



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL
PACIENTE DE LA MICRORED DE SALUD CÉSAR LÓPEZ
SILVA EN VILLA EL SALVADOR - 2016”

PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

NUTH JENNY FÁTIMA PURIZACA CORTEZ

ASESOR

ING. SEGUNDO ZOILO VASQUEZ RUIZ

LIMA, PERÚ, JUNIO DEL 2018

DEDICATORIA

La presente investigación está dedicada a mis padres, por ser el cimiento principal para la formación de mi vida profesional, por su apoyo incondicional y toda la fortaleza brindada constantemente, a mi prometido quien está siendo de guía en este nuevo camino y esta nueva etapa, motivándome constantemente para poder seguir luchando por cumplir mis sueños y alcanzar mis metas superándome a mí misma.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco inicialmente a Dios, por todas las bendiciones otorgadas, a mis padres y prometido por su infinita confianza en mi persona y su constante motivación.

A todos los docentes de la Universidad Autónoma del Perú, por ser guía permanente en mi desarrollo como profesional y todos los consejos otorgados, finalmente agradezco a la Microred de salud César López Silva quien me otorgó todas las facilidades para desarrollar mi tesis.

RESUMEN

La forma en cómo perciben los trabajadores el clima organizacional es uno de los factores más importantes en toda organización al igual que la calidad de atención que puedan brindar los colaboradores al paciente, por ello se busca mantener un buen clima organizacional, ejerciendo sus actividades de forma óptima y otorgando un servicio de calidad. La presente investigación busca conocer cómo se relaciona el clima organizacional y la calidad de atención al paciente de la Microred de salud César López Silva en el distrito de Villa El Salvador, 2016.

El tipo de estudio es de corte transversal debido a que examina el tema a investigar en un momento y lugar determinado; la metodología de la investigación será descriptiva correlacional debido a que su finalidad es conocer la relación de las variables clima organizacional y calidad de atención en los pacientes de la Microred de salud César López Silva en el distrito de Villa El Salvador. La población motivo de la presente investigación está compuesta por todos los colaboradores de la Microred de salud César López Silva, siendo un total de 60 colaboradores y el tipo de muestra es no probabilístico por lo tanto es igual a la población. Para el desarrollo del presente estudio se aplicaron dos cuestionarios para medir el clima organizacional y la calidad de atención otorgada a los pacientes del centro de salud, los cuales fueron debidamente validados por cuatro jueces expertos en el área.

Los resultados obtenidos luego del procesamiento y análisis de las dimensiones investigadas nos indican que se presenta una correlación alta resultante de la aplicación del estadístico de Rho de Spearman, se encontró un p_valor de 0.00 lo cual evidencia que existe relación significativa entre la variable clima organizacional y la variable calidad de atención, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Palabra clave: Clima organizacional y calidad de atención.

ABSTRACT

The way in which workers perceive the organizational climate is one of the most important factors in any organization as well as the quality of service that can be provided by employees to the patient, for this reason is important maintain a good organizational climate, an environment where employees can execute its activities in an optimal way, providing a good quality in their service. The present research seeks to know how the organizational climate and the quality of patient care of the César López Silva health center in the district of Villa El Salvador, 2016 is related.

The type of study is cross-sectional because it examines the subject to be investigated at a specific time and place; the investigation will be descriptive correlational because its purpose is to know the relationship of the variables organizational climate and quality of care in the patients of the César López Silva health center in the Villa El Salvador district. The population of the present investigation is composed of all the collaborators of the César López Silva health center, with 60 collaborators and the type of sample is not probabilistic, therefore it is equal to the population. For the development of this study, two questionnaires were applied to measure the organizational climate and the quality of care granted to the patients of the health center, which were duly validated by four expert judges in the area.

The results obtained after the processing and analysis of the investigated dimensions indicate that a high correlation is presented resulting from the application of the Spearman's Rho statistic, a p_value of 0.00 was found which shows that there is a significant relationship between the variable organizational climate and the variable quality of attention, therefore, rejects the null hypothesis and accepts the alternative hypothesis.

Keywords: Organizational climate and quality of care.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

- 1.1. Realidad problemática..... 2
- 1.2. Justificación e importancia de la investigación..... 7
- 1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos 8
- 1.4. Limitaciones de la investigación..... 9

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

- 2.1. Antecedentes de estudios..... 12
- 2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado 19
 - 2.2.1. Bases teóricas de la variable 01: Clima organizacional..... 19
 - 2.2.2. Bases teóricas de la variable 02: Calidad de atención 37
- 2.3. Definición conceptual de la terminología empleada 50

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

- 3.1. Tipo y diseño de la investigación 53
- 3.2. Población y muestra..... 54
- 3.3. Hipótesis 55
- 3.4. Variables - Operacionalización..... 57
- 3.5. Método y técnicas de investigación..... 62
- 3.6. Descripción de los instrumentos utilizados..... 62
- 3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos..... 64

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

- 4.1. Validación del instrumento 67
- 4.2. Resultados descriptivos de las variables..... 68
- 4.3. Resultados inferenciales 83

CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- 5.1. Discusiones..... 93
- 5.2. Conclusiones..... 95
- 5.3. Recomendaciones 96

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Autoritarismo explotador	26
Tabla 2	Autoritarismo paternalista	27
Tabla 3	Consultivo	28
Tabla 4	Participación de grupo	29
Tabla 5	Operacionalización de variables: variable N° 01	57
Tabla 6	Operacionalización de variables: variable N° 02.....	60
Tabla 7	Resultados de la validación del cuestionario de clima organizacional.....	67
Tabla 8	Análisis estadístico de fiabilidad de la variable clima organizacional.....	67
Tabla 9	Resultados de la validación del cuestionario de calidad de atención	68
Tabla 10	Análisis estadístico de fiabilidad de la variable Calidad de atención.	68
Tabla 11	Análisis descriptivo de la variable clima organizacional.....	69
Tabla 12	Análisis descriptivo de la dimensión remuneración.....	70
Tabla 13	Análisis descriptivo de la dimensión estructura.	71
Tabla 14	Análisis descriptivo de la dimensión comunicación.....	72
Tabla 15	Análisis descriptivo de la dimensión motivación.	73
Tabla 16	Análisis descriptivo de la dimensión control.....	74
Tabla 17	Análisis descriptivo de la dimensión liderazgo.....	75
Tabla 18	Análisis descriptivo de la variable calidad de atención.	76
Tabla 19	Análisis descriptivo de la dimensión confiabilidad de servicios.....	77
Tabla 20	Análisis descriptivo de la dimensión capacidad de respuesta.	78
Tabla 21	Análisis descriptivo de la dimensión satisfacción.....	79
Tabla 22	Análisis descriptivo de la dimensión infraestructura física y comodidad.	80
Tabla 23	Análisis descriptivo de la dimensión seguridad.....	81
Tabla 24	Análisis descriptivo de la dimensión empatía.	82
Tabla 25	Prueba de normalidad entre las variables clima organizacional y calidad de atención.	83

Tabla 26	Descripción de las correlaciones entre las variables clima organizacional y calidad de atención.	85
Tabla 27	Descripción de las correlaciones entre la variable calidad de atención y la dimensión remuneración.....	86
Tabla 28	Descripción de las correlaciones la variable calidad de atención y la dimensión estructura.....	87
Tabla 29	Descripción de las correlaciones entre la variable calidad de atención y la dimensión de comunicación.....	88
Tabla 30	Descripción de las correlaciones entre la variable calidad de atención y la dimensión de motivación.	89
Tabla 31	Descripción de las correlaciones entre la variable calidad de atención y la dimensión control.....	90
Tabla 32	Descripción de las correlaciones entre la variable calidad de atención y la dimensión de liderazgo.	91

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Sistema de calidad.	44
Figura 2	Diseño de la investigación.	54
Figura 3	Métodos de muestreo.	55
Figura 4	Descripción porcentual de la variable clima organizacional.....	69
Figura 5	Descripción porcentual de la dimensión remuneración.	70
Figura 6	Descripción porcentual de la dimensión estructura.	71
Figura 7	Descripción porcentual de la dimensión comunicación.	72
Figura 8	Descripción porcentual de la dimensión motivación.	73
Figura 9	Descripción porcentual de la dimensión control.....	74
Figura 10	Descripción porcentual de la dimensión liderazgo.....	75
Figura 11	Descripción porcentual de la variable calidad de atención.	76
Figura 12	Descripción porcentual de la dimensión confiabilidad de servicios.....	77
Figura 13	Descripción porcentual de la dimensión capacidad de respuesta.	78
Figura 14	Descripción porcentual de la dimensión satisfacción.....	79
Figura 15	Descripción porcentual de la dimensión infraestructura física y comodidad.	80
Figura 16	Descripción porcentual de la dimensión seguridad.....	81
Figura 17	Descripción porcentual de la dimensión empatía.	82
Figura 18	Dispersión de la correlación entre las variables clima organizacional y calidad de atención.	85

INTRODUCCIÓN

El tema desarrollado en la presente investigación se titula “clima organizacional y calidad de atención al paciente de la Microred de salud César López Silva en el distrito de Villa El Salvador, 2016”. La situación problemática del estudio realizado es la falta de estímulos laborales, mejoras salariales, capacitación continua, promoción interna de puestos, liderazgo institucional, horarios productivos y flexibles, entre otros. Debido a que no existe sensibilidad institucional y se presentan barreras burocráticas, evitan que la institución tenga una visión clara y efectiva que se encuentre liderada por un buen profesional.

El problema general es ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la calidad de atención al paciente de la Microred de salud César López Silva en el distrito de Villa El Salvador, 2016? El objetivo de la investigación es determinar la relación entre el clima organizacional con la calidad de atención al paciente de la Microred de salud César López Silva en el distrito de Villa El Salvador, 2016.

Así mismo la hipótesis alterna es: Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de atención al paciente de la Microred de salud César López Silva en el distrito de Villa El Salvador, 2016. Para fines expositivos, la investigación realizada se ha estructurado en cinco capítulos que se detalla líneas abajo.

En el capítulo I, se desarrolla el planteamiento del problema de la investigación, el cual explica el motivo que me impulsó llevar a cabo la investigación, la cual comprende: situación problemática, formulación del problema, objetivos, justificación y las limitaciones del trabajo correspondiente.

El capítulo II, corresponde al marco teórico que abarca: antecedentes de estudios, bases teóricas y científicas y la definición conceptual de la terminología empleada.

El capítulo III, se dará a conocer el método que comprende: el tipo y diseño de la investigación, la población y muestra, las hipótesis, la operacionalización de las variables, el método, los instrumentos de la investigación, la descripción del procesamiento y análisis estadístico de los datos.

El capítulo IV, se presentan los resultados que comprenden: el procesamiento, análisis de datos y contrastes de las hipótesis.

En el capítulo V, se dará a notar la discusión, las conclusiones y recomendaciones.

Por último, se presenta las referencias bibliográficas empleadas que complementan la investigación, las cuales facilitaron el desarrollo de mi tesis, como también de datos y los anexos.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

Actualmente, el clima organizacional es un tema que captura la atención de muchas instituciones y diferentes personas, es por ello que a lo largo del tiempo el concepto de clima organizacional ha tomado gran relevancia en el entorno social debido a que este se relaciona en el ámbito laboral de forma interactiva entre el sujeto-organización y sujeto-sujeto.

Las investigaciones acerca del clima organizacional han ido evolucionando a lo largo del tiempo y otorgando una serie de nuevos conceptos. Fue Gellerman en 1960 uno de los primeros psicólogos que introdujo la definición del clima organizacional, este tema fue cautivando la atención a distintos autores, quienes también se animaron a investigarlo, y fue con el tiempo que tomó mayor valor en las organizaciones, convirtiéndose actualmente en uno de los factores más importantes en la organización, buscando mantener un buen clima organizacional, sólo de esta manera la institución podrá desarrollarse saludablemente, ejerciendo sus actividades de forma óptima.

Es por ello que hoy en día, en nuestro entorno global, son muchas las instituciones que se preocupan por mantener un clima organizacional equilibrado y estable, buscando que su capital humano se sienta realizado e identificado con la organización en la que labora, debido a que la forma en cómo se sientan y se comportan va a influenciar directamente en el trato que tengan con su entorno y la calidad de atención que ellos puedan brindar a las personas. Chiavenato (2011) refiere que:

El clima organizacional está íntimamente relacionado con la motivación de los miembros de la organización. Cuando la motivación entre los participantes es elevada, el clima organizacional tiende a ser elevado y a proporcionar relaciones de satisfacción, ánimo, interés y colaboración entre los participantes. Sin embargo, cuando la motivación entre los miembros es baja, ya sea por frustración o por barreras para la satisfacción de las necesidades individuales, el clima organizacional tiende a bajar. El clima organizacional bajo se caracteriza por estados de

desinterés, apatía, insatisfacción, agresividad o tumulto, situaciones en las que los miembros se enfrentan abiertamente contra la organización (como huelgas y grupos de activistas en favor de un movimiento), (pp. 347-364).

Tal y como lo describe Chiavenato, el clima organizacional va a estar relacionado directamente con la motivación de los trabajadores, si esta motivación es elevada o es baja va afectar de forma proporcional en el desenvolvimiento de la organización; un ejemplo muy claro que podemos observar de forma cotidiana, son las constantes huelgas que se realizan en cada organización, reclamando ciertos derechos de los trabajadores que no le son reconocidos, exigiendo un mejor trato y una mejor condición laboral . Sin embargo, mucho de estos reclamos realizado por parte de los trabajadores en las instituciones no son solucionadas de forma permanente, sólo de forma parcial ocasionando en el colaborador insatisfacción, frustración además de enojo; esto, como consecuencia, ocasiona un ambiente laboral bastante tenso y desequilibrado, lo cual se ve reflejado en el desempeño de cada colaborador, afectando directamente el trato y la calidad de atención que ellos puedan brindar a las personas.

Uno de los casos muy semejantes que podemos citar, referente a la investigación desarrollada en la presente tesis, es en el artículo de investigación titulado: Factores laborales psicosociales y calidad de vida laboral de los trabajadores de la Assbasalud e.s.e Manizales, investigación que se realizó en Latinoamérica en el país de Colombia, en donde Galeano y Cañón (2011) refieren:

Si un profesional de la salud no se siente bien en su trabajo con buenas condiciones laborales, clima organizacional, satisfacción y motivación, la atención que preste a sus pacientes pueda que no sean acordes para ofrecer un buen servicio que mejore la calidad de los mismos. Por lo tanto la calidad de vida del trabajo es esencial para la persona y para la organización. El estudio realizado con una muestra total de 89 trabajadores de la salud entre médicos, enfermeras, bacteriólogos, técnicos en atención pre-hospitalaria, auxiliar de enfermería y de laboratorio de Assbasalud Manizales, de los servicios de urgencias, de las

unidades intermedias de San Cayetano, La Enea y El Centro, durante el segundo semestre del 2010, permitió identificar que los trabajadores perciben bastante carga de trabajo, bastante apoyo directivo, mucha motivación intrínseca y un buen medio de calidad de vida, también se encontró que algunos trabajadores están insatisfechos en su estabilidad, en el empleo y con el salario que reciben.

Una investigación como esta aporta al estudio de la salud física y mental de los trabajadores, así como al campo laboral para prevenir factores de riesgo psicosocial, que afecten el adecuado funcionamiento del trabajador y la organización, además determina factores laborales, psicosociales que tienen relación con la calidad de vida laboral (p.114).

Según la investigación realizada en ése hospital de Colombia sobre el clima laboral, podemos observar cómo se va ir relacionando los factores laborales psicosociales y el gran impacto que tienen sobre la organización, especialmente si ésta se trata de instituciones relacionadas a la salud, ya que se atienden a personas que necesitan un servicio de calidad en la atención de los pacientes. Una vez más esto demuestra la gran importancia de mantener a todos los colaboradores motivados y equilibrados emocionalmente.

En caso del Perú, la importancia que tiene mantener un clima laboral estable y armónico en los hospitales es un tema bastante controversial, debido a que los directivos de cada hospital solo se centran en cumplir con los procesos de su gestión sin considerar que los colaboradores ya no son más que simples empleados que sólo deben acatar órdenes y aceptar cualquier mandato que le son impuesto contra su voluntad, desarrollando entre ellos un gran malestar e insatisfacción con la labor que realizan debido a que se sienten obligados a realizar sus actividades sólo por necesidad económica, sin embargo muchos de estos dirigentes dicen valorar al recurso humano considerándolo en la práctica como un objeto mas no como un ser humano con sentimiento y necesidades. Esto provoca muchas veces que los colaboradores de los hospitales desahoguen su malestar con los pacientes, atendiéndolos apresuradamente y de mala gana,

haciéndolos sentir frustrados, enojados e insatisfechos como ellos mismos se sienten, formándose de esta manera una cadena de procesos desfavorables para la institución. Hoy en día esta problemática se ha tornado muy importante debido a que está afectando a muchos hospitales privados y del estado, esto es por la carencia de un clima organizacional saludable y como consecuencia hay una reducción en la calidad de atención.

Un caso muy cercano que podemos observar de la problemática en la Microred de salud César López Silva ubicado en el distrito de Villa El Salvador, el cual tiene alrededor de 60 colaboradores entre médicos, enfermeras, técnicos auxiliares, etcétera. Si bien, esta institución es prestadora de servicios de salud, el cual garantiza un control total de la calidad en la prestación de servicios, en teoría debería contar con un grupo de colaboradores competentes, motivados y con la mejor predisposición de prestar un buen servicio a los pacientes. Sin embargo la realidad es totalmente distinta, debido a que los colaboradores se sienten totalmente desmotivados, ya que no están conformes con la remuneración otorgada, no hay capacitaciones al personal, no están a gusto con el área de servicios asignado, no tienen las herramientas necesarias para desarrollar sus actividades, la falta de tecnología produce un retraso en el avance de las tareas, la gran demanda de pacientes en hora punta no puede ser cubierta debido a la escases del personal, lo que ocasiona que el personal realice turno doble y haya grandes demoras en la atención del paciente.

Toda esta tensión ha ocasionado que los colaboradores se encuentren bajo un clima laboral regular y trabajen bajo estrés. Sin embargo, la gerencia del hospital no se encuentra capacitada para manejar este tipo de inconvenientes, por lo cual hay una gran ausencia del control institucional, esto ocasiona que la escasa conexión entre los colaboradores y los objetivos de la organización repercuta en la prestación de servicios de salud de calidad.

Problema general

¿De qué manera se relaciona el clima organizacional y la calidad de atención al paciente de la Microred de salud César López Silva ubicado en el distrito de Villa El Salvador, 2016?

Problemas específicos

¿De qué manera se relaciona la variable calidad de atención con la dimensión remuneración en la Microred de salud César López Silva ubicado en el distrito de Villa El Salvador, 2016?

¿De qué manera se relaciona la variable calidad de atención con la dimensión estructura en la Microred de salud César López Silva ubicado en el distrito de Villa El Salvador, 2016?

¿De qué manera se relaciona la variable calidad de atención con la dimensión comunicación en la Microred de salud César López Silva ubicado en el distrito de Villa El Salvador, 2016?

¿De qué manera se relaciona la variable calidad de atención con la dimensión motivación en la Microred de salud César López Silva ubicado en el distrito de Villa El Salvador, 2016?

¿De qué manera se relaciona la variable calidad de atención con la dimensión de control en la Microred de salud César López Silva ubicado en el distrito de Villa El Salvador, 2016?

¿De qué manera se relaciona la variable calidad de atención con la dimensión liderazgo en la Microred de salud César López Silva ubicado en el distrito de Villa El Salvador, 2016?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

Justificación teórica

Es necesario mejorar e innovar todos los aspectos relacionados al clima organizacional y la calidad de atención, siendo el resultado en beneficio al colaborador y a los usuarios que asisten a la Microred de salud César López Silva. Chiavenato (2011): refirió que “el clima organizacional se encuentra íntimamente relacionado con la motivación de los colaboradores dentro de la organización. Cuando la motivación entre los colaboradores es elevada, el clima organizacional tiende a ser elevado proporcionando relaciones de satisfacción” (p.347).

Es por ello que mantener un clima organizacional saludable y equilibrado tendrá como resultado una mejora en la atención de calidad a favor de los pacientes.

Justificación práctica

La presente investigación tendrá impacto a nivel práctico, ya que permitirá conocer si existe una relación significativa entre las variables clima organizacional y calidad de atención al paciente en la Microred de salud César López Silva ubicado en el distrito de Villa El Salvador, 2016. Si existe una relación significativa entre ambas variables, se requerirá tener herramientas de gestión modernas y actualizadas para el mejor cumplimiento de las metas estratégicas del hospital, por ello establecer los protocolos que tienen como finalidad: oportunidad, capacidad, eficiencia y satisfacción de ambos involucrados en el tema de la atención de salud para tener una sociedad sana.

