

Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco

Organizational climate and work performance of the health personnel at the Daniel Alcides Carrión Hospital, Pasco

Sely Rojas Livia^{1,a}

Filiación y grado académico

¹ Centro de Salud Paucartambo, Micro red Paucartambo, Red de Salud Pasco. (Coordinadora de Promoción de Salud).

^a Magíster en Administración y Gerencia en Salud.

ORCID iD

<https://orcid.org/0000-0003-3028-9653>

Fuentes de financiamiento

No se ha recibido apoyo financiero para ejecutar la investigación.

Conflictos de interés

Esta investigación se basa en la tesis para obtener el grado académico de magíster en administración y gerencia en salud, otorgado por la Universidad nacional Hermilio Valdizán, Huánuco, Perú.

Recibido: 29/07/2019

Arbitrado por pares

Aceptado: 01/11/2019

Citar como

Rojas S. Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco. Rev Peru Cienc Salud. 2019; 1(4): 191-6. doi: <https://doi.org/10.37711/rpcs.2019.1.4.28>

Correspondencia

Sely Rojas Livia

Dirección: Av. Javier Pulgar Vidal 197 Cayhuayna

Telf.: 946 552 481

Email: sely102@hotmail.com

RESUMEN

Objetivo. Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral. **Métodos.** Estudio correlacional, transversal, con enfoque cuantitativo, conformado por 234 trabajadores de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión, en el departamento de Pasco, durante el periodo 2018. Se empleó una escala de clima organizacional y una hoja de evaluación del desempeño. En el análisis inferencial se utilizó el coeficiente de correlación r de Pearson. **Resultados.** El 83,3 % (195 trabajadores) manifestaron clima organizacional por mejorar y el 49,1 % (115 trabajadores) presentaron desempeño laboral promedio. Por otro lado, el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de salud en estudio, con $p \leq 0,000$. Y el desempeño laboral se relaciona significativamente con el clima organizacional en la dimensión potencial humano ($p \leq 0,000$), diseño organizacional ($p \leq 0,002$) y cultura de la organización ($p \leq 0,004$). **Conclusión.** El clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco.

Palabras clave: humanos, Cultura organizacional, Rendimiento laboral, Estudios transversales, Dioxido de cloro, Compuestos de cloro, Fuerza laboral de salud, Óxidos, Personal sanitario (Fuente: DesCS-BIREME).

ABSTRACT

Objectives. To determine the relationship between organizational climate and work performance. **Methods.** Correlational, cross-sectional study, with a quantitative approach, made up of 234 health workers from the Daniel Alcides Carrión Hospital, in the department of Pasco, during the 2018 period. An organizational climate scale and a performance evaluation sheet were used. Pearson's correlation coefficient r was used in the inferential analysis. **Results.** 83.3% (195 workers) showed organizational climate to be improved and 49.1% (115 workers) showed average work performance, on the other hand, the organizational climate is significantly related to the work performance of the health personnel under study, with $p < 0.000$. and the work performance is significantly related to the organizational climate in the human potential dimension ($p < 0.000$), organizational design ($p < 0.002$) and organizational culture ($p < 0.004$). **Conclusions.** The organizational climate is related to the work performance of health personnel at the Daniel Alcides Carrión Hospital, Pasco.

Keywords: humans, Organizational Culture, Work Performance, Cross-Sectional Studies, chlorine dioxide, Chlorine Compounds, Health Workforce, Oxides, Health Personnel (Source: MeSH-NLM).

INTRODUCCIÓN

Últimamente, el desempeño laboral del trabajador de salud se constituye en un factor determinante relacionado con la salud laboral de la institución ⁽¹⁾. El trabajo corresponde al proceso de emplear conocimientos, habilidades y energías. Del mismo modo, demanda interrelación con los compañeros y jefes, apegarse a las reglas y políticas de la institución, cumplir con niveles de desempeño y vivir nuevas circunstancias laborales; las que, además, corresponden a un conjunto de circunstancias que se desarrollan durante la actividad laboral ⁽²⁾.

El desempeño del trabajo es la actividad que el trabajador realiza para lograr los objetivos institucionales. Según Robbins, es influenciado en gran parte por las expectativas sobre su trabajo, actitudes, logros, políticas, normas, visión y misión de la organización ⁽³⁾.

Manrique y Rodríguez ⁽⁴⁾ destacan además que el desempeño laboral forma parte y condiciona los resultados obtenidos y el logro de las metas trazadas; en ello radica la necesidad del seguimiento y evaluación del mismo. El grado de desempeño laboral del trabajador de salud es de alta importancia para la salud de la población. Debido a lo cual, recientemente se está brindando un considerable esfuerzo para conseguir mejorar la calidad en la atención de los servicios de salud, siendo por tanto necesario valorar al desempeño laboral como una de las vías para garantizar un efectivo proceso de cuidar.

