

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



Relación entre clima organizacional y calidad de atención en el consultorio externo del Hospital La Caleta, Chimbote, Ancash, 2019.

Tesis

Para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública

Autor, Alcides Chingo Saavedra

Tumbes, 2020

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



Relación entre clima organizacional y calidad de atención en el consultorio externo del Hospital La Caleta, Chimbote, Ancash, 2019.

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Dr. Luy Navarrete, Wayky Alfredo (presidente)

Mg. Álamo Barreto, José Viterbo (secretario)

Mg. Saldoya Tinedo, Ricardo Williams (vocal)

Tumbes, 2020

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



Relación entre clima organizacional y calidad de atención en el consultorio externo del Hospital La Caleta, Chimbote, Ancash, 2019.

Los suscritos declaramos que el proyecto de tesis es original en su contenido y forma.

Br. Chingo Saavedra, Alcides (Ejecutor)

Dr. Merino Velásquez, Jesús (Asesor)

Tumbes, 2020



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
Licenciada
Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-
SUNEDU/CD
ESCUELA DE POSGRADO
Tumbes – Perú

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

En Tumbes, a los cinco días del mes de febrero del año dos mil veintiuno, a las dieciocho horas, en la modalidad virtual por Zoom, se reunieron los miembros del jurado designados con Resolución Directoral N° 115-2020/UNTUMBES-EPG-D; Dr. Wayky Alfredo Luy Navarrete (Presidente); Mg. José Viterbo Álamo Barreto (Secretario); MSc. Ricardo Williams Saldoya Tinedo (Vocal) y Dr. Jesús Merino Velásquez (Asesor); y con Resolución Directoral N.º 013-2021/UNTUMBES-EPG-D, se declaró expedito el informe final, para la sustentación y defensa de la tesis: Relación entre clima organizacional y calidad de atención en el consultorio externo del Hospital La Caleta, Chimbote, Ancash, 2019; presentado por el maestrante de Gestión Pública Alcides Chingo Saavedra.


Concluida la exposición y sustentación, absueltas las preguntas y efectuadas las observaciones, lo declaran: Aprobado por Unanimidad, dando cumplimiento al artículo 91 del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado, con fines de Graduación en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las diecinueve horas, se dio por concluido el acto académico, y dando conformidad se procedió a firmar la presente acta en presencia del público.

Tumbes, 05 de febrero de 2021.


Dr. Wayky Alfredo Luy Navarrete
DNI N° 03585602
Presidente de Jurado


Mg. José Viterbo Álamo Barreto
DNI N° 41057014
Secretario de Jurado


MSc. Ricardo Williams Saldoya Tinedo
DNI N° 80522672
Vocal de Jurado


Dr. Jesús Merino Velásquez
DNI N° 00240035
ORCID N° 0000-0003-3301-4487
Asesor

C.c. Jurado de Proyecto de Tesis (3), Asesor (1), sustentante (1), UI (2)

Dedicatoria

*A nuestro creador por darme la sabiduría
y fortaleza para culminar esta obra
académica. A mis padres por darme la
confianza y una educación con valores.*

Agradecimiento

*A la Universidad Nacional de Tumbes,
por brindarme una formación integra. A
mis compañeros por su apoyo
incondicional en hacer realidad este
objetivo académico.*

ÍNDICE GENERAL

| | Página |
|--|--------|
| <i>Dedicatoria</i> | v |
| <i>Agradecimiento</i> | v |
| RESUMEN | ix |
| ABSTRACT | x |
| CAPÍTULO I | 11 |
| 1. INTRODUCCIÓN | 11 |
| CAPÍTULO II | 16 |
| 2. REVISIÓN DE LA LITERATURA | 16 |
| 2.1 Bases teóricas-científicas..... | 16 |
| 2.2 Antecedentes..... | 25 |
| 2.3. Definición de términos básicos..... | 30 |
| CAPÍTULO III | 33 |
| 3. MATERIALES Y MÉTODOS | 33 |
| 3.1. Hipótesis..... | 33 |
| 3.2. Población, muestra y muestreo..... | 33 |
| 3.3. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 35 |
| 3.4. Procesamiento y análisis de datos..... | 39 |
| 3.5. Metodología..... | 39 |
| 3.6. Variables y operacionalización..... | 41 |
| CAPÍTULO IV | 44 |
| 4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN | 44 |
| 4.1. RESULTADOS | 44 |
| 4.2. DISCUSIÓN | 49 |
| CAPÍTULO V | 53 |
| 5. CONCLUSIONES | 53 |
| CAPÍTULO VI | 54 |
| 6. RECOMENDACIONES | 54 |
| CAPÍTULO VII | 55 |
| 7. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS | 55 |
| CAPÍTULO VIII | 58 |
| 8. ANEXOS | 58 |

ÍNDICE DE CUADROS.

| | Página |
|--|--------|
| Tabla 1: Coeficiente Alfa de Crombach del Clima organizacional..... | 38 |
| Tabla 2: Coeficiente Alfa de Crombach de Calidad de atención..... | 38 |
| Tabla 3: Dimensiones de la variable clima organizacional..... | 42 |
| Tabla 4: Dimensiones de la variable calidad de atención..... | 43 |
| Tabla 5: Relación entre el Clima organizacional y la calidad de atención. | 44 |
| Tabla 6: Correlación entre Clima organizacional y calidad de atención. | 45 |
| Tabla 7: Relación entre la cultura organizacional y la calidad de atención. .. | 45 |
| Tabla 8: Correlación entre cultura organizacional y calidad de atención. | 46 |
| Tabla 9: Relación entre el Diseño Organizacional y calidad de la atención... | 46 |
| Tabla 10: Correlación entre diseño organizacional y calidad de atención | 47 |
| Tabla 11: Relación entre el potencial humano y la calidad de atención.... | 48 |
| Tabla 12: Correlación entre potencial humano y calidad de atención. | 48 |

ÍNDICE DE ANEXOS.

| | Página |
|--|---------------|
| Anexo 1: Cuestionario Clima organizacional..... | 58 |
| Anexo 2: Cuestionario Calidad de atención | 60 |
| Anexo 3: Variable: Calidad de atención | 60 |
| Anexo 4: informe de originalidad Turnitin | 62 |

RESUMEN

La investigación realizada bajo el título de la Relación entre clima organizacional y calidad de atención en el consultorio externo del Hospital La Caleta, Chimbote, Ancash 2019, tuvo como objetivo determinar la relación entre las variables clima organizacional y calidad de atención. La metodología utilizada para una investigación correlacional, cuantitativa, transversal, estuvo compuesta por la técnica de la encuesta con dos instrumentos compuesto por 17 preguntas en escala de Likert aplicada a los 15 servidores y a una muestra de 86 pobladores que acuden a la consulta externa del Hospital La Caleta de Chimbote, Ancash. Los resultados obtenidos nos indicaron que existió relación entre las variables clima organizacional y calidad de atención con repuestas de nivel alto del orden del 53.3% y de nivel medio para la calidad de atención, aceptándose la hipótesis con el cálculo del coeficiente Rho de Spearman del 0,406 con un nivel de significancia del 0,000 lo cual nos indicó que existió correlación de tipo asociativa entre las variables de estudio.

Palabras clave: Clima organizacional, calidad de atención, cultura organizacional, potencial humano

ABSTRACT

The research carried out under the title of the Relationship between organizational climate and quality of care in the outpatient clinic of Hospital La Caleta, Chimbote, Ancash, 2019, aimed to determine the relationship between the variables organizational climate and quality of care. The methodology used for a correlational, quantitative, cross-sectional research, was composed of the survey technique with two instruments composed of 17 questions on a Likert scale applied to the 15 servers and to a sample of 86 residents who attend the outpatient clinic of the Hospital La Caleta de Chimbote, Ancash. The results obtained indicated that there was a relationship between the variables organizational climate and quality of care with responses of a high level of the order of 53.3% and of a medium level for quality of care, accepting the hypothesis with the calculation of Spearman's Rho coefficient of 0.406 with a significance level of 0.000 which indicated that there was an associative correlation between the study variables.

Keywords: Organizational climate, quality of care, organizational culture, human potential

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN.

En nuestro país la inversión en salud es mínima y precaria, lo que se visualiza en la atención a los usuarios en hospitales y centros médicos, no son proporcionales en cantidad a los usuarios que lo requieren, también no cuentan con los insumos necesarios para tender al paciente según lo requiere, por ello, la atención es poco satisfactoria, por consiguiente se debe, identificar la calidad de atención que se ofrece a pacientes y familiares; puesto que es una cuestión que preocupa, por ser un problema social, teniendo en cuenta las noticias locales y nacionales determinan que la carencia de centros médicos y hospitalarios determinan una atención insatisfactoria al usuario, también, la gestión institucional de las autoridades, y con ello el clima organizacional en los nosocomios y hospitales no permite cubrir asertivamente los servicios de atención hospitalaria. El objetivo del estudio es determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de atención en consultorio externo del Hospital La Caleta, Chimbote, 2019.

La investigación es básica, descriptiva con diseño correlacional, y para abordar en los resultados se aplicará dos encuestas, en una población formada por los usuarios en el consultorio de medicina física y terapia física, durante el año 2019, a quienes se les aplicará cuestionarios para medir la relación entre las variables en mención, asumiendo que ambas variables se relacionan: que permitirá realizar las recomendaciones pertinentes.

Realidad problemática.

