



Artículo original / Original article

Gestión sanitaria y desempeño laboral en un centro de salud

Health management and job performance in a health center

Paco Medina-Condor¹; Keller Sánchez-Dávila^{1*}

¹Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto,
Perú

Recibido: 28/04/2025

Aceptado: 10/06/2025

Publicado: 25/07/2025

*Autor de correspondencia: ksanchezd@unsm.edu.pe

Resumen: El Centro de Salud Morales enfrenta la necesidad imperiosa de adaptar sus estrategias de gestión para mejorar no solo la eficiencia operativa, sino también la equidad en el acceso a la atención médica. El objetivo del estudio fue determinar la relación de la gestión sanitaria y desempeño laboral en el Centro de Salud Morales, 2024. Se desarrolló en el Centro de Salud Morales, que tiene categoría I-4. Tipo de estudio básico, descriptivo correlacional de corte transversal. Población de 69 trabajadores de salud y una muestra de 69. El instrumento empleado fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Resultados que destaca que la gestión sanitaria alcanzo un nivel regular de 55.1% y el desempeño laboral un nivel alto con 75.4%. El estudio concluyo que la gestión sanitaria tiene una correlación positiva baja de 0.376 con el desempeño laboral en el Centro de Salud Morales, a su vez existe un R2 de 0.1412, indicando que el 14.12% del desempeño laboral se debe a la gestión sanitaria en el Centro de Salud Morales.

Palabras clave: personal médico; salud; servicios de salud

Abstract: The Morales Health Center faces the imperative need to adapt its management strategies to improve not only operational efficiency but also equity in access to healthcare. The objective of the study was to determine the relationship between health management and job performance at the Morales Health Center, 2024. It was conducted at the Morales Health Center, a category I-4 health center. The study was conducted as a basic, descriptive, correlational, cross-sectional study. The population consisted of 69 health workers and a sample of 69. The instrument used was a survey and a questionnaire. The results highlight that health management reached a regular level of 55.1% and job performance a high level at 75.4%. The study concludes that health management has a low positive evaluation of 0.376 compared to job performance at the Morales Health Center. In turn, there is an R2 of 0.1412, indicating that 14.12% of job performance is due to health management at the Morales Health Center.

Keywords: medical personnel; health; health services

1. Introducción

En el contexto mundial actual, la eficacia de la gestión sanitaria ha entrado en escena fundamental manteniendo contentos tanto al personal como a los pacientes (Solarte et al., 2024). Muchas organizaciones internacionales como la OMS han planteado el tema de la importancia: las prácticas sanitarias eficaces consisten en mejorar los resultados de salud globales. También subraya que los desafíos deben enfrentarse con un liderazgo fuerte: donde los desafíos los plantean el envejecimiento de la población junto con un número cada vez mayor de personas que padecen enfermedades crónicas, lo que exige respuestas de alto nivel a nivel sistémico en todas las dimensiones: asignación de recursos y prestación de servicios (OMS, 2023).

A nivel internacional, se ha observado que la gestión del personal sanitario y la adecuada asignación de recursos son elementos críticos que impactan directamente en la eficacia de la atención médica. Una fuerza laboral bien gestionada y motivada es esencial para la atención médica. Además, la capacitación no solo aumenta la satisfacción laboral, sino que también mejoran la calidad del servicio ofrecido a los pacientes (Hernandez et al., 2022).

En cuanto a la relevancia social, la gestión sanitaria adecuada y eficaz beneficia no sólo a las personas que trabajan en el sector y a los pacientes, sino que también impacta económicamente a la comunidad e incluso al país en general. Invertir en una gestión adecuada puede reducir los costos operativos que luego pueden ser fatales para un centro de salud sostenible; por lo tanto, un punto importante, especialmente en países con recursos limitados donde la sostenibilidad de los centros de salud es fundamental porque debe financiarse en su mayor parte con recursos externos o pagos de bolsillo por parte de los hogares individuales (García et al., 2024).

En el contexto nacional, los servicios de salud están en etapa de adaptación a las políticas de salud que evolucionan rápidamente, especialmente en respuesta a las demandas cambiantes de la población y a desafíos emergentes como las pandemias globales. Esta dinámica pone de manifiesto la necesidad imperiosa de garantizar la sostenibilidad del servicio de salud. A nivel nacional, la gestión sanitaria efectiva se traduce directamente en una mejor atención, factores todos que son fundamentales para el éxito de los programas de salud pública (Flores et al. 2022).

