

**Evaluation of the organizational management and work performance of
the Touma Clinic Hospital**

**Evaluación de la gestión organizacional y desempeño laboral del
Hospital Clínica Touma**

Autores:

MSc. Jiménez-Conde, Niurys
UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO (UNACH)
Maestrante
Riobamba – Ecuador



jimenezcondeniurys@gmail.com



<https://orcid.org/0000-0003-0235-1990>

Dr. Moreno-Gavilanes, Kléver Armando
UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO (UNACH)
Docente investigador
Riobamba – Ecuador



kleverim@hotmail.com



<https://orcid.org/0000-0001-9870-8821>

Fechas de recepción: 30-JUN-2024 aceptación: 08-AGO-2024 publicación:15-SEP-2024





Resumen

El objetivo del estudio realizado fue analizar la gestión organizacional y el desempeño laboral del Hospital Clínica Touma a través de indicadores de desempeño. Se utilizó un enfoque cuantitativo, utilizando un cuestionario estructurado para recopilar datos de 82 participantes expertos. La confiabilidad del instrumento se evaluó mediante el coeficiente alfa de Cronbach (0.778), en cuanto al análisis factorial la eficiencia clínica, seguridad médica, satisfacción del cliente y responsabilidad social mostraron valores altos (18,395%, 13,810%, 13,363% y 10,654%). Las pruebas de Chi-cuadrado respaldaron la relación positiva entre la eficiencia clínica (16.153), la seguridad médica (23.050), la satisfacción del cliente (32.849) y la responsabilidad social (24.542) con el desempeño laboral, con niveles de significancia de 0,003, 0,000. Estos resultados sugieren que el Hospital Clínica Touma muestra un desempeño sólido en términos de gestión y desempeño laboral, aunque aún quedan áreas de mejora, como la disponibilidad de recursos básicos y la gestión de los tiempos de espera.

Palabras clave: gestión organizacional; desempeño laboral; eficiencia clínica

Abstract

The objective of the study carried out was to analyze the organizational management and work performance of the Touma Clinic Hospital through performance indicators. A quantitative approach was used, using a structured questionnaire to collect data from 82 expert participants. The reliability of the instrument was evaluated using Cronbach's alpha coefficient (0.778). Regarding the factor analysis, clinical efficiency, medical safety, customer satisfaction and social responsibility showed high values (18.395%, 13.810%, 13.363% and 10.654%). Chi-square tests supported the positive relationship between clinical efficiency (16,153), medical safety (23,050), client satisfaction (32,849), and social responsibility (24,542) with job performance, with significance levels of 0.003., 0.000. These results suggest that Touma Clinic Hospital shows solid performance in terms of management and work performance, although there are still areas for improvement, such as the availability of basic resources and the management of waiting times.

Keywords: organizational management; job performance; clinical efficiency

Introducción

Evaluar el desempeño en entidades sanitarias es crucial para su desarrollo y mejora continua, esta evaluación es fundamental en el contexto de la modernización del sector público, donde los avances teóricos y prácticos, junto con las herramientas de gestión empleadas, a menudo no ofrecen una visión completa de las operaciones. El enfoque metodológico para analizar el rendimiento de estas organizaciones se destaca por la gran diversidad de criterios utilizados, un método estándar establecido por la OMS se centra más en indicadores cuantitativos que en los cualitativos y aplica criterios para una supervisión sistemática, estos análisis son relevantes para influir en las decisiones financieras al identificar criterios clave para la financiación.

En Ecuador, el gobierno ha implementado recortes en el presupuesto de salud, como lo evidencian los datos de ejecución presupuestaria del (Ministerio de Economía y Finanzas, 2020). El año 2020 marcó el punto más bajo en términos de recursos asignados al sector salud. Concretamente, el presupuesto total para salud en 2018 fue de 3.037 millones de dólares estadounidenses, pero disminuyó en un 5,27% con un monto de 2.877 millones en 2020, a pesar de los retos sanitarios presentados por la pandemia de COVID-19. La gestión efectiva de las instalaciones hospitalarias es crucial para brindar un entorno curativo y servicios complementarios que fortalezcan la atención clínica. En este contexto, la presión sobre los profesionales sanitarios para reducir costos es notable debido al aumento de gastos asociados a enfermedades y tecnología biomédica costosa, lo que requiere estrategias y operaciones de gestión eficientes y efectivas.

De acuerdo con Montilla et al. (2021), el desempeño laboral en los hospitales es fundamental para garantizar la calidad de la atención médica y la seguridad del paciente. El personal hospitalario, desde médicos y enfermeras hasta técnicos y personal administrativo, debe cumplir con altos estándares de profesionalismo, eficiencia y compasión. El buen desempeño laboral implica trabajar en equipo, comunicarse de manera efectiva, seguir protocolos, resolver problemas en tiempo y forma y mostrar empatía hacia los pacientes y sus familias. La evaluación del desempeño laboral en este contexto debe considerar no sólo las habilidades técnicas, sino también aspectos como la ética, la actitud y la capacidad de trabajar bajo presión.

Así mismo, Torres Vargas et al. (2021), indican que el desempeño laboral óptimo en los hospitales tiene un impacto directo en la satisfacción del paciente, la eficiencia del servicio, la reducción de errores médicos y la creación de un ambiente de trabajo positivo. Lograr esto requiere una cultura organizacional que fomente la capacitación continua, la retroalimentación constructiva, el reconocimiento del buen trabajo y la mejora constante de los procesos. Las instituciones hospitalarias que invierten en el desarrollo de su personal y promueven un buen ambiente laboral obtienen los beneficios de un excelente desempeño laboral, lo que se traduce en una mejor atención médica para la comunidad.

Los desafíos económicos que enfrenta el Hospital son significativos, destacando la necesidad de un sistema de indicadores que supervise los aspectos administrativos, operativos y de infraestructura. Por lo cual el presente proyecto pretende aportar al conocimiento sobre la gestión hospitalaria en un entorno cambiante y desafiante como el actual siendo fundamental para mejorar la toma de decisiones y la asignación de recursos. Además, el impacto esperado de esta investigación es la mejora en la gestión del equipo médico, en términos de eficacia, fiabilidad y disponibilidad, permitiendo al personal alcanzar los objetivos institucionales establecidos.

El objetivo de esta investigación es analizar la gestión organizacional a través de indicadores de rendimiento (KPI), centrándose en el desempeño laboral del Hospital Clínica Touma. Para lograr este propósito, se desarrolla un marco conceptual sólido basado en la revisión exhaustiva de la literatura, la evaluación de la gestión organizacional mediante indicadores clave de rendimiento y la comprobación de correlaciones entre la gestión de instalaciones y el desempeño laboral. Estos objetivos servirán de guía para el diseño y la ejecución de la investigación, garantizando resultados significativos y aplicables a la realidad del hospital y del sector sanitario en general.

Revisión de literatura

En el estudio de Carpio (2019), “Desempeño laboral y la gestión organizacional en la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna” el cual tiene como objetivo establecer si existe relación entre el desempeño laboral y la gestión organizacional en la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna en el año 2015. Se utilizó un enfoque no experimental y se entrevistó a 30 servidores y/o funcionarios de la entidad. Los resultados, con un nivel de confianza del 95%, muestran una correlación significativa entre ambas variables, respaldada por un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,910, lo que sugiere una conexión fuerte y positiva entre desempeño y gestión. Estos hallazgos pueden tener implicaciones valiosas para mejorar las estrategias de gestión organizacional.

Cornejo & Ysla (2019), realizaron un estudio titulado “Gestión organizacional y desempeño laboral en la Ugel Pacasmayo 2019”. Este estudio investigativo busca establecer la relación entre la gestión organizacional y el desempeño laboral en la UGEL Pacasmayo durante el año 2019, con una muestra de 35 trabajadores. Se utilizó un diseño no experimental, transversal y un nivel descriptivo correlacional, recogiendo datos a través de un cuestionario de 13 ítems validado por expertos. El análisis con IBM SPSS Statistic v22 reveló que las variables no estaban distribuidas normalmente. Sin embargo, el coeficiente de correlación RHO Spearman mostró una correlación positiva muy fuerte de 0,968 (96,8%), y un valor de sig.= 0,001 entre ambas variables. En conclusión, una Gestión Organizacional efectiva influye positivamente en el Desempeño Laboral, destacando la importancia de contar con personal capacitado y motivado en la organización.

De acuerdo con Salazar (2020), su estudio buscó relacionar la gestión organizacional y el estrés laboral en la Dirección Regional de Salud de San Martín en el año 2020. Se utilizó un enfoque básico con un diseño correlacional, con una muestra de 70 trabajadores seleccionados probabilísticamente. Para recoger percepciones se aplicaron dos cuestionarios validados, analizando los datos con porcentajes y correlación de Pearson. Los resultados mostraron una correlación directa entre ambas variables (correlación de Pearson de 0,763 (76,3%) y nivel de significancia de 0,000), indicando una relación significativa. Mejorar la gestión organizacional podría tener un impacto positivo en la reducción de los problemas asociados al estrés laboral en la institución.

Del Aguila, (2024), evaluó la relación entre la gestión del cambio organizacional y el desempeño laboral en el Hospital II-2 Santa Gema, Yurimaguas – 2023, a través de una investigación básica no experimental con enfoque cuantitativo, entrevistando a 89 servidores administrativos. Los resultados indicaron niveles promedio predominantes tanto en la gestión del cambio (62%) como en el desempeño laboral (62%), con una correlación positiva, alta y significativa entre la comunicación de la gestión del cambio y el desempeño laboral (Spearman Rho 0,867, valor $p \leq 0,01$). Se concluyó que existe una relación positiva, alta y significativa entre ambas variables en dicho hospital, con un nivel de dependencia del 74,47%.