El Clima organizacional es la apreciación del personal administrativo, asistencial de seguridad y mantenimiento es decir de todos los integrantes de un centro laboral

acerca de las características, u ocurrencias, laborales y de atención a los usuarios y que influyen en el comportamiento organizacional; lo cual puede determinar la organización, gestión, innovación e implementación y actualización de acciones permanentes, cambios o efectos que serán percibidos de modo inmediato o mediato, por los usuarios y trabajadores, en los procesos y resultados. Un clima favorable fortalece una actitud que permite enfrentar diversas situaciones de un modo coherente en el campo laboral, por consiguiente, una atención empática en el tiempo previsto, de modo que generalmente esté satisfecho el usuario, minimizaría los efectos negativos e impropios

A nivel internacional, los países e instituciones preparan a su personal para brindar una mejor atención al usuario, desde el fortalecimiento de las relaciones humanas que a la vez influirán en el clima organizacional, el mismo que puede favorecer o entorpecer el desempeño laboral en la organización y quienes lo conforman. En tanto que ello es la apreciación de los individuos acerca de su entorno laboral e interrelación entre las personas y niveles de satisfacción laboral. La presente década, en la que se habla insistentemente de la calidad y la productividad, se habla de un nuevo estilo de trabajo, se habla de la especialización y de la actualización constante al mismo tiempo de una mayor producción y potencial donde la creatividad e innovación es indispensable en los centros laborales

Se coincide con García (2013), en un estudio realizado en la Universidad de Lima, cuando refiere:

Que, el nivel de calidad en el área de salud, está lejos de ser satisfactorio en nuestro país, a pesar de que la evaluación de la calidad es suficientemente rigurosa en Ministerio de Salud como en el Seguro Social ESSALUD, y la población percibe generalmente la baja calidad de atención, con tendencia a seguir descendiendo. En los servicios de Salud no puede definirse calidad solo como característico de un protagonista en el sistema de salud, en tanto que hay varios tipos de participantes en diversos estratos o estamentos tales como: Prestador de servicios, asegurador, entidad rectora y paciente. Todos estos agentes asimilan desde diversas perspectivas la Calidad en salud, por consiguientes son diversas concepciones que

valoran la calidad de servicio y del asegurador, cuida la calidad, pero a un bajo costo, porque le interesa en primera instancia los aspectos económicos preferentemente. A la entidad rectora, tiende a centrarse en el bienestar integral porque se trata de su trabajador y deberá producir como se espera. Entre tanto el paciente es el protagonista en la atención en salud y en él se verá los efectos de la atención que brinda.

Se debe considerar, también que, para el Estado, la atención en salud a los ciudadanos, no es rentable, puesto que la inversión en salud es mínima. Como también las empresas aseguradoras, invierten, pero necesitan ver cada vez un margen mayor de ganancia al punto que se descuida la atención al paciente, o intentan una prestación del servicio en salud a bajo costo y por consiguiente la prestación del servicio de salud es precaria. Entonces resulta importante analizar la asistencia y cuidado al paciente teniendo en cuenta su apreciación de la atención que percibe. En la calidad de atención se consideran están comprometidos también a los trabajadores y trabajadores personal de salud y asistencial y el modo como ellos interactúa y el nivel de satisfacción y organización en el ambiente laboral.

Considerando que la Calidad de atención en el Consultorio Externo del Hospital La Caleta Chimbote, no difiere mucho de los hospitales, debido a la cuestión coyuntural del macro sistema, se realizará la investigación en dicha institución.

Problema general

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la calidad de atención en el consultorio externo del Hospital La Caleta, Chimbote, Ancash, 2019?

Problemas específicos

1. ¿Cuál es la relación que existe entre cultura de la organización y la calidad de atención en el consultorio externo del Hospital La Caleta, Chimbote, 2019?
2. ¿Cuál es la relación que existe entre diseño de la organización y la calidad de atención en el consultorio externo del Hospital La Caleta, Chimbote, 2019?

3. ¿Cuál es la relación que existe entre potencial humano y la calidad de atención en el consultorio externo del Hospital La Caleta, Chimbote, 2019?

Justificación

La Organización Mundial de la Salud (OMS), de 1946, refiere que todos tenemos derecho a la salud y es uno de los derechos fundamentales del hombre sin distinción de ninguna índole, por tanto, el acceso a los servicios de salud es primordial y es un deber del estado. La presente investigación se justifica ya que permitirá efectuar un diagnóstico actualizado, el cual proporcionará la descripción y características de los diversos aspectos concernientes a la atención en uno de los consultorios externos- I Hospital La Caleta de Chimbote, desde el modo como lo asimilan los pacientes, permitiendo de visualizar los puntos fuertes y débiles de la administrativa encargada. Asimismo, observar cuál es la relación entre Clima organizacional y calidad de atención; los resultados que encontremos brindaran un conocimiento metódicamente organizado, sistemático, objetivo, riguroso y verificable, diagnóstico y respectividad, sobre los aspectos de la calidad de servicio en el nosocomio en mención. Lo que aportaría a las decisiones de las autoridades administrativas en la perspectiva de mejorar la atención a los pacientes. Por consiguiente, la investigación se justifica debido a que un establecimiento de salud debe de tener como propósito, brindar un servicio óptimo y se podrá lograr si periódicamente se evalúa cómo se siente o percibe la atención, ya que estos a la vez nos indicaran que dicha institución está velando por la eficacia y eficiencia desde los diversos estamentos.

Hipótesis general

La relación que existe entre el clima organizacional y la Calidad de atención es directa y significativa en el consultorio externo del Hospital La Caleta, Chimbote, Ancash, 2019.

Hipótesis específicas

1. Existe relación directa y significativa entre cultura de la organización y la calidad

- de atención, en el consultorio externo del Hospital La Caleta, Chimbote, 2019.
2. Existe relación directa y significativa entre diseño de la organización y la calidad de atención en el consultorio externo del Hospital La Caleta, Chimbote, 2019.
 3. Existe relación directa y significativa entre potencial humano y la calidad de atención en el consultorio externo del Hospital La Caleta, Chimbote, 2019.

Objetivo general

Determinar qué relación existe entre el clima organizacional y la calidad de atención en el consultorio externo del Hospital La Caleta, Chimbote, Ancash, 2019.

Objetivos específicos

1. Describir la relación que existe entre cultura de la organización y la calidad de atención en el consultorio externo del Hospital La Caleta, Chimbote, 2019.
2. Identificar la relación que existe entre diseño de la organización y la calidad de atención en el consultorio externo del Hospital La Caleta, Chimbote, 2019.
3. Determinar cuál es la relación entre el potencial humano y la calidad de atención en el consultorio externo del Hospital La Caleta, Chimbote, 2019.

CAPÍTULO II

2. REVISIÓN DE LA LITERATURA.

2.1 Bases teóricas-científicas

Clima organizacional

Permanentemente las personas alternan en diversos contextos porque pertenecen consciente o inconscientemente a diversos grupos sociales, asimismo la interacción en estos contextos diversos es dinámica y compleja; en tanto que ellas están integradas por personas y grupos que evidencian comportamientos diferentes e influyentes y que pueden afectar el ambiente.

Mayor (2009), dice es: El conjunto de características laborales y facilidades que se le otorgan a los servidores públicos y funcionarios para el desempeño de las funciones y atribuciones que describen a una organización, que la distinguen de otras, que son duraderas a lo largo del tiempo y que influyen sobre el comportamiento de las personas que laboran en las entidades públicas y se identifican como dimensiones del clima organizacional el tamaño de la organización, su estructura, los procesos y la complejidad de los procesos, la motivación, la comunicación, el liderazgo, la ética y la conducta individual.

Anzola (2003), refiere “Son las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra”.

Chiavenato (2000), indica. “El clima organizacional es el conjunto de rasgos del ambiente laboral observadas o experimentadas por integrantes de la institución y que influye en directivos y empleados”; definición con la que también concuerda García.

Los autores coinciden en que el clima organizacional surge por la percepción o identificación y características de empleados y empleadores, funcionarios o promotores; por consiguiente, para comprender el clima organizacional de una empresa es preciso identificar el comportamiento de sus integrantes.

Características

Son aquellas que se relacionan con el ambiente propio de un contexto socio histórico.

- a. Los entornos o escenarios ocurrentes que permanecen con el tiempo a pesar de los cambios.
- b. Impacta entre los participantes
- c. Influye en compromiso e identidad de los participantes con la institución.
- d. Distintas variables influyen tales como gestión, estructuras, políticas, estilos de dirección, planificación.

Beneficios de la medición.

Al evaluar el Clima Organizacional, favorece en:

1. Tener un diagnóstico confiable sobre el funcionamiento de la institución; es decir determinar fortalezas y debilidades a fin desarrollar actividades de mejora.
2. Determinar el nivel de clima organizacional y poder comparar con otras oficinas o instituciones.
3. Mejorar relaciones humanas si es necesario como también promover el marketing.
4. Evaluar y supervisar resultados de proyecto y planes de trabajo o protocolos de la organización a fin de lograr intervenciones asertivas, es

decir permitirá realizar programas de mejora.

5. Promover competencias de comunicación entre las personas y los diferentes estamentos de la empresa.

Dimensiones

Bordas (2016), refieren que: Distintos estudiosos al respecto han propuesto distintas dimensiones para analizar o diagnosticar el clima laboral. En este enfoque se ha realizado una revisión de los principales autores y las dimensiones del clima que proponen, con el objetivo de encontrar aquellas que son más empleadas y sobre las que existe un mayor consenso. En concepto, hemos considerado siete propuestas de dimensiones de clima, las aportadas por Litwin y Stringer (1968), Campbell et al, (1970), Pritchard y Katasick (1973), Mooset al (1974), Likert (1976) y Koys y DeCottis (1991). Tras el análisis realizado indicamos ocho dimensiones principales para el diagnóstico del clima a laboral; llamadas dimensiones principales en cuanto a que son, en buena medida, compartidas por los principales autores. Si además consideramos que dichos autores realizaron sus propuestas tras aplicar distintos tipos de análisis estadísticos en sus estudios (fundamentalmente, análisis factoriales) y después de revisar el trabajo de otros muchos autores, llegamos a obtener un conjunto de dimensiones relativamente solidas en cuanto a consenso dentro de la literatura existente sobre este tema.

El referido autor Bordas (2016), indica las dimensiones siguientes: 1. Autonomía, el grado en que los miembros de la organización perciben que pueden tomar decisiones y solucionar problemas sin consultar cada paso a sus superiores y en general, el grado en que se anima a los empleados a ser autosuficientes y a tomar iniciativas propias, 2. Cooperación y apoyo, grado en que los miembros perciben que en la organización existe un buen ambiente de compañerismo, cordialidad y apoyo a su desarrollo en la organización; 3. Reconocimiento: el grado en que los miembros de la organización perciben que reciben un reconocimiento adecuado a su trabajo y su contribución a la organización; 4. Organización y estructura, grado en

que los miembros perciben que los procesos de trabajo están bien organizados y coordinados, son claros y eficientes, sin excesivas restricciones organizacionales o formulismos burocráticos; 5. Innovación, grado en que los miembros perciben que existe receptividad para expresar e implantar nuevas ideas, métodos y procedimientos y en general. Para la creatividad y el cambio aceptando los riesgos que supone; 6. Transparencia y equidad, grado en que los miembros de las organizaciones perciben que las prácticas y políticas organizacionales son claras, equitativas y no arbitrarias, especialmente en cuanto a valoración del desempeño y oportunidades de promoción; 7. Motivación, grado en que los miembros perciben que en la organización se pone énfasis y se motiva el buen desempeño y la producción destaca, generándose implicación y compromiso con la actividad realizada; 8. Liderazgo, modo en que los miembros de la organización perciben a la dirección y a los líderes, su comportamiento, así como su estilo de relación con el resto de los empleados.