En España las necesidades no sólo son las cargas laborales, sino además el hecho de tener un trabajo con un ambiente perjudicial y los requerimientos de capacitación, participación y seguridad en el trabajo. Los recursos pueden ser emocionales, organizacionales y de interacción. Dentro de los factores determinantes que incurren, la personalidad del trabajador corresponde a uno de los más determinantes en la adquisición de estrés o satisfacción laboral; además del nivel de control sobre los productos del propio trabajo, la autonomía y la escala salarial ⁽⁵⁾.

El Sistema Nacional de Salud de Cuba ha perseverado, desde sus inicios, en un continuo proceso de cambios, lo que ha llevado a transformaciones en el desarrollo gradual de la atención médica. Asimismo, se ha venido implementando y desplegando perspectivas, métodos y técnicas para incrementar la calidad. Uno de los componentes de la calidad de vida

en el trabajo, que tiene implicancias en el desempeño y desarrollo del talento humano de una institución es el clima laboral, reconocido como el atributo del contexto organizacional que es apreciado por los integrantes de la organización y que determinan poderosamente su conducta, motivación, desempeño y satisfacción ⁽⁶⁾.

A nivel nacional, el Ministerio de Salud tiene el reto de incluir enormes cambios en el sistema de salud, como el aseguramiento universal y la descentralización. Estos desafíos, ameritan además nuevos roles y funciones que los trabajadores en salud deben desplegar; es decir, precisar los conocimientos, actitudes y prácticas que debe poseer un trabajador de salud para lograr los resultados esperados de su quehacer diario. En esta perspectiva, se hace indispensable alinear el desempeño de los trabajadores con los propósitos y estrategias del sector. Para ello se hace necesario establecer los aportes de cada trabajador de salud al cumplimiento de las metas y propósitos esbozados por el Ministerio de Salud; en otras palabras, definir las competencias de trabajo genéricas ⁽⁷⁾.

Por otro lado, las dinámicas institucionales que se viven recientemente, hacen que los individuos se dobleguen permanentemente a contextos cambiantes e interacciones continuas que obstaculizan directamente la productividad y el logro de las metas organizacionales, por las distintas situaciones vividas en las interacciones interpersonales, la comunicación, la calidad laboral, la toma de decisiones, el horizonte organizacional, procesos de cambio y los estilos de liderazgo ⁽⁸⁾.

Autores como Lewin, consideran que el clima organizacional es una concepción útil para enlazar los aspectos objetivos de la organización ⁽⁹⁾. Otros autores como Méndez ⁽¹⁰⁾ han propuesto diversos planteamientos acerca del significado de clima organizacional. Pero la mayoría está de acuerdo con la estrecha relación que tiene el comportamiento del hombre con el entorno de su organización ⁽¹¹⁾.

El diagnóstico del clima organizacional en el Hospital Dr. Luis F. Nachón, Xalapa, Veracruz ⁽¹²⁾, buscó especificar las percepciones del grupo a través de las dimensiones del clima organizacional, propuestas por la organización panamericana de la salud: motivación, liderazgo, participación y reciprocidad. En esta investigación, todos los grupos refieren una percepción no satisfactoria del clima organizacional, incluyendo estas dimensiones con sus respectivas

variables. Siendo el personal de enfermería el que expresa mayor nivel de insatisfacción.

Fernández ⁽¹³⁾, indica que el clima organizacional corresponde a las experiencias del personal de salud acerca de las conductas organizativas que tienen implicancias en su rendimiento en el campo laboral; esto es, todos aquellos vinculados con los procesos de gestión, ya sean formales e informales, que determinan positiva o negativamente en el desempeño del trabajo.

Asimismo, es necesario resaltar que el clima organizacional es el reflejo de las facilidades o dificultades que evidencia el trabajador para incrementar o reducir su rendimiento o para hallar su punto de equilibrio. Por tal motivo el trabajo se respalda por la necesidad de disponer de información valiosa en relación a la correlación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral ⁽¹⁴⁾.

Derivado de lo anterior, en la presente investigación se busca determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión, en el departamento de Pasco, durante el periodo 2016.

MÉTODOS

Tipo de estudio

Se trata de un estudio de tipo correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal con enfoque cuantitativo.

Población

La población estuvo conformada por 234 trabajadores asistenciales del Hospital Daniel Alcides Carrión, en Pasco.

