

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**ESCUELA DE POST GRADO**



=====

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE  
LOS TERAPEUTAS EN LA CLÍNICA SAN JUAN DE DIOS – LIMA.  
2016”**

=====

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE MAGISTER  
EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD**

**PRESENTADO POR:**

**TESISTA: SOTO MANRIQUE, JESÚS ALBERTO**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2017**

## **DEDICATORIA**

A Dios Padre, Hijo y Espíritu Santo por su Bendición y Guía

A María Madre de Dios y Madre Nuestra por su Intersección y  
amor

A mis Padres quienes me dieron la vida, cariño y amor.

A mi Amada Esposa Doris y queridos hijos María, Jesús,  
Salomón y Santiago

A mi querida familia, hermanos cuñadas y Sobrinos

A todos los amigos que ayudaron a lograr este grado  
académico.

### **AGRADECIMIENTOS**

A Dios por derramar sus dones espirituales en mi persona

A mi familia por el apoyo de cada día

A mi amada esposa Licenciada Terapeuta Ocupacional Doris

A mis amados hijos, María, Jesús, Salito y Santi

A los amigos que comparten nuestras alegrías y triunfos en la vida.

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar el tipo de relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de atención de los terapeutas del servicio de medicina física y rehabilitación en la clínica san juan de dios – lima

**Metodología:** El presente estudio no experimental, transeccional o transversal, de carácter descriptivo comparativo, el método es descriptivo, nivel de inferencia es covariación, unidad de análisis es estructuras, la validez es externa

Con relación al diseño, es *expost-facto*, comparativo, y en cuanto a la temporalidad es de carácter transversal por lo explicado-

La población es igual a la muestra 39 terapeutas de la clínica san juan de dios. El instrumento utilizado fue el estudio de clima organizacional y calidad e atención metodología para el estudio del Clima Organizacional Ministerio de Salud Perú dado por la Dirección General de Salud de las Personas Dirección de Calidad En Salud RM N° 623-2008/MINSA.

**Resultado y conclusión:** Los resultados fueron analizados mediante estadísticas descriptivas y el paquete estadístico SPSS 20 y Excel 2013, y para establecer la relación entre las variables se utilizó la prueba de Pearson y para la fiabilidad de las variables el Alfa de Crombach, la relación entre clima organización y calidad de atención el 72% regular y 26% es buena, el estudio tiene una tendencia de regular a bueno. En general, se concluyó que el clima organizacional en la Clínica San Juan de Dios no es satisfactorio, por lo que la variable de estructura y confort son las de mejor calificación se obtuvo. El

personal considera que las personas que dirigen la Clínica no contribuyen en la realización personal y profesional, es así que las variables con menor calificación son reconocimiento y remuneración por parte de las autoridades a sus actividades laborales además de la inexistencia un plan de reconocimiento por el buen desempeño y años de servicio. Sin embargo existe identidad del personal por la institución y una buena percepción que se tiene sobre motivación e innovación por parte del personal. En cuanto a la calidad de atención por tipo de personal se pudo observar que en general manifiestan una percepción satisfactoria de la calidad de atención, siendo las variables de respeto y ambiente de trabajo con mejor calificación se obtuvo, el no contar con un plan de capacitación al personal y la falta de privacidad de los ambientes de terapia son las variables con menor calificación, Finalmente se menciona el aporte de la investigación es aumentar la calidad de atención hacia los niños con alteraciones del desarrollo y repotenciar los diferentes planes existentes en la institución, para el fortalecimiento institucional en todas las área de atención en el servicio de rehabilitación.

**Palabras Clave:** Clima Organizacional, Calidad de Atención

## SUMMARY

**Objective:** To determine the type of relationship that exists between the organizational climate and the quality of care of physical medicine and rehabilitation service therapists in the San Juan de Dios Clinic

**Methodology:** The present non-experimental, transectional or transverse study, with descriptive comparative character, the method is descriptive, level of inference is covariation, unit of analysis is structures, validity is external

In relation to the design, it is ex-post-facto, comparative, and as far as the temporality is of transversal character by the explained-

The population is equal to the sample 39 therapists of the clinic san juan de dios. The instrument used was the study of organizational climate and quality and attention methodology for the study of the Organizational Climate Ministry of Health Peru given by the General Direction of Health of the People Direction of Quality in Health RM No. 623-2008 / MINSAs.