Ministerio de Salud (2009), propone 3 dimensiones con 11 indicadores, que se deberán evaluar en las instituciones o establecimientos, las dimensiones son:

a. Cultura de la organización: Esta dimensión se refiere a las normas, hábitos y normas de comportamiento de las personas que integran el área o la organización en general, de acuerdo a ello la organización puede ser productiva eficiente o lo contrario; siendo sus indicadores:

- 1. Identidad:** Referido al sentido de pertenencia, implica conocer y aceptar, la organización de tal modo que los objetivos personales son afines a los de la institución.
- 2. Conflicto y cooperación:** Implica la capacidad de resolución y enfrentamiento de conflictos de un modo asertivo, asimismo colaboración y apoyo a la institución o centro laboral cuando es requerido.
- 3. Motivación:** Es la disposición permanente para aportar con ideas, tiempo y disponibilidad en el trabajo.

b. Diseño organizacional: Con ello nos referimos a los elementos de coordinación y, entre ellos están: la división del trabajo, el objetivo común y el personal jerárquico entonces se tiene como indicadores los siguientes:

1. Remuneración: Son los honorarios recibidos por los trabajadores o empleados.
2. Estructura: Relacionado con el organigrama funcional y los procedimientos.
3. Toma de decisiones: Se monitorea y evalúa la centralización o descentralización en las decisiones.
4. Comunicación: Niveles de habla y escucha de trabajadores, directivos y empleador.

c. Dimensión Potencial humano: A ello corresponde el conjunto de individuos y grupos y con ellos sus talentos y potencialidades como también sus debilidades finalmente sus valores lo cual favorece alcanzar los objetivos. Constituye la organización social y de recursos humanos, compuesto por todas las personas que laboran en la institución con sus sentimientos, pensamientos, fortalezas y debilidades, los indicadores son:

1. Confort
2. Recompensas
3. Innovación
4. Liderazgo

Las dimensiones descritas propuesta por el Ministerio de Salud (2009), han sido empleadas para nuestro estudio.

Calidad de atención

Chiang (2014), señala: Es un conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a satisfacer las necesidades de los clientes e identificar sus expectativas actuales, que con una alta probabilidad serán sus necesidades futuras, a fin de poder satisfacerlas llegado el momento oportuno.

Según Ibarra, Espinoza y Casas (2014) afirman: Calidad es un término muy trillado y se define desde varias perspectivas, la más frecuente es desde la del punto de vista del comprador o usuario, donde la calidad frecuentemente se relaciona al valor o utilidad y ocasionalmente al precio. Desde la visión del empresario o la dirección gerencial, la calidad se asocia a la producción y las satisfacciones del cliente.

Organización Mundial de la Salud (OMS) (2016), propone que en el término calidad en los servicios deben estar: “Excelencia profesional, recursos eficientes, mínimo de riesgos para el paciente, satisfacción del usuario y ética”.

Duque y Chaparro (2012), refieren. “La calidad de un servicio, lo conforman las fortalezas, los atributos conformada por las fortalezas y propiedades que lo comprenden, asimismo proponen que ello es más fácil que medir la calidad de atención”.

Principios

Según la Norma ISO 9001:2015 (2015), gestión de la calidad se define. “Como una cuestión básica usada para administrar una organización”. Al respecto, Noguez (2016), puntualiza. “En la mejora permanente como un proceso a largo plazo, centrándose en los clientes y en los interesados”.

Según ISO 9001, se propone los principios siguientes en la gestión de la calidad:

Enfoque al cliente: Es decir la calidad deberá tener en cuenta las características y necesidades del usuario y se deberá esforzar en satisfacerlo:

1. Liderazgo: Instituye la unidad de propósito y dirección, desarrollándose condiciones en las que las personas se comprometan

con la dirección de la organización, promoviéndose siempre la identidad en la organización.

- 2. Participación:** En el desarrollo de las actividades todo el personal deberá estar implicado, por consiguiente, todos deberán participar en actividades propuestas.
- 3. Enfoque basado en procesos:** Es decir, las gestiones de las actividades deberán presentarse integradas e interrelacionadas, conformándose un sistema donde todos son importantes.
- 4. Mejora:** Permanentemente se debe promover la mejora de los resultados a través de un monitoreo permanente de las actividades.
- 5. Decisiones basadas en la evidencia:** Todas las actividades programadas y sus resultados deberá tener un sustento concreto.
- 6. Gestión de las relaciones:** Se debe promover relaciones y trabajo conjunto con los grupos de interés.

Calidad y salud

Según García (2013), sustentado en investigaciones realizadas por la Universidad de Lima, refiere: Las condiciones de calidad son precarias y con tendencia a seguir descendiendo en calidad del servicio, los usuarios perciben una pobre atención en los servicios de MINSA como EsSalud, a pesar de los esfuerzos que hacen por mejorar los líderes institucionales.

En los servicios de Salud no puede definirse calidad como exclusivo de un área o de una persona, la Calidad en Salud si bien es cierto es un derecho de todos es responsabilidad del estado, pero con el compromiso responsable de todos los estamentos tales como:

- a. Paciente, prestador de servicio o asegurador y entidad rectora.** Por

ejemplo, el paciente y familiares, el compromiso de ser amable, puntual, comprensivo.

b. Prestador de servicio: Cuidar la infraestructura, actualización de equipo, disponer del personal necesario y relacionado a la oferta y demanda de pacientes; teniendo en consideración que la calidad se relaciona directamente con los aspectos científicos y tecnológicos que se ofrecen.

c. El pagador de servicio: es importante los pagos y costos sean proporcionales a la demanda del servicio.

Calidad del servicio.

Ivancevich, Lorenzi y Skinner (1996), afirman “Es la conformidad de un servicio con las especificaciones y expectativas del cliente”. Las organizaciones de servicio han de determinar que beneficios esperan recibir los clientes y han de procurar producir los servicios que puedan colmar sus expectativas.

La calidad y los servicios públicos

Fernández (2015), lo conceptualiza: Como el nivel apropiado y acorde que debe brindar un servicio cumpliendo con las necesidades y expectativas del usuario al que se le presta dicho servicio. La calidad de los servicios públicos es intangible, se percibe al momento de recibirlos. Está relacionada con la atención, la cortesía, la amabilidad, la oportunidad, los conocimientos, la eficiencia, eficacia, corrección y rapidez. Depende de quiénes los producen y los prestan, es decir, se sustentan en la calidad que brindan los servidores públicos. El servicio puede fracasar durante su prestación, debido a la alta interacción entre las personas, la cual, si no está entrenada para garantizar la prestación, hará que el servicio tenga prestaciones totalmente diferentes. Existe una alta intervención de factores emocionales. Los estados de ánimo del usuario y del que presta

el servicio, influyen sobre el resultado final del proceso.

El mismo autor, expresa: Que, el servicio puede probarse infinidad de veces, personalizarse e ir mejorando sin necesidad de rediseñarlo; cada prestación nueva puede ser mejorada. En general, sea para servicios o servicios públicos, es mucho más difícil gestionar la calidad de un servicio que la de un producto. Los servicios presentan un número mayor de características que los productos, y sobre todo, dichas características resultan más visibles. En los servicios no hay marcha atrás, son prestaciones que se producen y se consumen en el mismo momento; son únicas, buenas o malas, es decir, y su efecto permanece en la mente del usuario, determinando su percepción; es por eso que una prestación defectuosa no se puede reparar, ni cambiar, por ello, la importancia que tienen las personas que brindan el servicio, de hacerlo bien a la primera. Todo servicio público debe brindarse con calidad, es decir debe realizarse de forma correcta y eficiente, satisfaciendo las necesidades y expectativas del usuario que los utiliza. Ya que un servicio puede funcionar con total eficacia, pero si no responde a las necesidades de los consumidores, no puede ser considerado de calidad. Por lo tanto, es necesario que este pueda ser evaluado, porque es la única manera de conocer la forma en que se brindan los servicios y a partir de ello, poder tomar decisiones que puedan mantener o mejorar la calidad. El mejorar la calidad de los servicios públicos es uno de los desafíos más importantes de la administración pública. Las pequeñas cosas, los pequeños detalles, son factores que definen las diferencias en la atención al usuario y hacen que un servicio se brinde con calidad.

Dimensiones de la Calidad.

Se entiende, por ello a los elementos o indicadores que permiten comparar o evaluar los aspectos de la atención, funcionamiento o servicios que se presta al usuario.

Para Barrera y Artunduaga (2011), consideran que los criterios de

valoración de la calidad del servicio público por parte del paciente son:

1. **Accesibilidad:** Referido a la disponibilidad del espacio, el horario, la facilidad de comunicación o interacción, el acceso a las diversas instalaciones o servicios, el acceso a formularios y la comprensión de ellos, sin dejar de lado, el acceso económico. Con ello nos referiremos entonces al: Acceso físico, acceso temporal, acceso cognoscitivo y acceso a un mínimo económico.
2. **Calidad técnica:** Se espera que se realice una permanente capacitación y actualización técnica, de tal forma que los recursos humanos estén a la altura de la oferta y demanda del servicio para transmitir un servicio de calidad al usuario.
3. **Relaciones interpersonales:** En la calidad del servicio se debe tener en cuenta una comunicación fluida y amable pero también entendible es decir un lenguaje fluido a la altura del usuario, puesto que toda información administrativa debe ser fácilmente entendible por el usuario, ajustándose a los requerimientos del cliente y a su contexto.
4. **Ambiente de atención:** La prestación del servicio debe estar exenta de riesgos innecesarios para los usuarios. Por tanto, hay que intentar que en la medida de lo posible los aspectos tangibles, como el mobiliario o los materiales utilizados en el servicio, proyecten la calidad del mismo.