Teoría de los sistemas sociales

La Teoría de Sistemas Sociales (TSS) desarrollada por (Luhmann, 1998) aspira a ser una teoría integral que permita delimitar de manera cohesiva el campo de estudio de la sociología (Luhmann, 1998). Esta teoría se compone de un marco conceptual amplio, lineamientos metodológicos relacionados con la observación de segundo orden y, al igual que la Teoría de Sistemas Complejos (TSC), una epistemología constructivista. Uno de los significados fundamentales que encontramos en TSS con respecto a la complejidad tiene que ver con el tratamiento de la distinción entre elementos y relaciones. Esto alude a una limitación inherente del sistema en su capacidad para conectar elementos, lo que le obliga a reducir la complejidad seleccionando qué relaciones deben priorizarse y activarse.

Gestión, conceptualizaciones y su relación con la práctica hospitalaria

Jordan (1996), define la gestión como el proceso de dirigir objetivos y estrategias para implementar la política general de una empresa, con el fin de tomar decisiones que conduzcan al logro de los objetivos establecidos. En este contexto, se entiende que la gestión implica la dirección de acciones que ayuden a tomar decisiones encaminadas al logro de los objetivos planteados, evaluando los resultados y orientando así los objetivos hacia la mejora continua de la organización.

Por otro lado, los indicadores de gestión se consideran esenciales para asegurar la implementación efectiva de las políticas de las empresas y para apoyar la ejecución de los planes, especialmente en las pequeñas y medianas empresas, a medida que aumenta su complejidad, lo que requiere una mayor descentralización y flexibilidad organizacional. Es crucial que estos indicadores estén vinculados a objetivos específicos y no se limiten a un solo área de la empresa, ya que deben facilitar el alineamiento de los objetivos estratégicos de largo plazo con las acciones de corto plazo. En este contexto, se destaca su importancia como herramientas esenciales para la gestión e implementación efectiva de estrategias, tal como lo indica (Cáseres, 2019).

Según la OES (2019), la gestión hospitalaria se define como un proceso en el que se desarrollan y ejecutan estrategias con el objetivo de mejorar la relación entre calidad, precio y esfuerzos para lograr la efectividad de los servicios hospitalarios. Este enfoque se basa en el reconocimiento y aplicación de conceptos fundamentales como gestión, calidad y mejora continua. Por otro lado, la gestión hospitalaria es una necesidad fundamental de la población, ya que tiene como objetivo proteger su salud, y recomienda la optimización de todos los recursos disponibles para lograr este objetivo.

La relevancia de las infraestructuras hospitalarias puede analizarse desde diferentes perspectivas. Inicialmente se destaca su importancia desde el punto de vista económico, así como su aportación al patrimonio físico y material que influye en el desarrollo urbano de la sociedad (Varo, 1994) Como resultado, la infraestructura hospitalaria adquiere un nivel de importancia comparable a otros elementos críticos para la sociedad, como carreteras, puentes, generación de electricidad, suministro de agua potable, gestión de residuos, alcantarillado, viviendas, escuelas y sistemas de riego, entre otros. Según Vallejo et al. (2021), el correcto funcionamiento de las infraestructuras hospitalarias es crucial en la gestión de desastres. En este contexto, su papel predominante se centra en la recuperación a corto y mediano plazo del capital humano de las sociedades afectadas por eventos catastróficos.

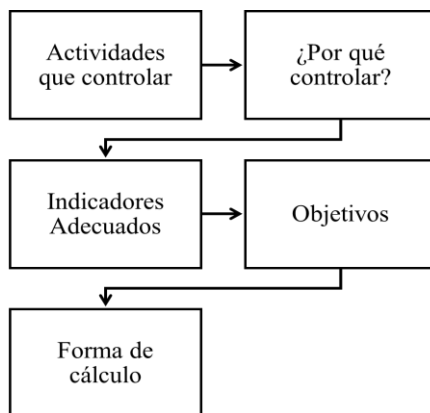
Indicadores de Gestión Hospitalaria

La gestión hospitalaria no puede basarse en simples hipótesis, conjeturas o presunciones sobre el correcto funcionamiento de la institución. Esto es especialmente crucial cuando se considera la necesidad de ser productivos, eficientes, efectivos y efectivos, al tiempo que se brindan servicios de calidad. Una dirección hospitalaria que aspire a estos estándares debe establecer y seguir sus propios indicadores de gestión para evaluar con precisión su desempeño (Sánchez et al., 2021).

En el proceso de selección de métricas hospitalarias apropiadas para monitorear diversas actividades, se deben seguir una serie de pasos específicos. En primer lugar, es esencial definir claramente las actividades que se van a monitorear, determinando qué actividades son relevantes y cómo se medirán. En segundo lugar, el control del proceso debe realizarse sobre

la base de un análisis riguroso de los resultados obtenidos. Posteriormente se procede a la elección del tipo de escala más adecuado y a la definición de la fórmula para su cálculo, teniendo en cuenta la naturaleza de lo que queremos medir, como subraya (Figueroa Olvera, 2019)

Figura 1. Proceso de selección para indicadores hospitalarios



Nota. Elaboración propia basada en la información de (Chirinos et al., 2008)

Tabla 1. Indicadores de Gestión Hospitalaria

Clasificación	Indicadores
Indicadores de Tiempo	Tiempo promedio de espera Tiempo promedio de procedimientos médicos
Indicadores de Calidad	Tiempo de espera en traslados Porcentajes de infecciones Tasas de mortalidad Porcentajes de reingresos Porcentajes de egresos
Indicadores Económicos	Perdidas por citas Costos por paciente
Indicadores de Capacidad	Costo promedio de servicios Promedio de camas disponibles Tasa de pacientes atendidos Capacidad de salas y dependencias
Indicadores de Eficiencia	Rendimiento hora por médico Productividad por hora Promedios de estancias Rendimiento de salas

Nota. Basada en la información de (Sánchez et al., 2021)

Desempeño organizacional y su influencia en el ámbito laboral

El desempeño organizacional, según varios autores que han investigado este tema, se define como los resultados derivados de las actividades de una organización que justifican su existencia. Este concepto va más allá de parámetros financieros exclusivos e incorpora calidad, satisfacción del cliente, innovación, participación en el mercado e impacto en la sociedad, entre otros aspectos relevantes. (Zapata & Cortés, 2009) afirman que el desempeño no siempre coincide con las expectativas iniciales ni está completamente bajo control, lo que resalta la importancia de analizar cuidadosamente los resultados obtenidos para comprender la efectividad general de una organización.

Por otro parte, la evaluación del desempeño laboral se ha convertido en un área importante de investigación y es crucial comprender el concepto en detalle. Según Del Toro et al. (2011), esta evaluación revela tanto el nivel de desempeño de los empleados como la necesidad de programas de capacitación específicos para mejorar ese desempeño. Asimismo, el desempeño laboral juega un papel determinante en las decisiones de contratación, ya que constituye la mayor contribución de los empleados a la organización, manteniendo su relevancia en el futuro previsible.

Según Andri et al. (2021), se identifica como desempeño laboral el cumplimiento de los deberes laborales de acuerdo con los estándares establecidos por la empresa. Esta definición resalta la importancia de la coherencia y la calidad en la ejecución de las responsabilidades laborales de los empleados, lo que a su vez tiene un impacto directo en el éxito organizacional y la necesidad de programas de capacitación específicos para optimizar este desempeño.

Material y métodos

En este estudio se empleó un enfoque metodológico cuantitativo para recoger y examinar datos, con el propósito de abordar interrogantes de investigación y verificar hipótesis previamente formuladas. Este enfoque se caracteriza por su confiabilidad, fundamentada en la medición numérica y el empleo de técnicas estadísticas para determinar con precisión los patrones de comportamiento en una población específica, según señalan (Hernández et al., 2014). El método de investigación utilizado fue de tipo correlacional, con el propósito de establecer relaciones entre las variables de interés. Para la recolección de datos se aplicó un cuestionario estructurado específico, el cual se diseñó considerando las dimensiones de seguridad médica, eficiencia clínica, responsabilidad social, satisfacción del paciente y desempeño hospitalario.

Así mismo, se aplicó el método estadístico multivariante de análisis factorial que permitió estudiar la estructura de correlación entre las dimensiones evaluadas, identificando así patrones significativos que contribuyen al desempeño global del hospital. Se interpretaron

las cargas factoriales para comprender la importancia relativa de cada dimensión en el contexto general de la gestión y desempeño del hospital.

Participantes

Para recopilar respuestas a las encuestas, se empleó una técnica de muestreo dirigido, seleccionando participantes que posean el conocimiento experto requerido para proporcionar información de alta calidad y relevancia. Esta estrategia de muestreo dirigido ha resultado en la obtención de 82 respuestas válidas, las cuales fueron sometidas a análisis factorial. El análisis factorial se realizó utilizando el software estadístico SPSS, aplicando el método de extracción de componentes principales. La sección siguiente ofrece una breve descripción del procesamiento de los datos cuantitativos y los hallazgos obtenidos.

Diseño del instrumento

Para este trabajo específico se utilizó el instrumento de Amos et al. (2020), que incluía preguntas con escalas de calificación tipo Likert, previamente sometido a pruebas de confiabilidad para garantizar consistencia y precisión en la medición de las variables. Se adaptó a un modelo conformado por cinco dimensiones: eficiencia clínica, seguridad médica, satisfacción del paciente, responsabilidad social, desempeño laboral que engloban la evaluación de la gestión organizacional y el desempeño laboral.