Además, enfrentar la escasez de recursos en ciertas áreas y la sobrecarga de los servicios en otras exige una gestión estratégica que pueda equilibrar estas variaciones con flexibilidad y eficacia. Las investigaciones indican que la satisfacción laboral en el sector salud está intrínsecamente vinculada con la eficacia de la gestión, incluyendo aspectos como la claridad en la comunicación, la justicia en la distribución de cargas de trabajo y el reconocimiento de los logros del personal (MINSAL, 2019). Estos factores no solo mejoran la moral del personal, sino que también reducen las tasas de rotación y fomentan un ambiente de trabajo más estable y productivo.

El Centro de Salud Morales se encuentra en una zona estratégicamente importante en el distrito de Morales, por lo que enfrenta desafíos únicos debido a su diversidad geográfica y socioeconómica. Esta área, caracterizada por su mixtura de zonas urbanas y rurales, presenta desafíos específicos en términos de accesibilidad y disponibilidad de servicios de salud, lo que pone en relieve la importancia de una gestión sanitaria eficaz y adaptativa. Por ello, evidencia la necesidad imperiosa de adaptar sus estrategias de gestión para mejorar la eficiencia operativa (Mescua et al., 2020). La gestión de recursos humanos y materiales debe considerar estas particularidades, optimizando la distribución de médicos, enfermeras y técnicos de salud para cubrir de manera efectiva las necesidades de una población diversa y dispersa geográficamente (Peña, 2023).

Por todo lo expuesto, el presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación de la gestión sanitaria y desempeño laboral en el Centro de Salud Morales, 2024. Además, conocer el nivel de gestión sanitaria, identificar el nivel de desempeño laboral y analizar la relación de las dimensiones de la gestión sanitaria con el desempeño laboral en el Centro de Salud Morales.

2. Materiales y métodos

2.1. Contexto de la investigación

La investigación se desarrolló en el Centro de Salud Morales, categorizado como I-4, ubicado en el distrito La Banda de Shilcayo, provincia y región San Martín. Este hospital pertenece a la Red de Salud San Martín, a la Unidad Ejecutora 400 San Martín Bajo Mayo y Dirección Regional de la misma.

Tipo y nivel de la investigación

La investigación fue de tipo básica, no experimental dentro de la cual se procedió con la recopilación de información existente sin generar la manipulación de ninguna variable.

2.3. Población y muestra

La población muestral estuvo conformada por los 69 trabajadores del Centro de Salud Morales durante el año 2024.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada fue la encuesta, aplicada a los trabajadores asistenciales de la institución. El instrumento consistió en un cuestionario estructurado para cada variable, considerando sus respectivas dimensiones.

Variable 1: Gestión sanitaria

En la medición de la gestión sanitaria se empleó la escala tipo Likert, considerando sus cinco dimensiones (Calidad del servicio, utilización de recursos, acceso al cuidado de salud, respuesta sanitaria y sostenibilidad sanitaria) integrando 5 ítems con opciones de respuesta entre 1 a 5 puntos; catalogados como nunca para el menor, pocas veces, muchas veces, frecuentemente, siempre para el más alto. También fue necesario considerar los siguientes niveles; malo (25 a 58 puntos), regular (59 a 91 puntos) y bueno (92 a 125 puntos).

Variable 2: Desempeño laboral

En la medición del desempeño laboral se empleó la escala tipo Likert, considerando sus cinco dimensiones (Clima organizacional, políticas de recursos humanos, seguridad y bienestar en el trabajo, gestión de información y respuesta a cambios y crisis) integrando 5 ítems con opciones de respuesta entre 1 a 5 puntos; catalogados como nunca para el menor, pocas veces, muchas veces, frecuentemente, siempre para el más alto. También fue necesario considerar los siguientes niveles; bajo (22 a 51 puntos), regular (52 a 80 puntos) y alto (81 a 110 puntos).

3. Resultados y discusión

3.1. Nivel de gestión sanitaria

El nivel de gestión sanitaria, posee un porcentaje de cero en el nivel malo, lo que es considerado como un buen hallazgo. Asimismo, se encuentra un 55.1% (38) de nivel regular, siendo el de mayor significancia y un 44.9% (31) es considerado como bueno la gestión sanitaria.

Tabla 1. Nivel de gestión sanitaria en el Centro de Salud Morales, 2024

Nivel	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Malo	25-58	0	0
Regular	59-91	38	55.1
Bueno	92-125	31	44.9
Total		69	100

Al comparar con el estudio de Espinoza et al. (2021), donde casi la mitad de los gerentes (43,7%) identificaron la ausencia de personal como los hitos que deben superarse. Además, identificó como problema la ausencia de presupuesto (38,2%) y la ausencia de profesionales especializados (34,7%). En consecuencia, se determinó que las principales preocupaciones expresadas por los administradores de los establecimientos de salud abarcaban recursos humanos inadecuados, insumos y medicamentos insuficientes, infraestructura deficiente y déficit presupuestario. De este último hallazgo, contradice con el estudio ya que no se evidencia nivel malo en el estudio.