2.2 Antecedentes

A nivel internacional

Bohorquez, Perafan, y Sterling, (2020) con el título

Relación entre clima organizacional y la percepción externa de la calidad de los servicios de salud en la institución prestadora de servicios de salud Comfacauca sede Santander de Quilichao. Con el

objetivo de determinar la relación entre clima organizacional y la percepción externa de la calidad de los servicios de salud. Un cuestionario para el clima organizacional, 14 preguntas, 80 preguntas las cuales evalúan 4 variables para describir el clima organizacional de una institución, las variables son liderazgo, motivación, reciprocidad y participación, estas se dividen en 4 subvariables. Adicionalmente se aplicó un cuestionario Servqual, el cual permite medir en 5 dimensiones (tangibles, fiabilidad, capacidad, seguridad y confiabilidad) la percepción de los usuarios frente a la calidad de los servicios. Entre los resultados se destaca que hay una valoración positiva en cada una de las 4 variables evaluadas tanto para el personal asistencial como para el administrativo con un resultado satisfactorio. Frente al objetivo general planteado, (Determinar la relación entre clima organizacional y la percepción externa de la calidad de los servicios de salud se encontró una discrepancia donde los colaboradores y los directivos tienen una percepción positiva del clima, pero que no coincide con una percepción de satisfacción plena por parte de los usuarios, se resalta que debe trabajar en la confianza y la confiabilidad (Bohorquez, Perafan, y Sterling, 2020).

Toapanta, (2020) en su tesis titulada

Análisis del clima organizacional y calidad de atención sanitaria del Hospital Básico Sigchos. La presente investigación tuvo como objetivo general analizar el clima organizacional y la calidad de atención sanitaria mediante instrumentos validados para proponer estrategias de mejora en el Hospital Básico Sigchos. La metodología de investigación estuvo compuesta de enfoque cuantitativo, alcance descriptivo, de tipo no experimental, transversal. La herramienta usada para la calidad de atención sanitaria fue el cuestionario basado en el modelo SERVPERF, mientras que para clima organizacional se tomó el cuestionario validado de Bustamante, Lapo y Grandón (2016), mismo que fue realizado a una muestra de 113 empleados y 366 pacientes. Dentro de los resultados más importantes se encontró que

los colaboradores no brindan un servicio empático a los usuarios, además existen errores en los tiempos de atención y registros de información. En los colaboradores se evidenció la inexistencia de compañerismo entre de los colaboradores, falta de comunicación y motivación por parte de los directivos. En la propuesta se planteó un plan de mejoras las cuales se encuentran estrategias de comunicación, motivación del personal, ambiente de confianza y comunicación, para mejorar el ambiente interno de la institución y que este a su vez se vea reflejado en el servicio dado a los usuarios (Toapanta, 2020).

Molero (2010), en su investigación titulada:

“Gestión de la calidad de atención en laboratorios clínicos de hospitales públicos en Maracaibo, Venezuela. Venezuela, ciudad de Maracaibo”, demostró que la gestión de calidad, puede valorarse, por las dimensiones: accesibilidad, elementos tangibles, capacidad de respuesta, competencias profesionales y seguridad. Determinándose que existen diferencias altamente significativas entre los distintos grados de instrucción y la edad al calificar la gestión de calidad. Concluyó que existen debilidades en el tiempo de espera en recepción, comodidad de la sala de espera y uso de medidas de seguridad del personal técnico. Los resultados permitieron reconocer el grado de mejoramiento de los servicios y el nivel de logro de sus metas y los niveles de calidad de atención, abordándose en un programa de aseguramiento de la calidad conforme la normativa internacional.

Quinga y Raza (2016), en su estudio denominado:

“Calidad de atención de enfermería relacionada con el grado de Satisfacción de los pacientes en el servicio de medicina interna del Hospital Eugenio Espejo de la Ciudad de Quito, Ecuador”. Su objetivo fue estudiar el nivel de calidad de atención de las enfermeras y la

satisfacción de los pacientes, los resultados abordaron en que el 67% brinda una buena calidad de atención en enfermería, y el 82% de pacientes presenta un adecuado nivel de satisfacción, sugiriendo al Área de medicina Interna realizar gestiones con el departamento de farmacia para que la medicación sea entregada a tiempo al servicio, para que se pueda cumplir con los 5 correctos en la administración de medicación haciendo énfasis en la hora correcta.

Ibarra y Merino (2016), en su investigación:

“La calidad de atención de enfermería relacionada con el grado de satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía del Hospital de especialidades “Eugenio Espejo” de La Ciudad de Quito, octubre, 2015 - febrero 2016. Universidad Central del Ecuador. Quito Ecuador”. Tuvieron como propósito: determinar la calidad de atención y el nivel de satisfacción del paciente. La investigación fue descriptiva la investigación pretendió obtener datos relacionados con la medición de la calidad de atención que brinda el personal de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente, concluyendo que la calidad de atención se relaciona con la satisfacción del usuario.

Borré y Vega (2014), en su tesis titulada:

“Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. Ciencia y enfermería. Barranquilla Colombia”. Los resultados evidenciaron que la calidad percibida de la atención de Enfermería usualmente es mejor de los que esperan los pacientes, asimismo, un porcentaje significativo se encuentra satisfecho y un mínimo poco satisfecho”. Concluyeron que generalmente los pacientes perciben que existe un alto nivel de satisfacción en la atención

A nivel nacional

Para Failoc, (2020) en su tesis titulada:

Modelo integral de calidad de atención para mejorar la satisfacción de los usuarios de consulta externa del Hospital Regional Lambayeque. El estudio titulado Modelo Integral de calidad de atención para mejorar la satisfacción de los usuarios de consulta externa del Hospital Regional Lambayeque. Tuvo como objetivo proponer un modelo basado en siete claves de calidad de atención para mejorar la satisfacción de usuarios de consulta externa - hospital regional Lambayeque. El tipo de investigación fue proyectivo con diseño de triangulación concurrente, con una muestra de 384 de usuarios de consulta externa - hospital regional Lambayeque. Se obtuvo como resultado que Con $p < 0,05$ y un coeficiente de Spearman 0,892 se rechaza la hipótesis nula, en consecuencia, se acepta la hipótesis alternativa: existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de consulta externa - hospital regional Lambayeque. Además, la calidad de atención es media o regular (92.2%) dentro de la consulta externa - hospital regional Lambayeque. Asimismo, el usuario de consulta externa - hospital regional Lambayeque se encuentra insatisfecho (92.7%). Finalmente, recomienda aplicar el Modelo Integral de calidad de atención para mejorar la satisfacción de los usuarios de consulta externa del Hospital Regional Lambayeque (Failoc, 2020).

Velis y Villanueva (2013), en su tesis titulada:

“Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (CERITS) de la DISA, Lima Sur. Pontificia Universidad Católica Del Perú”. Su propósito fue analizar la calidad percibido por los usuarios externos e internos y las brechas que hay entre la expectativa del usuario antes de la atención recibida y la precepción después de ser atendido, los investigadores concluyeron que no hubo una gran brecha entre el antes y el después, es decir se

observa que el usuario intuye lo que luego sería la calidad de atención.

Rodríguez (2012), en su investigación denominada:

“Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. UNMSM. Programa Cybertesis. Lima, Perú”. El estudio fue correlacional. Los autores trabajaron con una muestra de 210 pacientes, a través del SERVQHOS como instrumento, Se evidenció que existe relación entre factores socio-demográficos, percepción de la calidad, la edad y el grado de instrucción

Amaya (2014), en su trabajo titulado:

Nivel de percepción de la calidad de atención en el servicio de Emergencia del Hospital de Chota. Cajamarca, Perú. El estudio se realizó siguiendo el Modelo de Donabedian, haciendo énfasis en las dimensiones propuestas tales como: Estructura, proceso y resultado. Los resultados evidenciaron que con frecuencia los trabajadores del servicio de emergencia y los pacientes, tienen perciben un nivel regular de satisfacción en las dimensiones de estructura, proceso y resultado.

2.3. Definición de términos básicos.

Calidad.

“El concepto de calidad en los servicios deben estar presentes los siguientes atributos: Alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo de riesgos para el paciente, alto grado de satisfacción por parte del paciente” (OMS, 2016).

Calidad de atención.

Es la aprobación de los servicios con las especificaciones y expectativas del cliente. (Ivancevich et al.,1996).

Clima organizacional.

“Determina la forma en que los individuos perciben el ambiente de trabajo, su rendimiento personal, su nivel de productividad y el grado de satisfacción que experimentan siendo parte de la organización en la cual labora”. (Martínez,2003)

Conflicto y cooperación.

“Dimensión que se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización” (Brunet,2004).

Modelo de proceso dinámico de la calidad de servicio.

Se basa en la premisa de que las percepciones y expectativas del cliente respecto de la calidad del servicio cambian con el transcurso del tiempo, pero en cualquier momento determinado son una función de sus expectativas anteriores sobre lo que sucederá y lo que debería suceder durante el encuentro de servicio, así como el servicio real entregado en el último contacto (Kotler y Keller, 2012).

Organizaciones de Salud.

“Se define operacionalmente como organizaciones de salud a los establecimientos de salud, servicios médicos de apoyo, institutos, DISAS/DIRESAS, Redes, microrredes, sede central; y las que hagan sus veces en las instancias de EsSalud, Fuerzas Armadas y Policía Nacional” (Ministerio de Salud, 2009).

Responsabilidad individual

“Sentimiento de autonomía, se refiere a la percepción de los empleados con respecto a su autonomía en la toma de decisiones en el desarrollo de su trabajo” (Rodríguez, 2016).

CAPÍTULO III

3. MATERIALES Y MÉTODOS.

3.1. Hipótesis.

Hipótesis general.

La relación que existe entre el clima organizacional y la Calidad de atención es directa y significativa en el consultorio externo del Hospital La Caleta, Chimbote, Ancash, 2019.

Hipótesis específicas.

1. Existe relación directa y significativa entre cultura de la organización y la calidad de atención, en el consultorio externo del Hospital La Caleta, Chimbote, 2019.
2. Existe relación directa y significativa entre diseño de la organización y la calidad de atención en el consultorio externo del Hospital La Caleta, Chimbote, 2019.
3. Existe relación directa y significativa entre potencial humano y la calidad de atención en el consultorio externo del Hospital La Caleta, Chimbote, 2019.

3.2. Población, muestra y muestreo.

Población.

Es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla la investigación (Carrasco, 2009). Para la presente investigación, la población estuvo, constituida por el

personal administrativo que labora en el consultorio externo del Hospital La Caleta, Chimbote, que cuenta con 15 trabajadores entre médicos, asistencial y administrativos del consultorio externo del Hospital (Unidad de Personal, 2019), la población de los usuarios que se atendieron fueron de 1500 pacientes, en el año 2019, (Oficina de Estadística, Hospital La Caleta, Chimbote, 2019)

Muestra.