**Results and conclusion:** The results were analyzed using descriptive statistics and the statistical package SPSS 20 and Excel 2013, and to establish the relationship between the variables the Pearson test was used and for the reliability of the variables Crombach's alpha, the relationship between Climate organization and quality of care 72% regular and 26% is good, the study has a tendency to regulate to good. In general, it was concluded that the organizational climate in the Clinic San Juan de Dios is not satisfactory, so the structure and comfort variable are the best qualification was obtained. The staff considers that the people who run the Clinic do not contribute in the personal and professional fulfillment, so the variables

with less qualification are recognition and remuneration by the authorities to their work activities besides the inexistence a plan of recognition by the Good performance and years of service. However, there is an identity of the staff for the institution and a good perception of staff motivation and innovation. Regarding the quality of care by type of staff, it was observed that in general they manifest a satisfactory perception of the quality of care, being the variables of respect and work environment with better qualification was obtained, not having a training plan The personnel and the lack of privacy of the therapy environments are those with lower qualifications. Finally, the contribution of the research is to increase the quality of care for children with developmental alterations and to report the different existing plans in the institution, For institutional strengthening in all areas of care in the rehabilitation service.

**Key Words:** Organizational Climate, Quality of Care

## INTRODUCCIÓN

En la clínica San Juan de Dios se brinda atención a personas con discapacidad física, sensorial y cognitiva, dentro del cual el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación es un área importante dentro de la atención a los pacientes con diferentes diagnósticos clínicos.

Dentro de este contexto la utilización de nuevas herramientas de Rehabilitación, la redistribución de los ambientes y espacios de trabajo, la capacitación del personal, la asignación de materiales nuevo de trabajo, la nueva Gestión y Administración, la reincorporación del personal cesado a puestos distintos y el despido de un trabajador del área en estudio nos da un clima diferente a años anteriores.

Actualmente las organizaciones están demostrando mayor interés en la calidad de atención al paciente a diferencia de años pasados donde a las entidades les importaba básicamente el rendimiento, sin tener en cuenta el conjunto de sentimientos y emociones favorables y desfavorables con la cual los pacientes acudían a los servicios de salud. Esta consideración entendiéndolo que la calidad de atención y el trabajo en la vida del hombre juega un papel importante pues la generalidad de las personas pasan la mayor parte de su tiempo trabajando en las organizaciones, y va a depender de esa interacción y de su paso por estas que su vida sea satisfactoria y estimulante, como también puede ser insatisfactoria y desagradable.

Es fundamental destacar que los trabajadores son pieza clave para el desarrollo y el cambio dentro de las organizaciones, de tal forma que la buena



atmósfera el buen clima de la organización es indispensable para lograr un elevado rendimiento individual y colectivo de un grupo humano de trabajo y por ende una calidad de atención óptima en los pacientes , que son al final los destinatarios de la misión de los servicios de salud y muy en particular del servicio de medicina Física y Rehabilitación del Hogar Clínica San Juan de Dios.

**INDICE DE TABLAS**

Tabla 1: Operacionalización de las Variables .....	22
Tabla 2: Definición operativa del instrumento .....	70
Tabla 3: Fiabilidad del clima Organizacional .....	72
Tabla 5: Frecuencia de calidad de atención Global .....	74
Tabla 6: Clima organizacional global .....	75
Tabla 7: Relación del sexo y Calidad de Atención .....	76
Tabla 8: Sexo su relación con el clima organizacional total.....	77
Tabla 9: Clima de Organización y su relación con el nivel Calidad de Atención .....	78
Tabla 10: Potencial humano y su relación con el nivel Calidad de atención .....	79
Tabla 11: Diseño Organizacional y su relación con el nivel Calidad de atención .....	80
Tabla 12: Cultura Organización y su relación con el nivel de Calidad de Atención .....	81
Tabla 13: Los instrumentos y equipos son adecuados para terapia.....	82
Tabla 14: Conoce los documentos técnicos que norman la Gestión de la Calidad.....	83
Tabla 15: Cuenta con capacitación en gestión de calidad .....	84
Tabla 16: El respeto es aceptable en terapia .....	85
Tabla 17: La información es adecuada.....	86
Tabla 18: El trato es adecuado en terapia .....	87