Instrumentos de medición

Se utilizó una escala de clima organizacional, donde se consideraron tanto preguntas generales como preguntas referidas al clima organizacional, compuesto por 34 preguntas, con alternativas de respuestas politómicas de nunca, a veces, frecuentemente y siempre. Asimismo, se determinó la confiabilidad del instrumento a través del alfa de cronbach, obteniendo un valor de 0,802.

Y, también se utilizó una hoja de evaluación del desempeño, compuesta por 12 ítems, valorada a través de una escala que incluye "cumple", "está en proceso" y "no cumple".

Procedimiento

La recolección de datos se ejecutó previa coordinación y autorización. Todos los participantes de este estudio firmaron un consentimiento informado que garantiza la voluntariedad de participación y la confidencialidad de la información. Posteriormente, se les entregó la escala de clima organizacional impresa Respecto a la evaluación del desempeño laboral, se solicitó la evaluación por sus jefes inmediatos de cada personal asistencial en estudio.

Análisis de datos

En el análisis descriptivo de los datos se utilizaron estadísticas de frecuencia y de porcentaje. Para la contrastación de las hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación *r* de Pearson, a fin de establecer la relación entre las dos variables en estudio, con una probabilidad de $p < 0,05$. Para el procesamiento de los datos se utilizó el paquete estadístico SPSS V. 22.

Aspectos éticos

La participación de los trabajadores asistenciales fue autorizada mediante un consentimiento informado.

RESULTADOS

Dentro de las características generales, encontramos que el 51,3 % presentaron edades entre 43 a 54 años, el 59 % fueron de condición nombrada y el 73,9 % se encontraban con tiempo de servicio entre 1 a 9 años (ver tabla 1).

Tabla 1. Características generales del personal de salud en estudio

Características generales	n = 234	
	fi	%
Edad en años		
20 a 31	16	6,8
32 a 42	77	32,9
43 a 54	120	51,3
55 a 65	21	9,0
Condición laboral		
Contratado	96	41,0
Nombrado	138	59,0
Tiempo de servicio		
1 a 9	173	73,9
10 a 18	43	18,4
19 a 27	15	6,4
28 a 35	3	1,3

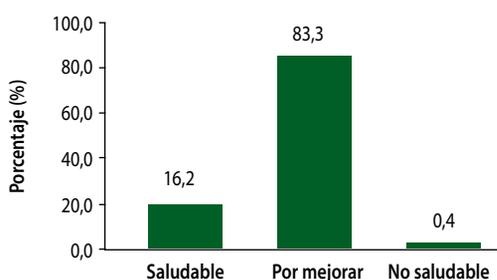
Tabla 2. Dimensiones del clima organizacional del personal de salud en estudio

Dimensiones	n = 234	
	fi	%
Potencial humano		
Saludable	45	19,2
Por mejorar	185	79,1
No saludable	4	1,7
Diseño organizacional		
Saludable	46	19,7
Por mejorar	187	79,9
No saludable	1	0,4
Cultura de la organización		
Saludable	34	14,5
Por mejorar	199	85,0
No saludable	1	0,4

Referente a las dimensiones del clima organizacional, se encontró en la dimensión potencial humano un mayor porcentaje (79,1 %) indicaron además un clima organizacional por mejorar; asimismo, en la dimensión diseño organizacional, el 79,9 % manifestó un clima organizacional por mejorar y en la dimensión cultura de la organización, el 85 % mostró un clima organizacional por mejorar (ver tabla 2).

En general, respecto al clima organizacional, se encontró que el mayor porcentaje (83,3 %) manifestó un clima organizacional por mejorar mientras que en menor porcentaje presentó un clima organizacional no saludable (0,4 %) (ver figura 1).

En relación a las dimensiones del desempeño laboral, se hallaron en mayoría con cumplimiento en las dimensiones de responsabilidad y puntualidad (82,9 %), trabajo en equipo (69,7 %) y respeto por la vida, las personas y el ambiente. Sin embargo, en mayoría se encontraban en proceso en las dimensiones

**Figura 1.** Nivel de clima organizacional del personal de salud en estudio**Tabla 3.** Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de salud en estudio

Variable / dimensiones	Desempeño laboral	
	r de Pearson	Valor - p
Clima organizacional	0,28	0,000
Potencial humano	0,25	0,000
Diseño organizacional	0,20	0,002
Cultura de la organización	0,19	0,004

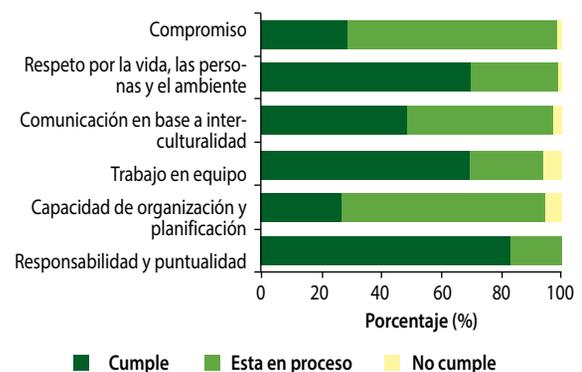
de capacidad de organización y planificación (67,9 %), comunicación en base a interculturalidad (49,1 %) y compromiso ético (70,1 %) (ver figura 2).

