



DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i3.2034>

Ciencias de la salud
Artículo de investigación

Clima organizacional y gestión de servicios en hospitales públicos de la Provincia de Ica, 2018

Organizational climate and service management in public hospitals in the Province of Ica, 2018

Clima organizacional e gestão de serviços em hospitais públicos na província de Ica, 2018

Eddy Tulio Paredes-Sumario ^I

paredeseddy@hotmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-7598-8768>

Flor Angélica Lavanda-Reyes ^{II}

angielavanda@hotmail.com

<https://orcid.org/0000-0003-2785-9790>

Rosa Felicita Elizabeth Martínez-García ^{III}

rosa.martinez@unica.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0002-2857-9558>

Correspondencia: paredeseddy@hotmail.com

***Recibido:** 28 de mayo de 2021 ***Aceptado:** 20 de junio de 2021 ***Publicado:** 05 de julio de 2021

- I. Magíster en Educación con Mención en Administración y Planificación de la Educación Superior, Docente de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica, Perú.
- II. Doctora en Administración, Directora de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica, Perú.
- III. Magíster en Derecho con mención en Ciencias Penales, Directora de Proyección Social de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica, Perú.

Resumen

El presente estudio, tuvo por finalidad determinar la relación entre el clima organizacional y la gestión de los servicios en los hospitales públicos en la provincia de Ica. El desarrollo de la presente investigación se realizó a través de revisión y fichaje bibliográfico. El método empleado fue el inductivo-deductivo. Además, se tomó en cuenta a 349 personas que se desenvuelven en los servicios de la actividad de salud pública en la provincia de Ica, a quienes se le aplicó una ficha de encuesta. Se empleó la prueba de independencia de Chi-cuadrado, a través de un cuadro de contingencia, en donde se comparó el resultado con el punto crítico, validando la hipótesis planteada. Se concluyó, que: Existe una significativa influencia del clima organizacional en la gestión de los servicios de salud, ya que se ha encontrado una estrecha relación entre ambas variables estudiadas. Explicado mayormente por la incidencia del 31,2%, de los encuestados que además de sostener que hay un verdadero clima organizacional, además que creen que se gestiona bien tanto los servicios de atención internos como externos. Ya que se encontró una incidencia del 53,9% y el 53,0%, respectivamente para ambas variables.

Palabras claves: Clima Organizacional; Gestión de Servicios; Hospital; Región Ica.

Abstract

The purpose of this study was to determine the relationship between the organizational climate and the management of services in public hospitals in the province of Ica. The development of the present investigation was carried out through bibliographic revision and filing. The method used was inductive-deductive. In addition, 349 people who work in the services of public health activity in the province of Ica were taken into account, to whom a survey form was applied. The Chi-square test of independence was used, through a contingency table, where the result was compared with the critical point, validating the hypothesis. It was concluded that: There is a significant influence of the organizational climate in the management of health services, since a close relationship has been found between both variables studied. Mainly explained by the incidence of 31.2%, of those surveyed who, in addition to maintaining that there is a true organizational climate, also believe that both internal and external care services are well managed. Since an incidence of 53.9% and 53.0%, respectively, was found for both variables.

Keywords: Organizational Climate; Service Management; Hospital; Ica Region.

Resumo

O objetivo deste estudo foi verificar a relação entre o clima organizacional e a gestão dos serviços em hospitais públicos da província de Ica. O desenvolvimento da presente investigação foi realizado por meio de revisão bibliográfica e arquivamento. O método utilizado foi indutivo-dedutivo. Além disso, foram consideradas 349 pessoas que trabalham nos serviços da atividade de saúde pública na província de Ica, às quais foi aplicado um formulário de inquérito. Foi utilizado o teste de independência do Qui-quadrado, por meio de uma tabela de contingência, onde o resultado foi comparado com o ponto crítico, validando a hipótese. Concluiu-se que: Existe uma influência significativa do clima organizacional na gestão dos serviços de saúde, visto que existe uma estreita relação entre as duas variáveis estudadas. Isso se explica principalmente pela incidência de 31,2%, dos pesquisados que, além de afirmar que existe um verdadeiro clima organizacional, também acreditam que os serviços de atendimento interno e externo são bem administrados. Uma vez que foi encontrada uma incidência de 53,9% e 53,0%, respectivamente, para ambas as variáveis.