En este caso sería importante partir por capacitar a los colaboradores actuales, generando nuevos conceptos, innovando la capacidad de toma de decisiones en el mejor manejo de la calidad de atención y estableciendo un clima organizacional que tenga como fin beneficiar a todos los pacientes que se atienden en el hospital.

Justificación metodológica

Para el logro de los objetivos de la investigación se aplicaron técnicas e instrumentos que contribuyeron a conocer la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de atención en la Microred de salud César López Silva ubicado en el distrito de Villa El Salvador, 2016 además se pudo mostrar la percepción de los colaboradores respecto a las variables e indicadores en estudio.

1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos

General

Determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de atención al paciente en la Microred de salud César López Silva ubicado en el distrito de Villa El Salvador, 2016.

Específicos

- Identificar de qué manera se relaciona la variable calidad de atención con la dimensión remuneración en la Microred de salud César López Silva ubicado en el distrito de Villa El Salvador, 2016.

- Determinar cómo relaciona la variable calidad de atención con la dimensión estructura en la Microred de salud César López Silva ubicado en el distrito de Villa El Salvador, 2016.

- Conocer de qué manera se relaciona la variable calidad de atención con la dimensión comunicación en la Microred de salud César López Silva ubicado en el distrito de Villa El Salvador, 2016.

- Conocer cómo relaciona la variable calidad de atención con la dimensión motivación en la Microred de salud César López Silva ubicado en el distrito de Villa El Salvador, 2016.

- Determinar de qué manera se relaciona la variable calidad de atención con la dimensión de control en la Microred de salud César López Silva ubicado en el distrito de Villa El Salvador, 2016.
- Determinar de qué manera se relaciona la variable calidad de atención con la dimensión liderazgo en la Microred de salud César López Silva ubicado en el distrito de Villa El Salvador, 2016.

1.4. Limitaciones de la investigación

Limitaciones bibliográficas

A pesar que se logró encontrar investigaciones que analizaran simultáneamente las dos variables: clima organizacional y calidad de atención, muchas de estas investigaciones encontradas no eran recientes y tenían un enfoque más empresarial que de salud ocupacional, lo cual dificultó la recolección de información de acuerdo al enfoque abordado en la presente investigación; por ende los resultados del estudio sólo podrán ser aplicados en los servicios que tengan similares características a la Microred de salud César López Silva, población de estudio, ubicado en el distrito de Villa El Salvador.

Limitación teórica

Se encontró ausencia moderada de antecedentes de investigación relacionada con la temática presentada.

Limitación institucional

Las limitaciones institucionales presentadas durante la investigación fueron principalmente la falta de colaboración del personal durante la aplicación de las encuestas en algunos servicios, así mismo los diversos problemas laborales no solucionados implica el accionar un poco reacio de los diversos trabajadores encuestados.

Limitación temporal

El presente estudio se realizó en un hospital cuya atención se da las veinticuatro horas del día y todos los días del año, incluyendo fines de semana y feriados, esto dificultó que se pueda encuestar a todo el personal en una sola semana.

Limitación económica

No hubo limitación económica.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

2.1.1. Internacional

Pereira (2014) en su tesis descriptiva titulada “Clima laboral y servicio al cliente”, investigación realizada en hospitales de la ciudad de Quetzaltenango, donde se incluía a 30 personas que eran parte del personal de las áreas de enfermería, laboratorio y otras de servicio como recepción, cocina, conserjería y lavandería, tanto hombre como mujeres desde los 24 a los 61 años de diferentes etnias y creencias religiosas, tuvo como objetivo el mostrar que el clima laboral tiene incidencia en el servicio al cliente, en este caso los pacientes ya que se trataban de hospitales privados en la zona de la mencionada ciudad, en donde encontraron los siguientes resultados: De la muestra extraída el 80% opina que cuando las labores se realizan correctamente se reciben recompensas en forma de felicitaciones o permisos cuando lo necesitan, sin embargo el otro 20% opina que no existe recompensa de ningún tipo cuando se realiza un buen trabajo, además afirman que no existen los incentivos y el buen trabajo no es tomado en cuenta. Continuando con los resultados, se observa que el 54% de los encuestados cree que sí existe armonía entre el personal, producto del trabajo en equipo y la convivencia laboral, lo cual contrasta con el 43% que afirma que existe egoísmo en el centro. Respecto a la libertad de poder hablar con los jefes acerca de quejas o insatisfacción, el 77% afirma que existe la suficiente confianza para conversar de esos temas con los jefes, mientras que el 17% no percibe lo mismo debido al temor a las malas interpretaciones. Esto permitió concluir que existe incidencia del clima laboral en el servicio al cliente pues en el hospital los trabajadores realizan sus labores con armonía y respeto. En el hospital objeto de investigación tanto la remuneración, la experiencia, armonía, comunicación, colaboración, seguridad e higiene fueron los factores determinantes que afectan de manera positiva.

Figuroa (2013) en su tesis "Clima organizacional y síndrome de Burnout en personal de salud de segundo nivel de atención médica" desarrollada en Querétaro, México, evaluó las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización o deshumanización y falta de realización personal, para poder determinar la prevalencia e intensidad del Síndrome de Burnout y cómo esta tiene relación con el clima organizacional del personal médico y de enfermería. La población del estudio fue de 52 médicos y 140 enfermeras de segundo nivel de atención médica en un trasversal y analítico en el cual en el grupo de enfermeras el 89.9% eran mujeres y el 10.1% eran hombres, en un 40% tenían el rango de edad entre 40 y 44 años y el 54.7% casadas(os), además el promedio de hijos era de dos, un tercio del grupo tiene especialidad, el 13.1% más de un empleo y por último el 88.1% realiza labores domésticas. En el grupo de médicos las mujeres eran el 46.6%, en un 42% tenían el rango de edad entre 40 y 44 años, el 74% eran casados, dos hijos promedio, el 100% contaba con especialidad y el 76.9% realizan labores domésticas. La prevalencia de Burnout se dividió en 23.2% de alta, el 13.3% en media y el 63.5% en baja. La percepción del clima organizacional fue negativa en un 35.7%. El modelo de regresión logística evidencia la relación entre Burnout y falta de cohesión ($p \geq 0.05$), por ello se concluye que las acciones de prevención y disminución de riesgo se han de centrar en el cambio de cultura organizacional, con énfasis en el trabajo en equipo y mejoras ergonómicas en la calidad de vida laboral.

Adauta (2012) en su artículo "Clima organizacional y satisfacción laboral" desarrollada en Tlalnepantla de Baz, México, realiza un estudio con el personal del Hospital General Regional 72 donde incluye a los administrativos, enfermeras y médicos, además del personal de servicios básicos de todos los turnos de esta forma abarca a todo el personal del centro en su estudio observacional, trasversal, descriptivo y analítico que buscaba una correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud. La muestra en este estudio se dio en una población de 230 personas con un promedio de edad de 35 años y de las cuales el 58.3% eran mujeres y el 41.7% restante eran hombres. La evaluación se

hizo con la escala mixta Likert-Thurstone y el análisis estadístico con coeficiente de correlación de Pearson y t de Student y Anova. En el cual se encontró los siguientes resultados: Se obtuvo un puntaje promedio de 56.4 en la satisfacción laboral. En el caso del clima organizacional el puntaje promedio fue de 143.8, además ambos obtuvieron alta correlación positiva ($r = 0.83$, $p < 0.001$), por lo que podemos concluir que la satisfacción laboral y el clima organizacional tienen una relación directa. Cuando se trata de analizar respecto a la jornada laboral, resulta que la satisfacción laboral es superior en empleados de jornada acumulada, le siguen los empleados de turnos matutinos y vespertinos, en contraste con los empleados del turno nocturno, quienes mostraron la menor satisfacción laboral ($p < 0.002$). Es válido agregar que el nivel de satisfacción laboral no tiene una correlación significativa con la antigüedad institucional ($p = 0.13$) y hospitalaria ($p = 0.15$), por lo tanto podemos afirmar que el tiempo que algún empleado lleva laborando no es un gran influenciador en el nivel de satisfacción laboral. Ante las evidencias se tiene que destacar que los trabajadores de las instituciones de salud son pieza clave para el desarrollo del propio sistema de salud, por ello es vital mantener un buen clima organizacional que permita aumentar el rendimiento personal y colectivo dentro de la institución para brindar un servicio de calidad.

Solís y Miranda (2009) en "Impacto sobre la calidad de la atención médica", artículo realizado en el centro médico Nacional 20 de Noviembre, en Morelos, México, tuvo como objetivo central la evaluación de la calidad de la atención, respecto a la rapidez y eficiencia en la atención a todos los pacientes del centro, con la integración de un sistema de envíos. En este se halló los siguientes resultados: De las 120 enfermeras encuestadas, el 90% considera que el sistema de envíos era muy favorable para los pacientes pues pueden usar más tiempo en la atención en lugar de hacer la tarea de mensajería, el 95% indica que el sistema de envíos era tan eficiente que permitía el ahorro de tiempo a todo el personal, incluso un 95% de las enfermeras consideran que el uso del sistema de envíos puede evitar enfermedades laborales, además existen comentarios acerca del sistema de

envíos que indica que el transporte de muestras de laboratorio a través del sistema de envíos por sistema neumático puede contribuir a la disminución de riesgos de infecciones, estas dos últimas aseveraciones no se han podido confirmar. En vista de los resultados, es evidente que la buena aceptación de este equipo de envíos por parte de las enfermeras y por consecuencia este tuvo un impacto positivo en la calidad de la atención médica, además del ahorro de tiempo para el personal (pp.1-4).

Morales y Carvajal (2008) en su artículo titulado “Percepción de la calidad de atención por el usuario de consulta externa del centro de salud Villa Candelaria” ejecutada en el centro de salud del mismo nombre, en la ciudad de Cochabamba - Bolivia, tuvo como objetivo evaluar la percepción de los usuarios del centro de salud mediante un estudio transversal, descriptivo y cuantitativo, realizado a 100 usuarios de consulta externa en los meses de octubre a diciembre del 2007. Las dimensiones analizadas son la accesibilidad (medido en los tiempos de espera), estructura (considerando las comodidades), proceso (relaciones interpersonales de los usuarios con el personal) y resultado de la atención médica (la satisfacción por el servicio recibido). En el cual se encontró el siguiente resultado: Los pacientes de consulta externa perciben que la calidad de atención es buena, sin embargo para ser atendidos por el personal médico el tiempo de espera fue el más prolongado, donde el 32% de los encuestados esperó entre 15 y 30 minutos, el 32% siguiente esperó por 30 minutos y el 44% esperó de 1 a 2 horas, esto hace que el tiempo de espera refleje la eficiencia y organización del sistema. Por otro lado, 68% de los encuestados considera que el personal de atención muestra interés por brindar un servicio de calidad y el 73% están satisfechos con el trato recibido, contrariamente al 27% que no lo está. Es por ello que la percepción de los usuarios acerca de la calidad de la atención tiene relación con los tiempos de espera, las comodidades, las relaciones interpersonales, la accesibilidad y el costo. En otros datos obtenidos se muestran que las fortalezas del centro de salud son la accesibilidad geográfica al centro (58%), accesibilidad económica (53%) y la calidad de atención brindada por los médicos (47%), mientras que las debilidades

encontradas son los prolongados tiempos de espera (64%), la incomodidad de la sala de espera (58%), el maltrato en enfermería (30%), así mismo con el área de fichaje (51%) y la falta de personal.

2.1.2. Nacional

Elgegren (2015) en su artículo titulado “Fortalecimiento del clima organizacional en establecimientos de salud”, realizó una investigación de tipo experimental, diseño pretest, posttest un solo grupo, acerca del clima organizacional en centros de salud del Ministerio de Salud, la población del estudio fue de 502 trabajadores entre los 22 y 69 años. El cuestionario de 34 enunciados se divide en 28 que miden las 11 dimensiones del clima organizacional y los otros seis que corresponden a la escala de Veracidad. En la investigación realizada los resultados se clasificaron como: No saludable, por mejorar y saludable. En los resultados la cultura organizacional obtuvo una puntuación promediada de 22.38 puntos, el diseño organizacional 24.05 puntos y potencial humano 24.79 puntos, estas tres variables fueron clasificadas dentro del rango por mejorar. Se debe mencionar además la carencia de un sistema de recompensa e incentivos adecuados ya que sólo beneficia al personal nombrado, lo cual no sorprende debido a los problemas de presupuesto y el poco protagonismo en la toma de decisiones y a la ausencia de liderazgo. Finalmente de todo esto se puede concluir que el personal de los hospitales no se siente identificados con su institución, aduciendo que esperan un cambio en la estructura orgánica y funcional. Esperando además que se pueda implementar un régimen de reconocimiento e incentivos a todo colaborador que se desempeñe adecuadamente en su centro hospitalario.

Castro y Espinoza (2015) en su tesis titulada “Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de las enfermeras del Centro de Salud de La Libertad – Huancayo” realizó con el objetivo de determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras del centro de salud La Libertad – Huancayo. El estudio es de tipo descriptivo, se trabajó con una muestra de 25 enfermeras, utilizando el método inductivo

- deductivo y método estadístico, se aplicó una encuesta de cinco ítems para los datos generales de las enfermeras, utilizando una escala dicotómica de 21 ítems para evaluar el clima organizacional y una escala de Likert de 33 ítems para evaluar la satisfacción laboral de las enfermeras. Concluyendo que existe una relación significativa directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras del centro de salud La Libertad - Huancayo, por lo cual el clima organizacional en las enfermeras del centro de Salud La Libertad es inadecuado en un 72% y el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras se encuentra en un 80% de insatisfacción.

Alvarez y Cahuana (2015) en su tesis titulada “Clima organizacional y calidad de atención en el centro de salud Ascensión Huancavelica – Perú”, tuvieron como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de atención en el centro de salud Ascensión Huancavelica. Realizó un estudio de tipo correlacional con un diseño no experimental; la muestra estuvo conformada por un total de 40 personas entre trabajadores y usuarios del centro de salud. La evaluación se realizó a través de un cuestionario y para el análisis estadístico se utilizó la prueba no paramétrica Chi cuadrado a 95% de confianza estadística. Siendo los resultados en el clima organizacional y la calidad en un 56% calificándola como regular y un 0% fue calificado como deficiente en el centro de salud de Ascensión Huancavelica. Por lo que infiere que existe suficiente evidencia estadística para decir que existe relación entre el clima organizacional y la calidad de atención en el centro de salud Ascensión. Finalmente se concluye que se requieren personas con actitudes y aptitudes suficientes en el manejo de los establecimientos hospitalarios, además del reforzamiento de las actividades dentro del clima laboral pues estas ayudan a que los empleados participen en la calidad de salud al aumentar su desempeño en sus labores y se mantengan identificados con los objetivos planteados por la institución.

Alarcón y Sinarahua (2015) en su tesis “Satisfacción laboral del personal de enfermería y su relación con la calidad del cuidado al usuario en el servicio de medicina en los hospitales II-2 Ministerio de salud del Perú (Minsa) y Essalud-Tarapoto”, realizó una investigación cuantitativa, descriptiva,

comparativa de corte transversal, cuyo objetivo era determinar la relación entre satisfacción laboral del personal de enfermería y calidad del cuidado al usuario en el servicio de medicina. La muestra estuvo representado por 13 enfermeras, siete enfermeras del hospital de Minsa, seis enfermeras del hospital de Essalud y 158 usuarios en el servicio de medicina, siendo 84 usuarios del hospital de Minsa y 74 del hospital de Essalud. Se utilizó dos cuestionarios, el primero para medir la satisfacción laboral del personal de enfermería y el segundo para medir la calidad del cuidado al usuario en el servicio de medicina. Aplicados a través de la técnica de encuesta. Entre sus conclusiones se obtuvo que en el hospital de Essalud; el 83,5% de las enfermeras presentó satisfacción laboral media, seguido de 16,7% en nivel bajo. Con respecto al hospital de Minsa, el 57,1% presentó satisfacción laboral media, seguido del 28,6% en nivel bajo, por tal se promedia en el hospital de Essalud satisfacción laboral media con tendencia a baja en mayores porcentajes a comparación del hospital de Minsa. Con respecto a la calidad de cuidados al usuario; el 67,6% de usuarios de Essalud manifestaron calidad del cuidado media. En el hospital de Minsa 63,1% manifestaron calidad del cuidado media. Los resultados de Chi cuadrado arrojan un nivel de significancia de $p > 0.05$, indicando que no existe relación entre ambas variables, ya que son variables totalmente independientes.

Julia del Río, Munares y Montalvo (2013) en el artículo “Clima organizacional en trabajadores del hospital General de Ica, Perú”, investigación descriptiva transversal, tuvieron como objetivo identificar cómo los trabajadores de un hospital en Ica percibían el clima organizacional. En su estudio incluyó siete grupos ocupacionales de un total de 178 trabajadores del hospital, divididos en un muestreo aleatorio proporcional a los grupos mencionados, a estos trabajadores se le aplicó un cuestionario con 55 preguntas con el fin de valorar el potencial humano. Los resultados del clima se agruparon por puntuación, considerando como clima no saludable cuando el puntaje era de 55 a 128, clima por mejorar de 129 a 202, y clima saludable de 203 a 275. En los resultados obtenidos el clima organizacional, desde la perspectiva de los trabajadores, tuvo un puntaje promedio de 164 la que la ubica como un clima por mejorar, además el 12.9% de trabajadores percibió un clima

saludable. Otros resultados, de las 11 dimensiones estudiadas, mostraron que en general el clima que se percibió fue por mejorar, excepto en la dimensión identidad que fue calificada como un clima saludable, en contraste la identidad tuvo un clima por mejorar en el grupo de enfermeras, técnicos, otros profesionales y artesanos. La interpretación del estudio es que ha de ser necesario mejorar el clima organizacional en el hospital aplicando mejoras en el entorno organizacional.

2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

La teoría del comportamiento organizacional nos muestra que para el óptimo desempeño de las personas dentro de una organización no basta con conocer las relaciones entre los miembros de esta, sino que además es importante conocer cómo la organización cubre las necesidades de sus colaboradores, gracias a esto podemos centrar la investigación de la presente tesis en el clima organizacional presente en la Microred de salud César López Silva ubicado en el distrito de Villa El Salvador.

2.2.1. Bases teóricas de la variable 01: Clima organizacional

2.2.1.1. Definición de la variable Clima organizacional

Brunet (1987) refirió que:

El clima organizacional, como concepto, se centra en la organización de la percepción. Las personas comprenden lo que los rodea basándose en criterios percibidos e inferidos, así el comportamiento de un empleado se influencia por cómo este percibe el medio de trabajo y su entorno. (p.13).

Pintado (2014) definió que:

El clima organizacional es la percepción directa o indirecta que tienen los empleados respecto del conjunto de características, condiciones y propiedades del entorno laboral (estructura, métodos, procesos, recursos, cultura, etc.) que son interpretados y analizados traduciéndose en determinados comportamientos

que tienen consecuencias sobre la organización, condicionan los niveles de motivación y rendimiento productivo laboral y las relaciones interpersonales. (p.261).

Por último, Chiavenato (2009) refirió que:

El clima organizacional es la calidad o la suma de características ambientales percibidas o experimentadas por los miembros de la organización e influye poderosamente en su comportamiento. El concepto de clima organizacional abarca una amplia gama de factores ambientales que influyen en la motivación. (p.261).

Las definiciones mencionadas, en conjunto, permiten afirmar que el clima organizacional es la percepción que tiene el colaborador de su ambiente laboral, el cual influye en su comportamiento, lo que hace necesario para su estudio, la consideración de componentes físicos y humanos, donde prima la percepción del individuo dentro de su contexto organizacional.

2.2.1.2. Importancia de la variable clima organizacional

El clima organizacional, llamado también entorno laboral, es un tema de esencial importancia para todas las organizaciones competitivas que buscan constantemente lograr una mayor productividad en sus colaboradores y ofreciendo un servicio de calidad, por medio de estrategias internas. El realizar un análisis del clima organizacional nos permite identificar aspectos claves que puedan estar impactando de manera significativa el ambiente laboral de la organización.

Pintado (2014) refirió al clima:

Como importante para el desarrollo de una organización, en su evaluación y adaptación al medio exterior. Por ello es esencial que la gerencia actúe proactivamente con el fin de analizar y diagnosticar el clima organizacional debido a que podrá:

Evaluar las fuentes del conflicto, de estrés o de insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización además de iniciar y sostener un cambio que indique a la gerencia los elementos específicos sobre los cuales intervenir. Siguiendo con el desarrollo de su organización y previniendo los problemas que pudieran surgir, además de reevaluar el fortalecimiento, desarrollo de la cultura corporativa y el desarrollo organizacional (DO). (p.315).