En general, respecto al desempeño laboral del personal de salud en estudio, se encontró que el 49,1% (115 trabajadores) presentaron desempeño laboral promedio, asimismo, el 43,2 % (101 trabajadores) tuvieron desempeño superior promedio, el 3 % (7 trabajadores) mostraron desempeño superior y, finalmente, el 4,7 % (11 trabajadores) tuvieron desempeño inferior al promedio (ver figura 3).

En cuanto al análisis inferencial de los resultados, encontramos que el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de salud en estudio, con $p \leq 0,000$. Asimismo, se halló que el desempeño laboral se relaciona significativamente con el clima organizacional en las dimensiones potencial humano ($p \leq 0,000$), diseño organizacional ($p \leq 0,002$) y cultura de la organización ($p \leq 0,004$) (ver tabla 3).

DISCUSIÓN

Nuestros hallazgos son corroborados por Mamani ⁽¹⁵⁾ quien también concluyó que existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal asistencial de la Microred de salud Quellouno-Cusco, con un p-valor = 0,04 < 0,05. Asimismo, Ortega ⁽¹⁶⁾

**Figura 2.** Dimensiones de desempeño laboral del personal de salud en estudio

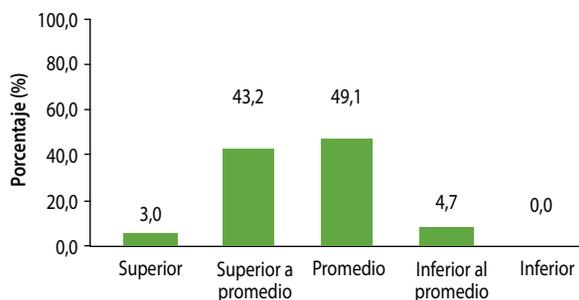


Figura 3. Desempeño laboral del personal de salud en estudio

arribó a la conclusión que existió una correlación positiva alta entre, clima organizacional y desempeño laboral en el personal de salud en la Micro Red de Salud Ambo, Huánuco.

En sus resultados finales Urbina⁽¹⁷⁾ indica, en relación a la hipótesis general, que existió una correlación moderada y positiva (coeficiente de correlación, 0,486, $p = 0,000$). Además, las dimensiones del desempeño laboral: Responsabilidad/Planificación, calidad de trabajo, confiabilidad y discreción, y cumplimiento relaciones interpersonales, mostraron una correlación débil con el clima organizacional (coeficiente de correlación: 0,1-0,3; $p < 0,05$). Las dimensiones Iniciativa/Responsabilidad y la colaboración/iniciativa del desempeño laboral, muestran una correlación moderada con el clima organizacional (coeficiente de correlación: 0,3-0,5; $p < 0,05$). Se determinó, por tanto, que las dimensiones oportunidad y cumplimiento de normas no están correlacionadas con el clima organizacional, ($p > 0,05$). ($r = 0,879$ y $p = 0,000$).

Rivas-Díaz⁽¹⁸⁾ concluyó que el clima organizacional influye significativamente sobre el desempeño del docente de enfermería. La mayoría de los docentes presentan un clima organizacional poco saludable y un nivel medio del desempeño docente.

Igualmente, De La Cruz y Huamán⁽¹⁹⁾ determinaron que el clima organizacional tuvo una relación positiva, significativa con el desempeño laboral entre el personal del Programa Nacional Cuna Mas, en la provincia de Huancavelica, durante el año 2015. La intensidad de la relación hallada fue de $r = 71\%$ que tienen asociado una probabilidad $p = 0,0 < 0,05$ por lo que dicha relación es positiva media. En el 53,1% de casos, el clima organizacional fue alto y en el 56,3% de casos el desempeño laboral es alto.