La eficiencia clínica (EFCL), evalúa la correcta gestión de recursos y gastos en las diferentes operaciones dentro de los hospitales, priorizando la optimización de la calidad de la atención prestada. La seguridad médica (SEGM), se enfoca en evaluar la excelencia de los servicios prestados al paciente con el objetivo de reducir o prevenir los peligros asociados a la atención sanitaria hospitalaria. El factor satisfacción del paciente (STFP), en el ámbito de la atención médica, se construye desde la perspectiva de los pacientes, ya que está directamente vinculado con la calidad y la atención sanitaria brindada por el personal médico.

Así mismo, la responsabilidad social (RPBS), se define como un criterio utilizado para medir la contribución que brinda un servicio hospitalario en términos de mejorar la calidad de vida tanto del personal como de los pacientes. Finalmente, el desempeño laboral (DPLB), se construye desde la perspectiva de los pacientes, ya que está directamente vinculado con la calidad y la atención sanitaria brindada por el personal médico.

Confiabilidad del instrumento

La determinación de la confiabilidad del instrumento se abordó mediante el uso del coeficiente alfa de Cronbach, medida reconocida que, según Hernández et al. (2010), es capaz de evaluar la consistencia interna o confiabilidad de un conjunto de ítems o preguntas en pruebas o cuestionarios. Los valores del coeficiente alfa de Cronbach varían puesto que, representan diferentes niveles de confianza en la interpretación de los datos. Un valor de 1,00

indica una fiabilidad perfecta, mientras que valores entre 0,72 y 0,99 sugieren una fiabilidad excelente. Los valores entre 0,66 y 0,71 se consideran muy fiables, mientras que los valores entre 0,60 y 0,65 son meramente fiables. Si el valor está entre 0,54 y 0,59, la confiabilidad se considera baja y cualquier valor por debajo de 0,53 se interpreta como confiabilidad cero. Estos rangos ayudan a evaluar la solidez de los datos y la confianza que se puede depositar en ellos para tomar decisiones o conclusiones.

Tabla 2
Ficha técnica alfa de Cronbach

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Eficiencia clínica	0.786	5
Seguridad medica	0.916	6
Satisfacción del paciente	0.738	6
Responsabilidad social	0.878	3
Desempeño laboral	0.762	5
Coefficiente total	0.778	25

Nota. Elaboración propia con datos obtenidos del software SPSS

El análisis de las dimensiones evaluadas mediante el Alfa de Cronbach revela la consistencia interna de cada una de ellas. “Seguridad médica” obtuvo el valor más alto (0,916), indicando excelente confiabilidad en sus seis ítems. La “Responsabilidad Social” también muestra una alta coherencia (0,878) en sus tres elementos. “Eficiencia clínica” y “Desempeño laboral” tienen valores aceptables de 0,786 y 0,762, respectivamente, lo que sugiere una confiabilidad adecuada en sus cinco ítems. Sin embargo, “Satisfacción del paciente” tiene el valor más bajo (0,738), aunque sigue siendo aceptable, para sus seis ítems. En conjunto, el coeficiente global es igual a 0,778 para los 25 ítems, lo que indica que el instrumento general tiene buena consistencia interna.

Resultados

En este apartado se presenta de forma clara y comprensible el perfil de los participantes en el estudio de muestra que determina la gestión organizacional y el desempeño laboral del Hospital Clínica Touma. Este análisis proporcionó una interpretación detallada de cada factor relevante identificado en la investigación, permitiendo así una comprensión meticulosa de los elementos clave involucrados en la percepción de eficiencia clínica, seguridad médica, satisfacción del cliente, responsabilidad social y desempeño laboral. Además, se llevó a cabo un análisis factorial exhaustivo con el objetivo de comprender mejor los factores que desempeñaban un papel crucial en el desempeño laboral. Este análisis fue fundamental para obtener conocimientos significativos que nos permitieron comprender plenamente qué factores influyeron en la gestión organizacional y el desempeño laboral de los empleados del Hospital Clínica Touma.

Características de la población

Tabla 3
Perfil socio demográfico

		Frecuencia	Porcentaje
Género	Femenino	54	66
	Masculino	28	34
Edad	Menor de 25 años	22	27
	26 a 30 años	21	26
	31 a 35 años	16	20
	36 a 40 años	9	11
	más de 40 años	14	17
Nivel de Instrucción	Primaria	1	1
	Secundaria	22	27
	Pregrado	22	27
	Posgrado	37	45
Remuneración	Menor a \$700	41	50
	De \$701 – \$1000	14	17
	De \$1001 – \$1300	8	10
	Mayor a \$1300	19	23
Cargo que desempeña en el Hospital	Médico General	11	13
	Especialista	12	14.5
	Enfermera/o	27	32.5
	Paramédico	3	4
	Administrativo	8	10
	Jefe de área	7	9
	Limpieza	14	17
Total		82	100

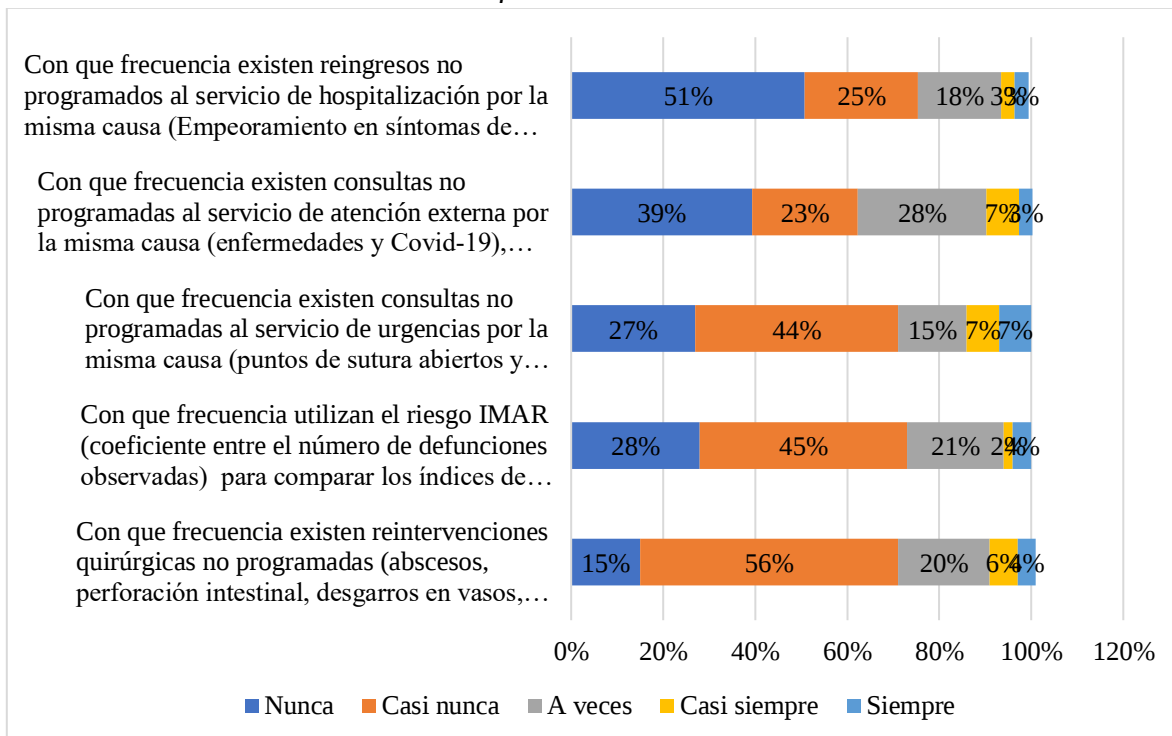
Nota. Elaboración propia con datos obtenidos del software SPSS

Los resultados de las características demográficas y profesionales de los entrevistados emergen algunos aspectos interesantes sobre la composición del personal hospitalario. En términos de género, la mayoría de los encuestados son mujeres (66%), lo que sugiere una mayor representación de mujeres en el personal hospitalario. En cuanto a la edad, los grupos están distribuidos equitativamente, con una ligera mayoría de trabajadores menores de 30 años (53%). Esto indicó una fuerza laboral relativamente joven, con un 27% menor de 25 años y un 26% entre 26 y 30 años. El nivel educativo del personal es notablemente alto y un porcentaje importante ha completado estudios superiores. El 45% de los encuestados cuenta con estudios de posgrado, lo que reflejó un alto nivel de formación académica del personal.

La remuneración varía considerablemente, la mitad de los encuestados (50%) gana menos de 700 dólares, lo que puede ser un indicador de salarios relativamente bajos para una parte importante del personal. En cambio, sólo el 23% gana más de 1.300 dólares. En cuanto a las funciones desempeñadas, la mayor parte del personal está formado por enfermeras (32,5%), seguida de limpieza (17%) y médicos especialistas (14,5%). Los roles administrativos y de liderazgo (directores de área) son menos numerosos, con un 10% y un 9% respectivamente.