Finalmente, Brunet (1987) refirió:

El entorno laboral refleja los valores, las actitudes y las creencias de los miembros, por ello es importante que el administrador sea capaz de analizar y diagnosticar el clima de su organización. Con esa capacidad el administrador puede evaluar las fuentes de conflicto, de estrés o de insatisfacción de los miembros de una organización y al identificar estas puede dirigir sus intervenciones con el fin de iniciar y sostener un cambio en algunos elementos y continuar con el desarrollo de su organización previniendo problemas que puedan surgir. (p.20).

2.2.1.3. Características de la variable clima organizacional

El clima organizacional es el entorno donde las personas interactúan entre sí. Una de las principales características del clima organizacional es que muchas veces va ejercer cierta influencia en la conducta de las personas a través de una serie de agentes externos logrando determinar los comportamientos organizacionales.

Pintado (2014) refirió que:

El clima organizacional está enfocado en la comprensión de las variables ambientales internas que afectan el comportamiento de los individuos de la organización y estas se van a caracterizar de la siguiente forma:

Variables de ambiente físico

Espacio físico, condiciones de ruido, calor, contaminación, instalaciones, maquinas, materiales, medios, etc.

Variables estructurales

Tamaño de la organización, estructura formal estilo de dirección, etc.

Variables del ambiente social

Compañerismo, conflicto interpersonal o entre departamentos, comunicaciones, etc.

Variables personales

Aptitudes, actitudes, motivaciones, expectativas, etc.

Variables propias del comportamiento organizacional

Productividad, ausentismo, rotación, satisfacción laboral, estrés, etc. (p.316).

Como podemos observar, según lo propuesto anteriormente, el clima organizacional es un componente multidimensional debido a que dentro de una organización también se puede descomponer en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, actitudes, productividad, etc.

El Ministerio de salud del Perú (Minsa, 2009) describió:

Las características que definen el clima son aspectos que guardan relación con el ambiente de la organización en que se desempeñan sus miembros y se distinguen por lo siguiente:

Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales.

Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la organización.

Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización.

Es afectado por diferentes variables estructurales (estilo de dirección, políticas y planes de gestión). (p.17).

De acuerdo a las características mencionadas anteriormente, debemos de tener en cuenta que el clima organizacional muchas veces se va encontrar compuesto de sub climas, en otros términos, de microclimas.

2.2.1.4. Teoría de la variable clima organizacional

La definición del clima organizacional es un tema que se fue desarrollando desde los años sesenta y con el paso de los años el concepto fue evolucionando aún más y tomando más valor entre las organizaciones, a partir de ello nacieron una serie de teorías sobre el clima organizacional.

Likert (1961, citado por Brunet, 1987) establece que:

El comportamiento que asuman los colaboradores en una organización depende del comportamiento administrativo y las condiciones que los mismos perciben, así se afirma que la reacción es determinada por la percepción.

Es por ello que en su teoría de los sistemas permiten determinar dos grandes tipos de clima organizacional (o de sistemas) y a su vez cada uno de estos grandes tipos cuenta con dos subdivisiones:

Clima de tipo autoritario: Sistema I - Autoritarismo explotador

El tipo de clima en el cual la dirección no muestra confianza hacia los miembros de la organización, pues la mayoría de decisiones y objetivos se deciden jerárquicamente desde la cima de la organización y se distribuye jerárquicamente de forma puramente descendente. Así mismo los empleados trabajan en un ambiente de miedo, castigos y amenazas, donde las recompensas son ocasionales y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad. Este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio, además la comunicación de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de directrices y de instrucciones específicas.

Clima de tipo autoritario: Sistema II – Autoritarismo paternalista

En este clima la dirección de la organización muestra una confianza condescendiente con sus empleados. La mayoría de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Las recompensas y los castigos son los métodos utilizados para motivar a los trabajadores. Bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados, a pesar de ello los empleados tienen la impresión de trabajar en un ambiente estable y estructurado.

Clima de tipo participativo: Sistema III – Consultivo

En este tipo de clima la dirección tiene confianza en sus empleados. La política, decisiones y objetivos se toman en la cima pero se permite a los empleados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente. Las recompensas, los castigos ocasionales y cualquier implicación se utilizan como motivación a los

trabajadores, además se trata de satisfacer las necesidades de prestigio y de estima. Este tipo de clima presenta un ambiente bastante dinámico en el que la administración se da bajo la forma de objetivos por alcanzar.

Clima de tipo participativo: Sistema IV – Participación en grupo

En este tipo de clima la dirección confía en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados en todos los niveles. La comunicación es completa: ascendente, descendente y lateral. Los empleados están motivados por la participación, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos. La relación entre superiores y subordinados es de amistad y confianza, donde toda la organización forma un equipo para alcanzar los fines y los objetivos que se establecen bajo planeación estratégica. (pp. 28-36).

Las tablas uno, dos, tres y cuatro muestran detalladamente las características de cada uno de los tipos de climas mencionados:

Tabla 1
Autoritarismo explotador

Sistema I: Autoritarismo explotador	
<p>Métodos de mando Estrictamente autocrático sin ninguna relación de confianza superiores/subordinados.</p>	<p>Objetivos de resultados y formación Investigación de los objetivos a nivel medio y pocas posibilidades de formación.</p>
<p>Fuerzas motivacionales: Miedo, temor, dinero y estatus, se ignoran los otros motivos. Las actitudes son hostiles y se considera a los empleados como esclavos. Prevalece la desconfianza y casi no hay sentimiento de responsabilidad más que en los superiores de la jerarquía. Hay una insatisfacción fuertemente sentida por los empleados frente a su tarea, sus semejantes, el administrador y la organización completa.</p> <p>Proceso de influencia No existe el trabajo en equipo y hay poca influencia mutua. No existe más que una influencia descendente, moderada generalmente subestimada.</p> <p>Proceso de establecimiento de objetivos Éstos no son más que órdenes. Parece que se aceptan pero generalmente surge una resistencia intrínseca.</p>	<p>Modos de comunicación Hay poca comunicación ascendente, lateral o descendente, y generalmente es percibida con desconfianza por parte de los empleados puesto que la distorsión caracteriza generalmente esta comunicación.</p> <p>Proceso de toma de decisiones Las decisiones se toman en la cumbre, basadas en la información parcial inadecuada. Estas decisiones son poco motivantes y las toma generalmente un solo hombre.</p> <p>Proceso de control El control no se efectúa más que en la cumbre. Los elementos son muchas veces falsos o inadecuados. Existe una organización informal y busca reducir el control formal.</p>

Fuente: Brunet (1987). Publicado en su libro: El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias.

Tabla 2
Autoritarismo paternalista

Sistema II: Autoritarismo paternalista

<p>Métodos de mando De naturaleza autoritaria con un poco de relación de confianza entre los superiores y los subordinados.</p>	<p>Objetivos de resultados y formación Investigación de objetivos elevados con pocas posibilidades de formación.</p>
<p>Fuerzas motivacionales: Los motivos se basan en las necesidades de dinero, del ego, del estatus, del poder y algunas veces de miedo. Las actitudes son frecuentemente hostiles pero algunas veces favorables hacia la organización. La dirección tiene una confianza condescendiente hacia sus empleados, como la de un amo hacia su siervo. Los empleados no se sienten responsables del logro de los objetivos. Se encuentra insatisfacción y rara vez satisfacción en el trabajo, con sus semejantes, con el administrador y la organización.</p> <p>Proceso de influencia Existe poco trabajo en equipo y poca influencia ascendente salvo a través de medios informales. En cuanto a la influencia descendente, ésta es sobre todo mediana.</p> <p>Proceso de establecimiento de objetivos Se reconocen órdenes con ciertos posibles comentarios. Hay una aceptación abierta de los objetivos pero con una resistencia clandestina.</p>	<p>Modos de comunicación Hay poca comunicación ascendente, descendente y lateral. Las interacciones entre superiores y subordinados se establecen con condescendencia por parte de los superiores y con precaución por parte de los subordinados.</p> <p>Proceso de toma de decisiones Las políticas se deciden en la cumbre pero algunas decisiones con respecto a su aplicación se hacen en los niveles más inferiores, basadas sobre información adecuada y justa. Las decisiones se toman sobre una base individual, desalentando el trabajo en equipo</p> <p>Proceso de control El control se efectúa en la cumbre. Los elementos son generalmente incompletos e inadecuados. Algunas veces se desarrolla una organización informal pero ésta puede apoyar parcialmente o resistirse a los fines de la organización.</p>

Fuente: Brunet (1987). Publicado en su libro: El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias.

Tabla 3
Consultivo

Sistema III: Consultivo	
<p>Métodos de mando formación Consulta entre superiores/subordinados con una relación de confianza bastante elevada.</p>	<p>Objetivos de resultados y formación Investigación de objetivos elevados con pocas posibilidades de formación.</p>
<p>Fuerzas motivacionales: Las recompensas, los castigos ocasionales y cualquier implicación se utilizan para motivar a los empleados. Las actitudes son generalmente favorables y la mayor parte de los empleados se sienten responsables de lo que hacen. Se observa una satisfacción mediana en el trabajo, con los semejantes, el administrador y la organización.</p> <p>Proceso de influencia Existe una cantidad moderada de interacciones del tipo superior/subordinado, muchas veces con un nivel de confianza bastante elevado.</p> <p>Proceso de establecimiento de objetivos Los objetivos están determinados por las órdenes establecidas después de la discusión con los subordinados. Se observa una aceptación abierta pero algunas veces hay resistencias.</p>	<p>Modos de comunicación La comunicación es de tipo descendente con frecuente comunicación ascendente y lateral. Puede darse un poco de distorsión y de filtración.</p> <p>Proceso de toma de decisiones Las políticas y las decisiones generalmente se toman en la cumbre pero se permite a los subordinados tomar decisiones más específicas en los niveles inferiores.</p> <p>Proceso de control Los aspectos importantes de los procesos de control se delegan de arriba hacia abajo con un sentimiento de responsabilidad en los niveles superiores e inferiores. Se puede desarrollar una organización informal, pero ésta puede negarse o resistirse parcialmente a los fines de la organización.</p>

Fuente: Brunet (1987). Publicado en su libro: El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias.

Tabla 4
Participación de grupo

Sistema IV: Participación de grupo	
<p>Métodos de mando formación Delegación de responsabilidades con una relación de confianza sumamente grande entre superiores y subordinados.</p>	<p>Objetivos de resultados y formación Investigación de objetivos extremadamente elevada y posibilidades de formación excelentes.</p>
<p>Fuerzas motivacionales: La dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos.</p> <p>Proceso de influencia Los empleados trabajan en equipo con la dirección y tienen bastante influencia.</p> <p>Proceso de establecimiento de objetivos Los objetivos se establecen mediante la participación del grupo salvo en casos de urgencias. Hay plena aceptación de los objetivos por parte de todos los empleados.</p>	<p>Modos de comunicación La comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral. No se observa ninguna filtración o distorsión.</p> <p>Proceso de toma de decisiones El proceso de toma de decisiones está diseminado en toda la organización, bien integrado en todos los niveles.</p> <p>Proceso de control Existen muchas responsabilidades implicadas a nivel del control con una fuerte implicación de los niveles inferiores.</p>

Fuente: Brunet (1987). Publicado en su libro: El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias.

De acuerdo a lo descrito líneas arriba, Chiavenato (2009) describió en su libro Comportamiento organizacional el uso de la teoría de la motivación para tener un clima organizacional saludable y equilibrado.

Las teorías de la motivación, las cuales ofrecen numerosas oportunidades para que las organizaciones mejoren el ánimo y el clima de trabajo. Como ejemplo se analiza cuatro elementos observados en las organizaciones:

Las recompensas monetarias

El dinero motiva el desempeño si la persona cree que el dinero cubrirá sus necesidades y que obtenerlo exige algún esfuerzo de su parte. Lawler comprobó que el dinero es un excelente

motivador de las personas porque puede funcionar como refuerzo condicionante pues está asociado a las necesidades de alimento, vivienda, vestido y recreación, además el dinero puede funcionar como un incentivo o meta capaz de reducir carencias o necesidades y actúa como recompensa cuando se presenta después de la acción, por último puede servir para reducir la ansiedad debido a que los problemas económicos son una preocupación común y el dinero puede fortalecer la confianza de las personas en sí mismas.

Las recompensas extra monetarias

Están relacionadas a las necesidades del tipo social y de estima de Maslow, tales como el reconocimiento, prestigio y estatus. En este caso los planes organizacionales o grupales son más adecuados que los individuales para vincular las recompensas extra monetarias con el desempeño, así si los empleados piensan que hay otras recompensas ligadas a su rendimiento procurarán alentar a sus compañeros.

El enriquecimiento

Este enfoque busca mejorar el desempeño y la satisfacción en el trabajo. Se debe enriquecer la tarea de los empleados de acuerdo con el desarrollo de la persona que la ejecuta. Algunas ideas de Herzberg para enriquecer las tareas y estimular la motivación son el nuevo aprendizaje (las personas debe tener la posibilidad de aprender nuevas habilidades y tareas y de crecer psicológicamente), la realimentación directa (el empleado debe poder adquirir información sobre su desempeño al realizar sus tareas), la programación (los empleados deben poder programar su propio trabajo), el control de recursos (la persona debería poder controlar los recursos que necesita para realizar sus tareas), la responsabilidad personal (los empleados deben sentirse responsables por lo que hacen y por los resultados

obtenidos) y la singularidad (todo trabajo debe tener cualidades o características únicas).

La flexibilización del horario de trabajo

Con este tipo de recompensa se logra mejorar el desempeño y aumentar la satisfacción de las personas, pero para conseguirlo se suele reducir el número de horas o días trabajados por semana. Por ejemplo, en lugar de trabajar ocho horas los cinco días hábiles de la semana, el empleado puede optar por trabajar diez horas diarias durante cuatro días, de esta forma el total de horas semanales permanecen iguales, pero la persona puede descansar tres días en lugar de sólo el fin de semana. Otra opción es el horario flexible en este caso las actividades se sujetan a un horario ajustable, a este también se le conoce como horario flexible. Se trata de programar el trabajo de modo que permita a la persona escoger su horario diario, dentro de ciertos límites. A pesar de los problemas legales relacionados, como el número de horas de la semana laboral o las restricciones sobre la duración de la jornada diaria, muchas organizaciones buscan opciones para flexibilizar la semana laboral y motivar más a sus trabajadores. (pp. 261-263).

2.2.1.5. Dimensiones de la variable clima organizacional

Las dimensiones del clima organizacional son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos.

Brunet Luc, en su libro “El clima de trabajo en las organizaciones”, realiza una compilación de diferentes cuestionarios para poder medir las dimensiones del clima organizacional, tomando como base autores clásicos en el área de psicología organizacional. Siendo uno de los instrumentos más usados en la medición del clima el psicólogo Rensis Likert con su teoría llamada “El perfil de las características

organizacionales” en donde miden la percepción del clima en base a 8 dimensiones.

Para Likert (1961, citado por Brunet, 1987) estas son las siguientes:

Métodos de mando

Cómo se utiliza el liderazgo para influir en los colaboradores.

Características de las fuerzas motivacionales

Procedimientos utilizados para motivar a los colaboradores según sus necesidades.

Características de los procesos de comunicación

Naturaleza y la manera de ejecutar los tipos de comunicación en la empresa.

Características de los procesos de influencia

Acercas de la relación entre superior/subordinado para establecer los objetivos de la organización.

Características de los procesos de toma de decisiones

El reparto de funciones y la pertinencia de la información en que se basan las decisiones.

Características de los procesos de planeación

La forma en cómo es establecida la fijación de objetivos o directrices.

Características de los procesos de control

El ejercicio y la distribución del control entre las instancias organizacionales.

Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento

La planeación, así como la formación deseada. (pp. 45-46).

Nuevamente Brunet (1987) menciona al cuestionario creado por Litwin y Stringer donde, a través de seis dimensiones, se puede medir la percepción de los empleados, tales dimensiones son:

Estructura organizacional

Se refiere a los reglamentos internos de la organización, además de los deberes y otras normas, y cómo estos son percibidos por los miembros de la organización.

Remuneración

Cómo los miembros de la organización perciben la relación existente entre los sistemas de recompensas y remuneración respecto a la tarea realizada.

Responsabilidad

Cuál es la percepción del grado de responsabilidad y autonomía que la organización otorga a sus miembros.

Riesgo y toma de decisión

Se refiere a cómo los miembros de la organización perciben el grado de autonomía que tienen para asumir riesgos y tomar decisiones en diferentes situaciones laborales.

Apoyo

Acerca de la percepción que tienen los miembros de la organización acerca del apoyo de su grupo de trabajo.

Conflicto

Desde la percepción de los miembros de la organización se mide cuál es el nivel de tolerancia al conflicto que tienen otros miembros de la misma organización. (p.46).

Brunet (1987) menciona otro cuestionario, esta vez desarrollado por Pritchard y Karasick, donde se miden 11 dimensiones:

Autonomía

Acercas de la autonomía de los miembros de la organización en la toma de decisiones y en resolución de conflictos.

Conflicto y cooperación

Acercas del nivel de cooperación que se observa entre los miembros de la organización en sus tareas y en el apoyo material y humano recibido de la organización.

Relaciones Sociales

Trata de conocer el ambiente de amistad e interacción social que se da dentro de la organización.

Estructura

Trata de conocer cómo las políticas, consignas y directrices emitidas por la organización afectan la forma cómo los miembros desarrollan sus tareas.

Remuneración

Acercas de cómo los miembros de una organización son remunerados, salarios, bonos, beneficios sociales y otros.

Rendimiento / Remuneración

Trata sobre la relación existente entre la remuneración y el rendimiento conforme a las habilidades de los miembros de la organización.

Motivación

Acerca de cómo la organización desarrolla aspectos motivacionales y cómo estos son percibidos por sus miembros.

Estatus

Trata sobre la organización jerárquica dentro de la organización y a la importancia, entre los miembros, de estas diferencias.

Flexibilidad e innovación

Acerca de cómo la organización está abierta a probar nuevas formas de realizar sus tareas y cómo se refleja esto en los miembros.

Centralización de la toma de decisiones

Trata sobre la manera en que se delega, entre los miembros de la organización, el proceso de toma de decisiones.

Apoyo

Acerca de cómo los miembros de la organización reciben algún tipo de apoyo de parte de la alta dirección para hacer frente a problemas relacionados, directa e indirectamente, al trabajo. (pp. 47-48).

Finalmente, para el Minsa (2009) es conveniente conocer las once dimensiones del clima organizacional:

Comunicación

Dimensión basada en las redes de comunicación que existen en la organización y la facilidad que tienen los empleados de hacer llegar sus quejas a la dirección.

Conflicto y cooperación

Nivel de colaboración entre los empleados, además del apoyo material y humano que éstos reciben de su organización.

Confort

Esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable.

Estructura

Cómo los miembros perciben la cantidad de reglas, trámites, procedimientos y otras limitaciones en el desarrollo del trabajo, además de la medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado.

Identidad

Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que cada empleado es un elemento importante y valioso dentro del grupo.

Innovación

La voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.

Liderazgo

La influencia de los jefes y otros colaboradores en el comportamiento del resto para alcanzar metas. Depende de

condiciones existentes en el medio social como valores, normas y procedimientos, además es coyuntural.

Motivación

Referente a las condiciones con las cuales los empleados modifican la intensidad de trabajo dentro de la organización.

Recompensa

Cómo la organización usa el premio sobre el castigo para generar un clima apropiado en la organización.

Remuneración

Acerca de cómo se remunera a los trabajadores.

Toma de decisiones

Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización, así como el papel de los empleados en este proceso (pp.21-22).

En síntesis, con la definición otorgada por distinguidos autores, podemos inferir que las dimensiones del clima organizacional son aquellas que van influir en el comportamiento de los individuos y que pueden ser medidas con múltiples variables, en este caso van a medir esas dimensiones del entorno a través de una serie de cuestionarios.

2.2.2. Bases teóricas de la Variable 02: Calidad de atención

2.2.2.1. Definición de la variable calidad de atención

Ramos (2011): definió que “existirá una buena calidad de atención cuando los resultados del proceso de atención de salud satisfagan los requisitos y seguridad del paciente, además de superar las expectativas de los profesionales de la institución” (p.47).

Galviz (2011): refirió “la calidad en la gestión de servicio tiene como objetivo aumentar el nivel de satisfacción del cliente y la falta de ella hará la diferencia entre cómo espera el cliente que lo traten y cómo percibe que lo están tratando” (p.21).