Palavras-chave: Clima Organizacional; Gerenciamento de serviços; Hospital; Região de Ica.

Introducción

La infraestructura y dotación de recursos, como parte de los servicios de salud, que se dan principalmente en los hospitales, no son suficientes, sino que, además, deben contar con una buena administración y buen clima organizacional. En donde, además del cliente, el personal que trabaja debe encontrarse a gusto y satisfecho con la labor que realiza al interior de la entidad hospitalaria. Nuestra investigación tiene por objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la gestión de los servicios en los hospitales públicos en la provincia de Ica, cuya importancia es saber, no solo profundizar en la buena gestión de los servicios internos y externos, sino también, hacer lo mismo, en lo que se refiere al clima organizacional, que debe prevalecer en este tipo de entidades hospitalarias. La investigación se justifica, que, si bien el sector salud cuenta con infraestructura y recursos humanos en la provincia de Ica, se requiere saber el nivel de atención de los servicios de salud, orientado al usuario final que lo requiere, para mejorar la calidad de vida.

En tal sentido, en la actualidad, se ha observado que la gran mayoría de hospitales y Centros de Salud, que brindan servicio de salud pública en nuestro país, consideran que la eficiencia del servicio es baja, la respuesta a sus solicitudes demora, las necesidades del usuario no se pueden satisfacer, abuso psicológico hacía ellos; diversos problemas que aparecen y son confirmados en el proceso en distintas investigaciones; tal es el caso de “la encuesta nacional realizada por el Institut de Publique Sondage d'Opinion Secteur (IPSOS) en el 2014, mostrando que, el sistema de salud pública desaprobó con 10.1, en una escala de 0 a 20” (El comercio, 2014), señalando que la calidad de la atención médica en las instituciones de salud incumplen con los estándares técnicos. Esto demuestra que los usuarios pasan horas esperando para sacar una cita, que no haya suficientes medicamentos y tengan que adquirirlos en establecimientos privados. De acuerdo a un informe del diario Gestión (2017), en una entrevista a Elena Zelaya, Superintendente de Susalud, mencionó que, hasta agosto de ese año, había alrededor de 50,000 quejas correspondientes a una atención inadecuada recibida por los pacientes. De la totalidad de quejas que se recibieron, solo un 35.9% estarían asociados al acceso a los servicios de salud. Aclarando, además, que dicha cifra no refleja en todo su esplendor la insatisfacción que tienen los usuarios con los centros de salud.

“La forma en que la organización interactúa con sus miembros y su entorno puede inducir un conjunto de atributos de percepción sobre una organización en particular y/o sus subsistemas, llamado clima organizacional” (Manosalva et al., 2015, p.7). Por su parte Vera y Suárez (2018) señalaron:

Este es el entorno en el que una persona realiza su trabajo, de cómo el jefe construye una mejor relación de trabajo con sus subordinados y la relación entre los empleados de la organización, todos estos factores están dando forma a lo que llamamos la atmósfera organizacional, que puede ser una conexión o dificultad para el buen desempeño de toda la organización o de algún personal interno y externo; también, pueden ser factores que discutan y afectan el comportamiento del personal integrado. Ésta es la expresión personal de la "visión" de que los trabajadores y directivos forman la empresa a la que pertenece la empresa e influyen "todos los días" en el desempeño de la empresa. (p.181)

Así mismo, el clima organizacional “considera a los empleados como el activo intangible más valioso de la empresa, y su interés radica en brindar a los empleados un ambiente propicio para

lograr este clima, de manera que estén satisfechos y realicen las actividades de manera efectiva, contribuyendo así al desarrollo de la visión organizacional” (Villamil y Sánchez, 2012, p.96).

En el mundo, el sector de la salud constituye uno de los empleadores más importantes del sector de los servicios al ocupar entre el 7 y el 13% de la mano de obra. Entre 2000 y 2006, sus gastos aumentaron su participación en el producto interno bruto (PIB), al pasar del 8,0% al 8,7%. (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2009, p.95, 107)

“Especialmente las organizaciones hospitalarias juegan un papel importante en el tratamiento y cura de las enfermedades más graves, que requieren una atención especializada y tecnológicamente avanzada” (Hernández et al., 2013, p.741).