Resultados descriptivos por factor de estudio

Figura 2
Eficiencia Clínica

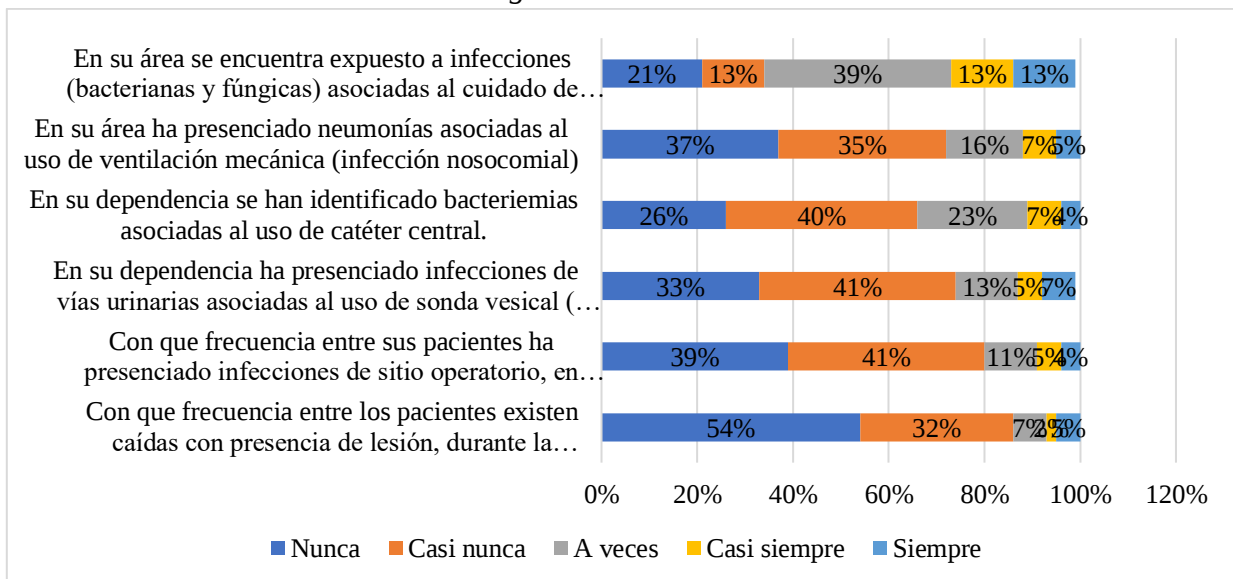


Nota. Elaboración propia con datos obtenidos del software SPSS

El gráfico de eficiencia clínica detalló la frecuencia de eventos médicos no programados y el uso de indicadores de riesgo en un hospital. El 51% de los encuestados indica que los reingresos no planificados nunca se producen y el 25% que casi nunca se producen. En cuanto a las visitas ambulatorias no programadas, el 39% dijo que nunca ocurren y el 23% dice que casi nunca ocurren. Las visitas no programadas a la sala de emergencias son poco frecuentes: el 27 % informó que nunca ocurren y el 44 % que casi nunca ocurren. El índice IMAR rara vez se utiliza: el 28% indica que nunca se utiliza y el 45% indica que casi nunca se utiliza. Las reintervenciones quirúrgicas no programadas son raras: el 15% indica que nunca ocurren y el 56% indica que casi nunca ocurren.

Comparando estos datos con otros estudios, los resultados sugieren que la frecuencia de eventos adversos no planificados en este hospital es menor que en otros entornos similares. Según Spatz et al. (2020), las tasas de reingreso hospitalario pueden variar significativamente, y algunas instituciones informan tasas superiores al 20%. La baja frecuencia de uso del índice IMAR sugiere una oportunidad para mejorar la calidad de la atención y la gestión de riesgos. Homauni et al. (2020), recomiendan implementar métricas de calidad más rigurosas, como el índice IMAR, para un mejor seguimiento y comparación de las tasas de mortalidad. Para optimizar la eficiencia clínica en este hospital, se recomienda una mayor implementación y seguimiento del índice IMAR y estrategias de prevención más sólidas para reducir los eventos adversos.

Figura 3
Seguridad médica

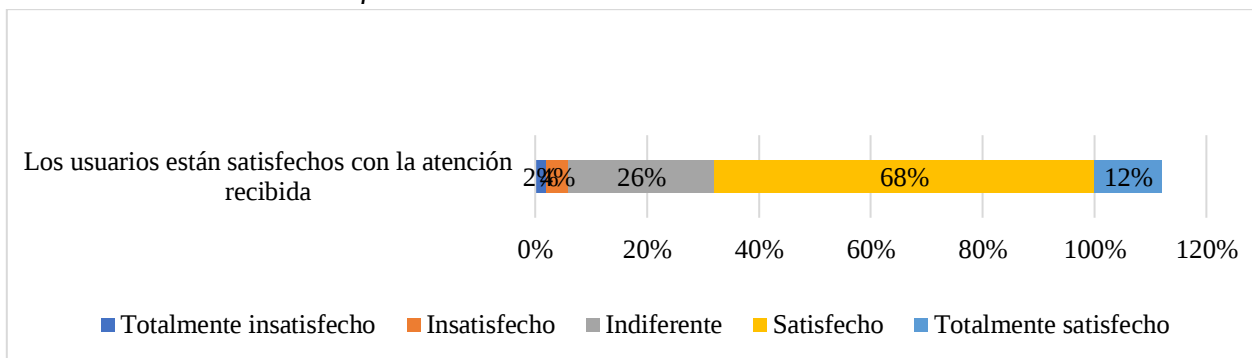


Nota. Elaboración propia con datos obtenidos del software SPSS

La hoja de datos de seguridad médica detalló la exposición y la aparición de infecciones nosocomiales y otros eventos adversos relacionados con la atención médica. El 21% de los encuestados informó que no ha estado expuesto a infecciones asociadas a la atención médica, mientras que el 39% indica exposición ocasional. El 37% de los encuestados nunca ha experimentado neumonía asociada a un ventilador y el 35% dijo que ocurre ocasionalmente. La bacteriemia asociada a catéteres centrales es reportada como inexistente por un 26% y un 40% que ocurre ocasionalmente. El 33% de los encuestados nunca ha tenido infecciones urinarias asociadas con catéteres urinarios y el 41% que ocurren ocasionalmente. Las infecciones del sitio quirúrgico y las caídas de pacientes con lesiones se reportan como inexistentes en el 39% y el 54%, respectivamente, mientras que ocurren ocasionalmente en el 41% y el 32%.

Al comparar estos resultados con otros estudios, la incidencia de infecciones nosocomiales y eventos adversos en este hospital parece ser comparable o menor que en otros entornos. Un estudio de Nelson et al. (2021), encontró que las infecciones adquiridas en hospitales afectan aproximadamente al 4% de los pacientes hospitalizados en los Estados Unidos. La presencia de estas infecciones y otros eventos adversos resalta la necesidad de implementar medidas preventivas más rigurosas. La investigación realizada por Bayleyegn et al. (2021), indica que mejores prácticas de higiene y control de infecciones, combinadas con una mayor capacitación del personal, pueden reducir significativamente la incidencia de infecciones adquiridas en hospitales. En este contexto, se recomienda fortalecer las medidas preventivas, mejorar las prácticas de higiene y control de infecciones, e incrementar la vigilancia y capacitación del personal para minimizar estos eventos adversos.

Figura 4
Satisfacción del cliente en la atención recibida

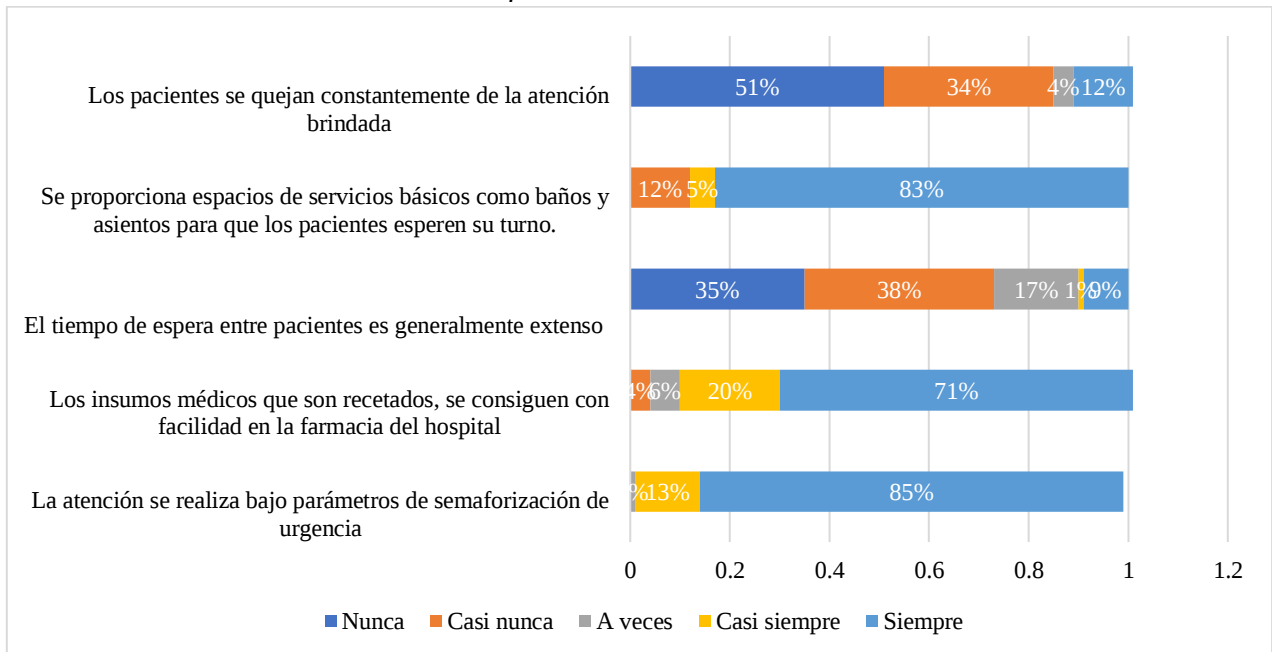


Nota. Elaboración propia con datos obtenidos del software SPSS

La figura 4 refleja una tendencia positiva en la satisfacción de los clientes en cuanto a la atención recibida en el Hospital Clínica Touma muestra una tendencia positiva. El 68% de los usuarios se declaró satisfechos con el servicio recibido, mientras que el 12% se manifestó totalmente satisfecho. Si bien estos porcentajes representaron una mayoría considerable, se observó que un 26% de los usuarios se encontraron insatisfechos y un 2% completamente insatisfechos. Estos últimos datos, aunque inferiores, ponen de relieve la necesidad de identificar áreas de mejora para optimizar la atención al paciente y aumentar el nivel de satisfacción general.