Es una parte o fragmento representativo de la población, cuyas características esenciales son las de ser objetiva y reflejo fiel de ella, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra puedan generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población (Carrasco, 2009). La muestra de los trabajadores entre, médicos, asistencial y administrativos del consultorio externo del Hospital La Caleta, Chimbote; fue igual a la población es decir 15 trabajadores entre médicos, asistencial y administrativos.

La determinación de la muestra para los usuarios se determinó mediante la fórmula para las poblaciones finitas (Wittkoski, 2000).

$$n = \frac{1,96^2 \cdot (0,50) \cdot (0,50) \cdot 3600}{0,10^2 \cdot (3600 - 1) + 1,96^2 \cdot (0,50)(0,50)}$$

Dónde:

Z = 1,96 a un grado de confianza del 95 %

P = 50 %, usuarios que asisten; como no se conoce se asume este

Porcentaje (Manual de Cooperación Técnica BID, 2000)

Q = (1 – P) = 0.50 %, usuarios que no asisten

E = 10% es el máximo error permisible

N = 1500 usuarios que asistieron al consultorio externo del Hospital La Caleta- Chimbote.

Reemplazando valores:

$$n = \frac{1,96^2 (0,50) (0,50) 1500}{0,10^2 (1500 - 1) + 1,96^2 (0,50)(0,50)}$$

$$n = 90$$

$$n_0 = \frac{n}{1 + (n-1/N)}$$

Como $n/N > 5\%$

Se reajusta la muestra mediante la fórmula

$$n_0 = n/1 + n-1/N$$

$$n_0 = 86$$

Muestreo.

Para los trabajadores entre médicos, asistencial y administrativos administrativos por considerarse la población igual a la muestra, se empleó el muestreo no probabilístico e intencional por considerarse a estos igual cantidad a la población y a los usuarios se aplicó el muestreo no probabilístico.

3.3. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Métodos.

Según Velásquez y Rey (2007), refieren: A los procedimientos que permitieron la elaboración teórica de los datos, y posibilitaron la elaboración de generalizaciones en forma de teorías, hipótesis, leyes conceptos, hechos científicos, etc., en tal sentido se manifestaron de forma general en la ejecución del trabajo investigativo. Aplicándose el:

Método descriptivo.

Por cuanto se describieron todo el comportamiento de las variables clima organizacional a través de sus dimensiones e indicadores, percibida por los trabajadores del consultorio externo Hospital La Caleta, Chimbote y la calidad de atención de los pacientes, con el objetivo de determinar qué relación existe entre el clima organizacional y calidad de atención en el consultorio externo del Hospital La Caleta, Chimbote, 2019.

Método analítico.

Se aplicó sobre todo al momento del procesamiento de toda la información recopilada a través de una variada documentación, durante la primera etapa del proyecto, la misma que una vez seleccionada se catalogaron y se extrajeron los temas más relevantes respecto de nuestra formulación del problema, hipótesis y objetivos.

Método sintético.

Se utilizó durante la elaboración de las conclusiones, las mismas que permitieron elaborar recomendaciones para dar solución al problema planteado en la investigación. Asimismo, se empleó al momento de apreciar las figuras, las entrevistas y en el lapso de elaborar el resumen en el marco teórico.

Método cuantitativo.

Su propósito se fundamentó en explicar, predecir y/o controlar fenómenos a través de un enfoque de obtención de datos numéricos, en la cual se recogieron y analizaron datos cuantitativos sobre variables del clima organizacional y la calidad de atención. Los datos recolectados se sometieron a un proceso de codificación y fueron organizados en tablas y figuras, de acuerdo a los objetivos específicos del de la investigación.

Técnicas de recolección de datos.

Según Bernal (2006), se emplearon:

Técnica documental.

Se revisaron, analizaron y cuestionaron la literatura contenida en textos, libros, revistas, informes y/o documentales de las variables en estudio, recopilándose la información mediante fichas bibliográficas.

Técnica de la encuesta.

Se diseñaron cuestionarios de las variables clima organizacional y la calidad de atención luego se aplicaron tipo entrevista a los trabajadores entre médicos, asistenciales y administrativos. (Ver Anexos 1 y 2)

Instrumentos

Fichas bibliográficas.

Se emplearon fichas bibliográficas las que permitieron recoger información de los textos, revistas e informes científicos, administrativos y boletines.

Cuestionarios.

Se diseñaron cuestionarios, estructurándose las preguntas de acuerdo a las dimensiones e indicadores de cada variable en estudio, dirigidos a una muestra de 15 trabajadores entre médicos, asistencial y administrativos que laboran en el consultorio externo del Hospital La Caleta, Chimbote y a una muestra de 86 usuarios que fueron atendidos.

Confiabilidad del Instrumento

“La validez de un instrumento se refiere al grado en que el instrumento mide aquello que pretende medir. Y la fiabilidad de la consistencia interna del instrumento se puede estimar con el alfa de Cronbach”. La medida de la

fiabilidad “mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados” (Welch & Comer, 1988).

“Cuanto más cerca de 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. La fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en la muestra de investigación” (Welch & Comer, 1988).

En índice de Confiabilidad Alfa de Cronbach presenta un valor de 0,959 para las 17 preguntas de la variable Clima Organizacional, es decir se afirma que existe confiabilidad interna del instrumento de medición por cuanto el resultado es cercano a la unidad, de acuerdo a la teoría.

Tabla 1: Coeficiente Alfa de Cronbach del Clima Organizacional.

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
|------------------|---|----------------|
| .959 | .958 | 17 |

Fuente: Encuestas.

En índice de Confiabilidad Alfa de Cronbach presenta un valor de 0,983 para las 17 preguntas de la variable Calidad de la atención es decir se afirma que existe confiabilidad interna del instrumento de medición por cuanto el resultado es cercano a la unidad, de acuerdo a la teoría.

Tabla 2: Coeficiente Alfa de Cronbach de Calidad de atención.

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
|------------------|---|----------------|
| .983 | .983 | 17 |

Fuente: Encuestas.

3.4. Procesamiento y análisis de datos.

Recolección de datos

La información que se requirió para la presente investigación fue recogida en forma personal por el investigador. La información documental y del material bibliográfico se compiló de los textos, artículos académicos, que obran en las bibliotecas de las universidades locales, publicaciones y otros documentos que se obtuvieron vía Internet, para este propósito se emplearon las fichas bibliográficas; donde se consignaron estos datos. La recolección de datos en las unidades muestrales del estudio, se realizó mediante la técnica de la encuesta.

Procesamiento y análisis de datos.

Luego de recogida la información, se procedieron a ordenar las preguntas obtenidas de las encuestas realizadas para luego clasificarlas, para su procesamiento se empleó software SPSS, que permitió efectuar cálculos matemáticos y presentar figuras y tablas las mismas que nos mostraron las variaciones de acuerdo a los planteamientos que se aplicarán en las relaciones que se efectuaron de los factores propuestos. En base a los resultados se procedió al análisis de la información, la misma que se realizaron de manera coherente para darle respuesta al problema y determinar qué relación existe entre el clima organizacional y la calidad de atención en el consultorio externo del Hospital La Caleta, Chimbote, 2019.

3.5. Metodología.

Tipo de Investigación.

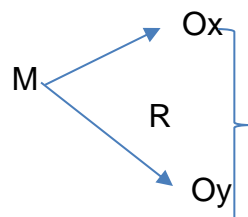
La investigación fue carácter de tipo correlacional, porque puso de manifiesto las características actuales que presenta un fenómeno determinado, así como la asociación directa que existió entre las variables. En este caso fue la relación existente entre el clima organizacional y la calidad de atención en el consultorio externo del Hospital La Caleta,

Chimbote, 2019. De la forma cómo se aborda la investigación, el tipo de investigación fue cuantitativa porque buscó determinar las características de las relaciones entre las variables, los datos fueron numéricos, se cuantificaron y se emplearon frecuencias estadísticas para su análisis, recogió e investigó datos sobre las variables y estudió las propiedades y sus fenómenos cuantitativos. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

Diseño de investigación

Se empleó un diseño de investigación no experimental, de tipo transversal, toda vez que no existió manipulación deliberada de variables y se centró en analizar el estado de las variables en un momento dado, no generalizando ni aplicando los datos presentados a situaciones futuras (Hernández et al.; 2014). Además, a través de los instrumentos se obtuvo información necesaria para el análisis de la medición de variables. La recolección de datos se concretizó en un solo corte de tiempo.

Se empleará el diseño - correlacional, según el esquema:



Dónde:

M : Muestra.

Ox: Observación de la variable independiente, clima organizacional.

Oy: Observación de la variable dependiente, calidad de atención.

R : Relación entre ellas.

3.6. Variables y operacionalización.

Variable independiente: Clima organizacional

Definición conceptual

Son las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo. (Ministerio de Salud, 2009)

Definición operacional.

Clima organizacional fue medido mediante sus dimensiones e indicadores, de cuyo contenido se estructuró un cuestionario con 17 ítems, calificándose con escala de Likert: siempre (S) = 3, a veces (A) = 2 y nunca (N) =1; aplicándose tipo encuesta a una muestra de 15 trabajadores administrativos entre trabajadores entre, médicos, asistencial y administrativos del consultorio externo del Hospital La Caleta de Chimbote, en horas de trabajo.

Dimensiones:

Cultura organizacional

Indicadores: Concepto y cooperación, motivación e identidad.

Diseño organizacional

Indicadores: Remuneraciones, toma de decisiones, comunicación organizacional, estructura.

Potencial humano.

Indicadores: Liderazgo, recompensas, innovación, confort

Tabla 3: Dimensiones de la variable clima organizacional.

| Dimensiones | Preguntas | Valores | |
|-------------------------|-----------|---------|--------|
| | | Mínimo | Máximo |
| Cultura organizacional | 1 al 6 | 6 | 18 |
| Diseño organizacional | 7 al 12 | 6 | 18 |
| Potencial humano | 13 al 17 | 5 | 15 |
| V. Clima organizacional | 1 al 17 | 17 | 51 |

Fuente: Encuestas

Variable dependiente: Calidad de atención.

Definición conceptual.

“Es la aprobación de los servicios con las especificaciones y expectativas del cliente” (Ivancevich et al.,1996).