Métodos

Para el desarrollo de la presente investigación se realizó a través de revisión y fichaje bibliográfico. El método empleado fue el inductivo-deductivo, ya que parte de lo general a lo particular. Además, se tomó en cuenta a 349 personas que se desenvuelven en los servicios de la actividad de salud pública en la provincia de Ica, a quienes se le aplicó una encuesta directa a partir de una ficha de encuesta elaborada de acuerdo a las características de la muestra de personas, el cual consideró la siguiente escala de valoración (TED: Totalmente en desacuerdo; ED: En desacuerdo; NDNED: Ni de acuerdo ni en desacuerdo; DA: De acuerdo; TDA: Totalmente de acuerdo). Luego de la recolección de información, se ingresaron los datos obtenidos al programa Excel para obtener los resultados por medio de tabla de frecuencia y obteniendo valores porcentuales concerniente a cada escala valorizada. Después de haber aplicado la encuesta, el cual estaba conformado por preguntas dirigido a las personas involucradas en los servicios de la actividad de salud pública en la provincia de Ica, se empleó la prueba de independencia de Chi-cuadrado para validar la hipótesis planteada, manifestándose a través de un cuadro de contingencia, en donde se comparó el resultado con el punto crítico, expuesto en la tabla 23.

Resultados

Tabla 1: ¿Considera que en su hospital hay un verdadero clima organizacional?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	188	53.9	53.9
No	161	46.1	100.0
Total	349	100.0	

Fuente: Ficha de encuesta: Clima organizacional y Gestión de servicios. Elaboración propia.

Luego de aplicar la encuesta a una muestra de 349 personas que trabajan en hospitales, se pudo manifestar que, el 53,9% contestó que, si creía ver un clima organizacional en su hospital, mientras que el 46,1% resaltante no lo creía ver así.

Tabla 2: ¿Cree que el comportamiento en su hospital es el adecuado en lo que se refiere a la Motivación?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	89	25.5	25.5
En desacuerdo	37	10.6	36.1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	51	14.6	50.7
De acuerdo	153	43.8	94.6
Totalmente de acuerdo	19	5.4	100.0
Total	349	100.0	

Fuente: Ficha de encuesta: Clima organizacional y Gestión de servicios. Elaboración propia.

Luego de aplicar la encuesta a una muestra de 349 personas que trabajan en hospitales, se observó que, un considerable 43,8%, está de acuerdo con el comportamiento motivador de su hospital, pero un significativo 25,5%, está totalmente en desacuerdo, una diferencia sustancial, frente a los que están totalmente de acuerdo que representan un 5,4% del total de la muestra.

Tabla 3: ¿Cree que el comportamiento en su hospital es el adecuado en lo que se refiere a la Comunicación?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	63	18.1	18.1
En desacuerdo	76	21.8	39.8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	39	11.2	51.0
De acuerdo	104	29.8	80.8
Totalmente de acuerdo	67	19.2	100.0
Total	349	100.0	

Fuente: Ficha de encuesta: Clima organizacional y Gestión de servicios. Elaboración propia.

Clima organizacional y gestión de servicios en hospitales públicos de la Provincia de Ica, 2018

Luego de aplicar la encuesta a una muestra de 349 personas que trabajan en hospitales, se observó que, solo el 29,8% está de acuerdo con la comunicación en su hospital, no diferenciándose con los que están en desacuerdo, cuyo resultado fue de 21,8%. En cambio, en los que están totalmente de acuerdo y en desacuerdo, apenas se diferencia en 0,11%

Tabla 4: ¿Cree que el comportamiento en su hospital es el adecuado en lo que se refiere a las Relaciones Interpersonales y de trabajo?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	31	8.9	8.9
En desacuerdo	147	42.1	51.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	26	7.4	58.5
De acuerdo	66	22.6	81.1
Totalmente de acuerdo	79	18.9	100.0
Total	349	100.0	

Fuente: Ficha de encuesta: Clima organizacional y Gestión de servicios. Elaboración propia.