Finalmente, Pizzo (2013, citado por Cruz, 2013) definió:

La calidad de servicio como el hábito desarrollado y practicado por una organización para conocer las necesidades y las expectativas de sus usuarios o clientes y así ofrecerles un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, manteniendo esto a pesar de las situaciones imprevistas o posibles errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado. (p.6).

En las definiciones realizadas anteriormente de calidad se ha tenido en cuenta las características y particularidades que presentan el proceso de atención de salud, el cual va ser muy diferente a todos los demás sectores, debido a que la calidad de salud se mide exclusivamente en la persona que recibe la atención y no se medirá en un objeto material. Es por ello que serán los colaboradores que prestan servicios de atención de salud los que tendrán la obligación de estudiar la calidad de atención.

2.2.2.2. Importancia de la variable calidad de atención

Ramos (2011) refirió que:

Es importante tener en cuenta que la calidad de atención, a diferencia de los demás sectores, prestan servicios de atención de salud recibidos directamente al paciente-cliente, con la probabilidad de riesgo a sufrir un daño, sin que la persona por

desconocimiento lo pueda detectar, lo cual no sucede cuando es un bien material tangible.

Por ende, los profesionales deben prestar mucha atención a cualquier incumplimiento para que estos puedan ser evitados a tiempo o en todo caso ser resueltos convenientemente logrando eludir consecuencias no deseables. (p.67).

Para Galviz (2011) la calidad es importante debido a lo siguiente:

Permite mantener una buena comunicación con el cliente, logrando evaluar las expectativas y necesidades del cliente, para asumirlas y satisfacerlas de forma razonable.

Tener colaboradores satisfechos, mejorar el clima organizacional y desarrollar fortalezas personales incrementarán la productividad.

La innovación y modificación continua de los servicios prestados lograrán satisfacer las nuevas necesidades de los clientes que cada vez son más exigentes. (p.14).

En la actualidad ha incrementado el interés por el servicio al cliente ya que los clientes tienen más opciones para elegir donde tomar el servicio que requieran, en esto radica la importancia de ir perfeccionando el servicio al cliente, adecuándolo a las necesidades de los clientes ya que ellos son los que tienen la última palabra al decidir.

Para Anónimo (2013, citado por Cruz ,2013) la importancia se puede guiar por los siguientes aspectos:

Los clientes cada día son más rigurosos en referente a la adquisición de un producto o servicios debido a que buscan constantemente una buena calidad no solo en el producto sino también en la atención, a ello lo complementan buscando tener

un ambiente agradable, sintiéndose cómodos con un trato personalizado y un servicio dinámico.

Si un cliente queda descontento por el servicio o la atención, será muy posible que realice comentarios negativos de uno y además que comparta su mala experiencia a otros consumidores, por el contrario, si un cliente recibe un buen servicio o atención es muy posible que quiera nuevamente nuestros productos y nos visite nuevamente además de recomendarnos con otros consumidores. (p.7).

Es esencial considerar dichos aspectos, debido a que, si se logra comprender correctamente cada uno de ellos y se aplica de la manera ideal se logrará tener una ventaja competitiva.

2.2.2.3. Características de la variable calidad de atención

Constantemente se menciona en la definición de calidad, el tema de mejoramiento continuo, debido a que es una herramienta muy útil para las empresas ya que indirectamente exige que las organizaciones estén actualizadas y esto proporciona un mejor desarrollo para la institución ya que permite que sean más fuertes, eficientes y sobre todo competitivas, logrando que el cliente se sienta satisfecho.

Pintado (2014) elaboró un listado de características de calidad en productos o servicios que supone el éxito en la organización. A continuación, las mencionamos:

Cubrir una necesidad concreta.

Satisfacer los deseos, inquietudes y necesidades de los clientes,

Cumplir las especificaciones y normas de calidad.

Tener precios competitivos, posible de adquirir.

Promover los valores agregados: productos/servicios serviciales.
(p.461).

Para toda compañía es esencial mantener un buen estándar de calidad en los servicios o los productos ofrecidos debido a que esto le otorgará gran ventaja competitiva y esto le otorgará la oportunidad a la organización que esté posicionada, tenga alto rendimiento y sea confiable ante el cliente.

Según el Minsa (2002) menciona que:

Parar evaluar la calidad de atención es esencial considerar las características que determinan una óptima atención. Estos son:

Oportunidad

Respuesta dada a una necesidad de salud en un corto tiempo que genere un mayor beneficio para el usuario o población.

Eficacia

Uso adecuado de normas, protocolos y procedimientos en la prestación de servicios de salud individual y colectiva.

Integralidad

Acciones otorgadas al usuario, familia, comunidad y el ambiente en un proceso que contiene los momentos de promoción de la salud, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud.

Accesibilidad

Condición requerida para que los usuarios puedan conseguir servicios de salud individual y colectiva, reduciendo los obstáculos geográficos, socioeconómicos, organizativos y culturales.

Seguridad

Condiciones del lugar que otorgan a las personas, disposición de servicios sanitarios básicos para precaver peligros en él y en el medio ambiente.

Respeto al usuario

Considerar al usuario como sujeto de derecho, apreciando su cultura y condiciones individuales.

Información completa

Provisión de contenidos, veraces, oportunos y entendibles por las personas o público, las cuales permitirán una mejor toma de decisiones sobre la salud.

Trabajo en equipo

Personas con visión colaborativa que contraen responsabilidades y compromisos, complementando las capacidades y desarrollando su potencial para tener un buen éxito en los resultados.

Participación social

Mecanismos y procesos que posibilita a la población organizada participar y tomar decisiones según las prioridades, políticas y estrategias sanitarias. Satisfaciendo al usuario externo según la percepción que tenga acerca de lo que recibe.

Satisfacción del usuario interno

Es el equilibrio conveniente entre lo que el usuario interno aguarda de la organización y lo que divisa de ella (pp. 8-9).

En caso que la organización sea un hospital es de vital importancia que la organización cumpla con todos los elementos y características que representan la calidad del servicio, debido a que hoy en día en muchas instituciones se ha reforzado este término y la forma de medir la calidad de servicio es observando el cuidado del paciente y la calidad en la atención al paciente.

2.2.2.4. Teorías de la variable calidad de atención

Teoría general de Sistemas

Los sistemas de gestión de calidad son considerados como la estructura operacional de trabajo donde se integran todos los elementos que conforman la calidad, considerando también los principios, métodos, técnicas, procesos, recursos, entre otros los cuales permitirán un mejor control y dirección de la organización.

Tarí (2000) mencionó, referente a los sistemas de calidad, que existen dos sistemas, el primero para la gestión de la calidad y el segundo para el aseguramiento externo:

El sistema de gestión de la calidad o dirección de la calidad o Total quality management (TQM), establecido libremente por la dirección de la empresa con el objetivo de conseguir la mejora continua de la calidad.

El sistema de aseguramiento externo garantiza al cliente que todo el proceso se cumpla hasta que el producto le llegue al cliente, de manera que se realiza siempre de una misma manera, lo que implica el cumplimiento de normativa de la Organización internacional para la estandarización (ISO) 9000.

Un sistema de calidad puede ser un medio ideal para crear una cultura de calidad orientada a satisfacer las necesidades y expectativas del cliente. Sus dos principios básicos, imprescindibles para su mantenimiento a largo plazo, son: el compromiso de la alta dirección y la involucración del resto del personal. (p. 30).

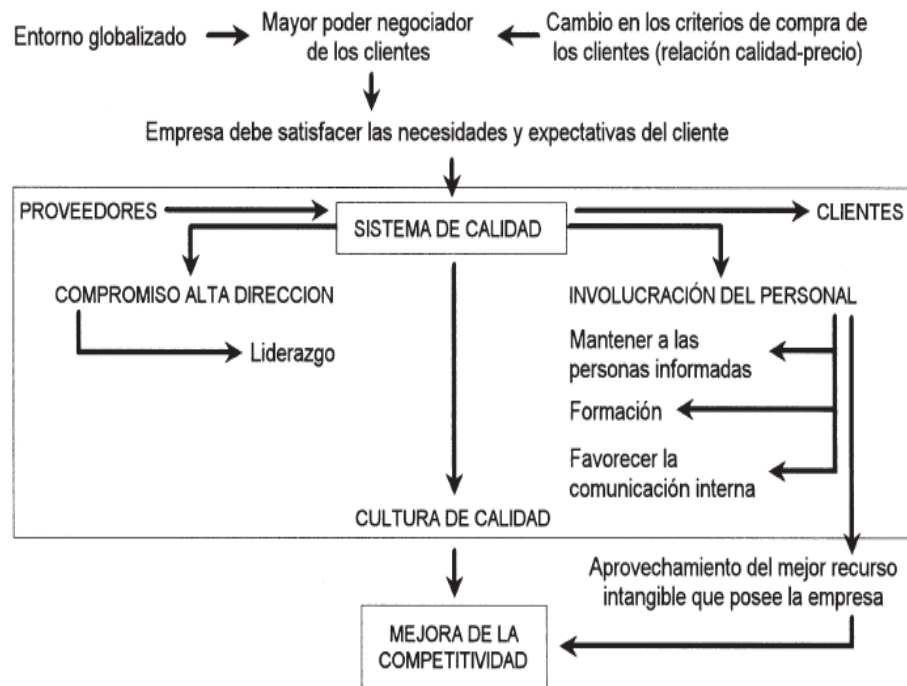


Figura 1. Sistema de Calidad.

Fuente: Tarí (2000). Publicado en su libro: Calidad total fuente de ventaja competitiva.

Finalmente, para la Organización para la Excelencia de la Salud (2014), la calidad de salud se compone en un sistema obligatorio de garantía de calidad que está constituido por:

Sistema de mejoramiento continuo de la calidad (MCC)

Está constituido por un grupo de principios que llevan a la organización a pensar no sólo en asegurar la calidad, estableciendo protocolos de seguimiento útiles para la inspección. El MCC es observado como un medio de aprendizaje, donde se implica a los clientes y sus necesidades para superar sus expectativas identificando los puntos susceptibles de mejorar en el tiempo.

En el mejoramiento están involucrados todos los miembros de la organización sin importar la jerarquía. La filosofía que se debe seguir en la organización tiene que estar centrada en esfuerzos

de mejoramiento constante. Cabe añadir que aunque estos mejoramientos son pequeños e incrementales, el proceso MCC origina resultados enormes a largo plazo y a diferencia de la innovación, el MCC es sutil y poco dramático, además de ser un enfoque de bajo riesgo. En este proceso, la gerencia tiene dos funciones importantes: El mantenimiento y el mejoramiento.

El mantenimiento, también llamado aseguramiento, es conservar los estándares tecnológicos, gerenciales y operacionales actuales mientras que el mejoramiento está referido a actividades dirigidas a elevar los actuales estándares.

El enfoque de atención centrada en el cliente

En un sistema de salud el principal objetivo es tratar de otorgar la mejor solución para las necesidades y problemas de la población, lamentablemente este objetivo es obstaculizado por diferentes motivos.

Las decisiones se toman sobre hechos objetivos, sin embargo, la lectura de las angustias del paciente no son atendidas, además las soluciones actuales dan paso a complejos exámenes, diagnósticos y a costosos tratamientos. Por tal motivo es común que los pacientes, ante su insatisfacción, tomen como opción el no volver a utilizar los servicios, influyendo en el proceso a quienes lo rodean.

En algunos países se busca innovar en soluciones que lleven a cubrir las necesidades de los usuarios en un marco de calidad y equidad para que el uso de recursos sea lo más eficiente posible. Esta realidad requiere de organizaciones humanizadas que dispongan y organicen sus recursos para trabajar coordinadamente y en equipo para sus usuarios, buscando un

armónico equilibrio entre el arte y la ciencia, entre la tecnología útil y la que no afecta la condición del paciente; y la búsqueda permanente del mejor equilibrio entre beneficio y riesgo evitando lo que sea lesivo para el paciente.

El cambio en la orientación y procesos en las instituciones de salud volcándolos hacia los usuarios, se convierte en factor crítico de supervivencia. En este marco se hacen esenciales elementos de la cultura organizacional, como son la disposición y la habilidad para trabajar en equipo, y de la estructura institucional, como es el caso de la historia clínica y todos los procesos y soportes requeridos para que ésta funcione como elemento integrador de la gestión alrededor del devenir del usuario. El resultado no sólo serán pacientes más sanos y más satisfechos, sino instituciones con una población de usuarios y mercados que las hagan financieramente saludables; y a nivel macro, un control parcial del gasto progresivo y desmesurado en salud, haciendo al sistema más eficiente. (pp. 2-4).

2.2.2.5. Dimensiones de la variable calidad de atención

Una vez de haber identificado las características del término calidad, pasaremos a analizar todos los elementos posibles que son utilizados en prestación de un servicio de calidad, los cuales van a ser percibidos por el cliente, en base a los deseos que tengan y las necesidades que necesitan suplir con el único objetivo de poder superar sus expectativas.

Ramos (2011) mencionó que:

Las dimensiones de calidad están caracterizadas por seis factores:

Atención de salud

Acerca del seguimiento de las directrices y protocolos, el manejo interno de la información, programación de servicios, la relación de los diversos servicios de salud, referencia y contra referencia, la continua atención a los pacientes y el apoyo científico técnico.

Recursos humanos

Disponibilidad, desempeño, control, calificación, competencia, superación, desarrollo científico-técnico, valores, lealtad, permanencia en el trabajo y cumplimiento de los deberes.

Entorno

Infraestructura, seguridad, contaminación sonora y tranquilidad, higiene, comodidades, ubicación, vías de comunicación y transporte.

Recursos materiales, equipos y financieros

Disponibilidad, contabilidad y calidad de recursos materiales y equipos, manteniendo un control de gastos y presupuesto.

Métodos de dirección y trabajo

Políticas establecidas particularmente en el control de calidad; aplicando métodos y técnicas de dirección o administración, brindado soporte a trabajadores y colaboradores; manejo y reconocimiento del líder y estilos de dirección; delegación; comunicación y trabajo en equipo participativo e interactivo. (pp. 72-73).

Galviz (2011) refirió que:

Esto nos conlleva a compartir las cinco dimensiones de la calidad del servicio identificadas por diversas investigaciones, que se han transformado en criterios generales.

Los elementos tangibles

Es la parte visible de la oferta del servicio, la cual se refiere al aspecto de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. Las cuales van a influenciar en la percepción de la calidad de servicio.

La confiabilidad

Habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa ofreciendo una prestación de servicios sin errores.

La capacidad de respuesta o responsabilidad

Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio ágil, teniendo el deseo de servir al cliente de forma oportuna.

La seguridad

Hace referencia a los conocimientos, la atención y habilidades evidenciadas por los empleados, los cuales inspiren credibilidad y confianza.

La empatía

Es la atención personalizada que ofrece la institución al usuario. Es el deseo de comprender las necesidades precisas del cliente y encontrar la respuesta más adecuada. (pp. 46-47)

Finalmente, Gonzales (2015) refirió:

Que en la calidad se van a establecer nueve dimensiones, las cuales son considerables para integrar los servicios de salud:

El desempeño técnico

Se refiere al grado en el cual las actividades se realizan por los trabajadores y establecimientos de salud, implementando los estándares y expectativas técnicas de calidad.

El acceso a los servicios

Establece que deben de desaparecer los obstáculos económicos, culturales, poblacionales, etc. para poder ofrecer servicios de calidad en cuanto a salud se refiere.

La efectividad de la atención

Es el grado en el cual los resultados deseados se logran.

Eficiencia de la entrega del servicio

Se refiere al uso de los recursos para producir servicios adecuados, generando la mejor atención al paciente.

Las relaciones interpersonales

Se definen como la comunicación efectiva entre el proveedor de servicios y el usuario, la cual está basada en el desarrollo de confianza, respeto, confidencialidad y respuesta a las preocupaciones del usuario.

La continuidad de los servicios

Referido a la atención ideal que deberían brindar los médicos a lo largo de la enfermedad o tratamiento del paciente.

La seguridad

En el cual el riesgo de lesión, infección u otro efecto es minimizado por el prestador de servicios. En referente a la infraestructura física y la comodidad: Incluye la apariencia física del establecimiento, su limpieza, el confort y la intimidad proporcionados al paciente.

La elección

Se refiere a la gama de elecciones disponibles para el paciente en cuanto al tratamiento o plan de seguro. (pp. 13-14).

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

Variable N° 01: Clima organizacional

El clima organizacional podemos definirlo como la percepción que tiene el colaborador sobre la organización o el ambiente laboral donde desempeña sus actividades, en donde percibirá diferentes estímulos propios del ambiente, afectando de forma positiva o negativa el desarrollo de sus actividades, el cual definirá la situación laboral en el cual se desempeña, además de ello podemos decir que también es un conjunto de factores medibles, que van a influenciar en el desarrollo institucional o ambiente laboral.

Las empresas consideran importante el positivismo del clima organizacional pues será el resultado de un buen ambiente laboral competitivo y con liderazgo en su personal. Definitivamente un mal clima organizacional será un retroceso de las metas de la empresa.

Variable N° 02: Calidad de atención

Podemos determinar la variedad de definiciones para la calidad de los servicios en el sector salud, lo que nos aleja de un concepto único, además todos los involucrados en el proceso de calidad, incluido los pacientes, tienen una idea diferente y cada una de ellos se centrarán en los conceptos que más valora.

Estos conceptos sirven para demostrar cómo la calidad en salud no depende de una sola característica, sino de múltiples aspectos que se forman desde cada punto de vista del cliente-paciente y son valorados de manera diferente según el rol que cumplen en el proceso. Es por ello que podríamos decir en forma de resumen que la calidad de servicio, va girar en torno a la satisfacción del paciente, buscando superar constantemente sus expectativas.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de la investigación

Tipo de estudio

La presente investigación es un estudio no experimental debido a que las variables se observan tal y como se han dado en el contexto natural del centro de salud.

Hernández, Fernández y Baptista (2010) definen:

Al estudio no experimental como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos. (p.149).

Diseño de investigación

La presente investigación es de tipo descriptiva correlacional porque su finalidad es conocer la relación de la variable clima organizacional y calidad de atención en los pacientes de la Microred de salud César López Silva en el distrito de Villa El Salvador, 2016.

Tal como lo menciona Salkind (1998, citado por Bernal, 2010) en la cual refiere:

La investigación correlacional tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables. De acuerdo con este autor, uno de los puntos importantes respecto a la investigación correlacional es examinar relaciones entre variables o sus resultados, pero en ningún momento explica que una sea la causa de la otra. En otras palabras, la correlación examina asociaciones pero no relaciones causales, donde un cambio en un factor influye directamente en un cambio en otro. (p.114).

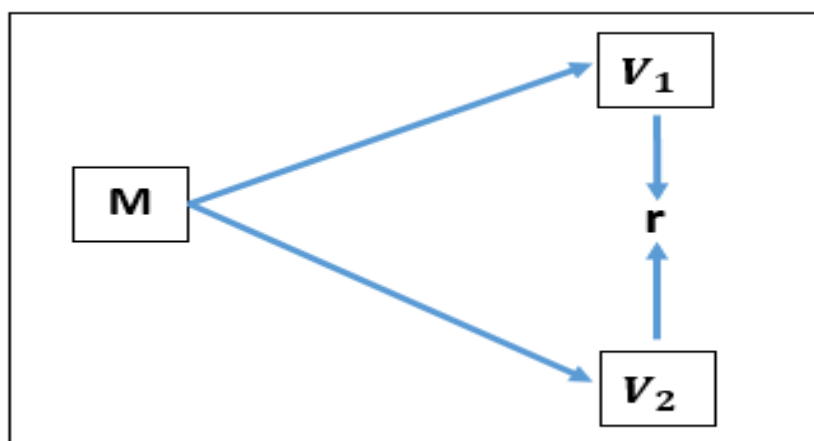


Figura 2. Diseño de la investigación.

Leyenda:

M: Muestra

V1: Clima organizacional.

V2: Calidad de atención.

r= Relación entre variables.

3.2. Población y muestra

Población

De acuerdo a Bernal (2010) “para definir una adecuada población es fundamental utilizar términos como elementos o individuos a los cuales hace referencia la investigación con características parecidas, unidades de muestreo, alcance y tiempo” (p. 160).

La población motivo de la presente investigación se ha obtenido usando el global de todos los colaboradores de la Microred de salud César López Silva, ubicado en el distrito de Villa El Salvador, siendo este un total de 60 trabajadores.