Definición operacional.

La variable se operacionalizó a través de sus dimensiones e indicadores, cuyo contenido se construyó un cuestionario con 17 ítems, calificándose con escala de Likert: siempre (S), = 3, a veces (A) = 2 y nunca (N) = 1; aplicándose tipo encuesta a una muestra de 86 usuarios que acudieron al Hospital La Caleta de Chimbote, en el 2019.

Dimensiones:

Accesibilidad

Indicadores: Facilidad, horario de atención, tiempo de espera.

Calidad técnica

Indicadores: Cumplimiento, conocimiento, explicaciones, capacidad de respuesta, buen servicio.

Relaciones interpersonales.

Indicadores: Tiempo necesario, atención individualizada, resolución de dudas.

Ambiente de atención.

Indicadores: Confianza.

Tabla 4: Dimensiones de la variable calidad de atención.

| Dimensiones | Preguntas | Valores | |
|----------------------------|-----------|---------|--------|
| | | Mínimo | Máximo |
| Accesibilidad | 1 al 4 | 4 | 12 |
| Calidad técnica | 5 al 9 | 5 | 15 |
| Relaciones interpersonales | 10 al 12 | 3 | 9 |
| Ambiente de atención | 13 al 17 | 5 | 15 |
| V. Calidad de la atención | 1 al 17 | 17 | 51 |

Fuente: Encuestas

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

Para el objetivo general: Determinar qué relación existe entre el clima organizacional y la calidad de atención en el consultorio externo del Hospital La Caleta, Chimbote, Ancash, 2019.

Tabla 5: Relación entre el Clima organizacional y la calidad de atención.

| Nivel | Clima organizacional | | | Calidad de la atención | | |
|---------|----------------------|----|-------|------------------------|----|-------|
| | Puntaje | n | % | Puntaje | n | % |
| Alto | 40 a 51 | 8 | 53.3 | 40 a 51 | 18 | 20.9 |
| Regular | 28 a 39 | 4 | 26.7 | 28 a 39 | 47 | 54.7 |
| Bajo | 17 a 28 | 3 | 20.0 | 17 a 28 | 21 | 24.4 |
| | Total | 15 | 100.0 | Total | 86 | 100.0 |

Fuente: Encuestas.

El clima organizacional presentó un nivel alto con el 53.3% de las respuestas, el nivel regular del 26.7% y para el nivel bajo del 20%, con una relación del 54.9% con la variable calidad de atención de nivel medio, de acuerdo a los resultados de los servidores y usuarios de la consulta externa del Hospital La Caleta de Chimbote, Ancash, 2019.

Prueba de hipótesis para el objetivo general: La relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de atención es directa y significativa en el consultorio externo del Hospital La Caleta, Chimbote, Ancash, 2019.

Tabla 6: Correlación entre Clima organizacional y calidad de atención

| Coeficiente Rho de Spearman | | Clima organizacional | | Calidad de atención | |
|-----------------------------|----------------------------|----------------------|-------|---------------------|-------|
| | | | | | |
| Clima organizacional | Coeficiente de correlación | | 1.000 | | .406 |
| | Sig. (bilateral) | | | | .000 |
| | N | | 15 | | 15 |
| Calidad atención | Coeficiente de correlación | | .406 | | 1.000 |
| | Sig. (bilateral) | | .000 | | |
| | N | | 15 | | 86 |

Fuente: Encuestas.

Se acepta la hipótesis de la existencia de la relación entre el clima organizacional y la calidad de atención, medida por el coeficiente Rho de Spearman del 0,406 con un nivel de significancia del 0,000 indicándonos que existió una relación de asociación entre ambas variables.

Para el objetivo específico 1: Describir la relación que existe entre cultura de la organización y la calidad de atención en el consultorio externo del Hospital La Caleta, Chimbote, 2019.

Tabla 7: Relación entre la cultura organizacional y la calidad de atención

| Nivel | Cultura organizacional | | | Calidad de atención | | |
|---------|------------------------|----|-------|---------------------|----|-------|
| | Puntaje | n | % | Puntaje | n | % |
| Alto | 14 a 18 | 12 | 80.0 | 40 a 51 | 18 | 20.9 |
| Regular | 10 a 13 | 2 | 13.3 | 28 a 39 | 47 | 54.7 |
| Bajo | 6 a 9 | 1 | 6.7 | 17 a 28 | 21 | 24.4 |
| | Total | 15 | 100.0 | Total | 86 | 100.0 |

Fuente: Encuestas.

La dimensión cultura organizacional que comprende los indicadores de concepto y cooperación, motivación e identidad obtuvieron resultados de nivel alto con el 80% de las respuestas, el nivel regular con el 13.3% y el nivel bajo con el 6.7%, evidenciando la relación con la calidad de la atención que tuvo un 54.7% para el nivel medio, de 24.4% para el nivel bajo y en tercer lugar el nivel alto con el 20.9% de las respuestas de los servidores y pacientes del Hospital La Caleta de Chimbote, 2019.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 1: Existe relación directa y significativa entre cultura de la organización y la calidad de atención, en el consultorio externo del Hospital La Caleta, Chimbote, 2019.

Tabla 8: Correlación entre cultura organizacional y calidad de atención.

| Coeficiente Rho de Spearman | | Calidad atención | Cultura organizacional |
|-----------------------------|----------------------------|------------------|------------------------|
| Calidad Atención | Coeficiente de correlación | 1.000 | .454 |
| | Sig. (bilateral) | | .000 |
| | N | 86 | 15 |
| Cultura Organizacional | Coeficiente de correlación | .454 | 1.000 |
| | Sig. (bilateral) | .000 | |
| | N | 15 | 15 |

Fuente: Encuestas.

Se aceptó la hipótesis sobre la existencia de una relación directa y significativa entre cultura de la organización y la calidad de atención, en el consultorio externo del Hospital La Caleta, Chimbote, 2019, de acuerdo a los resultados obtenidos con el coeficiente Rho de Spearman del 0,454 con un nivel de significancia del 0,000 indicándonos que existió asociación entre las variables en estudio.

Para el objetivo específico 2: Identificar la relación que existe entre diseño de la organización y la calidad de atención en el consultorio externo del Hospital La Caleta, Chimbote, 2019.

Tabla 9: Relación entre el diseño organizacional y calidad de la atención.

| Nivel | Diseño organizacional | | | Calidad de atención | | |
|---------|-----------------------|----|-------|---------------------|----|-------|
| | Puntaje | n | % | Puntaje | n | % |
| Alto | 14 a 18 | 11 | 73.3 | 40 a 51 | 18 | 20.9 |
| Regular | 10 a 13 | 3 | 20.0 | 28 a 39 | 47 | 54.7 |
| Bajo | 6 a 9 | 1 | 6.7 | 17 a 28 | 21 | 24.4 |
| | Total | 15 | 100.0 | Total | 86 | 100.0 |

Fuente: Encuestas.

Para la dimensión diseño organizacional que comprende los indicadores de las remuneraciones, toma de decisiones, comunicación organizacional y la estructura, tuvieron respuestas de nivel alto por parte de los servidores con el 73.3%, para el nivel medio con el 20.0% y para el nivel bajo con el 6,7%, influenciando en la relación con la variable calidad de la atención de nivel regular con el 54,7%, para el nivel bajo con el 24,4% y para el nivel alto con el 20,9% de las afirmaciones de los usuarios del Hospital La Caleta, Chimbote, 2019.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 2: Existe relación directa y significativa entre diseño de la organización y la calidad de atención en el consultorio externo del Hospital La Caleta, Chimbote, 2019.

Tabla 10: Correlación entre diseño organizacional y calidad de atención.

| Coeficiente Rho de Spearman | | Calidad atención | Diseño organizacional |
|-----------------------------|----------------------------|------------------|-----------------------|
| Calidad Atención | Coeficiente de correlación | 1.000 | .262 |
| | Sig. (bilateral) | | .000 |
| | N | 86 | 15 |
| Diseño organizacional | Coeficiente de correlación | .262 | 1.000 |
| | Sig. (bilateral) | .000 | |
| | N | 15 | 15 |

Fuente: Encuestas.

El cálculo del coeficiente Rho de Spearman del 0,262 con un nivel de significancia del 0,000 nos indicó que existió una relación directa entre ambas variables, concluyendo en la aceptación de la hipótesis sobre la existencia de esta relación directa y significativa entre diseño organizacional y la calidad de atención en el consultorio externo del Hospital La Caleta, Chimbote, 2019.

Para el objetivo específico 3: Determinar cuál es la relación entre el potencial humano y la calidad de atención en el consultorio externo del Hospital La Caleta, Chimbote, 2019.

Tabla 11: Relación entre el potencial humano y la calidad de atención.

| Nivel | Potencial humano | | | Calidad de atención | | |
|---------|------------------|----|-------|---------------------|----|-------|
| | Puntaje | n | % | Puntaje | n | % |
| Alto | 14 a 18 | 11 | 73.3 | 40 a 51 | 18 | 20.9 |
| Regular | 10 a 13 | 3 | 20.0 | 28 a 39 | 47 | 54.7 |
| Bajo | 6 a 9 | 1 | 6.7 | 17 a 28 | 21 | 24.4 |
| | Total | 15 | 100.0 | Total | 86 | 100.0 |

Fuente: Encuestas.

La dimensión que mide el potencial humano compuesta por los indicadores sobre las recompensas, la innovación, el confort y el liderazgo nos muestran las respuestas de los servidores con un nivel alto del orden del 73,3%, para el nivel regular del 20,0% y para el nivel bajo del 6,7% con una influencia en la relación con la variable calidad de la atención del nivel regular con el 54,7% de las respuestas de la población que acude a los servicios de la consulta externa del Hospital La Caleta, Chimbote, 2019.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 3: Existe relación directa y significativa entre potencial humano y la calidad de atención en el consultorio externo del Hospital La Caleta, Chimbote, 2019.

Tabla 12: Correlación entre potencial humano y calidad de atención.

| Coeficiente Rho de Spearman | | Calidad atención | Potencial humano |
|-----------------------------|----------------------------|------------------|------------------|
| Calidad Atención | Coeficiente de correlación | 1.000 | .378 |
| | Sig. (bilateral) | | .000 |
| | N | 86 | 15 |
| Potencial Humano | Coeficiente de correlación | .378 | 1.000 |
| | Sig. (bilateral) | .000 | |
| | N | 15 | 15 |

Fuente: Encuestas.