Luego de aplicar la encuesta a una muestra de 349 personas que trabajan en hospitales, se pudo manifestar que, un considerable 42,1% está en desacuerdo con las relaciones interpersonales y de trabajo en su hospital, en cambio los que están de acuerdo representan el 22,6%. Entre los que lo que están totalmente de acuerdo y en desacuerdo, es más significativo el primero, donde se observa el resultado del 18,9%.

Tabla 5: ¿Dentro de la estructura organizacional se tiene más en cuenta el Funcionamiento?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	73	20.9	20.9
En desacuerdo	18	5.2	26.1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27	7.7	33.8
De acuerdo	182	52.1	86.0
Totalmente de acuerdo	49	14.0	100.0
Total	349	100.0	

Fuente: Ficha de encuesta: Clima organizacional y Gestión de servicios. Elaboración propia.

Luego de aplicar la encuesta a una muestra de 349 personas que trabajan en hospitales, se pudo manifestar que, un considerable 52,1% estaban de acuerdo con el funcionamiento dentro de la estructura de su hospital, los que están totalmente de acuerdo, es menor que los que están totalmente en desacuerdo, donde los resultados fueron 14,0% y 20,9% respectivamente.

Clima organizacional y gestión de servicios en hospitales públicos de la Provincia de Ica, 2018

Tabla 6: ¿Dentro de la estructura organizacional se tiene más en cuenta las Condiciones de Trabajo?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	78	22.3	22.3
En desacuerdo	127	36.4	58.7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	67	19.2	77.9
De acuerdo	35	10.0	88.0
Totalmente de acuerdo	42	12.0	100.0
Total	349	100.0	

Fuente: Ficha de encuesta: Clima organizacional y Gestión de servicios. Elaboración propia.

Luego de aplicar la encuesta a una muestra de 349 personas que trabajan en hospitales, se pudo manifestar que, un considerable 36,4% estaban en desacuerdo con las condiciones de trabajo dentro de la estructura organizacional de su hospital, los que están totalmente en desacuerdo, es mayor que los que están totalmente de acuerdo, donde los resultados fueron 22,3% y 12,0% respectivamente.

Tabla 7: ¿Dentro de la estructura organizacional se tiene más en cuenta el Estímulo al desarrollo organizacional?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	69	19.8	19.8
En desacuerdo	48	13.8	33.5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	3.7	37.2
De acuerdo	161	46.1	83.4
Totalmente de acuerdo	58	16.6	100.0
Total	349	100.0	

Fuente: Ficha de encuesta: Clima organizacional y Gestión de servicios. Elaboración propia.

Luego de aplicar la encuesta a una muestra de 349 personas que trabajan en hospitales, se pudo observar que, un considerable 46,1% estaban de acuerdo con estímulo al desarrollo dentro de la estructura organizacional de su hospital, los que están totalmente en desacuerdo, es mayor que los que están totalmente de acuerdo, donde los resultados fueron 19,8% y 16,6% respectivamente.

Tabla 8: ¿En su hospital el estilo de dirección tiene un buen manejo en cuanto a Liderazgo?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	62	17.8	17.8
En desacuerdo	74	21.2	39.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	6.6	45.6
De acuerdo	146	41.8	87.4
Totalmente de acuerdo	44	12.6	100.0
Total	349	100.0	

Fuente: Ficha de encuesta: Clima organizacional y Gestión de servicios. Elaboración propia.

Clima organizacional y gestión de servicios en hospitales públicos de la Provincia de Ica, 2018

Luego de aplicar la encuesta a una muestra de 349 personas que trabajan en hospitales, se pudo observar que, un considerable 41,8% estaban de acuerdo con el liderazgo manejado dentro del estilo de dirección de su hospital. Los que están totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, representan un significativo 17,8% y 21,2% respectivamente.

Tabla 9: ¿En su hospital el estilo de dirección tiene un buen manejo en cuanto a Participación?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	59	16.9	16.9
En desacuerdo	176	50.4	67.3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	40	11.5	78.8
De acuerdo	33	9.5	88.3
Totalmente de acuerdo	41	11.7	100.0
Total	349	100.0	

Fuente: Ficha de encuesta: Clima organizacional y Gestión de servicios. Elaboración propia.