Figura 5

Satisfacción del cliente



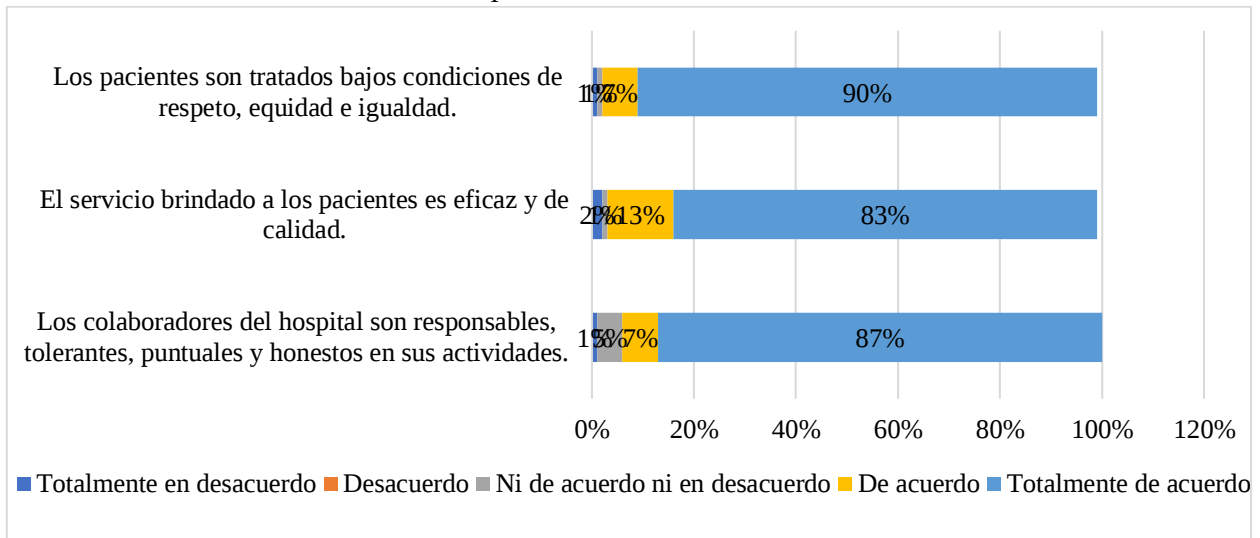
Nota. Elaboración propia con datos obtenidos del software SPSS

De acuerdo con la figura 5, el 51% de los encuestados afirmó que los pacientes nunca se habían quejado de la atención brindada. En cuanto a la prestación de servicios básicos como sanitarios y áreas de espera, el 83% indicó que siempre fueron brindados. Por otro lado, el 38% indicó que el tiempo de espera entre pacientes era casi siempre largo. En cuanto a la disponibilidad de material médico, el 71% confirmó que casi siempre se conseguían con facilidad en la farmacia del hospital. Finalmente, el 85% aseguró que la atención se realizaba siempre bajo parámetros de semaforización de urgencia.

La satisfacción del cliente en la industria de la salud es un tema ampliamente estudiado. Un estudio realizado por la Vega (2021), sobre la satisfacción de los pacientes en hospitales encontró que la comunicación efectiva entre el personal médico y los pacientes, la comodidad de las instalaciones y la percepción de una atención rápida y eficiente son factores clave para la satisfacción del paciente. Comparando estos resultados con los del Hospital Clínica Touma, se observa que, aunque la asistencia en términos de urgencia parece ser eficiente, la falta de espacios de servicios básicos y las quejas sobre la asistencia general podrían tener un impacto negativo en la percepción del paciente. En este sentido, es fundamental que Hospital Clínica Touma se centre en mejorar la comunicación con el paciente, optimizando los tiempos de espera y asegurando la disponibilidad de recursos básicos para asegurar una experiencia satisfactoria.

Figura 6

Responsabilidad social



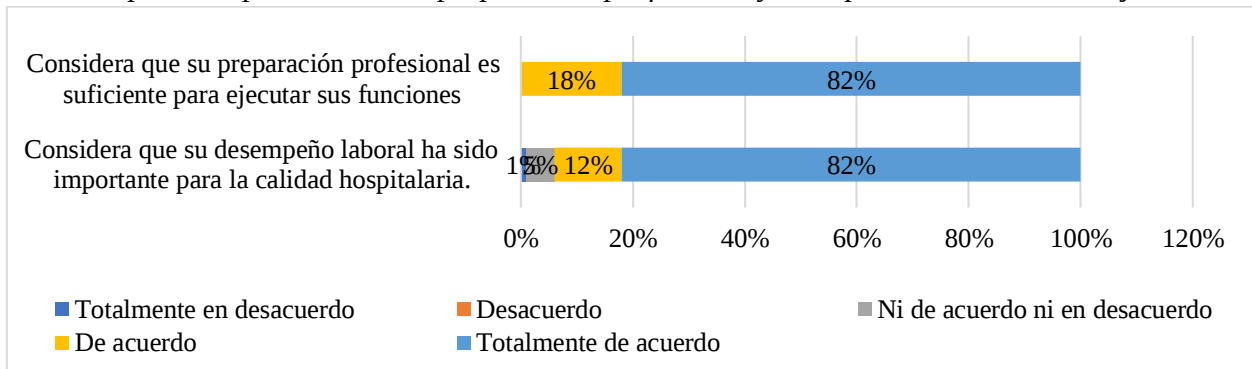
Nota. Elaboración propia con datos obtenidos del software SPSS

La figura correspondiente a “Responsabilidad Social” reflejó un alto nivel de vida acorde con las ofertas de responsabilidad social del Hospital Clínica Touma. En cuanto al trato al paciente, el 90% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo en que son tratados con respeto, equidad e igualdad. En cuanto a la efectividad y calidad del servicio brindado a los pacientes, el 83% se declaró totalmente de acuerdo. Finalmente, el 87% de los entrevistados estuvo totalmente de acuerdo con la atención de los colaboradores del hospital, afirmando que se comportaron con responsabilidad, tolerancia, puntualidad y honestidad en sus actividades. Estos porcentajes sugieren una percepción positiva de la responsabilidad social del Hospital Clínica Touma por parte de los participantes del estudio.

Comparando estos resultados con estudios similares realizados en otros hospitales, se observa una tendencia similar en la percepción positiva de la responsabilidad social. Un estudio de la OPS (2019), destaca la importancia de la atención centrada en el paciente, lo que se refleja en un alto porcentaje de encuestados que perciben un trato justo y equitativo en el Hospital Clínica Touma. De igual forma, Erkan & Unal (2022), resaltan la importancia de contar con colaboradores responsables y comprometidos con la calidad del servicio, lo que coincide con la percepción positiva que se evidencia en el gráfico. En general, se puede decir que el Hospital Clínica Touma muestra un desempeño en términos de responsabilidad social comparable, e incluso superior, al promedio de otros hospitales.

Figura 7

Desempeño hospitalario en su preparación profesional y la importancia de su trabajo

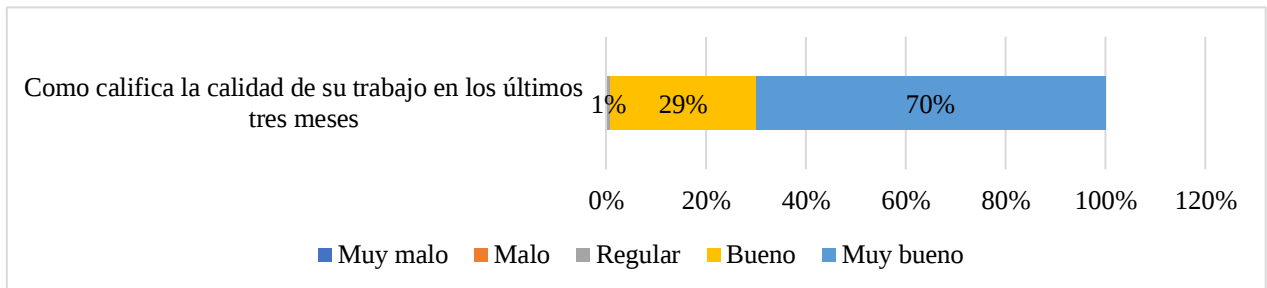


Nota. Elaboración propia con datos obtenidos del software SPSS

Se presenta la percepción del personal del Hospital Clínica Touma sobre su preparación profesional y la importancia de su trabajo. En ambos aspectos se observó una alta autopercepción positiva: el 82% consideró suficiente su preparación profesional para desempeñar sus funciones y un porcentaje similar afirmó que su desempeño laboral fue importante para la calidad del hospital. Sin embargo, hay un pequeño porcentaje (18% y 13% respectivamente) que no comparte esta visión, lo que podría indicar oportunidades de mejora en la formación o asignación de roles.

