuerzos realizados.

Por otra parte, existe relación directa y significativa, entre la gestión de servicios de Salud y el clima organizacional en su dimensión recompensa de los profesionales, pues existe un clima organizacional enmarcado por relaciones inestables lo que dificulta el proceso de gestión.

Finalmente, existe relación directa y significativa, entre la gestión de servicios de Salud y el clima organizacional en su dimensión identidad de los profesionales al obtenerse que un porcentaje significativo de profesionales de enfermería no se identifican con su organización, por lo tanto, habrá dificultad en el manejo del trabajo colectivo para el logro de resultados y fortalecimiento de la capacidad de gestión de los servicios de salud.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, B., & Venegas, C. (2010). Clima Organizacional en una empresa cervecera: un estudio exploratorio. *Revista de Investigación en Psicología*, 13(1), 163-172.
- Benavides Gaibor, L. (2011). Gestión, liderazgo y valores en la administración de la unidad educativa "San Juan de Bucay" del Cantón General Antonio Elizalde (Bucay), durante periodo 2010-2011. (Tesis de licenciatura). Universidad Técnica Particular de Loja.
- Brazón, B., & Marín, L. (2005). Diagnóstico del clima organizacional del ambulatorio Dr. Jose Antonio Serres Maturin estado Monagas. (Tesis de grado). Universidad Nacional Experimental del Táchira.
- Cárdenas, S., & Mendoza, C. (2014). Modelo de gestión con enfoque basado en procesos para mejorar los servicios de salud y estética en la clínica KORPER. (Tesis de maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Editorial McGraw – Hill. Interamericana.
- Duque, Y. (2014). Clima organizacional según la teoría de Litwin y Stringer. <http://climaorganizacionalyulaimadu-que.blogspot.pe/2014/04/el->

Huergo, J. (2011). Los procesos de gestión. <http://servicios.abc.gov.ar/lainstitucion/univpedagogica/especializaciones/seminario/materialesparadescargar/seminario4/huergo3.pdf><http://servicios2.abc.gov.ar/lainstitucion/univpedagogica/especializaciones/seminario/materialesparadescargar/seminario4/huergo3.pdf>

Litwin, G., & Stinger, H. (1978). Organizational Climate. Simon & Schuster.

Marroquín, S., & Pérez, L. (2011). El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King- Guatemala. (Tesis de grado). Universidad de San Carlos de Guatemala.

Pérez, J., & Merino, M. (2012). Concepto de gestión. <https://definicion.de/gestion/>

Perú. Ministerio de Salud. (2007). Sistema de gestión de la calidad en salud. Dirección General de Salud de las Personas. [ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/calidad/normas/documentos/doc\\_SistemaGestiondeLaCalidad.pdf](ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/calidad/normas/documentos/doc_SistemaGestiondeLaCalidad.pdf)

Rodríguez, L. (2004). Gestión estratégica de los servicios de salud. Universidad de Costa Rica. <http://www.cendeisss.sa.cr/posgrados/modulos/modulo12.pdf>

Saboya, I. (2005). Gestión de servicios hospitalarios públicos: estudio comparativo entre hospitales de la región noroeste de Brasil y Cataluña. (Tesis doctoral). Universidad de Barcelona.

Toro, F. (2009). Clima Organizacional. Cincel.