Luego de aplicar la encuesta a una muestra de 349 personas que trabajan en hospitales, se pudo manifestar que, un considerable 50,4% afirmaban estar en desacuerdo, con el manejo de la participación, dentro del estilo de dirección en su hospital. En este caso, estaban totalmente en desacuerdo el 16,9%, mayor al 11,7% de los que estaban totalmente de acuerdo.

Tabla 10: ¿En su hospital el estilo de dirección tiene un buen manejo en cuanto a Solución de conflictos?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	14	4.0	4.0
En desacuerdo	262	75.1	79.1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	3.7	82.8
De acuerdo	37	10.6	93.4
Totalmente de acuerdo	23	6.6	100.0
Total	349	100.0	

Fuente: Ficha de encuesta: Clima organizacional y Gestión de servicios. Elaboración propia.

Luego de aplicar la encuesta a una muestra de 349 personas que trabajan en hospitales, se pudo manifestar que, un considerable 75,1% afirmaban estar en desacuerdo, con el manejo de la participación, dentro del estilo de dirección en su hospital. En este caso, entre los que estaban totalmente de acuerdo y en desacuerdo los resultados no son muy significativo, ni sus diferencias, sus resultados fueron 6,6% y 4,0% respectivamente.

Clima organizacional y gestión de servicios en hospitales públicos de la Provincia de Ica, 2018

Tabla 11: ¿En su hospital el estilo de dirección tiene un buen manejo en cuanto a Trabajo en equipo?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	30	8.6	8.6
En desacuerdo	235	67.3	75.9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	39	11.2	87.1
De acuerdo	27	7.7	94.8
Totalmente de acuerdo	18	5.2	100.0
Total	349	100.0	

Fuente: Ficha de encuesta: Clima organizacional y Gestión de servicios. Elaboración propia.

Luego de aplicar la encuesta a una muestra de 349 personas que trabajan en hospitales, se pudo manifestar que, un considerable 67,3% afirmaban estar en desacuerdo, con el trabajo de equipo, dentro del estilo de dirección en su hospital. En este caso, entre los que estaban de acuerdo y totalmente de acuerdo los resultados no son muy significativo, ni sus diferencias, sus resultados fueron 7,7% y 5,2% respectivamente.

Tabla 12: ¿Cree que se gestiona bien tanto los servicios de atención internos como externos?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	185	53.0	53.0
No	164	47.0	100.0
Total	349	100.0	

Fuente: Ficha de encuesta: Clima organizacional y Gestión de servicios. Elaboración propia.

Luego de aplicar la encuesta a una muestra de 349 personas que trabajan en hospitales, se pudo observar que, el 53,0% contestó que, si creía se gestiona bien tanto los servicios de atención interna como externa mientras que el 47,0% resaltante no lo creía así.

Tabla 13: ¿En la hospitalización de un paciente cree que se hace adecuadamente con Rapidez?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	8	2.3	2.3
En desacuerdo	184	52.7	55.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	95	27.2	82.2
De acuerdo	45	12.9	95.1
Totalmente de acuerdo	17	4.9	100.0
Total	349	100.0	

Fuente: Ficha de encuesta: Clima organizacional y Gestión de servicios. Elaboración propia.

Luego de aplicar la encuesta a una muestra de 349 personas que trabajan en hospitales, se pudo observar que, un considerable 52,7%, está de desacuerdo con la falta de rapidez en la atención en

Clima organizacional y gestión de servicios en hospitales públicos de la Provincia de Ica, 2018

su hospital. Solo un significativo 12,9%, está de acuerdo, una diferencia sustancial, frente a los que están totalmente de acuerdo que representan un 4,9% del total de la muestra.

Tabla 14: ¿En la hospitalización de un paciente cree que se hace adecuadamente con Trato del personal?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	117	33.5	33.5
En desacuerdo	95	27.2	60.7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	56	16.0	76.8
De acuerdo	68	19.5	96.3
Totalmente de acuerdo	13	3.7	100.0
Total	349	100.0	

Fuente: Ficha de encuesta: Clima organizacional y Gestión de servicios. Elaboración propia.