Figura 8

Desempeño hospitalario en la calidad del trabajo realizado

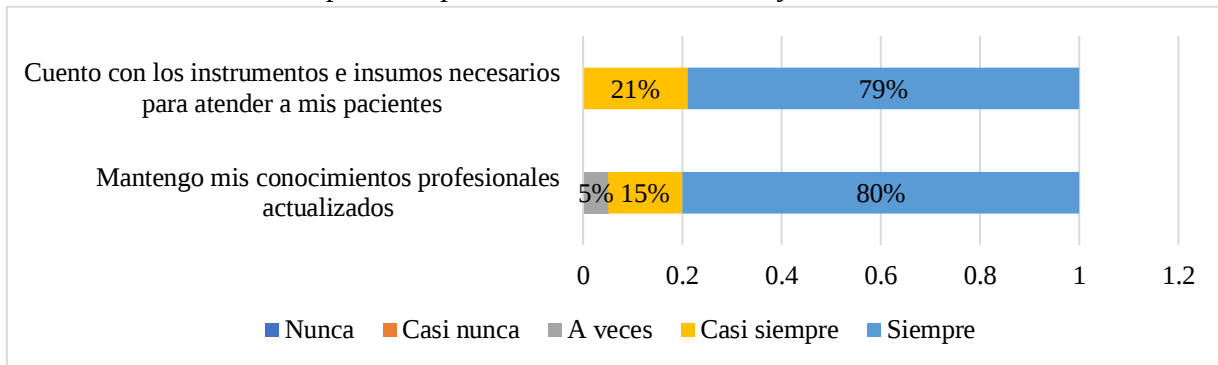


Nota. Elaboración propia con datos obtenidos del software SPSS

Este gráfico evaluó las percepciones del personal sobre la calidad de su trabajo durante los últimos tres meses. El 70% calificó su trabajo como “muy bueno”, mientras que el 29% lo calificó como “bueno”. Esta percepción mayoritariamente positiva sugiere un alto nivel de compromiso y satisfacción con el trabajo realizado. Sin embargo, ese 1% que consideró su trabajo “regular” debería ser analizado para identificar las causas de esta percepción y aplicar medidas correctoras.

Figura 9

Desempeño hospitalario en herramientas y suministros



Nota. Elaboración propia con datos obtenidos del software SPSS

El 79% del personal afirmó que tiene las herramientas y suministros necesarios para atender a sus pacientes, lo que sugiere una buena gestión de recursos por parte del hospital. Sin embargo, el 21% no estuvo de acuerdo con esta afirmación, lo que puede indicar la necesidad de optimizar la gestión de recursos o la distribución de insumos. En cuanto al desarrollo profesional, el 80% de la plantilla afirmó mantener sus conocimientos actualizados “siempre” o “casi siempre”, lo que refleja un compromiso con el desarrollo profesional continuo. Sin embargo, el 20% no pudo mantener sus conocimientos actualizados con tanta frecuencia, lo que puede requerir la implementación de programas de formación más accesibles y eficaces.

Los altos niveles de satisfacción y confianza en la preparación profesional encontrados en el Hospital Clínica Touma son similares a los resultados de otros estudios realizados en instituciones hospitalarias. Por ejemplo Guilbert (2006), encontró que el 85% del personal de enfermería se siente satisfecho con su trabajo. Sin embargo, la percepción sobre la disponibilidad de recursos y el desarrollo profesional varía considerablemente entre instituciones. Un estudio realizado en hospitales latinoamericanos Aiken (2002), reveló que la falta de recursos y la limitada capacitación profesional son factores que afectan negativamente el desempeño laboral y la satisfacción del personal. En este sentido, el Hospital Clínica Touma parece estar en una mejor posición, ya que la mayoría del personal afirma tener los recursos necesarios y mantener sus conocimientos actualizados.

Los datos del Hospital Clínica Touma sugieren un buen desempeño en términos de eficiencia clínica, seguridad del paciente, satisfacción del cliente, responsabilidad social y satisfacción laboral del personal. Destaca la baja incidencia de eventos médicos no planificados y la percepción positiva tanto del personal como de los pacientes. Sin embargo, se identifican áreas de mejora, como la disponibilidad de recursos básicos y la gestión de los tiempos de espera. La integración de estos resultados con otros indicadores podría proporcionar una visión más completa y ayudar a identificar más oportunidades para mejorar la calidad de la atención médica en los hospitales.

Respuesta factorial de los componentes explicados

Tabla 2
KMO y prueba de Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0.638
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1746.169
	gl	300
	Sig.	0.000

Nota. Elaboración propia con datos obtenidos del software SPSS

La prueba de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y la prueba de esfericidad de Bartlett son herramientas clave para evaluar la idoneidad de los datos para el análisis factorial. En este caso, el valor de KMO es 0,638, lo que indica una adecuación del muestreo moderada. De acuerdo con Hernández et al. (2010), los valores de KMO superiores a 0,6 son generalmente aceptables para proceder con el análisis factorial, aunque serían preferibles valores superiores a (0,8) para garantizar una mayor relevancia de los factores extraídos. La prueba de esfericidad de Bartlett, con un valor aproximado de chi-cuadrado de 1746,169 y un grado de libertad (gl) de 300, es altamente significativa ($p < 0,000$). Esta significación estadística indica que la matriz de correlación no es una matriz de identidad, lo que sugiere que existen relaciones suficientes entre las variables para justificar el uso del análisis factorial.

Por lo cual, aunque la medida KMO sugiere una adecuación del muestreo moderada, la importancia de la prueba de Bartlett respalda la viabilidad del análisis factorial, indicando que las variables están suficientemente correlacionadas para identificar estructuras subyacentes en los datos.

Extracción de componentes y matriz de varianza

Tabla 3
Matriz de varianza total explicada

Componente	Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulado
Eficiencia clínica	4.599	18.395	18.395
Seguridad medica	3.452	13.810	32.204
Satisfacción del cliente	3.341	13.363	45.567
Responsabilidad social	2.663	10.654	56.220
Desempeño laboral	2.364	9.456	65.676

Nota. Elaboración propia con datos obtenidos del software SPSS

Según López & Fachelli (2015), la matriz de varianza total proporciona una vista detallada de la extracción de componentes y la varianza explicada por cada uno de ellos en el análisis factorial. Estos datos nos permiten identificar las dimensiones subyacentes que explican la mayor parte de la variación en los datos. El primer componente, “Eficiencia clínica”, tuvo la carga más alta, con un valor total de 4.599, lo que explica el 18.395% de la varianza total. Esto sugiere que la eficiencia clínica es un factor dominante, probablemente debido a su impacto directo en la calidad del servicio y los resultados de salud.

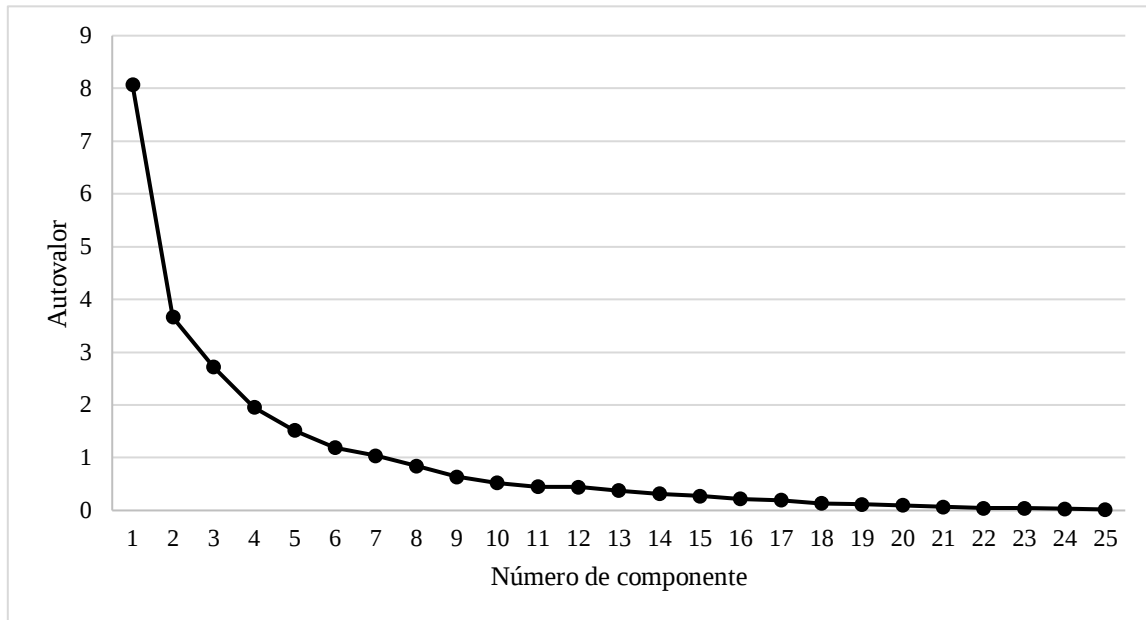
El segundo componente, “Seguridad médica”, explica un 13,810% adicional de la variación, acumulándose hasta el 32,204% cuando se combina con el primer componente. La alta carga de este componente resalta la importancia de la seguridad en el entorno hospitalario, lo que refleja preocupaciones críticas sobre la reducción de riesgos y errores médicos. El tercer componente, “Satisfacción del Cliente”, suma un 13,363% a la variación explicada, elevando el total acumulado a un 45,567%. Esto resaltó la relevancia de la percepción y experiencia del paciente como una dimensión esencial para la evaluación global del desempeño laboral.

El cuarto componente, “Responsabilidad Social”, aportó el 10,654% a la varianza, alcanzando un valor acumulado del 56,220%. Esta dimensión probablemente incluye aspectos de la interacción del hospital con la comunidad y sus esfuerzos en términos de sostenibilidad y ética, lo que reflejó el compromiso institucional más allá de la atención directa al paciente. Finalmente, el quinto componente, “Desempeño laboral”, explica otro 9,456% de la varianza, acumulando un total de 65,676%. Este componente es fundamental, ya que el desempeño del personal influyó directamente en todos los demás aspectos evaluados, desde la eficiencia clínica hasta la satisfacción del cliente. En conjunto, estos cinco componentes explican el 65,676% de la varianza total, lo que indica una buena representatividad de las dimensiones clave del entorno hospitalario.

Gráfico de sedimentación

El gráfico de sedimentación, también conocido como diagrama de scree plot, propuesto por Cattell (1966), es una herramienta visual que ayuda a determinar la cantidad adecuada de componentes que se deben retener en un análisis factorial. En este gráfico se representan los valores propios en el eje vertical y las componentes en el eje horizontal. Al observar el diagrama de pedregal proporcionado, se puede ver una fuerte caída en los valores propios después del primer componente. El primer componente tuvo un valor propio cercano a 8, seguido de una disminución significativa en los componentes posteriores. Después del segundo componente, la pendiente del gráfico se estabiliza y los valores propios disminuyen más gradualmente.