Palacios⁽¹⁴⁾, logró en su trabajo de investigación logró establecer que el clima organizacional tiene

influencia en el desempeño laboral, con base en sus resultados de correlación mediante software estadístico, demostró que el clima organizacional es un factor fundamental para mantener un nivel de desempeño adecuado en los trabajadores dentro de la organización; por ende, expresó que un buen clima institucional determina un buen desempeño laboral.

Por otro lado, Bravo y Tunque⁽²⁰⁾ concluyeron, de acuerdo con su hipótesis de trabajo, que la influencia del clima organizacional es poco significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque.

Nuestro aporte principal estriba en crear un plan de acción que admita mantener la motivación de los trabajadores y su desempeño, a la vez que se hace el respectivo seguimiento. Asimismo, nuestra propuesta incidirá en lo que se refiere a clima organizacional en temas como identidad, comunicación organizacional, manejo de conflictos y cooperación, motivación y trabajo en equipos, enfocado en mejorar las relaciones, la autorrealización, estabilidad y cambio, fortaleciendo el clima participativo en el cual se considere a la institución como dinámica, capaz de alcanzar sus objetivos, en donde los trabajadores se interrelacionan con la dirección de los procesos de toma de decisiones.

Se concluye que el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión, en Pasco. Asimismo, las dimensiones de potencial humano, diseño organizacional y cultura de la organización o clima organizacional, se relaciona con el desempeño laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Chiang MM, Fuentealba II, Nova RA. Relación entre Clima Organizacional y Engagement, en Dos Fundaciones Sociales, Sin Fines de Lucro, de la Región del Bio Bio. Ciencia & Trabajo. 2017; 19(59): 105-112.
2. Robbins SP. Comportamiento organizacional. México: Pearson Educación; 2004.
3. Robbins SP, Judge T. Comportamiento organizacional. México: Pearson Educación; 2013.
4. Manrique MF, Rodríguez SJ. Desempeño laboral en enfermeras(os) de los servicios de hospitalización. Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016. [Tesis de licenciatura]. Arequipa, Perú: Universidad Nacional De San Agustín de Arequipa; 2017.
5. Muñoz S, Coll B, Torrent Q, Linares P. Influencia del clima laboral en la satisfacción de los profesionales sanitarios [Tesis Doctoral]. España: Unidad Docente de Es Castell; 2013.
6. Pérez R. La evaluación del desempeño individual, una herramienta para la toma de decisiones [Tesis Doctoral]. Ecuador: Universidad Tecnológica Equinoccial; 2015.

7. Ministerio de Salud. Competencias laborales para la mejora del desempeño de los recursos humanos en salud. Lima: Ministerio de salud; 2011.
8. Salcedo I, Romero JJ. Cultura organizacional y gestión de la calidad en una empresa del estado venezolano. *Revista Venezolana de Gerencia*. 2006; 11(33): 74-82.
9. Flores L. Clima organizacional. Buenos Aires: Campus Pellegrini; 2014.
10. Méndez ACE. Clima organizacional en Colombia. El IMCOC, un método de análisis para su intervención. Bogotá: Universidad del Rosario; 2006.
11. García M. Clima organizacional y su diagnóstico. Bogotá: Universidad de los Andes; 2009.
12. Cortés NM. Diagnóstico del clima organizacional. Hospital "DR. Luis F. Nachón". Colecciones Educativas en Salud Pública, Xalapa. 2009; 8: 129-177.
13. Fernández C. La comunicación en las organizaciones. México: Trillas; 2002.
14. Palacios DL. Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal administrativo de los distritos de salud provincia de Manabí-Ecuador. *Revista ECA Sinergia*. 2019; 10(1): 70-84.
15. Mamani D. Clima organizacional y desempeño laboral en el personal profesional de salud que trabaja en la microred Quellouno-2017 [Tesis de licenciatura] Cusco, Perú: Universidad Nacional de San Antonio Abad; 2017.
16. Ortega MD. Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de salud en la Micro Red de Salud Ambo-Huánuco, 2017. [Tesis de maestría]. Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2017.
17. Urbina JL. Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del área de producción de alimentos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2016 Lima. [Tesis de maestría]. Perú: Universidad de Cesar Vallejo; 2017.
18. Rivas-Díaz L. Influencia del clima organizacional en el desempeño docente en enfermeras de una universidad pública de Lima. *Health Care & Global Health*. 2017;1(1):36-38.
19. De La Cruz E, Huamán AA. Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del programa nacional cuna más en la provincia de Huancavelica – 2015. [Tesis de licenciatura]. Huancavelica: Universidad Nacional De Huancavelica; 2016.
20. Bravo MA, Tunque LM. El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la red de servicios de salud Lambayeque - 2015 [Tesis de licenciatura]. Lambayeque: Universidad Señor de Sipan; 2016.