Luego de aplicar la encuesta a una muestra de 349 personas que trabajan en hospitales, se pudo observar que, un significativo 33,5% está totalmente en desacuerdo con el trato del personal en su hospital. Teniéndose también que el 27,2% representan los que están solo en desacuerdo. Situación similar se da con los indecisos y los que están de acuerdo, los resultados son 16,0% y 19,5% respectivamente.

Tabla 15: ¿En la hospitalización de un paciente cree que se hace adecuadamente con Información del paciente?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	63	18.1	18.1
En desacuerdo	106	30.4	48.4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	81	23.2	71.6
De acuerdo	76	21.8	93.4
Totalmente de acuerdo	23	6.6	100.0
Total	349	100.0	

Fuente: Ficha de encuesta: Clima organizacional y Gestión de servicios. Elaboración propia.

Luego de aplicar la encuesta a una muestra de 349 personas que trabajan en hospitales, se pudo observar que, un significativo 30,4% representan los que están solo en desacuerdo con el trato del personal en su hospital. Teniéndose también que el 18,1% está totalmente en desacuerdo. Mientras que los indecisos representan el 23,2% los indecisos y los que están de acuerdo el resultado es de 21,8%.

Clima organizacional y gestión de servicios en hospitales públicos de la Provincia de Ica, 2018

Tabla 16: ¿En el Servicio de Enfermería de su hospital, se debe evaluar el Trato amable?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	71	20.3	20.3
En desacuerdo	177	50.7	71.1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	74	21.2	92.3
De acuerdo	15	4.3	96.6
Totalmente de acuerdo	12	3.4	100.0
Total	349	100.0	

Fuente: Ficha de encuesta: Clima organizacional y Gestión de servicios. Elaboración propia.

Luego de aplicar la encuesta a una muestra de 349 personas que trabajan en hospitales, se pudo observar que, un considerable 50,7% estaban en desacuerdo con el trato amable en el servicio de enfermería de su hospital. Existiendo una gran diferencia entre los que están totalmente en desacuerdo, es mayor de los que están totalmente de acuerdo, donde los resultados fueron 20,3% y 4,3% respectivamente.

Tabla 17: ¿En el Servicio de Enfermería de su hospital, se debe evaluar la Claridad en indicaciones?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	14	4.0	4.0
En desacuerdo	24	6.9	10.9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	62	17.8	28.7
De acuerdo	174	49.9	78.5
Totalmente de acuerdo	75	21.5	100.0
Total	349	100.0	

Fuente: Ficha de encuesta: Clima organizacional y Gestión de servicios. Elaboración propia.

Luego de aplicar la encuesta a una muestra de 349 personas que trabajan en hospitales, se pudo observar que, un considerable 49,9% estaban de acuerdo con la claridad en indicaciones en el servicio de enfermería de su hospital, los que están totalmente de acuerdo y los indecisos, los resultados no difieren mucho, obteniéndose los resultados de 21,5% y 17,8% respectivamente.

Tabla 18: ¿En el Servicio de Enfermería de su hospital, se debe evaluar la Atención requerida?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	39	11.2	11.2
En desacuerdo	48	13.8	24.9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	57	16.3	41.3
De acuerdo	186	53.3	94.6
Totalmente de acuerdo	19	5.4	100.0
Total	349	100.0	

Fuente: Ficha de encuesta: Clima organizacional y Gestión de servicios. Elaboración propia.

Luego de aplicar la encuesta, se pudo manifestar que, un considerable 53,3% estaban de acuerdo con evaluar la atención requerida en el servicio de enfermería de su hospital. Mientras que los indecisos y lo que están en desacuerdo, los resultados no se diferencian mucho, donde los resultados fueron 16,3% y 13,8% respectivamente.

Tabla 19: ¿En la consulta externa de su hospital, se debe tener más en cuenta la Espera?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	16	4.6	4.6
En desacuerdo	65	18.6	23.2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	47	13.5	36.7
De acuerdo	159	45.6	82.2
Totalmente de acuerdo	62	17.8	100.0
Total	349	100.0	

Fuente: Ficha de encuesta: Clima organizacional y Gestión de servicios. Elaboración propia.