Por su parte Reynaldos et al. (2023) en su estudio identificaron falencias que se centran principalmente en la captura de subprocesos, la codificación de la producción clínica y los errores de codificación cometidos por el personal sanitario. Estas omisiones pueden tener implicaciones significativas en la atención clínica.

3.2. Nivel de desempeño laboral

El nivel de desempeño laboral, destacando el nivel alto con un 75.4% (52), un nivel regular con un 24.6% (17) y no deja de ser relevante el hallazgo de cero por ciento en el nivel bajo.

Tabla 2. Nivel de desempeño laboral en el Centro de Salud Morales, 2024

Nivel	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	22-51	0	0
Regular	52-80	17	24.6
Alto	81-110	52	75.4
Total		69	100

Al ser contrastado con Vallejo et al. (2024) mencionaron que se debe mejorar el ambiente de trabajo, fomentando la positividad, la eficiencia y el liderazgo eficaz. Dicho estudio muestra diferencia en su hallazgo ya que no muestra nivel bajo en el estudio.

3.3. Gestión sanitaria y desempeño laboral

En la tabla se aprecia una correlación positiva baja de 0.376 entre la gestión sanitaria con el desempeño laboral, permitiendo afirmar la hipótesis alterna, en donde existe relación.

Tabla 3. Relación de la gestión sanitaria y desempeño laboral en el Centro de Salud Morales, 2024

		Gestión sanitaria	Desempeño laboral
Gestión sanitaria	Correlación de Pearson	1	,376**
	Sig. (bilateral)		0.001
	N	69	69
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,376**	1
	Sig. (bilateral)	0.001	
	N	69	69
** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).			

Se observa R^2 de 0.1412, indicando que el 14.12% del desempeño laboral se debe a la gestión sanitaria.

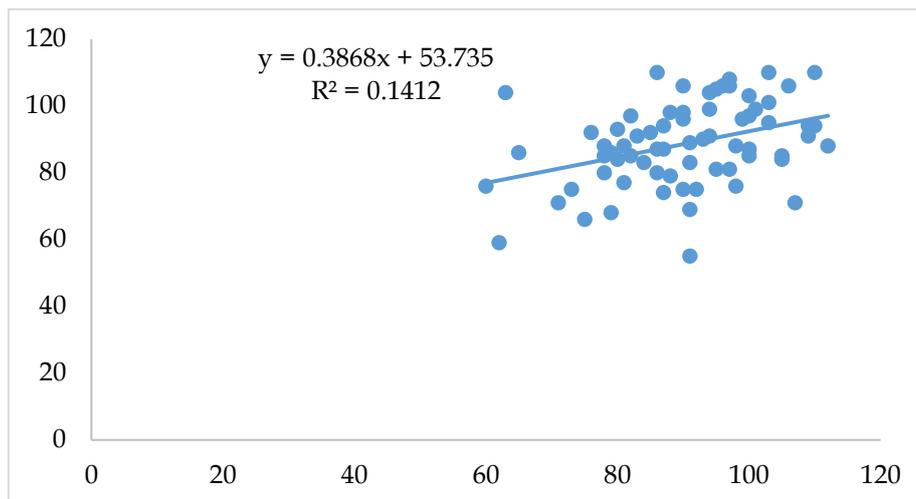


Figura 1. Dispersión de la gestión sanitaria y desempeño laboral en el Centro de Salud Morales, 2024

De los hallazgos, el estudio de Dolores et al. (2023), encontraron que existe correlación entre la motivación laboral y el desempeño (0,889). El hallazgo tiene relación con el estudio, donde muestra relación entre las variables estudiadas.

Por su parte Meza et al. (2023) en su estudio concluyeron que el análisis estadístico mostró que efectivamente existe asociación ($X^2:55,750$, $p=0,000$), siendo moderado el nivel de asociación indicado por el valor V de Cramer igual a 0,494. De la misma manera, se encuentra coincidencia con el estudio realizado.

Finalmente, en el estudio de Mescua et al. (2023), concluyeron que la gestión basada en procesos es fundamental para el mejoramiento de la gestión de los recursos desde una perspectiva de eficacia, por lo que es recomendable la implementación de estrategias basadas en los procesos para facilitar su adaptación a las nuevas exigencias modernas y medioambientales.