Muestra

De acuerdo a Weiers (1986), citado por Bernal (2010):

Algunas de las clasificaciones más usadas para los métodos de muestreo son los diseños probabilísticos y no probabilísticos, los diseños por atributos y por variables. La figura siguiente muestra los métodos de muestreo más usuales en la investigación científica para estimar tamaños de muestra en una población objeto de estudio (p.162).

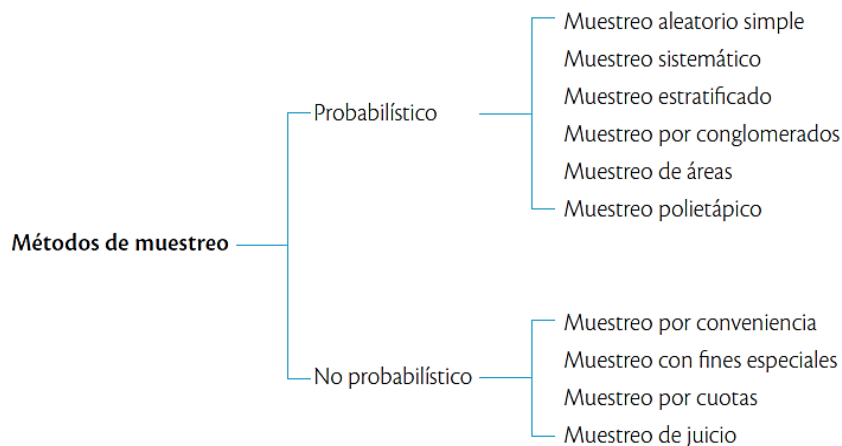


Figura 3. Métodos de Muestreo.

Fuente: Weiers (1986) citado por Bernal (2010). Publicado en su libro: Metodología de la Investigación.

De acuerdo a lo definido anteriormente por Bernal, el tipo de muestra utilizada en esta investigación es de tipo no probabilístico debido a que todos los elementos de mi población serán mi muestra.

3.3. Hipótesis

Hipótesis general:

Ha : Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de atención al paciente en la Microred de salud César López Silva ubicado en el distrito de Villa El Salvador, 2016.

Ho : No existe una relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de atención al paciente en la Microred de salud César López Silva ubicado en el distrito de Villa El Salvador, 2016.

Hipótesis específicas:

Existe una relación significativa entre la variable calidad de atención con la dimensión remuneración en la Microred de salud César López Silva ubicado en el distrito de Villa El Salvador, 2016.

Existe una relación significativa entre la variable calidad de atención con la dimensión estructura en la Microred de salud César López Silva ubicado en el distrito de Villa El Salvador, 2016.

Existe una relación significativa entre la variable calidad de atención con la dimensión comunicación en la Microred de salud César López Silva ubicado en el distrito de Villa El Salvador, 2016.

Existe una relación significativa entre la variable calidad de atención con la dimensión motivación en la Microred de salud César López Silva ubicado en el distrito de Villa El Salvador, 2016.

Existe una relación significativa entre la variable calidad de atención con la dimensión control en la Microred de salud César López Silva ubicado en el distrito de Villa El Salvador, 2016.

Existe una relación significativa entre la variable calidad de atención con la dimensión liderazgo en la Microred de salud César López Silva ubicado en el distrito de Villa El Salvador, 2016.

3.4. Variables - Operacionalización

Hernández, Fernández y Baptista (2010) definieron: “la variable pueden ser seres vivos, objetos, hechos o fenómenos; los cuales se pueden medir, estudiar u observar” (p. 93).

En esta investigación, se muestra las siguientes variables:

Variable N° 01: Clima organizacional

Tabla 5
Operacionalización de variables: Variable N° 01

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable N° 01	El Clima organizacional son las percepciones compartidas por los miembros de una organización.	El clima organizacional podemos definirlo como la percepción que tiene el colaborador sobre las dimensiones de remuneración, estructura, comunicación, motivación, control y liderazgo.	Remuneración.	Salario.	1. ¿Como trabajador de esta institución recibo un salario acorde a mis funciones?
2. ¿Considero que percibo un salario justo?					
Remuneración acorde al desempeño.				3. ¿La remuneración recibida responde a mi desempeño?	
				4. ¿En esta institución se calcula la remuneración de acuerdo a la escala de desempeño?	
				5. ¿En esta institución el pago de las guardias comunitarias es de acuerdo al nivel de funciones?	
Beneficios Razonable.				6. ¿En esta institución se cumple con el pago de bonificación por tiempo de servicio?	
				7. ¿En esta institución se cumple con otorgar el beneficio de sepelio y luto?	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
			Estructura.	Infraestructura tecnológica.	8. ¿En algunos servicios se usa la infraestructura tecnológica? 9. ¿Usamos la infraestructura tecnológica de acuerdo al nivel laboral? 10. ¿En esta institución se cumple con el debido mantenimiento de la infraestructura tecnológica?
				Uso de tecnologías.	11. ¿Como trabajador me capacitan en el uso de las tecnologías disponibles? 12. ¿En esta institución se suele solicitar el equipo tecnológico necesario?
			Comunicación.	Coordinación entre áreas.	13. ¿Tenemos un óptimo nivel de comunicación entre diferentes áreas? 14. ¿La red integral de comunicación (sistemas) funciona a la perfección? 15. ¿Realmente es útil y oportuna la coordinación entre áreas?
				Difusión de información necesaria.	16. ¿En esta institución es suficiente la difusión de la información dentro de la Microred? 17. ¿Los instrumentos de comunicación son óptimos en mi departamento?
			Motivación.	Reconocimiento.	18. ¿La institución cumple con el reconocimiento del personal en fechas significativas en cumpleaños, navidad, etc.? 19. ¿Mis superiores reconocen el esfuerzo y trabajo en equipo? 20. ¿El reconocimiento para todos viene siendo equitativo?
					Realización personal.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	
			Control.	Control de asistencias.	24. ¿En esta institución es equitativo la programación de trabajo? 25. ¿Los trabajadores cumplen con la permanencia en su servicio en las horas de labor?	
				Cumplimiento de tareas.	26. ¿En esta institución se cumple con el manual de organización y funciones? 27. ¿Los trabajadores cumplen con las metas estratégicas de la institución? 28. ¿En esta institución el personal se responsabiliza de controlar su propio trabajo?	
				Liderazgo.	Estilos de liderazgo.	29. ¿Considero como buen líder al jefe médico? 30. ¿Mi jefe cuenta con las habilidades necesarias para liderar al equipo? 31. ¿Considero a mi superior inmediato como un buen líder?
						Percepción del trabajador ante el jefe.

Variable N° 2: Calidad de atención

Tabla 6

Operacionalización de variables: Variable N° 02.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable N° 02	La calidad de atención busca satisfacer en todo momento las necesidades del paciente, buscando superar constantemente sus expectativas.	La calidad de atención nos permite tener una mejor confiabilidad de servicios, buena capacidad de respuesta, satisfacer las necesidades del paciente, otorgar una mejor infraestructura física y comodidad además de otorgar seguridad y sobre todo mostrar siempre empatía.	Confiabilidad de servicios.	Prestación de servicios sin errores.	1. ¿Como trabajador de esta institución cumplo cabalmente el protocolo de atención? 2. ¿En esta institución el paciente tiene la oportunidad de comunicar errores en la atención? 3. ¿En esta institución se toma en cuenta los mensajes dejados en el buzón de sugerencias?
Servicio confiable y seguro.				4. ¿Brindo un servicio confiable según mis conocimientos? 5. ¿El servicio que brindamos es el adecuado según los protocolos? 6. ¿Percibo que los pacientes confían en la atención brindada?	
Capacidad de Respuesta.			Disposición para ayudar.	7. ¿En la medida de mis posibilidades brindo herramientas para resolver conflictos dentro de mi área? 8. ¿Mi ayuda es suficiente para solucionar problemas en el servicio?	
			Proporción de un servicio rápido.	9. ¿En esta institución existe un buen manejo en la atención preferencial? 10. ¿En esta institución se brinda una atención inmediata a los casos de emergencia? 11. ¿El proceso de atención empleado en mi institución es la adecuada?	
Satisfacción.	Cumple con las expectativas del usuario.	12. ¿Durante el proceso de atención satisfago las necesidades de los pacientes? 13. ¿El equipamiento actual de salud me permite realizar un buen trabajo? 14. ¿El trabajo que realizo es satisfactorio para los demás miembros del equipo?			
		Tiempo de espera.	15. ¿El tiempo que le brindo al usuario es de acuerdo a las normas técnicas?		

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
					16. ¿En esta institución el proceso de atención cumple con los plazos y tiempos establecidos en los protocolos?
					17. ¿El tiempo de espera de los pacientes es el adecuado para su atención?
			Infraestructura física y comodidad	Limpieza del establecimiento	18. ¿En esta institución se cumple con el estándar de limpieza dentro de áreas no críticas?
					19. ¿En esta institución se cumple con el estándar de limpieza dentro de áreas críticas?
					20. ¿En esta institución se cumple con el estándar de limpieza en el entorno externo del hospital?
				Confort del establecimiento.	21. ¿En esta institución el mobiliario y equipos son los ideales para cumplir mis tareas?
					22. ¿En esta institución se cumple con la renovación cíclica del mobiliario?
					23. ¿En esta institución existe un área de descanso para el personal?
			Seguridad	Seguridad Interna	24. ¿Como trabajador se me ha capacitado para el uso de los equipos de seguridad?
					25. ¿Se me ha explicado las rutas de evacuación en caso de emergencia?
					26. ¿Tenemos equipos y personal para resguardar nuestra seguridad en el hospital?
			Empatía	Comprensión de necesidades	27. ¿El trato brindado al paciente es amable y cordial?
					28. ¿En este centro de atención se atienden a los pacientes sin favoritismo?
					29. ¿El trato recibido del paciente es amable y cordial?

3.5. Método y técnicas de investigación

Métodos de investigación

Bunge (1979 citado por Bernal 2010) definió al método científico como: “un grupo de procedimientos que, valiéndose de los instrumentos o técnicas necesarias, examina y soluciona un problema o conjunto de problemas de investigación” (p.58-59).

La presente se ha desarrollado con el método científico siendo una investigación tipo descriptivo correlacional, no experimental de enfoque cuantitativo.

Técnica

Según Bernal (2010) refirió que: “el investigador es un observador meticulado y sistemático que obtiene información del objeto de estudio mediante encuestas, entrevistas, documentos, análisis de vestigios, etcétera, que luego procesa e interpreta” (p.117).

La técnica empleada en la presente investigación fue la encuesta, la cual fue aplicada a los colaboradores de la Microred de salud César López Silva.

3.6. Descripción de los instrumentos utilizados

Bernal (2010) refirió: “el cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación” (p.250).

El principal instrumento utilizado en la presente investigación fue el cuestionario. Para el análisis de las respuestas se ha tomado en cuenta el formato de respuesta o método de escalamiento de Rensis Likert.

Instrumentos

Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario, el cual nos permitió recabar información de forma independiente de la variable clima organizacional y calidad de atención para luego correlacionarlas y asociarlas.

Cabe mencionar que todo instrumento para recabar información debe tener dos requisitos fundamentales: validez y confiabilidad. Entendido ambos procedimientos, en la presente investigación se utilizó instrumentos validados y confiables. Sin embargo, ambos instrumentos han pasado nuevamente por un proceso de validez y confiabilidad. Dichos instrumentos se pasan a describir a continuación:

Instrumento I: Cuestionario de clima organizacional

Ficha Técnica

Nombre: Cuestionario de clima organizacional.

Autor: Nuth Purizaca Cortez.

Procedencia: Perú.

Administración (aplicación de la encuesta): Individual y colectiva.

Duración: Sin límite de tiempo.

Aplicación: Adultos.

Materiales: Hoja de aplicación y lapicero.

Descripción:

El cuestionario utilizado nos permitió medir seis dimensiones del clima organizacional dentro de una organización como son: remuneración, estructura, comunicación, motivación, control y liderazgo. El cuestionario consta de 34 ítems, de los cuales siete son para la dimensión remuneración, cinco ítems para la dimensión estructura, cinco ítems para la dimensión comunicación, seis ítems para la dimensión motivación, cinco ítems para la dimensión control y finalmente seis ítems para la dimensión liderazgo. Para la escala de respuestas se utilizó la

escala tipo Likert con cinco opciones, y la calificación máxima que se puede obtener del instrumento es 170.

Instrumento II: Cuestionario de calidad de atención

Ficha Técnica

Nombre: Cuestionario de calidad de atención.

Autor: Nuth Purizaca Cortez.

Procedencia: Perú.

Administración (aplicación de la encuesta): Individual y colectiva.

Duración: Sin límite de tiempo.

Aplicación: Adultos.

Materiales: Hoja de aplicación y lapicero.

Descripción:

El cuestionario utilizado nos permitió medir seis dimensiones del clima organizacional dentro de una organización como son: confiabilidad de servicios, capacidad de respuesta, satisfacción, infraestructura física y comodidad, seguridad y empatía. El cuestionario consta de 29 ítems, de los cuales seis son para la dimensión confiabilidad de servicios, cinco ítems para la dimensión capacidad de respuesta, seis ítems para la dimensión satisfacción, seis ítems para la dimensión infraestructura física y comodidad, tres ítems para la dimensión seguridad y finalmente tres ítems para la dimensión empatía. Para la escala de respuestas se utilizó la escala tipo Likert con cinco opciones, y la calificación máxima que se puede obtener del instrumento es 145.

3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos

Los datos se analizarán mediante un programa estadístico informático empleado en las ciencias sociales y en las empresas de investigación de mercados, este es el SPSS en su última versión. La información que se obtenga será procesada con el fin de generar resultados para luego ser analizados y tabulados.

El análisis propuesto seguirá los siguientes pasos:

Para la organización de los datos a recoger, se implementará bases de datos de las variables en estudios los cuales serán sometidos a un análisis estadístico en el programa Statistical package for the social science (SPSS), para obtener las correlaciones.

Para evaluar el comportamiento de los datos recogidos y comprobar potenciales problemas en ellos, se procederá a la elaboración del análisis exploratorio de datos exploratory data analysis (EDA). Con este análisis se verificará si algunos supuestos importantes (valores extremos, valores perdidos, descriptivas iniciales, etc.) se cumplen.

Para el análisis descriptivo de las variables, se obtendrán puntajes y se organizará su presentación en medias, varianzas, desviación típica, máximos, mínimos, además de su distribución y confiabilidad.

Para el análisis de los resultados se desarrollará la interpretación de los valores estadísticos y se establecerá los niveles de asociación, además de la contratación de las hipótesis. Se presentará tablas y figuras por variable. Se reflexionará y se discutirá sobre los resultados, por variable y dimensiones, finalmente se elaborará las conclusiones y recomendaciones sobre los resultados.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS
RESULTADOS

4.1. Validación del instrumento

Validez del instrumento de la variable 1

El instrumento fue validado a través de criterios de jueces, expertos en el tema, los cuales determinaron la validez del mismo. A continuación, se presenta los resultados del mismo.

Tabla 7
Resultados de la validación del cuestionario de clima organizacional

Validador	Resultado de aplicabilidad
Briceño Alvarez, Robert	Aplicable
Vidaurrazaga Sferrazza	Aplicable
Lizarro Montellanos, Felix	Aplicable

*Se obtuvo de los certificados de validez de los instrumentos.

Análisis de la fiabilidad

Para hallar el grado de confiabilidad de los instrumentos se utilizará el estadístico de Alpha de Cronbach, el cual arroja valores que van del 0 al 1, donde el 0 indica una nula confiabilidad mientras que el 1 indica que la confiabilidad es total.

Tabla 8
Análisis estadístico de fiabilidad de la variable clima organizacional.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,841	34

El análisis de la confiabilidad obtuvo un Alfa = 0,841, lo que indica un alto grado de confiabilidad de la variable clima organizacional, lo cual valida su uso en la recolección de datos.

Validez del instrumento de la variable 2

El instrumento fue validado a través de criterios de jueces, expertos en el tema, los cuales determinaron la validez del mismo. A continuación, se presenta los resultados del mismo.

Tabla 9
Resultados de la validación del cuestionario de calidad de atención

Validador	Resultado de aplicabilidad
Lizarro Montellanos, Felix	Aplicable
Vidaurraza sferrazza	Aplicable
Briceño Alvarez, Robert	Aplicable

*Se obtuvo de los certificados de validez de los instrumentos.

Análisis de la fiabilidad

Tabla 10
Análisis estadístico de fiabilidad de la variable calidad de atención.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,860	29

El análisis de la confiabilidad obtuvo un Alfa = 0,860, lo que indica un alto grado de confiabilidad de la variable calidad de atención, lo cual valida su uso en la recolección de datos.

4.2. Resultados descriptivos de las variables

Una vez concluido el procesamiento de la información, se presentaron los resultados en gráficos para realizar el análisis e interpretación respectiva considerando el marco teórico, los objetivos específicos, entre otros.

4.2.1. Resultados descriptivos de la variable clima organizacional

Tabla 11
Análisis descriptivo de la variable clima organizacional.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	20	33,3	33,3	33,3
	Medio	17	28,3	28,3	61,7
	Alto	23	38,3	38,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

En la presente tabla observamos que 38,3% de colaboradores consideran en un nivel alto a la variable clima organizacional, de la misma manera el 33,3% colaboradores consideran en un nivel bajo y finalmente 28,3% de colaboradores consideran en un nivel medio.

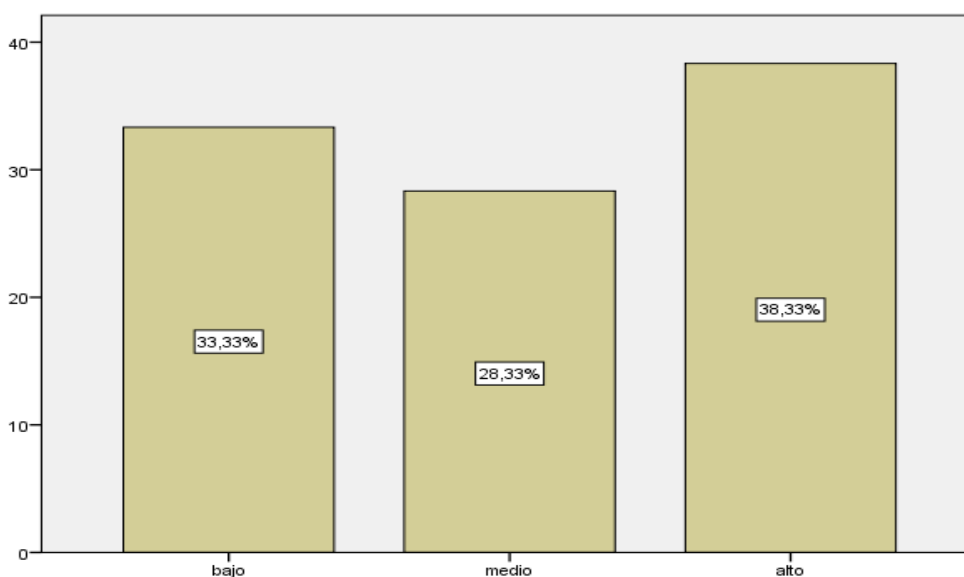


Figura 4. Descripción porcentual de la variable clima organizacional.
Elaboración propia.

4.2.1.1. Resultados descriptivos de las dimensiones del clima organizacional

Dimensión remuneración:

Tabla 12
Análisis descriptivo de la dimensión remuneración.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	22	36,7	36,7	36,7
	Medio	21	35,0	35,0	71,7
	Alto	17	28,3	28,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

En la presente tabla observamos que 36,7 % del personal consideran en un nivel bajo la dimensión remuneración, de la misma manera el 35,0 % de colaboradores consideran en un nivel medio y finalmente 28,3 % del personal consideran en un nivel alto.