Luego de aplicar la encuesta a una muestra de 349 personas que trabajan en hospitales, se pudo manifestar que, un considerable 45,6% estaban de acuerdo que se debe tener cuenta la espera en la consulta externa, de su hospital. Los que están totalmente de acuerdo y en desacuerdo, representan un significativo 17,8% y 19,6% respectivamente.

Tabla 20: ¿En la consulta externa de su hospital, se debe tener más en cuenta la Cita?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	18	5.2	5.2
En desacuerdo	27	7.7	12.9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	63	18.1	30.9
De acuerdo	198	56.7	87.7
Totalmente de acuerdo	43	12.3	100.0
Total	349	100.0	

Fuente: Ficha de encuesta: Clima organizacional y Gestión de servicios. Elaboración propia.

Luego de aplicar la encuesta a una muestra de 349 personas que trabajan en hospitales, se pudo observar que, un considerable 56,7% afirmaban estar de acuerdo, que se debe tener en cuenta más las citas, en la consulta externa en su hospital. Mientras que un considerable 18,1% son indecisos y el 12,3% estaba en total desacuerdo.

Clima organizacional y gestión de servicios en hospitales públicos de la Provincia de Ica, 2018

Tabla 21: ¿En la consulta externa de su hospital, se debe tener más en cuenta la Explicación padecimiento?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	17	4.9	4.9
En desacuerdo	18	5.2	10.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	62	17.8	27.8
De acuerdo	187	53.6	81.4
Totalmente de acuerdo	65	18.6	100.0
Total	349	100.0	

Fuente: Ficha de encuesta: Clima organizacional y Gestión de servicios. Elaboración propia.

Luego de aplicar la encuesta a una muestra de 349 personas que trabajan en hospitales, se pudo observar que, un considerable 75,1% afirmaban estar en desacuerdo, con el manejo de la participación, dentro del estilo de dirección en su hospital. En este caso, entre los que estaban totalmente de acuerdo y en desacuerdo los resultados no son muy significativo, ni sus diferencias, sus resultados fueron 6,6% y 4,0% respectivamente.

Tabla 22: Resultados del cruzamiento de las dos principales variables en estudio

		¿Considera que en su hospital hay un verdadero clima organizacional?		Total
		Si	No	
¿Cree que se gestiona bien tanto los servicios de atención internos como externos?	Si	Observados 109	76	185
		% del Total 31.2%	21.8%	53.0%
	No	Observados 79	85	164
		% del Total 22.6%	24.4%	47.0%
Total		Observados 188	161	349
		% del Total 53.9%	46.1%	100.0%

Fuente: Ficha de encuesta: Clima organizacional y Gestión de servicios. Elaboración propia.

Se plantea la hipótesis nula y alternativa:

H₀: El clima organizacional NO influye en la gestión de los servicios en los hospitales públicos en la provincia de Ica en el año 2018.

H_a: El clima organizacional SI influye en la gestión de los servicios en los hospitales públicos en la provincia de Ica en el año 2018.

Aplicando la fórmula del chi-cuadro, se obtiene:

$$X^2_{(L-1, \alpha)} = \frac{\sum (f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Donde:

- χ^2 = Símbolo del chi-cuadrado
- L-1 = Grados de Libertad
- α = Nivel de significancia (0.05)
- fo = Frecuencia observada
- fe = Frecuencia esperada

Tabla 23: Calculo Prueba Estadística Chi Cuadrado

fo	fe	fo - fe	(fo-fe) ²	(fo-fe) ² /fe
109	99.66	9.34	87.31	0.88
79	88.34	-9.34	87.31	0.99
76	85.34	-9.34	87.31	1.02
85	75.66	9.34	87.31	1.15
Chi-cuadrado				4.041

Elaboración propia

Comparando el valor calculado con el valor Chi cuadrado crítico (0,95), se obtiene:

$$X^2_{\text{calculado}} = 4.041 > X^2_{\text{critico}} = 3,841$$

Por lo que, se valida la hipótesis alternativa.