Se aceptó la hipótesis de que existió relación directa y significativa entre potencial humano y la calidad de atención en el consultorio externo del Hospital La Caleta, Chimbote, 2019, por los resultados del coeficiente Rho de Spearman del 0,378 con un nivel de significancia del 0,000 entre la dimensión potencial humano y la variable calidad de atención.

4.2. DISCUSIÓN

Para el objetivo general: Determinar qué relación existe entre el clima organizacional y la calidad de atención en el consultorio externo del Hospital La Caleta, Chimbote, Ancash, 2019.

El clima organizacional presentó un nivel alto con el 53.3% de las respuestas, el nivel regular del 26.7% y para el nivel bajo del 20%, con una relación del 54.9% con la variable calidad de la atención de nivel medio, de acuerdo a los resultados de los servidores y usuarios de la consulta externa del Hospital La Caleta de Chimbote, Ancash, 2019.

Para Bohorquez, Perafan, y Sterling, (2020) con el trabajo titulado Relación entre clima organizacional y la percepción externa de la calidad de los servicios de salud en la institución prestadora de servicios de salud Comfacauca sede Santander de Quilichao, Colombia. Concluyeron que los colaboradores y los directivos tienen una percepción positiva del clima, pero que no coincide con una percepción de satisfacción plena por parte de los usuarios.

Podemos afirmar que existen diferencias entre los hallazgos de la investigación en el Hospital La Caleta de Chimbote, Ancash, 2019 con las conclusiones encontradas por los autores Bohórquez *et al.*

Para el objetivo específico 1: Describir la relación que existe entre cultura de la organización y la calidad de atención en el consultorio externo del Hospital La Caleta, Chimbote, 2019.

La dimensión cultura organizacional que comprende los indicadores de concepto y cooperación, motivación e identidad obtuvieron resultados de nivel alto con el 80% de las respuestas, el nivel regular con el 13.3% y el nivel bajo con el 6.7%, evidenciando la relación con la calidad de la atención que tuvo un 54.7% para el nivel medio, de 24.4% para el nivel bajo y en tercer lugar el nivel alto con el 20.9% de las respuestas de los servidores y pacientes del Hospital La Caleta de Chimbote, 2019.

Toapanta, (2020) en su tesis titulada Análisis del clima organizacional y calidad de atención sanitaria del Hospital Básico Sigchos. En la propuesta se planteó un plan de mejoras las cuales se encuentran estrategias de comunicación, motivación del personal, ambiente de confianza y comunicación, para mejorar el ambiente interno de la institución y que este a su vez se vea reflejado en el servicio dado a los usuarios.

Concluimos que existen coincidencias en las investigaciones realizadas en el Hospital La Caleta de Chimbote, Ancash, 2019 y los trabajos de investigación ejecutados por Toapanta, (2020) en los indicadores sobre la comunicación, motivación del personal, ambiente de confianza.

Para el objetivo específico 2: Identificar la relación que existe entre diseño de la organización y la calidad de atención en el consultorio externo del Hospital La Caleta, Chimbote, 2019.

Para la dimensión diseño organizacional que comprende los indicadores de las remuneraciones, toma de decisiones, comunicación organizacional y la estructura, tuvieron respuestas de nivel alto por parte de los servidores con el 73.3%, para el nivel medio con el 20.0% y para el nivel bajo con el 6,7%, influenciando en la relación con la variable calidad de la atención de nivel regular con el 54,7%, para el nivel bajo con el 24,4% y para el nivel alto con el 20,9% de las afirmaciones de los usuarios del Hospital La Caleta, Chimbote, 2019.

Amaya (2014), en su trabajo titulado Nivel de percepción de la calidad de atención en el servicio de Emergencia del Hospital de Chota. Cajamarca, Perú. Los resultados evidenciaron que con frecuencia los trabajadores del servicio de emergencia y los pacientes, tienen perciben un nivel regular de satisfacción en las dimensiones de estructura, proceso y resultado.

Existen coincidencias entre los hallazgos realizados en el Hospital La Caleta, Chimbote, 2019 y las investigaciones desarrolladas por Amaya, (2014) en lo que respecta a la satisfacción en las dimensiones de estructura, proceso y resultado.

Para el objetivo específico 3: Determinar cuál es la relación entre el potencial humano y la calidad de atención en el consultorio externo del Hospital La Caleta, Chimbote, 2019.

La dimensión que mide el potencial humano compuesta por los indicadores sobre las recompensas, la innovación, el confort y el liderazgo nos muestran las respuestas de los servidores con un nivel alto del orden del 73,3%, para el nivel regular del 20,0% y para el nivel bajo del 6,7% con una influencia en la relación con la variable calidad de la atención del nivel regular con el 54,7% de las respuestas de la población que acude a los servicios de la consulta externa del Hospital La Caleta, Chimbote, 2019.

Para Failoc, (2020) en su tesis titulada Modelo integral de calidad de atención para mejorar la satisfacción de los usuarios de consulta externa del Hospital Regional Lambayeque. Asimismo, el usuario de consulta externa - hospital regional Lambayeque se encuentra insatisfecho (92.7%). Finalmente, recomienda aplicar el Modelo Integral de calidad de atención para mejorar la satisfacción de los usuarios de consulta externa del Hospital Regional Lambayeque.

Existen discrepancias entre los resultados encontrados en la investigación realizada en el Hospital La Caleta, Chimbote, 2019 y las conclusiones del

trabajo de tesis ejecutada por Failoc, (2020) en el Hospital Regional de Lambayeque.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES

1. Existe relación directa y positiva entre el clima organizacional y la calidad de la atención en el Hospital La Caleta de Chimbote, Ancash al encontrarse que el 53.3% de las respuestas indicaron un nivel alto y de nivel medio en la influencia de la calidad de atención; corroborándose dicho resultado con el coeficiente Rho de Spearman del 0,406.
2. Para la dimensión cultura organizacional que comprende los indicadores de concepto y cooperación, motivación e identidad los resultados fueron de nivel alto con el 80% de las respuestas de los servidores y pacientes del Hospital La Caleta de Chimbote, 2019, reafirmando esta relación con Rho de Spearman del 0,454.
3. La dimensión diseño organizacional que alcanza a los indicadores sobre las remuneraciones, toma de decisiones, comunicación organizacional y la estructura, tuvieron respuestas de nivel alto por parte de los servidores con el 73.3% de las afirmaciones de acuerdo a las entrevistas efectuadas a los servidores y usuarios del Hospital La Caleta, Chimbote, 2019; reflejándose esta asociación con un coeficiente de 0,262.
4. El potencial humano formado por los indicadores sobre las recompensas, la innovación, el confort y el liderazgo nos muestran las respuestas de los servidores con un nivel alto del orden del 73,3%, con una influencia en la relación a la variable calidad de la atención del nivel regular de la población que acude a los servicios de la consulta externa del Hospital La Caleta, Chimbote, 2019; existió una relación directa y significativa corroborado con el coeficiente Rho de Spearman del 0,378.

CAPÍTULO VI

6. RECOMENDACIONES

1. La alta gerencia del Hospital La Caleta de Chimbote, Ancash, debe establecer un plan estratégico del clima organizacional con su respectivo presupuesto afín de se programe actividades que contribuya a la mejora del clima y repercuta en la calidad de atención al usuario.
2. Es necesario brindar capacitación en temas de calidad del servicio, dentro de ellos internalizar la visión, misión, valores institucionales para lograr mayor involucramiento laboral e identidad institucional y se orienten a la mejora de la calidad de atención al usuario.
3. Es conveniente actualizar el diseño organizacional y normas internas para hacer más ágil los trámites administrativos y la atención al usuario que acude día a día a la prestación del servicio.
4. Deben establecerse política de desarrollo humano y profesional para promover la creatividad e innovación del personal al ofrecer el servicio al usuario.

CAPÍTULO VII

7. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS.

- Amaya (2014). Nivel de percepción de la calidad de atención en el servicio de Emergencia del Hospital de Chota. Cajamarca, Perú.
- Anzola, M. O. (2003). Una mirada de la cultura corporativa. Colombia: Editorial Universidad Externado de Colombia.
- Barrera, L.P. y Artunduaga, W.A. (2011). Evaluación de la calidad de los servicios públicos domiciliarios en la Ciudad de Bucaramanga. Calidad percibida, una planeación metodológica de la escala SERVPERF. Colombia: Universidad Industrial de Santander. Bucaramanga.
- Bernal, C. (2006). Metodología de la investigación. México: Pearson – Prentice.
- Brunet, L. (2004). El Clima de trabajo en las organizaciones: Definición, diagnóstico y consecuencias. México: Editorial Trillas.
- Bordas, M. J. (2016). Gestión estratégica del clima laboral. Obtenido de Libros Digitales Clima Laboral: https://books.google.com.pe/books?id=7ICxCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=clima+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjQ_q-c8fzXAhUI4yYKHxmhDnYQ6AEILDAB#v=onepage&q=clima%20laboral
- Borré y Vega (2014). Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados; Ciencia y Enfermería; XX (3), 81-94, 2014. Issn 0717-2079. Barranquilla, Colombia.
- Carrasco, D. S. (2009). Metodología de la Investigación. Lima, Perú: San Marcos.
- Chiang, F. J. (2014). Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatan San Marcos. Quetzaltenango, Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. Colombia: Mc

Graw Hill.

Duque, E.J. y Chaparro, C.R (2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama.

Fernández L. (2015). Sistema de Archivos y Clasificación de Documentos. Madrid, España: Tutor Formacion.

García, D. (2013). Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del Centro de Salud Delicias Villachorillos en el período febrero -mayo 2013. Lima, Peru: Universidad Ricardo Palma.

Hernández, R.; Fernández, C; y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México: McGraw Hill.

Ibarra, L.E., Espinoza, B. y Casas, V. (2014). Aplicación del Modelo Servqual para evaluar la calidad en el servicio en los Hospitales Públicos de Hermosillo, Sonora; Tecno ciencia, Vol. VIII, Núm. 2. mayo - agosto 2014. México

Ibarra y Merino (2016). La calidad de atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía del Hospital de Especialidades "Eugenio Espejo" de la Ciudad de Quito, octubre 2015 - febrero 2016. Quito, Ecuador: Universidad Central del Ecuador.

Ivancevich , J., Lorenzi, P., Skinner , S. y Crosby, P. (1996). Gestión: Calidad y Competitividad. México: IRWIN.