Figura 10
Diagrama de scree plot



Nota. Elaboración propia con datos obtenidos del software SPSS

El punto de inflexión, conocido como "codo" del gráfico, parece estar entre el segundo y el tercer componente. Este punto indicó que los componentes a la derecha del codo tienen una contribución significativamente menor a explicar la varianza total que los componentes a la izquierda del codo. En este caso, los primeros cinco componentes fueron los más relevantes, ya que después del quinto componente los valores propios se estabilizaron alrededor de 1 o menos. Esto corresponde a la información proporcionada en la tabla de la matriz de varianza total, donde los cinco componentes explican un porcentaje considerable de la varianza total (65,676%).

Matriz de componentes rotado

Tabla 5
Matriz de componentes en espacio rotado

	Componente				
	EFCL	SEGM	STFP	RPBS	DPLB
EFCL1	0.355	0.784	-0.034	-0.068	0.168
EFCL2	0.406	0.750	-0.155	0.097	-0.077
EFCL3	0.227	0.754	-0.115	-0.140	0.204
EFCL4	-0.044	0.132	0.067	0.131	0.885
EFCL5	0.683	0.451	-0.083	-0.092	0.334

SEGM1	0.804	-0.067	-0.025	0.119	-0.213
SEGM2	0.850	0.242	-0.052	-0.039	0.162
SEGM3	0.872	0.253	-0.044	-0.074	0.074
SEGM4	0.778	0.402	-0.119	-0.096	0.056
SEGM5	0.676	0.551	-0.072	0.105	0.150
SEGM6	0.553	0.485	-0.100	-0.154	0.183
STFP1	-0.079	0.148	0.535	0.632	-0.276
STFP2	0.131	0.333	-0.106	-0.138	0.825
STFP3	0.021	-0.113	0.463	0.271	0.421
STFP4	0.024	0.568	-0.106	-0.241	0.598
STFP5	-0.217	-0.134	0.134	0.805	0.174
STFP6	-0.171	-0.073	0.105	0.774	0.230
RPBS1	-0.314	-0.083	0.828	0.271	0.025
RPBS2	-0.064	-0.001	0.826	0.111	-0.133
RPBS3	-0.070	-0.188	0.900	0.094	0.042
DPLB1	-0.134	-0.227	0.099	0.776	0.061
DPLB2	0.023	-0.205	0.193	0.798	-0.294
DPLB3	0.238	-0.158	0.691	0.371	-0.351
DPLB4	-0.076	0.065	0.058	0.788	-0.273
DPLB5	0.032	0.034	0.057	-0.773	-0.763

Nota. Elaboración propia con datos obtenidos del software SPSS

Esta evaluación se llevó a cabo mediante un enfoque comparativo con otros estudios similares en ámbito hospitalario. En cuanto a la eficiencia clínica, los resultados obtenidos en el estudio del Hospital Clínica Touma mostró un desempeño excepcional, con valores significativos en los ítems EFCL1, EFCL2 y EFCL3, que reflejó la efectividad en el uso de los recursos para lograr resultados óptimos en la atención al paciente. Estos hallazgos están respaldados por investigaciones previas como el trabajo de Lee & Wan (2002), quienes destacan la importancia de la eficiencia clínica para mejorar los resultados de salud.

En términos de seguridad médica, se demostró un buen desempeño en la mayoría de los ítems relacionados con este aspecto (SEGM1-SEGM6). Este resultado es consistente con los resultados encontrados en el estudio de Mistri et al. (2023), que destacó la importancia de implementar medidas efectivas para garantizar la seguridad del paciente en el ámbito hospitalario. En cuanto a la satisfacción del cliente, los resultados del estudio revelan un excelente desempeño en los ítems STFP1-STFP6, indicó un nivel satisfactorio de atención percibido por los pacientes y sus familias. Estos resultados están en línea con la investigación de Arcentales et al. (2021), que destacan la relación directa entre la satisfacción del cliente y la calidad de los servicios sanitarios.

En cuanto a la responsabilidad social, los resultados muestran una mejora notable respecto a estudios anteriores. Los ítems RPBS1-RPBS3 reflejaron un compromiso creciente con la

comunidad y el entorno social, sugiriendo un enfoque más integral de la responsabilidad social corporativa por parte del Hospital Clínica Touma. Este resultado coincidió con las tendencias actuales en el sector sanitario, donde se observa una mayor atención a las dimensiones éticas y sociales de la gestión hospitalaria (García et al., 2023). Finalmente, con relación al desempeño laboral, los resultados muestran variabilidad en los ítems DPLB1-DPLB5, lo que sugiere áreas de mejora en la gestión de personal. Estos resultados están en línea con la investigación de Rotea et al. (2023), que destacó la importancia de implementar estrategias efectivas de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en ambientes hospitalarios.

Discusión

Tabla 6
Comprobación de hipótesis con Chi-cuadrado

		Desempeño laboral			
		Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Decisión
Gestión organizacional	H1= La eficiencia clínica está relacionada positivamente con el desempeño laboral del Hospital Clínica Touma.	16.153a	4	0.003	Aceptada
	H2= La seguridad médica se relaciona positivamente con el desempeño laboral en el Hospital Clínica Touma.	23.050a	4	0.000	Aceptada
	H3= La satisfacción del cliente se relaciona positivamente con el desempeño laboral del Hospital Clínica Touma	32.849 ^a	3	0.000	Aceptada
	H4= La responsabilidad social se relaciona positivamente con el desempeño laboral en el Hospital Clínica Touma.	24.542 ^a	3	0.000	Aceptada

Nota. Elaboración propia con datos obtenidos del software SPSS

El análisis de las pruebas de chi-cuadrado para evaluar la relación entre la gestión organizacional y el desempeño laboral en el Hospital Clínica Touma mostró resultados significativos que apoyan las hipótesis propuestas. Para la hipótesis H1, que propone que la eficiencia clínica se relaciona positivamente con el desempeño laboral, se obtuvo un valor de chi-cuadrado de 16,153 con un nivel de significancia de 0,003. Este resultado, al ser inferior

al umbral de 0,05, indica que existe una relación significativa entre la eficiencia clínica y el desempeño laboral. Por tanto, se acepta la hipótesis H1, que confirma que una mayor eficiencia clínica se asocia con un mejor desempeño laboral.

La hipótesis H2 sugiere que la seguridad médica está relacionada positivamente con el desempeño laboral. Con un valor de chi-cuadrado de 23.050 y una significancia de 0.000, se demuestra una relación altamente significativa entre la seguridad médica y el desempeño laboral. Por tanto, se acepta la hipótesis H2, que indica que una mayor seguridad médica conduce a un mejor desempeño laboral. Respecto a la hipótesis H3, que propone una relación positiva entre la satisfacción del cliente y el desempeño laboral, el valor de chi-cuadrado obtenido es 32,849 con significancia igual a 0,000. Este resultado apoya firmemente la hipótesis, demostrando que una mayor satisfacción del cliente se asocia con un mejor desempeño laboral en el hospital. Por tanto, se acepta la hipótesis H3.

Finalmente, los datos también apoyan la hipótesis H4, que sugiere que la responsabilidad social se relaciona positivamente con el desempeño laboral. Con un valor de chi-cuadrado de 24,542 y una significancia de 0,000, se confirma una relación significativa entre la responsabilidad social y el desempeño laboral. Por lo tanto, se acepta la hipótesis H4, que indica que una mayor responsabilidad social mejora el desempeño laboral.

Los resultados del estudio del Hospital Clínica Touma, que demuestran una relación positiva entre eficiencia clínica, seguridad médica, satisfacción del cliente, responsabilidad social y desempeño laboral, coinciden con las conclusiones de otras investigaciones en el campo de la gestión. cuidado de la salud. Por ejemplo, un estudio de Jiménez (2004), encontró que los hospitales con mayor eficiencia clínica y satisfacción del paciente tenían mejores resultados de mortalidad y reingreso. De manera similar, Agüero & Dávila (2021), informaron una correlación positiva entre el desempeño en seguridad médica y la satisfacción laboral del personal de atención médica, lo que a su vez influye en el desempeño general. Estos estudios, junto con los resultados del Hospital Clínica Touma, refuerzan la idea de que invertir en estrategias que promuevan la eficiencia, la seguridad, la satisfacción del cliente y la responsabilidad social no sólo mejora la calidad del servicio, sino que también tiene un impacto positivo en el desempeño del personal y la eficiencia hospitalaria en general.

Conclusiones

En primer lugar, los objetivos de la investigación se lograron satisfactoriamente y las hipótesis propuestas se probaron con datos estadísticamente significativos. Se confirmó la correlación entre la gestión organizacional y el desempeño laboral en el Hospital Clínica Touma, demostrando que la mejora de la eficiencia clínica, la seguridad médica, la satisfacción del cliente y la responsabilidad social se asocian positivamente con un mejor desempeño laboral. Los resultados de la gestión organizacional resaltaron que el hospital tiene alta eficiencia clínica con baja incidencia de eventos médicos no planificados y un

adecuado uso de indicadores de riesgo. La seguridad médica también es notable, con una baja frecuencia de infecciones nosocomiales y otros eventos adversos en comparación con otros hospitales.