Discusión de resultados

Si bien la mayoría de los encuestados coinciden en que además de una adecuada gestión de los servicios de salud, se necesita un buen clima organizacional, los hospitales existentes en la provincia de Ica se han encontrado algunas deficiencias debido a la falta de razón de los servicios médicos para un ambiente organizacional apropiado. Nuestra investigación concuerda por lo expuesto por Agüero (2017), en donde concluyó, la existencia de relación directa o positiva entre la administración hospitalaria y el abastecimiento según la perspectiva de los trabajadores del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas en Lima en el año 2016. Dando a conocer que dicha problemática no sólo afecta a algunos hospitales sino a diferentes entidades de salud en el Perú, debido a una inadecuada gestión de servicios. Así mismo, cabe rescatar el estudio realizado por Segredo y López (2016) en la que difiere con nuestros resultados, mencionando que, el clima organizacional global en el complejo hospitalario Gustavo Aldereguía de Lima, es percibido como

adecuado, debido a los altos promedios obtenidos en sus tres dimensiones. En tanto, la dimensión comportamiento organizacional fue la que obtuvo mejores resultados, siendo las Relaciones Interpersonales y de trabajo la que alcanzó mayor porcentaje percibido. En este contexto, el complejo hospitalario, tiene como fortaleza las relaciones interpersonales, esto quiere decir que si en el interior de la entidad todos trabajan en armonía se puede brindar una buena atención a través de una adecuada gestión de servicio, propuesto por los directores de las entidades hospitalarias.

Conclusión

Como conclusión general, se señala que el clima organizacional tiene un impacto significativo en la gestión de los servicios de salud, ya que se ha encontrado una estrecha relación entre las dos variables estudiadas. Explicado principalmente por la tasa de incidencia del 31,2% entre los encuestados, además de la existencia de un clima organizacional real, también creen que los servicios de atención internos y externos están bien gestionados, debido a la incidencia de las dos variables correspondientes al 53,9% y 53,0%, respectivamente.

Así mismo, se alcanzaron conclusiones específicas, señalando que:

- a) Se encontró una incidencia del 43,8%, de los que están de acuerdo de que el comportamiento, en sus respectivos hospitales, existe una adecuada motivación.
- b) Se encontró una incidencia del 52,1%, de los que están de acuerdo de que la estructura organizacional, en sus respectivos hospitales, se tenga en cuenta el funcionamiento.
- c) Se encontró una incidencia del 41,8%, de los que están de acuerdo de que el estilo de dirección, en sus respectivos hospitales, tenga un buen manejo del liderazgo a su interior.

Referencias

1. Agüero, M. M. (2017). Administración hospitalaria y abastecimiento según la perspectiva de los trabajadores del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2016 (Tesis Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú. <https://n9.cl/aorw6>
2. El comercio (2014). Peruanos desaprueban atención en hospitales del Minsa y Essalud. <https://n9.cl/znor0>
3. Gestión (2017). Hay más de 50,000 quejas por mala atención en centros de salud. <https://n9.cl/lj29c>

4. Hernández, A., Nogueira, D., Medina, A. y Marqués, M. (2013). Inserción de la gestión por procesos en instituciones hospitalarias. Concepción metodológica y práctica. *Revista de Administração (São Paulo)* 48(4), 739-756.
<https://doi.org/10.5700/rausp1118>
5. Manosalvas, C.A., Manosalvas, L.O. y Nieves, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: Un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-minister* 26(1), 5-15.
<https://doi.org/10.17230/ad-minister.26.1>
7. Organización Mundial de la Salud [OMS] (2009). Estadísticas Sanitarias Mundiales - 2009. <https://n9.cl/7gvai>
8. Segredo, A. M. y López, P. (2016). Evaluación del clima organizacional en el complejo hospitalario Gustavo Aldereguía Lima. Cienfuegos, 2015. *Revista de Información científica para la Dirección en Salud. INFODIR*, 23(1), 25-35. <https://n9.cl/kjt0z>
9. Vera, N. y Suárez, A.M. (2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad. *Revista Universidad y Sociedad* 10(1), 180-186. <https://n9.cl/kgzyg>
10. Villamil, O. y Sánchez, W. (2012). Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad de Choloma. *Innovare*, 1(1), 94- 112. <https://n9.cl/nbg8w>

©2020 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).