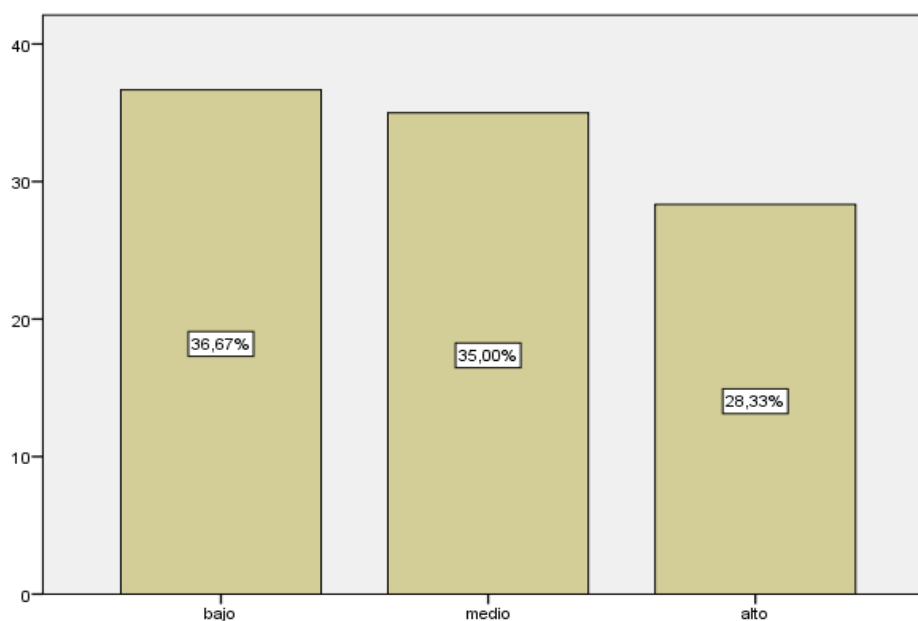


Figura 5. Descripción porcentual de la dimensión remuneración.
Elaboración propia.

Dimensión estructura:

Tabla 13
Análisis descriptivo de la dimensión estructura.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	20	33,3	33,3	33,3
	Medio	22	36,7	36,7	70,0
	Alto	18	30,0	30,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

En la presente tabla observamos que 36,7% de colaboradores consideran en un nivel medio la dimensión estructura, de la misma manera el 33,3% de colaboradores consideran en un nivel bajo y finalmente 30,0% de colaboradores consideran en un nivel alto.

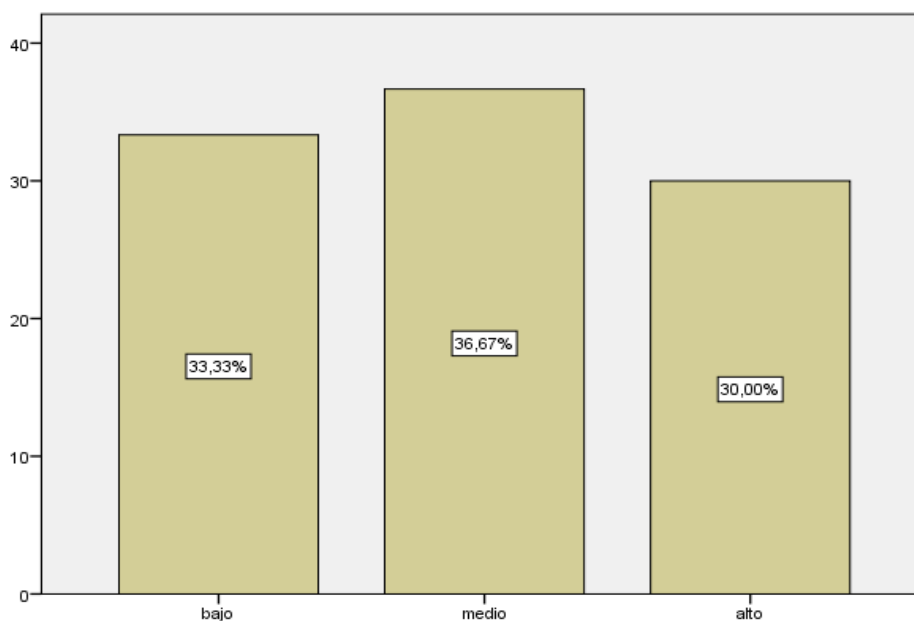


Figura 6. Descripción porcentual de la dimensión estructura.
Elaboración propia.

Dimensión comunicación:

Tabla 14
Análisis descriptivo de la dimensión comunicación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	22	36,7	36,7	36,7
	Medio	24	40,0	40,0	76,7
	Alto	14	23,3	23,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

De acuerdo a lo observado en la presente tabla el 40,0% de colaboradores consideran en un nivel medio la dimensión comunicación, de la misma manera el 36,7% de colaboradores consideran en un nivel bajo y finalmente 23,3% de colaboradores consideran en un nivel alto.

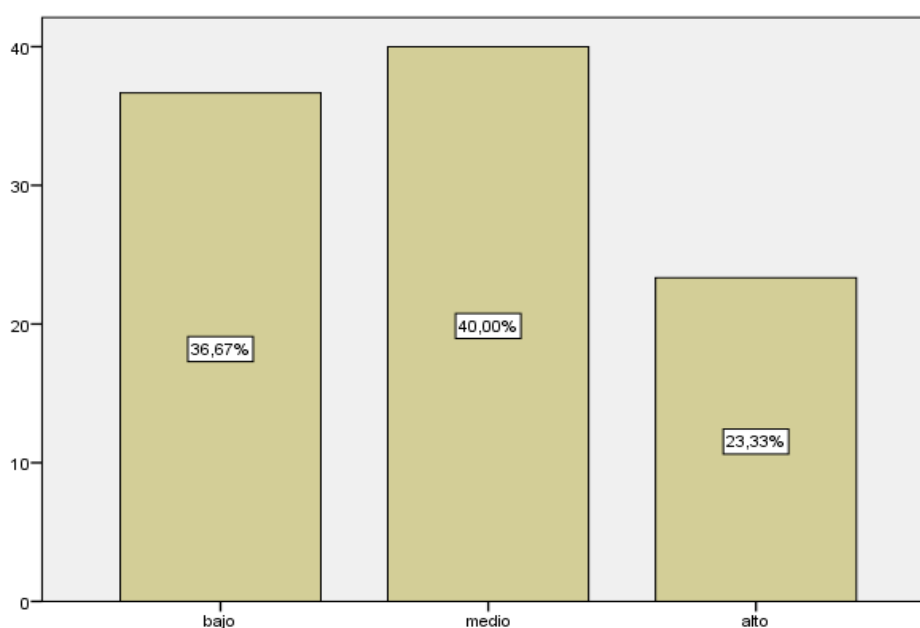


Figura 7. Descripción porcentual de la dimensión comunicación.
Elaboración propia.

Dimensión motivación:

Tabla 15
Análisis descriptivo de la dimensión motivación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	22	36,7	36,7	36,7
	Medio	17	28,3	28,3	65,0
	Alto	21	35,0	35,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

De acuerdo a lo observado en la presente tabla el 36,7% de colaboradores consideran en un nivel bajo la dimensión motivación, de la misma manera el 35,0% de colaboradores consideran en un nivel alto y finalmente 28,3% de colaboradores consideran en un nivel medio.

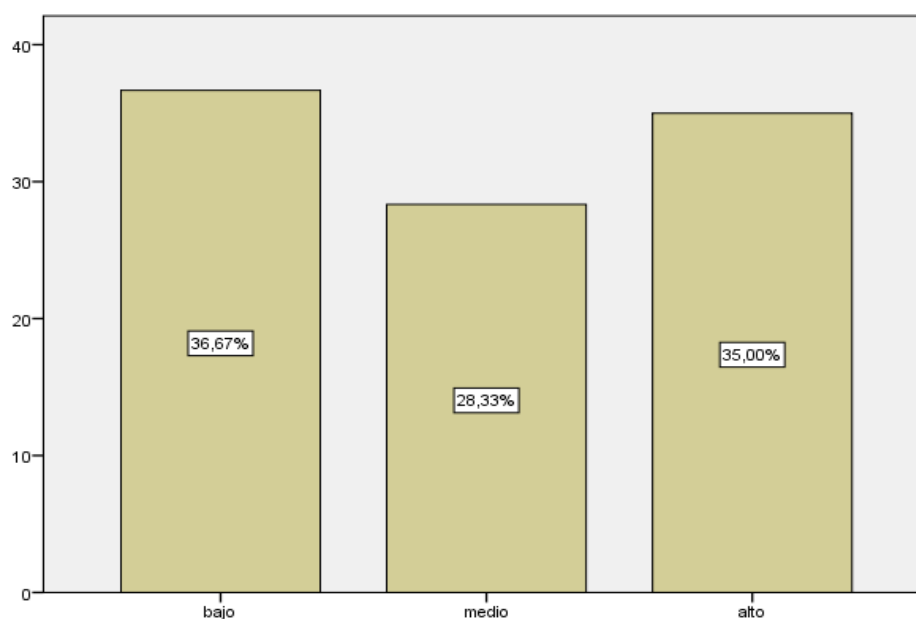


Figura 8. Descripción porcentual de la dimensión motivación.
Elaboración propia.

Dimensión control:

Tabla 16
Análisis descriptivo de la dimensión control.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	26	43,3	43,3	43,3
	Medio	21	35,0	35,0	78,3
	Alto	13	21,7	21,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

En la presente tabla observamos el 43,3% de colaboradores consideran en un nivel bajo la dimensión control, de la misma manera el 35,0% de colaboradores consideran en un nivel medio y finalmente 21,7% de colaboradores consideran en un nivel alto.

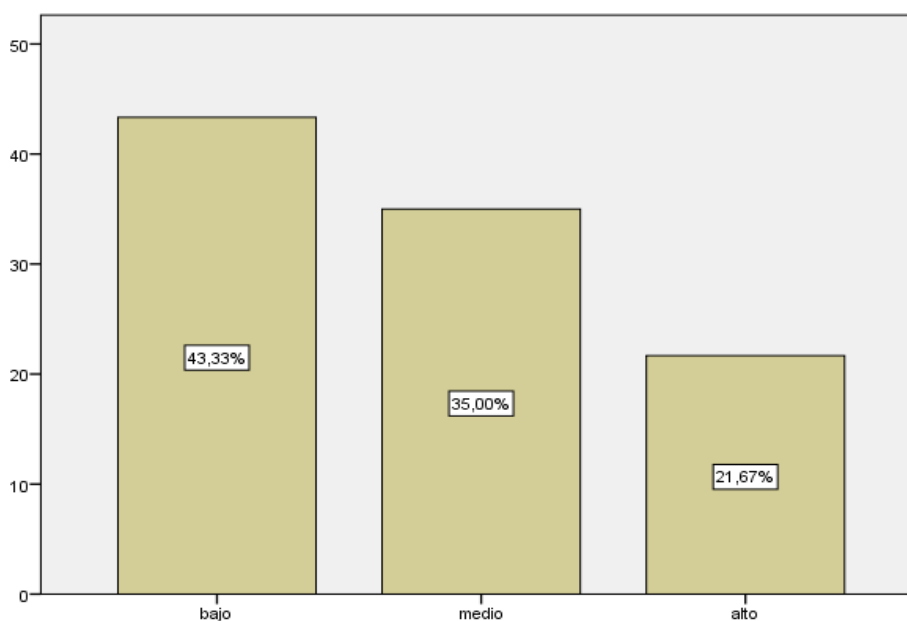


Figura 9. Descripción porcentual de la dimensión control.
Elaboración propia.

Dimensión liderazgo:

Tabla 17
Análisis descriptivo de la dimensión liderazgo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	17	28,3	28,3	28,3
	Medio	20	33,3	33,3	61,7
	Alto	23	38,3	38,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

En la tabla presentada observamos el 38,3% de colaboradores consideran en un nivel alto la dimensión liderazgo, de la misma manera el 33,3% de colaboradores consideran en un nivel medio y finalmente 28,3% del colaborador consideran en un nivel bajo.

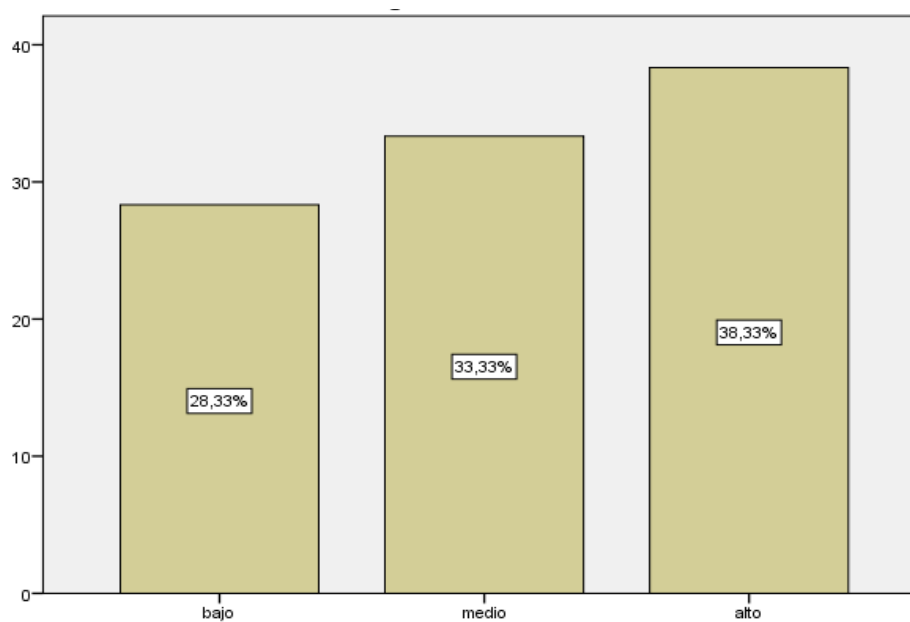


Figura 10. Descripción porcentual de la dimensión liderazgo.
Elaboración propia.

4.2.2. Resultados descriptivos de la variable calidad de atención

Tabla 18
Análisis descriptivo de la variable calidad de atención.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	21	35,0	35,0	35,0
	Medio	20	33,3	33,3	68,3
	Alto	19	31,7	31,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

De acuerdo a lo observado en la presente tabla el 35,0% de colaboradores consideran en un nivel bajo la variable calidad de atención, de la misma manera el 33,3% de colaboradores consideran en un nivel medio y finalmente 31,7% de colaboradores consideran en un nivel alto.

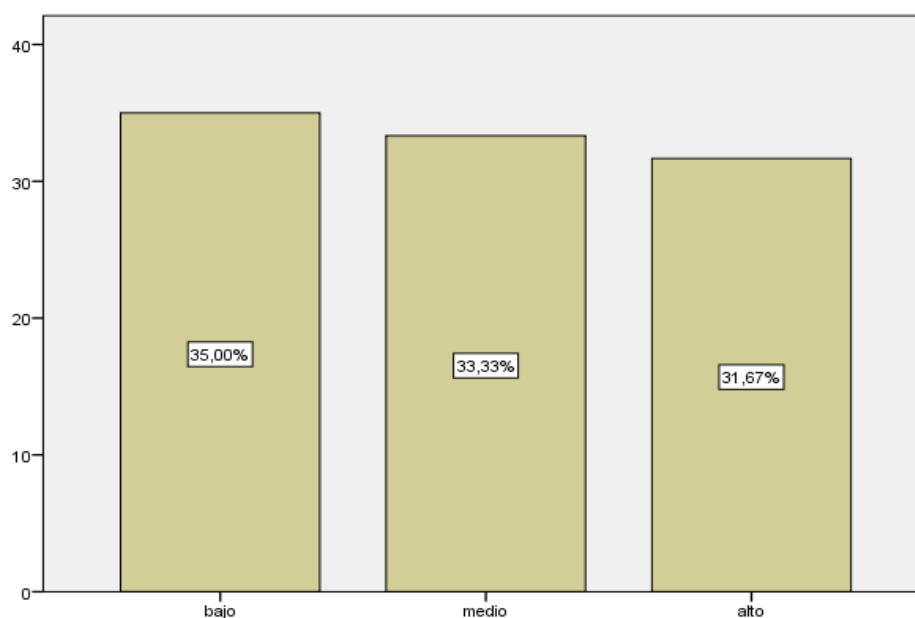


Figura 11. Descripción porcentual de la variable calidad de atención.
Elaboración propia.

4.2.2.1. Resultados descriptivos de las dimensiones calidad de atención

Dimensión confiabilidad de servicios:

Tabla 19

Análisis descriptivo de la dimensión confiabilidad de servicios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	23	38,3	38,3	38,3
	Medio	21	35,0	35,0	73,3
	Alto	16	26,7	26,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

De acuerdo a lo observado en la presente tabla el 38,3% de colaboradores consideran en un nivel bajo la dimensión confiabilidad de servicios, de la misma manera el 35,0% de colaboradores consideran en un nivel medio y finalmente 26,7% de colaboradores consideran en un nivel alto.

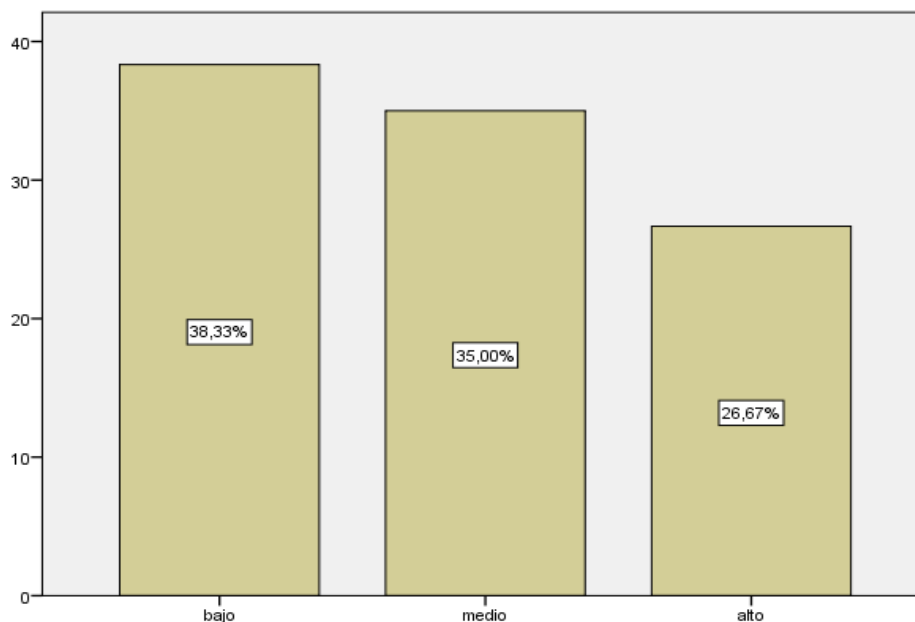


Figura 12. Descripción porcentual de la dimensión confiabilidad de servicios. Elaboración propia.

Dimensión capacidad de respuesta:

Tabla 20
Análisis descriptivo de la dimensión capacidad de respuesta.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	18	30,0	30,0	30,0
	Medio	24	40,0	40,0	70,0
	Alto	18	30,0	30,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Elaboración propia.

En la presente tabla observamos que el 40,0% de colaboradores consideran en un nivel medio la dimensión capacidad de respuesta, de la misma manera el 30,0% de colaboradores consideran en un nivel bajo y finalmente 30,0% de colaboradores consideran en un nivel alto.

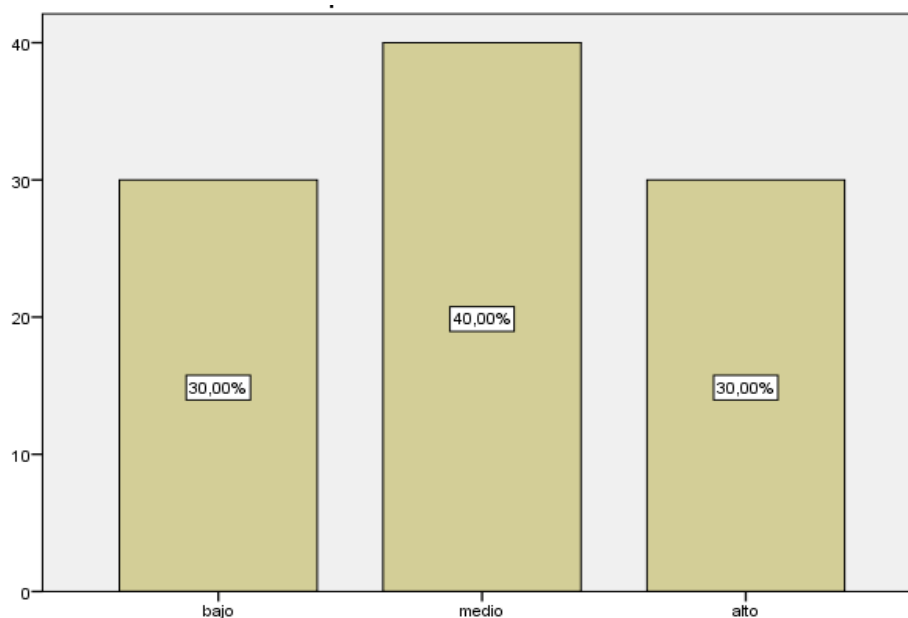


Figura 13. Descripción porcentual de la dimensión capacidad de respuesta.
Elaboración propia.