Los resultados del desempeño laboral del personal hospitalario también fueron positivos, donde el 82% del personal considera que su preparación profesional es suficiente para desempeñar sus funciones y el 70% valora como “muy bueno” el trabajo realizado en los últimos tres meses. Además, el 79 % del personal informó tener las herramientas y suministros necesarios para atender a los pacientes, lo que refleja una buena gestión de los recursos. Sin embargo, también se identificaron áreas de mejora, como la necesidad de optimizar la gestión de los recursos y la distribución de los suministros, ya que el 21% del personal no está de acuerdo con su disponibilidad.

Finalmente, aunque la investigación identificó varias limitaciones, como la muestra relativamente pequeña limitada a un solo hospital y la falta de datos longitudinales, los resultados obtenidos proporcionan una visión clara de la relación positiva entre una gestión organizacional eficaz y un alto rendimiento laboral. Los estudios futuros podrían centrarse en ampliar la muestra a más hospitales, implementar metodologías más diversas y explorar intervenciones específicas para mejorar la eficiencia clínica y la seguridad médica, evaluando su impacto a largo plazo en la satisfacción del cliente y en el desempeño laboral.

Referencias bibliográficas

- Agüero, E., & Dávila, R. (2021). Motivación y satisfacción laboral en el desempeño del empleado en las organizaciones de la ciudad de Lima, Perú. *VISIÓN GERENCIAL*, 2(21), 219–222. <https://doi.org/10.53766/vigeren/2021.21.02.02>
- Aiken, L. H. (2002). Hospital Nurse Staffing and Patient Mortality, Nurse Burnout, and Job Dissatisfaction. *JAMA*, 288(16), 1987. <https://doi.org/10.1001/jama.288.16.1987>
- Amos, D., Au-Yong, C. P., & Musa, Z. N. (2020). Developing key performance indicators for hospital facilities management services: a developing country perspective. *Engineering, Construction and Architectural Management*, 27(9), 2715–2735. <https://doi.org/10.1108/ECAM-11-2019-0642>
- Andri, G., Rabiatal Adawiyah, W., Purnomo, R., & Candra, Y. (2021). Nurturing individual job performance through psychological capital power. *BISMA (Bisnis Dan Manajemen)*, 14(1), 27–45. <https://doi.org/10.26740/bisma.v14n1.p27-45>
- Arcentales, G. C., Mesa, I. C., Ramírez, A., & González, C. (2021). Satisfaction of surgical patients with nursing care. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 40(3), 212–221. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5035696>
- Bayleyegn, B., Mehari, A., Damtie, D., & Negash, M. (2021). Knowledge, Attitude and Practice on Hospital-Acquired Infection Prevention and Associated Factors Among

Healthcare Workers at University of Gondar Comprehensive Specialized Hospital, Northwest Ethiopia. *Infection and Drug Resistance*, Volume 14, 259–266. <https://doi.org/10.2147/IDR.S290992>

Carpio, R. C. (2019). *Desempeño laboral y la gestión organizacional en la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann - Tacna]. <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3742>

Cáseres, C. (2019). *Indicadores de gestión financiera y su incidencia en la toma de decisiones del área de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito indígena SAC Ltda., de la ciudad de Ambato*. [Tesis de Maestría, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]. <http://dspace.espace.edu.ec/handle/123456789/11267>

Cattell, R. B. (1966). The Scree Test For The Number Of Factors. *Multivariate Behavioral Research*, 1(2), 245–276. https://doi.org/10.1207/s15327906mbr0102_10

Chirinos, E., Rivero, E., Goyo, A., Méndez, E., & Figueredo, C. (2008). Indicadores de gestión para medir la eficiencia hospitalaria. *Negotium*, 10(4), 50–63. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78241005>

Cornejo Bazán, M. A., & Ysla Ysla, O. Y. (2019). *Gestión organizacional y desempeño laboral en la Ugel Pacasmayo 2019*. Universidad César Vallejo.

Del Aguila Arevalo, M. (2024). *Gestión del cambio organizacional y rendimiento laboral en el Hospital II-2 Santa Gema, Yurimaguas - 2023*. Universidad César Vallejo.

Del Toro Granados, J., Camila Salazar Sotter, M., & Gómez Rangel, J. (2011). Organizational climate, job satisfaction and its relationship to job performance among workers of an engineering services SME. *CLIO América*, 5(10), 204–227.

Erkan, I., & Unal, M. (2022). Total quality management practices in health services. *Pressacademia*. <https://doi.org/10.17261/Pressacademia.2022.1648>

Figuerola Olvera, M. Y. (2019). El control estratégico de gestión y sustentabilidad: una revisión conceptual. *Denarius. Revista de Economía y Administración*, 2019(37), 49–82. <https://doi.org/10.24275/uam/izt/dcsh/denarius/v2019n37/Figuerola>

García-Rivas, M. I., Gálvez-Sánchez, F. J., Noguera-Vivo, J. M., & Meseguer-Sánchez, V. (2023). Corporate social responsibility reports: A review of the evolution, approaches and prospects. In *Heliyon* (Vol. 9, Issue 7). Elsevier Ltd. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e18348>

Guilbert, J.-J. (2006). The World Health report 2006 1 : Working together for health 2. *Education for Health: Change in Learning & Practice*, 19(3), 385–387. <https://doi.org/10.1080/13576280600937911>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*, 5ta Ed (Quinta). www.FreeLibros.com



- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., María del Pilar Baptista Lucio, D., Méndez Valencia, S., & Mendoza Torres, C. P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta).
- Homauni, A., Zargar, S., Hazrati, E., & Markazi, N. (2020). Intensive Care Unit Risk Assessment: A Systematic Review. *Iranian Journal of Public Health*. <https://doi.org/10.18502/ijph.v49i8.3865>
- Jiménez, R. E. (2004). Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios. Una mirada actual. *Revista Cubana de Salud Pública*, 30(1), 17–36.
- Jordan, H. (1996). *Control de gestión. Documentos del DEADE*.
- Lee, K., & Wan, T. T. H. (2002). Effects of hospitals' structural clinical integration on efficiency and patient outcome. *Health Services Management Research*, 15(4), 234–244. <https://doi.org/10.1258/095148402320589037>
- López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. (Primera).
- Luhmann, N. (1998). *Sistemas sociales. Lineamientos para una teoría general*. Anthropos y Universidad Iberoamericana.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2020). *Presupuesto general del estado*. <https://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/03/Informe-Ejecucion-Presupuestaria-2020.pdf>
- Mistri, I. U., Badge, A., & Shahu, S. (2023). Enhancing Patient Safety Culture in Hospitals. *Cureus*. <https://doi.org/10.7759/cureus.51159>
- Montilla, L., Sánchez, K., & Delgado, J. (2021). Gestión de la compensación profesional y desempeño laboral en unidades administrativas de salud, distrito de Tarapoto, 2015 – 2016. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 1679–1700. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.376
- Nelson, R. E., Hatfield, K. M., Wolford, H., Samore, M. H., Scott, R. D., Reddy, S. C., Olubajo, B., Paul, P., Jernigan, J. A., & Baggs, J. (2021). National Estimates of Healthcare Costs Associated With Multidrug-Resistant Bacterial Infections Among Hospitalized Patients in the United States. *Clinical Infectious Diseases*, 72(Supplement_1), S17–S26. <https://doi.org/10.1093/cid/ciaa1581>
- Organización de los Estados de Salud, O. (2019). *Gestión Hospitalaria*. <https://Oes.Org.Co/Gestion-Hospitalaria/>.
- Organización Panamericana de la salud (OPS). (2019). *Pacto 30 • 30 • 30 APS para la salud universal*.

- Rotea, C. C., Ploscaru, A.-N., Bocean, C. G., Vărzaru, A. A., Mangra, M. G., & Mangra, G. I. (2023). The Link between HRM Practices and Performance in Healthcare: The Mediating Role of the Organizational Change Process. *Healthcare*, 11(9), 1236. <https://doi.org/10.3390/healthcare11091236>
- Salazar Torre, M. (2020). *Gestión organizacional y estrés laboral en la Dirección Regional de Salud de San Martín, 2020*. Universidad César Vallejo.
- Sánchez Suárez, Y., Trujillo García, L., Marqués León, M., & Santos Pérez, O. (2021). Los indicadores de gestión hospitalaria en tiempos de Covid 19. *Visionario Digital*, 5(4), 58–77. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v5i4.1901>
- Spatz, E. S., Bernheim, S. M., Horwitz, L. I., & Herrin, J. (2020). Community factors and hospital wide readmission rates: Does context matter? *PLOS ONE*, 15(10), e0240222. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0240222>
- Torres Vargas, E., Fretel Quiroz, N. M., Coral Cevillano, M., & Ramírez Chumbe, I. (2021). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Pucallpa. *Revista Vive*, 4(10), 64–71. <https://doi.org/10.33996/revistavive.v4i10.76>
- Vallejo Montaguano, J. A., Analuisa Jiménez, E. I., & Pachucho Flores, A. P. (2021). Percepción del profesional de enfermería sobre los cuidados aplicados al paciente en posición de decubito prono asociado al covid-19. *Enfermería Investiga*, 6(2), 36–42. <https://doi.org/10.31243/ei.uta.v6i2.986.2021>
- Varo, J. (1994). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios* (Díaz de Santos, Ed.).
- Vega Hurtado, C. (2021). Importancia de las estrategias de comunicación entre médico y paciente. *Revista Médica Del Instituto Mexicano Del Seguro Social*, 58(2). <https://doi.org/10.24875/RMIMSS.M20000017>
- Zapata, J., & Cortés, J. A. (2009). Medición y validación del desempeño organizacional como resultado de acciones de aprendizaje. *Revista Ciencias Estratégicas*, 17(22), 251–271.

Conflicto de intereses:

Los autores declaran que no existe conflicto de interés posible.

Financiamiento:

No existió asistencia financiera de partes externas al presente artículo.

Agradecimiento:

N/A

Nota:

El artículo no es producto de una publicación anterior.