Kotler, P. y Keller, K. (2012). Dirección de Marketing. Mexico: Pearson Educacion.

Mayor, M. G. (2009). Clima organizacional en las Entidades Públicas. Lima, Perú: Actualidad gubernamental.

Ministerio de Salud (2009). Metodología para el estudio del clima organizacional. Lima, Perú: Comité Técnico de Clima Organizacional.

Martínez, M. (2003). La gestión empresarial: equilibrando objetivos y valores. Madrid: Díaz de Santos

Molero, T. (2010). Gestión de la calidad de atención en laboratorios clínicos de hospitales públicos en Maracaibo, Venezuela: Salud pública. 12 (4), 658-

668.

Noguez V. (2016) ISO 9001:2015. El Futuro de la calidad. Un e-book editado por ISOTools Excellence. Recuperado: <https://www.isotools.org/2016/01/30/historia-y-evolucion-del-concepto-de-gestion-de-calidad/>

Organización Mundial de la Salud (OMS) (2016). Calidad en la atención y seguridad del paciente. Recopilado de <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs323/>

Quinga y Raza (2016). Calidad de atención de enfermería relacionada con el grado de satisfacción de los pacientes en el servicio de medicina interna del Hospital "Eugenio Espejo" de la Ciudad de Quito en el periodo noviembre 2015 - enero 2016. Quito, Ecuador: Universidad Central del Ecuador.

Rodríguez M., D. (2016). Diagnóstico organizacional. Chile: Ediciones UC.

Rodríguez M.C. (2012). Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. UNMSM. Lima, Perú: Programa Cybertesis.

Velásquez, F. A. R. y Rey, C., N. G. (2010)). Metodología de la investigación científica. Lima, Perú: San Marcos E.I.R.L.

Velis y Villanueva (2013). Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (CERITS) de la DISA. Lima Sur: Pontificia Universidad Católica del Perú.

Wittkoski. (2000). Manual para la formulación y evaluación de proyectos de inversión. Lima,- Perú: Cooperación Técnica del BID- ATN/ME-7138-PE.

CAPÍTULO VIII

8. ANEXOS.

Anexo 1: Cuestionario Clima organizacional

Dirigido a los trabajadores del Hospital La Caleta, Chimbote, Ancash.

I. Presentación:

Estimado Colaborador:

Buen día, el presente documento tiene como propósito principal obtener información que apoye la investigación con el título: **“Relación entre clima organizacional y calidad de atención en el consultorio externo del Hospital La Caleta, Chimbote, Ancash, 2019”**. Por lo tanto, el cuestionario tiene una naturaleza confidencial y será utilizada únicamente para dicha investigación. Se le solicita cordialmente dar su opinión sobre la veracidad de los siguientes enunciados según su experiencia en esta institución.

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con **el clima organizacional en el consultorio externo del Hospital La Caleta, Chimbote, Ancash, 2019**”. Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor la comunicación entre los trabajadores. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas.

| | | |
|---------|------|-----|
| Nunca | (N) | = 1 |
| A Veces | (AV) | = 2 |
| Siempre | (S) | = 3 |

II Datos del encuestado

Cargo _____

Edad _____

Sexo _____

Tiempo de servicios _____

Variable: Clima organizacional

| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Nunca (1) | A veces (2) | Siempre (3) |
|-------------------------------|--------------------------------------|--|-----------|-------------|-------------|
| 1. Cultura de la Organización | ✓ Concepto y cooperación | 1. Estoy comprometido con mi establecimiento de salud. 2. Las áreas administrativas y de servicio me prestan apoyo cuando se necesita. 3. Cuento con el apoyo de mis colaboradores de manera oportuna. | | | |
| | ✓ Motivación | 4. En términos generales mi ambiente de trabajo institucional es agradable. | | | |
| | ✓ Identidad | 5. Mi institución me brinda la oportunidad de hacer lo mejor que sé hacer. 6. tengo conocimiento amplio de las funciones y/o tareas de mi cargo en mi establecimiento de salud. | | | |
| 2. Diseño Organizacional | ✓ Remuneración | 7. la paga es justa con relación a la labor que desempeño. 8. Los beneficios que percibo son razonables. | | | |
| | ✓ Toma de decisiones | 9. El inmediato superior cuenta con información oportuna para la toma de decisiones. | | | |
| | ✓ Comunicación Organizacional | 10. El trabajo que realizo es evaluado por mi jefe. 11. Los canales de comunicación son efectivos entre jefe y empleado. | | | |
| | ✓ Estructura | 12. Existe políticas de crecimiento profesional en mi centro de trabajo. | | | |
| 3. Potencial Humano | ✓ Recompensas | 13. Se brinda incentivos para la mejora del trabajo e incremento de la productividad. | | | |
| | ✓ Innovación | 14. La innovación es característica de nuestro establecimiento de salud | | | |
| | ✓ Confort | 15. Se observa predisposición de las autoridades para crear un ambiente laboral favorable. 16. Se observa la infraestructura y el ambiente físico muy aséptico | | | |
| | ✓ Liderazgo | 17. Los colaboradores actúan con iniciativa y conocimiento en la solución de los problemas que se presentan. | | | |

Anexo 2: Cuestionario Calidad de atención

Dirigido a los usuarios atendidos en el consultorio externo del
Hospital La Caleta, Chimbote, Ancash.

Estimado usuario:

Tenga Ud., un buen día, la siguiente encuesta tiene como objetivo conocer su opinión respecto trabajo de investigación titulado. **“Relación entre clima organizacional y calidad de atención en el consultorio externo del Hospital La Caleta, Chimbote, Ancash, 2019”**. La información proporcionada es completamente anónima. Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) sólo una alternativa, la que considere mejor. Conteste todas las proposiciones. Esta encuesta recogerá información que será utilizada a nivel académico.

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas a la calidad de atención de los usuarios en el consultorio externo. Le agradecemos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considera que expresa mejor su punto de vista.

Nunca (N) = 1
A Veces (AV) = 2
Siempre (S) = 3

I. Información general

Llene los datos los datos personales solicitados a continuación:

Datos del encuestado

Edad _____ Sexo _____

Servicio médico _____ Procedencia geográfica _____

Anexo 3: Variable: Calidad de atención

| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Nunca (1) | A veces (2) | Siempre (3) |
|----------------------------|---|---|-----------|-------------|-------------|
| Accesibilidad | • Facilidad | 1. Facilidad para conseguir turno médico. 2. Comodidad del horario de atención | | | |
| | • Horario de atención | 3. Tiempo de espera para atención en recepción. | | | |
| | • El tiempo que esperan los usuarios es el apropiad | 4. Tiempo de espera para ser atendido por el medico | | | |
| Calidad Técnica | • Cumple con el servicio ofrecido | 5. El trato de los técnicos fue adecuado | | | |
| | • Los trabajadores tienen conocimientos suficientes para informar y orientar a l usuario | 6. Los técnicos informan correctamente a los pacientes | | | |
| | • Los trabajadores, se preocupan para que el usuario entienda las explicaciones que se brindan. | 7. Los técnicos informan correctamente a los pacientes | | | |
| | • Responde a los pedidos y preocupaciones de sus usuarios | 8. Su médico lo dejó hablar y escucho todo lo que usted quería decirle | | | |
| | • Realiza bien su servicio | 9. La capacidad del médico es la adecuada | | | |
| Relaciones Interpersonales | • Emplea el tiempo necesario para atender a sus usuarios | 10. El tiempo que le dedicó su médico fue el adecuado | | | |
| | • Los trabajadores dan una atención individualizada a sus usuarios. | 11. Tuvo privacidad durante la consulta | | | |
| | • Los trabajadores resuelven todas las dudas que presentan sus usuarios. | 12. La explicación del médico fue clara | | | |
| Ambiente de Atención | • Los trabajadores transmiten confianza a sus usuario | 13. El trabajador inspira confianza | | | |
| | • Instrumentos y equipos necesarios | 14. El medico cuenta con todos los aparatos y equipos necesarios para su atención | | | |
| | • Instalaciones físicas, agradables, limpias y ordenadas | 15. la limpieza del hospital 16. La limpieza de los sanitarios | | | |
| | • Letreros y señales que orienten a los usuarios | 17. La señalización para ubicarse dentro del hospital es adecuada | | | |

Anexo 4: informe de originalidad Turnitin

Relación entre clima organizacional y calidad de atención en el consultorio externo del Hospital La Caleta, Chimbote, Ancash, 2019

INFORME DE ORIGINALIDAD

| | | | |
|---------------------|---------------------|---------------|-------------------------|
| 16% | 16% | 0% | % |
| INDICE DE SIMILITUD | FUENTES DE INTERNET | PUBLICACIONES | TRABAJOS DEL ESTUDIANTE |

FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet | 3% |
| 2 | repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet | 2% |
| 3 | cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 4 | repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 5 | repositorio.unas.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 6 | docslide.us Fuente de Internet | 1% |
| 7 | repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 8 | repositorio.uis.edu.co Fuente de Internet | 1% |

| | | |
|----|--|-----|
| 9 | repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 10 | docplayer.es Fuente de Internet | <1% |
| 11 | acacia.org.mx Fuente de Internet | <1% |
| 12 | es.slideshare.net Fuente de Internet | <1% |
| 13 | oferlindasuarezromero.blogspot.com Fuente de Internet | <1% |
| 14 | repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet | <1% |
| 15 | repository.lasalle.edu.co Fuente de Internet | <1% |
| 16 | www.redalyc.org Fuente de Internet | <1% |
| 17 | repositorio.ucss.edu.pe Fuente de Internet | <1% |
| 18 | www.dspace.uce.edu.ec Fuente de Internet | <1% |
| 19 | repositorio.unapiquitos.edu.pe Fuente de Internet | <1% |
| 20 | luisotake.port5.com Fuente de Internet | <1% |

| | | |
|----|--|-----|
| 21 | repositorio.unam.edu.pe Fuente de Internet | <1% |
| 22 | redi.ufasta.edu.ar:8080 Fuente de Internet | <1% |
| 23 | repository.unilibre.edu.co Fuente de Internet | <1% |
| 24 | studylib.es Fuente de Internet | <1% |
| 25 | www.buenastareas.com Fuente de Internet | <1% |
| 26 | repositorio.unajma.edu.pe Fuente de Internet | <1% |
| 27 | theibfr.com Fuente de Internet | <1% |

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 15 words

Excluir bibliografía

Activo