Dimensión de satisfacción:

Tabla 21

Análisis descriptivo de la dimensión satisfacción.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	18	30,0	30,0	30,0
	Medio	21	35,0	35,0	65,0
	Alto	21	35,0	35,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

En la presente tabla percibimos que el 35,0% de colaboradores consideran en un nivel medio la dimensión satisfacción, de la misma manera el 35,0% de colaboradores consideran en un nivel alto y finalmente 30,0% de colaboradores consideran en un nivel bajo.

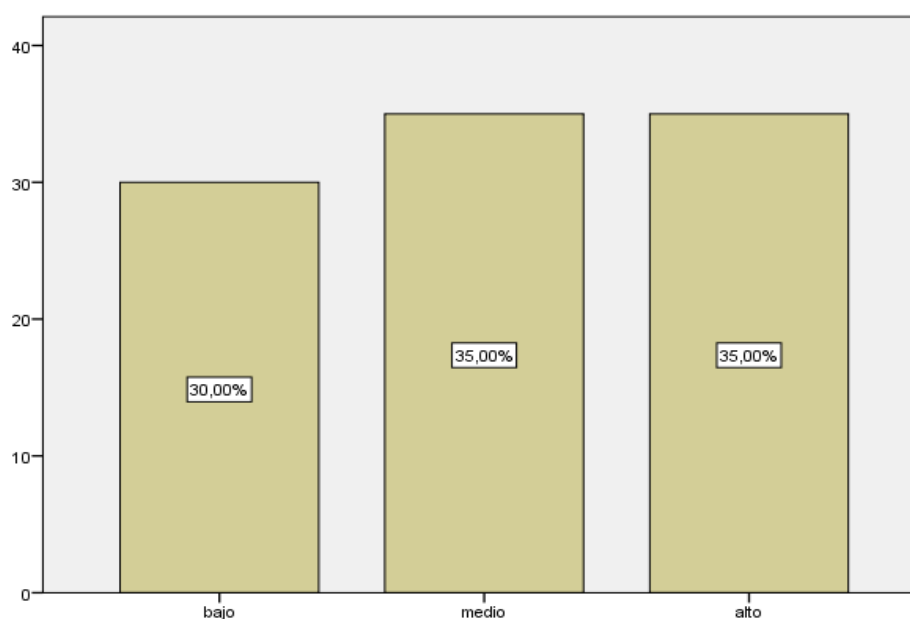


Figura 14. Descripción porcentual de la dimensión satisfacción.
Elaboración propia.

Dimensión de infraestructura física y comodidad:

Tabla 22

Análisis descriptivo de la dimensión infraestructura física y comodidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	20	33,3	33,3	33,3
	Medio	23	38,3	38,3	71,7
	Alto	17	28,3	28,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

En la tabla presentada hemos observado que el 38,3% de colaboradores consideran en un nivel medio la dimensión infraestructura física y comodidad, de la misma manera el 33,3% del personal consideran en un nivel bajo y finalmente 28,3% de colaboradores consideran en un nivel alto.

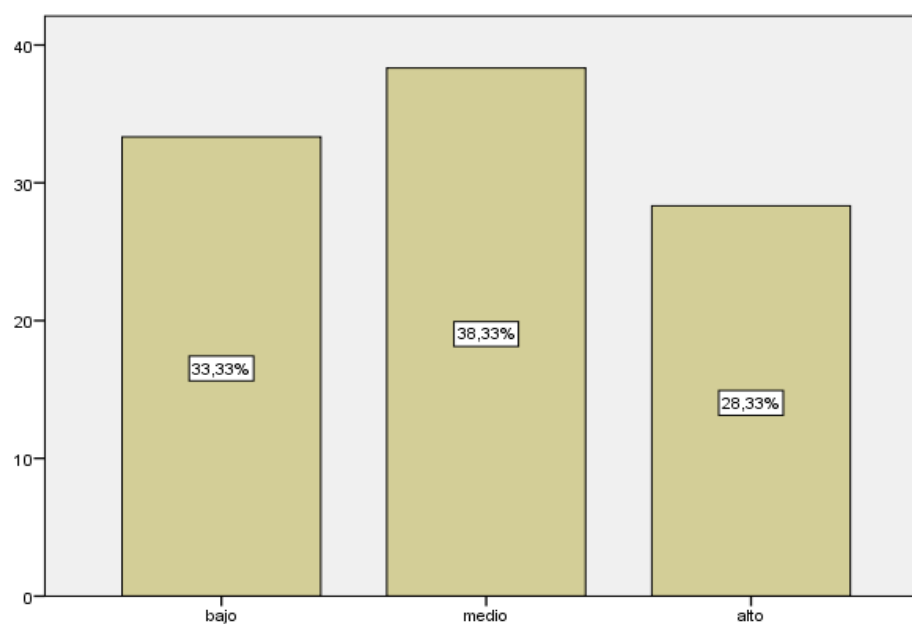


Figura 15. Descripción porcentual de la dimensión infraestructura física y comodidad. Elaboración propia.

Dimensión de seguridad:

Tabla 23
Análisis descriptivo de la dimensión seguridad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	17	28,3	28,3	28,3
	Medio	22	36,7	36,7	65,0
	Alto	21	35,0	35,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

En la presente tabla observamos que el 36,7% de colaboradores consideran en un nivel medio la dimensión seguridad, de la misma manera el 35,0% del personal consideran en un nivel alto y finalmente 28,3% de colaboradores consideran en un nivel bajo.

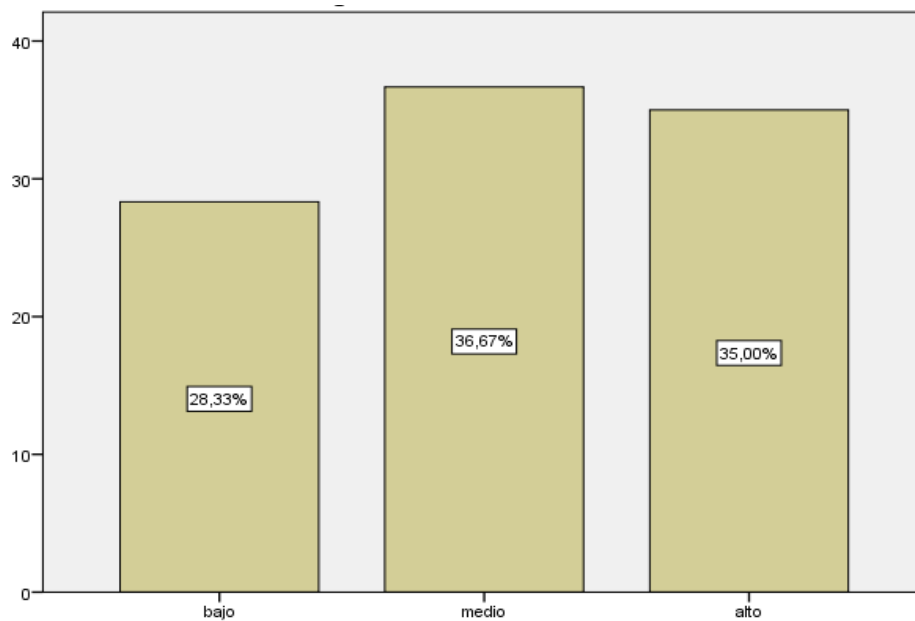


Figura 16. Descripción porcentual de la dimensión seguridad.
Elaboración propia.

Dimensión de empatía:

Tabla 24
Análisis descriptivo de la dimensión empatía.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	17	28,3	28,3	28,3
	Medio	43	71,7	71,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

De acuerdo a la presente tabla percibimos que el 71,7% de colaboradores consideran en un nivel medio la dimensión empatía y finalmente 28,3% de colaboradores consideran en un nivel bajo.

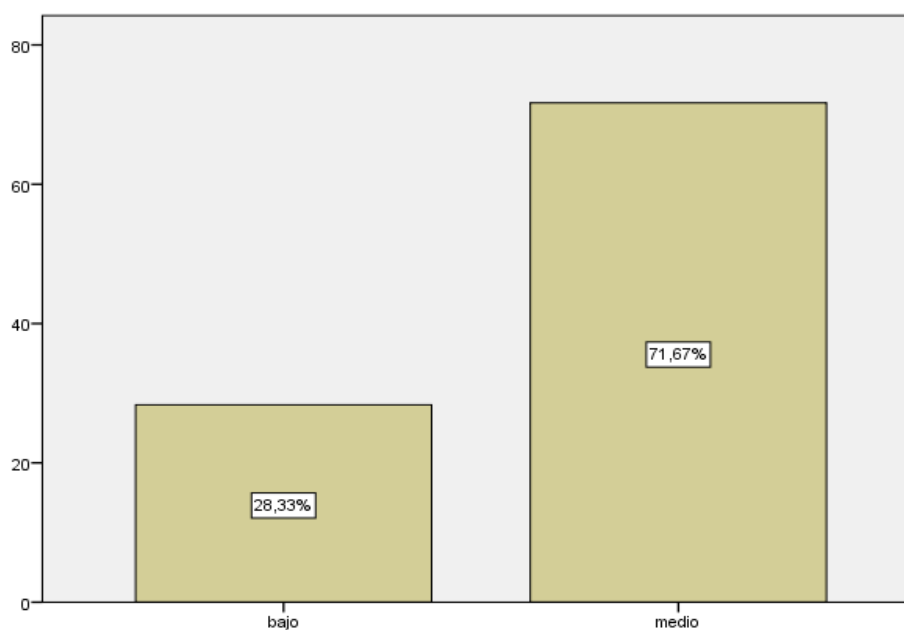


Figura 17. Descripción porcentual de la dimensión empatía.
Elaboración propia.

4.3. Resultados inferenciales

4.3.1. Prueba de la normalidad para la variable de estudio

Ho: La distribución de la variable calidad de atención no difiere de la distribución normal.

Ha: La distribución de la variable calidad de atención difiere de la distribución normal.

Tabla 25

Prueba de Normalidad entre las variables clima organizacional y calidad de atención.

Pruebas de normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	,125	60	,020
Clima organizacional	,094	60	,200*

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors.

Como observamos en este cuadro, aplicamos la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov debido a la cantidad de datos y hallamos que la significancia tiene un valor igual a 0.020 que es menor a 0.05, por lo que según la teoría estadística haremos una prueba no paramétrica utilizando el estadístico Rho de Spearman.

Contraste de hipótesis

Para la contrastar las hipótesis de la presente investigación, se consideró especificar el nivel de significancia, que en la estadística está claramente definida: * $p < ,05$ ** $p < ,01$ *** $p < ,001$, por lo cual para determinar la prueba estadística a utilizar considerando los resultados del test de Kolgomorov Smirnov, el cual debe indicar si existe o no una distribución normal, se deberá aplicar estadísticas paramétricas o no paramétricas.

En la presente investigación se utilizaron estadísticas no paramétricas. Esto nos permitió determinar si en la prueba estadística realizada aceptaremos la hipótesis alterna o la hipótesis nula, a continuación, se presentan los resultados obtenidos:

Estadístico apropiado para probar la hipótesis: Si $p\text{-valor} < 0.05$, se rechaza la H_0 , existe evidencia significativa.

4.3.2. Prueba de hipótesis general

Ha: Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de atención al paciente en la Microred de salud César López Silva ubicado en el distrito de Villa El Salvador, 2016.

Ho: No existe una relación significativa entre el clima organizacional en la calidad de atención al paciente en la Microred de salud César López Silva ubicado en el distrito de Villa El Salvador, 2016

Tabla 26

Descripción de las correlaciones entre las variables clima organizacional y calidad de atención.

Correlaciones				
			Clima organizacional	Calidad de atención
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,565**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,565**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Al realizar el análisis estadístico de Rho de Spearman, se encontró un p_valor de 0.00 lo cual evidencia que existe relación significativa entre ambas variables, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

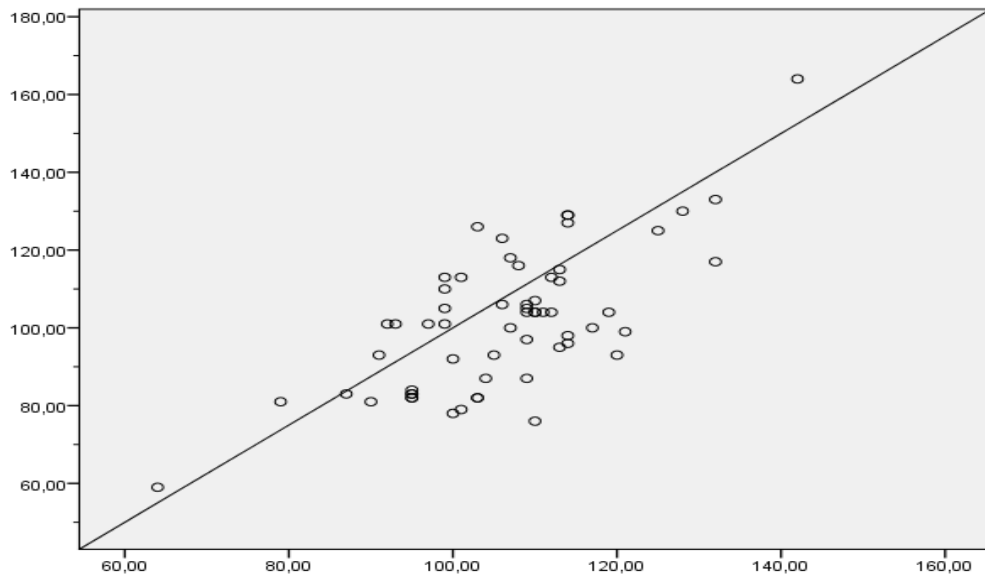


Figura 18. Dispersión de la correlación entre las variables clima organizacional y calidad de atención.

4.3.3. Prueba de hipótesis específicas

Correlación entre la primera dimensión y la segunda variable

Ho: No Existe una relación significativa dimensión de remuneración y la variable calidad de atención al paciente en la Microred de salud César López Silva ubicado en el distrito de Villa El Salvador, 2016.

Ha: Existe una relación significativa dimensión de remuneración y la variable calidad de atención al paciente en la Microred de salud César López Silva ubicado en el distrito de Villa El Salvador, 2016.

Tabla 27

Descripción de las correlaciones entre la variable calidad de atención y la dimensión remuneración.

Correlaciones				
			Remuneración	Calidad de atención
Rho de Spearman	Remuneración	Coefficiente de correlación	1,000	,418**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	60	60
Calidad de atención	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	,418**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Al realizar el análisis estadístico de Rho de Spearman, se encontró un p_valor de 0.001 lo cual evidencia que existe relación significativa entre la variable calidad de atención y la dimensión remuneración, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Correlación entre la segunda dimensión y la segunda variable

Ho: No Existe una relación significativa dimensión de estructura y la variable calidad de atención al paciente en la Microred de salud César López Silva ubicado en el distrito de Villa El Salvador, 2016.

Ha: Existe una relación significativa dimensión de estructura y la variable calidad de atención al paciente en la Microred de salud César López Silva ubicado en el distrito de Villa El Salvador, 2016.

Tabla 28

Descripción de las correlaciones la variable calidad de atención y la dimensión estructura.

Correlaciones				
			Estructura	Calidad de atención
Rho de Spearman	Estructura	Coefficiente de correlación	1,000	,338**
		Sig. (bilateral)	.	,008
		N	60	60
	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	,338**	1,000
		Sig. (bilateral)	,008	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Al realizar el análisis estadístico de Rho de Spearman, se encontró un p_valor de 0.008 lo cual evidencia que existe relación entre la variable calidad de atención y la dimensión estructura, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Correlación entre la tercera dimensión y la segunda variable

Ho: No Existe una relación significativa dimensión de comunicación y la variable calidad de atención al paciente en la Microred de salud César López Silva ubicado en el distrito de Villa El Salvador, 2016.

Ha: Existe una relación significativa dimensión de comunicación y la variable calidad de atención al paciente en la Microred de salud César López Silva ubicado en el distrito de Villa El Salvador, 2016.

Tabla 29

Descripción de las correlaciones entre la variable calidad de atención y la dimensión de Comunicación.

Correlaciones				
			Comunicación	Calidad de atención
Rho de Spearman	Comunicación	Coefficiente de correlación	1,000	,473**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	,473**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Al realizar el análisis estadístico de Rho de Spearman, se encontró un p_valor de 0.000 lo cual evidencia que existe relación significativa entre la variable calidad de atención y la dimensión comunicación, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Correlación entre la cuarta dimensión y la segunda variable

Ho: No Existe una relación significativa dimensión de motivación y la variable calidad de atención al paciente en la Microred de salud César López Silva ubicado en el distrito de Villa El Salvador, 2016.

Ha: Existe una relación significativa dimensión de motivación y la variable calidad de atención al paciente en la Microred de salud César López Silva ubicado en el distrito de Villa El Salvador, 2016.

Tabla 30

Descripción de las correlaciones entre la variable calidad de atención y la dimensión de motivación.

Correlaciones				
			Motivación	Calidad de atención
Rho de Spearman	Motivación	Coefficiente de correlación	1,000	,556**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	,556**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Al realizar el análisis estadístico de Rho de Spearman, se encontró un p_valor de 0.000 lo cual evidencia que existe relación significativa entre la variable calidad de atención y la dimensión motivación, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Correlación entre la quinta dimensión y la segunda variable

Ho: No Existe una relación significativa dimensión de control y la variable calidad de atención al paciente en la Microred de salud César López Silva ubicado en el distrito de Villa El Salvador, 2016.

Ha: Existe una relación significativa dimensión de control y la variable calidad de atención al paciente en la Microred de salud César López Silva ubicado en el distrito de Villa El Salvador, 2016.

Tabla 31

Descripción de las correlaciones entre la variable calidad de atención y la dimensión control.

Correlaciones				
			Control	Calidad de atención
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1,000	,453**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	,453**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Al realizar el análisis estadístico de Rho de Spearman, se encontró un p_valor de 0.000 lo cual evidencia que existe relación significativa entre la variable calidad de atención y la dimensión control, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Correlación entre la sexta dimensión y la segunda variable

Ho: No Existe una relación significativa dimensión de liderazgo y la variable calidad de atención al paciente en la Microred de salud César López Silva ubicado en el distrito de Villa El Salvador, 2016.

Ha: Existe una relación significativa dimensión de liderazgo y la variable calidad de atención al paciente en la Microred de salud César López Silva ubicado en el distrito de Villa El Salvador, 2016.

Tabla 32

Descripción de las correlaciones entre la variable calidad de atención y la dimensión de liderazgo.

Correlaciones				
		Liderazgo		Calidad de atención
Rho de Spearman	Liderazgo	Coefficiente de correlación	1,000	,294*
		Sig. (bilateral)	.	,022
		N	60	60
	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	,294*	1,000
		Sig. (bilateral)	,022	.
		N	60	60

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Al realizar el análisis estadístico de Rho de Spearman, se encontró un p_valor de 0.022 lo cual evidencia que existe relación significativa entre la variable calidad de atención y la dimensión liderazgo, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

CAPÍTULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

En la presente investigación, al realizar el análisis estadístico de Rho de Spearman, se encontró un coeficiente de correlación de 0,565 con un p_valor de 0.00 lo cual evidencia una alta correlación entre las variables clima organizacional y calidad de atención, por lo tanto aceptamos el objetivo e hipótesis alterna.

En consecuencia, respecto a la hipótesis general podemos afirmar que existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de atención al paciente en la Microred de salud César López Silva ubicado en el distrito de Villa El Salvador, 2016; esto coincide con la investigación de Pereira (2014) en su tesis titulado “Clima laboral y servicio al cliente” realizado en hospitales de la ciudad de Quetzaltenango (Guatemala), pues en la tesis se consideró a 30 personas entre las edades de 24 y 61 años y se concluyó que el clima laboral incide en el servicio al cliente.

Por otra parte, Elgegren (2015) en su artículo titulado “Fortalecimiento del clima organizacional en establecimientos de salud”, realizó un estudio de medición e intervención del clima organizacional en establecimientos de salud del Ministerio de Salud, en una muestra conformada por 502 trabajadores, concluye que se deben seleccionar personas con perfiles ideales para desempeñarse en un campo en donde sus habilidades motiven el sentido de la organización, así como el reforzar las actividades dentro del clima laboral para ayudar al trabajador a participar en el proceso de calidad en salud. Lo cual es acorde al presente estudio, incluso cuando Elgegren considera una población notablemente mayor.

En conciliación con el anterior autor, Adata (2012) en su artículo titulado “Clima organizacional y satisfacción laboral” desarrollada en la ciudad de Tlalnepantla de Baz – México, llega a correlacionar el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de salud, concluyendo que a mayor satisfacción laboral, mejor clima organizacional, por ende es fundamental destacar que los trabajadores de las instituciones de salud son pieza clave para el desarrollo del propio sistema de salud y un buen clima organizacional es indispensable para lograr un elevado

rendimiento individual y colectivo del grupo humano de trabajo ofreciendo una mejor calidad de servicio.