Conclusiones

Los resultados permiten afirmar que la gestión sanitaria influye en el desempeño laboral en el Centro de Salud Morales, aunque dicha relación es baja ($R = 0.376$), explicando solo el 14.12% de la variabilidad del desempeño. Este hallazgo sugiere que, si bien la gestión sanitaria constituye un factor relevante, existen otros elementos externos o internos que también inciden en el rendimiento de los trabajadores y que merecen ser explorados en futuros estudios.

Asimismo, se evidencia que la gestión sanitaria presenta un predominio de nivel regular (55.1%), seguido de un nivel bueno (44.9%), sin reportarse percepciones negativas, lo que refleja un nivel de gestión aceptable y en proceso de consolidación. En paralelo, el desempeño laboral alcanza mayoritariamente un nivel alto (75.4%), complementado con un 24.6% en nivel regular, sin presencia de bajos desempeños, lo cual denota un compromiso importante de los trabajadores en la prestación de servicios de salud.

Al analizar las dimensiones de la gestión sanitaria, se observa que la calidad del servicio, el acceso al cuidado de salud y la sostenibilidad sanitaria presentan correlaciones bajas y positivas con el desempeño laboral, mientras que la utilización de recursos alcanza una relación moderada, confirmando la importancia de un uso adecuado de los recursos disponibles para fortalecer la productividad laboral. Por otro lado, la dimensión de respuesta sanitaria mostró una correlación negativa muy baja (-0.169), lo que evidencia posibles limitaciones en los tiempos o mecanismos de respuesta frente a las demandas de salud, constituyéndose en un aspecto crítico a mejorar.

Financiamiento

Ninguno.

Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses.

Contribución de autores

Los autores declaran haber realizado todas las etapas de la investigación y redacción del manuscrito.

Referencias bibliográficas

- Dolores, E., Salazar, J., & Valdivia, M. (2023). La motivación laboral y su relación con el desempeño laboral: Un estudio de caso. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 13(26), 1-16. <https://doi.org/10.23913/ride.v13i26.1234>
- Espinoza, E., Gil, W., & Agurto, E. (2021). Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. *Revista Cubana de Salud Pública*, 46(4), 1-16. <https://revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/2146>
- Flores, J., & Barbarán, H. (2022). Plan integral de mejora para fortalecer la gestión hospitalaria a nivel institucional en la región San Martín, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 2436-2460. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.2005
- García, J. (2024). Fortalecimiento de la calidad del servicio de salud mediante un modelo de gestión institucional. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud. Salud y Vida*, 8(15), 16-27. <https://doi.org/10.35381/s.v.v8i15.3194>
- Hernández, H., Batista, K., & Pitre, R. (2022). Comunicación y humanización para el fortalecimiento de la calidad de los proveedores de servicios de salud en Colombia. *Económicas*, 44(1), 121-136. <https://doi.org/10.17981/econcu.44.1.2023.Org.3>
- Mescua, L., Ampuero, E., & Delgado, J. (2020). Modelo de gestión "Business Process Management" para mejorar los resultados del Centro de Salud de Morales - San Martín, 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 655-683. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.146
- Meza, E., Fretel, N., Lema, F., Castro, C., Canchari, Y., & Velásquez, L. (2023). Calidad de vida laboral y desempeño del personal en un hospital materno infantil del Perú. *Vive Revista de Salud*, 6(16), 129-141. <https://doi.org/10.33996/revistavive.v6i16.212>
- Ministerio de Salud del Perú. (2019). *Análisis de la situación de salud del Perú*. CLASSE COLOR E.I.R.L.
- Organización Mundial de la Salud. (2023). *Cobertura sanitaria universal (UHC)*. [https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/universal-health-coverage-\(uhc\)](https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/universal-health-coverage-(uhc))
- Peña, T. (2023). Propuesta de gestión del suministro para mejorar la disponibilidad de medicamentos e insumos en la Micro Red de Salud Morales. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 4140-4159. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7434
- Reynaldos, K., Saiz, J., & Sánchez, J. (2023). La gestión financiera hospitalaria y los errores en la creación de grupos relacionados por diagnóstico. *Infodir*, 1(41), 1-26. <https://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/1326>
- Solarte, A., Andrade, K., Arteaga, Y., & Herrera, H. (2024). Aproximación general a la gestión por

procesos en los servicios de salud en Latinoamérica: Una revisión bibliográfica. *Informes Psicológicos*, 24(1), 69-89. <https://doi.org/10.18566/infpsic.v24n1a05>

Vallejo, C., Quesada, M., Londoño, J., & López, J. (2024). Factores que afectan el desempeño laboral en el personal de la salud en una IPS de primer nivel en el municipio de Candelaria Valle del Cauca: Un análisis para el primer semestre del 2023. *Journal of Economic and Social Science Research*, 4(2), 114-139. <https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v4/n2/97>