Así mismo Alvarez y Cahuana (2015), en su tesis titulada “Clima organizacional y calidad de atención en el centro de salud Ascensión Huancavelica – Perú”, realizó un estudio conformado por 40 personas entre trabajadores y usuarios del centro de salud, en tal tesis concluyen que existe relación entre el clima organizacional y la calidad de atención en el centro de Salud Ascensión, lo cual es concordante con los resultados de la presente tesis que también trata otro centro de salud en el país.

De esta manera este dato difiere con Alarcón y Sinarahua (2015) en su tesis “Satisfacción laboral del personal de enfermería y su relación con la calidad del cuidado al usuario en el servicio de medicina en los hospitales II-2 del Minsa y de Essalud en Tarapoto”, el objetivo de aquella tesis era determinar la relación entre satisfacción laboral del personal de enfermería y calidad del cuidado al usuario en el servicio de medicina. A diferencia del resultado obtenido en el centro de salud estudiado en la presente tesis, Alarcón y Sinarahua concluyeron que en su caso no existía relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención en el cuidado al paciente, pues sus variables no se encuentran relacionadas, ya que al cruzar ambas variables los resultados de Chi cuadrado arrojan un nivel de significancia de $p > 0.05$.

Finalmente, Castro y Espinoza (2015) en su tesis titulada “Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de las enfermeras del centro de salud de La Libertad – Huancayo”, buscó determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras del centro de salud La Libertad – Huancayo. La conclusión obtenida fue que existe una relación significativa directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras del centro de salud La Libertad - Huancayo, en su estudio el clima organizacional en las enfermeras del centro de salud La Libertad es inadecuado en un 72% y el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras se encuentra en un 80% de insatisfacción,

en ello observamos la importancia de la satisfacción laboral para obtener un buen clima laboral y, en consecuencia, mejorar la atención al paciente.

5.2. Conclusiones

Las conclusiones a los que he llegado en función de los objetivos son los siguientes:

Los resultados de la correlación realizada entre la variable clima organizacional y la variable calidad de atención nos muestra que tenemos una correlación alta del valor de 0.565, resultante de la aplicación del estadístico de Rho de Spearman, en la cual también se encontró un p_valor de 0.00 lo cual evidencia que existe una relación significativa entre ambas variables.

Los resultados obtenidos de las dimensiones remuneración (0.418), comunicación (0.473), y control (0.453), correlacionados con la variable calidad de atención, nos muestran un coeficiente de correlación moderado y a pesar de no ser coeficientes significativamente altos, podemos afirmar, según el estadístico de Rho de Spearman en la cual también se encontró un $**p < .05$, que existe evidencia de una relación significativa entre las dimensiones mencionadas anteriormente y la variable calidad de atención.

La correlación realizada entre la dimensión motivación y la variable calidad de atención, nos dieron como resultado un coeficiente de correlación alto del valor de 0.556, resultante de la aplicación del estadístico de Rho de Spearman, en la cual se encontró un p_valor de 0.00 lo cual evidencia que existirá una relación significativa.

Los resultados obtenidos de las dimensiones estructura (0.338) y liderazgo (0.294), correlacionados con la variable calidad de atención, nos muestran un coeficiente de correlación bajo a pesar de no ser coeficientes significativamente altos, podemos afirmar según el estadístico de Rho de Spearman, en la cual también se encontró un $**p < .05$, que existe evidencia de una relación significativa entre las dimensiones mencionadas anteriormente y la variable calidad de atención.

Valiéndonos de los datos obtenidos en este estudio concluimos que sí existe una relación significativa entre la variable clima organizacional y la variable calidad de atención al paciente en la Microred de salud César López Silva en el distrito de Villa El Salvador.

5.3. Recomendaciones

Basándonos en las conclusiones obtenidas por los datos recogidos en este estudio mencionamos las siguientes recomendaciones:

Propiciar un mejor clima organizacional en la Microred de salud César López Silva brindará mejores resultados en la calidad de atención a los pacientes, de lo contrario, si el clima organizacional llega a disminuir también se verá afectado la calidad de atención. La motivación, por su alto grado de significancia en la calidad de atención, será un punto clave a cuidar y promover dentro del clima organizacional de la institución y mejorarlo brindará resultados muy positivos en la calidad de atención.

En referencia a la dimensión remuneración, se debe considerar los estímulos económicos de acuerdo a la meritocracia (estudio de perfeccionamiento) de cada colaborador y estímulos no económicos como el reconocimiento de las labores desempeñadas en favor de la institución (otorgamiento de resoluciones de felicitaciones por cumplimiento de metas, entre otros).

En referencia a la dimensión estructura, se debe tomar en consideración la modernización y actualización de los equipos y herramientas que existen actualmente en el hospital, además del mejoramiento de la infraestructura del hospital.

En referencia a la dimensión comunicación, se debe implementar un sistema de comunicación entre las diferentes áreas para una mejor coordinación y toma de decisiones entre las mismas, además de facilitar una mejor difusión de la información del hospital.

En referencia a la dimensión control, se debe mejorar el sistema actual de control de asistencia y permanencia, estableciendo visitas inopinadas de parte del control de personal de manera que los informes realizados sean de utilidad para una mejora continua y evitar el ausentismo en horas de trabajo.

En referencia a la dimensión liderazgo, se debe reforzar el liderazgo institucional con la intervención y el apoyo de todos los colaboradores en beneficio de los pacientes, evitando las barreras burocráticas existentes en lo posible, lo que podría favorecer ligeramente en ofrecer una mejor calidad de atención.

Por último, es necesario aclarar que para tomar decisiones basadas en este estudio es necesario que los resultados sean corroborados con estudios experimentales donde la dirección del centro de salud involucre a profesionales de recursos humanos y psicología, además en futuras investigaciones se debe contar con una población mayor a la utilizada en esta investigación para obtener resultados significativos.

**REFERENCIAS
BIBLIOGRÁFICAS**

- Alarcón, G., y Sinarahua, R. (2015). *Satisfacción laboral del personal de enfermería y su relación con la calidad del cuidado al usuario en el servicio de medicina en los Hospitales II-2 Minsa y Essalud – Tarapoto, Agosto – Diciembre 2015* (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/UNSM/1194/ITEM%4011458-1023.pdf>
- Alvarez, Y., y Cahuana, M. (2015) *Clima organizacional y calidad de atención en el centro de salud Ascensión Huancavelica – 2015* (Tesis de licenciatura). Repositorio Institucional Digital. Recuperado de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/450/TP%20-%20UNH.%20ENF.%200055.pdf>
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación*. Recuperado de http://biblioteca.uccvirtual.edu.ni/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=245&Itemid=1 (Trabajo original publicado en 2000).
- Brunet, L. (1987). *Le climat de travail dans les organisations: Définition, diagnostic et conséquences* [El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, diagnóstico y consecuencias]. Recuperado de <https://desarrollodepersonalpublico.files.wordpress.com/2015/02/el-clima-de-trabajo-en-las-organizaciones.pdf>
- Cañón, S., y Galeano, G. (2011). Factores laborales psicosociales y calidad de vida laboral de los trabajadores de la ASSBASALUD E.S.E Manizales en Colombia. *Revista de Medicina*, 2(11), 114. Recuperado de <http://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/archivosmedicina/article/view/819>
- Castro, E., y Espinoza, J. (2015). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de las enfermeras del Centro de Salud de La Libertad – Huancayo* (Tesis de licenciatura). Recuperado de http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1067/TENF_09.pdf
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en la organizaciones*. Recuperado de <https://sc8b15c0ef4311f66.jimcontent.com/download/version/1445278692/module/6711849354/name/Comportamiento-Organizacional-Idalberto-Chiavenato-McGrawhill-2da-Edicion.pdf> (Trabajo original publicado en 2006).

- Chiavenato, I. (2011). *Desarrollo organizacional: Clima organizacional*. En J. Mares, y M. Toledo (Eds.), *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. México: Mc Graw Hill.
- Elgegren, U. (2015). Fortalecimiento del clima organizacional en establecimientos de salud. Universidad UNIFE. *Revista de psicología*, 1(23), 92;307-313. Recuperado de http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Ursula_Elgegren.pdf
- Figuroa, R. (2013). *Clima organizacional y síndrome de Burnout en personal de salud de segundo nivel de atención médica*. (Tesis de maestría). Repositorio Institucional de la Universidad Autónoma de Querétaro. Recuperado de <http://ri.uaq.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/1376/RI001134.PDF>
- Galviz, G. I. (2011). *Calidad en la gestión de servicios*. Recuperado de <http://www.uru.edu/fondoeditorial/libros/pdf/calidaddelservicio/TEXTO.%20Gerencia%20del%20Servicio.%201ra.Edic..pdf>.
- Garantía en Calidad de Salud. (mayo, 2014). *Organización para la Excelencia de la Salud*. Recuperado de <http://www.cgh.org.co/temas/garantiadecalidadensalud.php>
- Gonzales, H. (2015). Calidad de atención. *Revista Atlantic International University*, 1(1), 13-14. Recuperado de <https://www.aiu.edu/applications/DocumentLibraryManager/upload/HECTOR%20EDUARDO%20GONZALEZ%20DIAZ.doc>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de <http://187.191.86.244/rceis/registro/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%20SAMPLERI.pdf> (Trabajo original publicado en 1991)
- Juarez-Adauta, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 1(3), 307-314. Recuperado de <http://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=38964>
- Julia del Rio Mendoza, J., Munares, A., & Montalvo, H. (2013). Clima organizacional en trabajadores de un Hospital General de Ica, Perú. *Revista Médica Panacea*, 3(1), 1-3. Recuperado de <http://www.revpanacea.pe/index.php/RMP/article/view/53>

- Minsa. (2002). Estándares de calidad para primer nivel de atención en salud. *Documento técnico del Minsa*, 1(1), 8-9. Recuperado de http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/seg_pac/Estandar1erNivel2003.pdf
- Minsa. (2009). Política nacional de calidad en salud. *Documento técnico del Minsa*, 1(1), 17. Recuperado de http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/politica_nacional_calidad.pdf
- Minsa. (2009). Metodología para el Estudio del Clima Organizacional. *Documento técnico del Minsa*, 2(2) , 21-22. Recuperado de http://www.minsa.gob.pe/DGSP/clima/archivos/metodologia_clima.pdf
- Morales, M. y Carvajal, C. (2008). Percepción de la calidad de atención por el usuario de consulta externa del Centro de Salud Villa Candelaria. *Revista médica*, 19(19), 24-28. Recuperado de http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2074-46092008002900005&lng=es
- Pereira, C. (2014). Clima laboral y servicio al cliente. *Estudio realizado en hospitales privados de la zona 9 de la ciudad de Quetzaltenango* (Tesis de licenciatura). Tesario de la Red de Bibliotecas Landivarianas. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Pereira-Catherine.pdf>.
- Pintado, E. A. (2014). *Comportamiento organizacional: Gerenciación, liderazgo conductivo del talento humano* (3ª.ed). Lima, Perú: Lima.
- Solís, A. y Miranda, R. (2013). Impacto sobre la calidad de la atención médica, *Revista de Divulgación Científico y Tecnológica del Estado de Morelos*, 1(1), 1-4. Recuperado de http://www.revistahypatia.org/index.php?option=com_k2&view=item&id=46:impacto-sobre-la-calidad-de-la-atencion-medica
- Solorzano, G. y Aceves, J. (julio, 2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas. *El buzón de Pacioli*. Recuperado de <http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>
- Tarí, J. (2000). *Calidad total fuente de ventaja competitiva*. Recuperado de <http://www.biblioteca.org.ar/libros/140009.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1: INFORME DE SOFTWARE ANTIPLAGIO (TURNITIN)

informe tesis

INFORME DE ORIGINALIDAD

28%

INDICE DE SIMILITUD

28%

FUENTES DE
INTERNET

%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

ANEXO 2: INSTRUMENTO

CLIMA ORGANIZACIONAL (X)					
Instrucciones: Lea cuidadosamente las preguntas y marque con una aspa (x) la escala que crea conveniente. Se les recuerda que esta encuesta es anónima.	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
REMUNERACIÓN					
1 ¿Como trabajador de esta institución recibo un salario acorde a mis funciones?					
2 ¿Considero que percibo un salario justo?					
3 ¿La remuneración recibida responde a mi desempeño?					
4 ¿En esta institución se calcula la remuneración de acuerdo a la escala de desempeño?					
5 ¿En esta institución el pago de las guardias comunitarias es de acuerdo al nivel de funciones?					
6 ¿En esta institución se cumple con el pago de bonificación por tiempo de servicio?					
7 ¿En esta institución se cumple con otorgar el beneficio de sepelio y luto?					
ESTRUCTURA					
8 ¿En algunos servicios se usa la infraestructura tecnológica?					
9 ¿Usamos la infraestructura tecnológica de acuerdo al nivel laboral?					
10 ¿En esta institución se cumple con el debido mantenimiento de la infraestructura tecnológica?					
11 ¿Como trabajador me capacitan en el uso de las tecnologías disponibles?					
12 ¿En esta institución se suele solicitar el equipo tecnológico necesario?					

COMUNICACIÓN						
13	¿Tenemos un óptimo nivel de comunicación entre diferentes áreas?					
14	¿La red integral de comunicación (sistemas) funciona a la perfección?					
15	¿Realmente es útil y oportuna la coordinación entre áreas?					
16	¿En esta institución es suficiente la difusión de la información dentro de la Microred?					
17	¿Los instrumentos de comunicación son óptimos en mi departamento?					
MOTIVACIÓN						
18	¿La institución cumple con el reconocimiento del personal en fechas significativas en cumpleaños, navidad, etc.?					
19	¿Mis superiores reconocen el esfuerzo y trabajo en equipo?					
20	¿El reconocimiento para todos viene siendo equitativo?					
21	¿Me siento realizado profesionalmente con la labor que desempeño en la Microred?					
22	¿Me siento orgulloso de pertenecer a la institución porque me siento realizado?					
23	¿Soy considerado como especialista en mi área y me reconocen como tal?					
CONTROL						
24	¿En esta institución es equitativo la programación de trabajo?					
25	¿Los trabajadores cumplen con la permanencia en su servicio en las horas de labor?					
26	¿En esta institución se cumple con el manual de organización y funciones?					
27	¿Los trabajadores cumplen con las metas estratégicas de la institución?					

28	¿En esta institución el personal se responsabiliza de controlar su propio trabajo?					
LIDERAZGO						
29	¿Considero como buen líder al jefe médico?					
30	¿Mi jefe cuenta con las habilidades necesarias para liderar al equipo?					
31	¿Considero a mi superior inmediato como un buen líder?					
32	¿Puedo acudir a mi jefe para resolver dudas o conflictos laborales?					
33	¿Considero adecuadas las tareas que mi jefe me designa?					
34	¿El médico jefe está dispuesto a aceptar sugerencias que mejoren la calidad de trabajo?					

CALIDAD DE ATENCIÓN (X)						
Instrucciones: Lea cuidadosamente las preguntas y marque con una aspa (x) la escala que crea conveniente. Se les recuerda que esta encuesta es anónima.		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
CONFIABILIDAD DE SERVICIOS						
1	¿Como trabajador de esta institución cumplo cabalmente el protocolo de atención?					
2	¿En esta institución el paciente tiene la oportunidad de comunicar errores en la atención?					
3	¿En esta institución se toma en cuenta los mensajes dejados en el buzón de sugerencias?					
4	¿Brindo un servicio confiable según mis conocimientos?					
5	¿El servicio que brindamos es el adecuado según los protocolos?					
6	¿Percibo que los pacientes confían en la atención brindada?					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
7	¿En la medida de mis posibilidades brindo herramientas para resolver conflictos dentro de mi área?					
8	¿Mi ayuda es suficiente para solucionar problemas en el servicio?					
9	¿En esta institución existe un buen manejo en la atención preferencial?					
10	¿En esta institución se brinda una atención inmediata a los casos de emergencia?					
11	¿El proceso de atención empleado en mi institución es la adecuada?					
SATISFACCIÓN						
12	¿Durante el proceso de atención satisfago las necesidades de los pacientes?					

13	¿El equipamiento actual de salud me permite realizar un buen trabajo?					
14	¿El trabajo que realizo es satisfactorio para los demás miembros del equipo?					
15	¿El tiempo que le brindo al usuario es de acuerdo a las normas técnicas?					
16	¿En esta institución el proceso de atención cumple con los plazos y tiempos establecidos en los protocolos?					
17	¿El tiempo de espera de los pacientes es el adecuado para su atención?					
INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y COMODIDAD						
18	¿En esta institución se cumple con el estándar de limpieza dentro de áreas no críticas?					
19	¿En esta institución se cumple con el estándar de limpieza dentro de áreas críticas?					
20	¿En esta institución se cumple con el estándar de limpieza en el entorno externo del hospital?					
21	¿En esta institución el mobiliario y equipos son los ideales para cumplir mis tareas?					
22	¿En esta institución se cumple con la renovación cíclica del mobiliario?					
23	¿En esta institución existe un área de descanso para el personal?					
SEGURIDAD						
24	¿Como trabajador se me ha capacitado para el uso de los equipos de seguridad?					
25	¿Se me ha explicado las rutas de evacuación en caso de emergencia?					
26	¿Tenemos equipos y personal para resguardar nuestra seguridad en el hospital?					

EMPATÍA						
27	¿El trato brindado al paciente es amable y cordial?					
28	¿En este centro de atención se atienden a los pacientes sin favoritismo?					
29	¿El trato recibido del paciente es amable y cordial?					

ANEXO 3: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO :
En la presente investigación se utilizaron las ENCUESTAS como instrumento de recolección de datos.


OBJETIVO: Conocer como influye el clima organizacional en la calidad de atención al paciente de la MICRORED de salud César López Silva en Villa el Salvador.

DIRIGIDO A: Todo el personal del Centro de Salud César Lopez Silva mayores de 25 años .

APELLIDOS Y NOMBRES EVALUADOR : Lizano Montellanos, Felix Popera

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Psicólogo clínico

VALORACIÓN: 21060


Lic. Felix Pedro Lizano Montellanos
Psicólogo

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO :
En la presente investigación se utilizaron las ENCUESTAS como instrumento de recolección de datos.

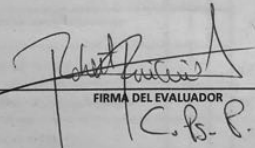
OBJETIVO: Conocer como influye el clima organizacional en la calidad de atención al paciente de la MICRORED de salud César López Silva en Villa el Salvador.

DIRIGIDO A: Todo el personal del Centro de Salud César Lopez Silva mayores de 25 años .

APELLIDOS Y NOMBRES EVALUADOR : BRUNO ALVAREZ, Robert

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister

VALORACIÓN:



FIRMA DEL EVALUADOR
C.B.P. 9866

ANEXO 4: CONSTANCIA DE VALIDACIÓN



PERÚ

Ministerio de
Salud

INSTITUTO DE GESTIÓN DE
SERVICIOS DE SALUD

DIRECCIÓN DE RED DE SALUD VILLA EL
SALVADOR LURÍN PACHACAMAC PUCUSANA

MICRORRED DE SALUD
CESAR LOPEZ SILVA

"DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD"
"AÑO DE LA CONSOLIDACION DEL MAR DE GRAU"

CONSTANCIA

La Jefatura de la Micro Red de Salud César López Silva, de la Dirección Red de Salud de Villa El Salvador, Lurín, Pachacamac, Pucusana.

Otorga la presente **CONSTANCIA DE ACTIVIDAD** de encuestas sobre el **CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN**, a los diversos servicios de nuestro establecimiento de salud, realizada en el mes de Octubre del 2016 por la alumna de la Universidad Autónoma de la Facultad de Ciencias de Gestión Escuela de Administración **NUTH JENNY FATIMA PURIZACA CORTEZ**, en cumplimiento del cronograma de elaboración de Tesis profesional: " **La Influencia del Clima Organizacional en la calidad de atención al paciente de la Micro red de Salud "Cesar López Silva Villa El Salvador"**

Se expide la presente a solicitud de la interesada para los, fines pertinentes

Villa El salvador 30 Noviembre 2016



MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD
DIRECCIÓN DE RED DE SALUD VES L.P.F.
MICRO RED DE SALUD CESAR LOPEZ SILVA

M.C. JORGE LUIS CARDENAS VERA
CMP 22536
MEDICO JEFE

Sector IV-Mz. B' - I Etapa
Urb. Pachacamac-Villa El Salvador
Teléfono: 2687738/2930274
Correo: Jefaturacls@yahoo.com