Tabla 19: La comodidad es adecuada.....	88
Tabla 20: La ambientación es adecuado para terapia .....	89
Tabla 21: El orden y la limpieza es adecuada para terapia .....	90
Tabla 22: Se cuenta con espacios que brinden privacidad al paciente en su tratamiento de terapia.....	91
Tabla 23: El liderazgo es adecuado .....	92
Tabla 24: La innovación es oportuna .....	93
Tabla 25: La recompensa es adecuada.....	94
Tabla 26: El confort es adecuado .....	95
Tabla 27: La estructura es adecuada .....	96
Tabla 28: La toma de decisiones es oportuna .....	97
Tabla 29: La comunicación organizacional es adecuada.....	98
Tabla 30: La remuneración es adecuada .....	99
Tabla 31: La identidad es adecuada .....	100
Tabla 32: Conflicto y cooperación es adecuada .....	101
Tabla 33: La motivación es adecuada.....	102
Tabla 34: Relación del potencial humano del clima organizacional con la calidad de atención .....	103
Tabla 35: Chi Cuadrado: Rlx Potencial y Calidad de atención.....	104
Tabla 36: Relación del diseño organizacional con la calidad de atención .....	105
Tabla 37: Chi cuadrado: Relación del diseño de la organización con la calidad de atención .....	106

Tabla 38: Relación de la cultura de la organización con la calidad de atención .....	107
Tabla 39: Chi cuadrado, relación de la cultura con la calidad .....	108
Tabla 40: Relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de atención .....	109
Tabla 39: Chi cuadrado, relación de la clima de la organización y la calidad de atención .....	110
Tabla 42: Matriz de consistencia .....	125

**INDICE DE ILUSTRACIONES**

Ilustración 1: Relación de Variables .....	68
Ilustración 2: Clima de la Organización Global .....	75
Ilustración 3: Tabla N° 7 Relación del sexo y Calidad de Atención .....	76
Ilustración 4: Sexo su relación con el clima organizacional total .....	77
Ilustración 5: Clima de Organización y su relación con el nivel Calidad de Atención .....	78
Ilustración 6: Potencial humano y su relación con el nivel Calidad de atención .....	79
Ilustración 7: Diseño Organizacional y su relación con el nivel Calidad de atención.....	80
Ilustración 8: Cultura Organización y su relación con el nivel de Calidad de Atención .....	81
Ilustración 9: Los instrumentos y equipos son adecuados para terapia.....	82
Ilustración 10: Conoce los documentos técnicos que norman la Gestión de la Calidad. ....	83
Ilustración 11: Cuenta con capacitación en gestión de calidad.....	84
Ilustración 12: El respeto es aceptable en terapia .....	85
Ilustración 13: La información es adecuada .....	86
Ilustración 14: El trato es adecuado en terapia.....	87
Ilustración 15: La comodidad es adecuada .....	88
Ilustración 16: La ambientación es adecuado para terapia.....	89
Ilustración 17: El orden y la limpieza es adecuada para terapia .....	90

Ilustración 18: Se cuenta con espacios que brinden privacidad al paciente en su tratamiento de terapia. ....	91
Ilustración 19: El liderazgo es adecuado .....	92
Ilustración 20: La innovación es oportuna .....	93
Ilustración 21: La recompensa es adecuada .....	94
Ilustración 22 El confort es adecuado .....	95
Ilustración 23: La estructura es adecuada .....	96
Ilustración 24: La toma de decisiones es oportuna .....	97
Ilustración 25: La comunicación organizacional es adecuada .....	98
Ilustración 26: La remuneración es adecuada .....	99
Ilustración 27: La identidad es adecuada .....	100
Ilustración 28: Conflicto y cooperación es adecuada .....	101
Ilustración 29: La motivación es adecuada .....	102
Ilustración 30: Relación del potencial humano del clima organizacional con la calidad de atención .....	103
Ilustración 31: Relación del diseño organizacional con la calidad de atención .....	105
Ilustración 32: Relación de la cultura de la organización con la calidad de atención.....	107
Ilustración 33: Relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de atención .....	109

## INDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTOS.....	III
RESUMEN .....	IV
SUMMARY.....	VI
INTRODUCCIÓN .....	VIII
INDICE DE TABLAS.....	X
INDICE DE ILUSTRACIONES.....	XIII
INDICE DE CONTENIDO .....	XV
<b>CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>17</b>
<b>1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....</b>	<b>17</b>
<b>1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>18</b>
1.2.1 PROBLEMA GENERAL .....	18
1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS .....	19
<b>1.3 OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....</b>	<b>19</b>
1.3.1 OBJETIVO GENERAL .....	19
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	19
<b>1.4 HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS .....</b>	<b>20</b>
1.4.1 HIPÓTESIS GENERAL .....	20
1.4.2 HIPÓTESIS SECUNDARIAS.....	20
<b>1.5 VARIABLES .....</b>	<b>21</b>
1.5.1 VARIABLE INDEPENDIENTE .....	21
1.5.2 VARIABLE DEPENDIENTE .....	21
<b>1.6 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA .....</b>	<b>22</b>
<b>1.7 VIABILIDAD .....</b>	<b>24</b>
<b>1.8 LIMITACIONES .....</b>	<b>25</b>
<b>CAPITULO II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>27</b>

<b>2.1</b>	<b>ANTECEDENTES:</b> .....	<b>27</b>
2.1.1.	ANTECEDENTES A NIVEL NACIONAL:.....	27
2.1.2	A NIVEL INTERNACIONAL .....	32
<b>2.2</b>	<b>BASES TEÓRICAS</b> .....	<b>37</b>
2.2.1	CLIMA ORGANIZACIONAL.....	37
2.2.1.1	<i>Concepto.-</i> .....	37
2.2.1.2	<i>Elementos que integran el Clima Organizacional</i> .....	41
2.2.1.3	<i>Factores que conforman el Clima Organizacional</i> .....	44
2.2.1.4.	<i>EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y OTROS CONCEPTOS</i> .....	45
2.2.1.5	<i>CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL</i> .....	48
2.2.1.6	<i>DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL</i> .....	49
2.2.1.7	<i>TEORÍA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LIKERT</i> .....	51
2.2.2	CALIDAD DE ATENCIÓN .....	55
2.2.2.1	<i>CONCEPTO:</i> .....	55
2.2.2.2	<i>DIMENSIONES DE LA CALIDAD:</i> .....	57
2.2.2.3	<i>ACTIVIDADES BASICAS PARA LA GARANTIA EN CALIDAD</i> .....	60
2.2.2.4	<i>DEFINICIONES CONCEPTUALES</i> .....	61
2.2.3	BASES EPISTEMOLOGIA .....	64
<b>CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO</b> .....		<b>67</b>
3.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	67
3.2	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	69
3.3	TÉCNICAS DE RECOJO, PROCEDIMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS .....	71
3.4	ALFA DE CRONBACH.....	72
<b>CAPITULO IV RESULTADOS</b> .....		<b>111</b>
4.1	DISCUSION .....	111
4.2	CONCLUSIONES: .....	117
4.3	RECOMENDACIONES: .....	120
<b>CAPITULO V BIBLIOGRAFÍA</b> .....		<b>122</b>
<b>CAPITULO VI ANEXO</b> .....		<b>126</b>



## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1 Descripción del problema**

En la clínica San Juan de Dios se brinda atención a personas brindando a los pobres y más necesitados una atención preferencial, dentro del cual el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación es un área importante dentro de la atención a los pacientes en situación pobre con bajos recursos económicos que presentan Diagnostico de Parálisis Cerebral Infantil, Mielomeningocele, Síndromes congénitos, Displasia de cadera, Enfermedad de Perthes, Pie Bott, entre otras patologías.

Dentro de este contexto la utilización de nuevas herramientas de Rehabilitación, la redistribución de los ambientes y espacios de trabajo, la capacitación del personal, la asignación de materiales nuevo de trabajo, la nueva Gestión y Administración, la reincorporación del personal cesado a puestos distintos y el despido de un trabajador del área en estudió nos da un clima diferente a años anteriores.

Actualmente las organizaciones están demostrando mayor interés en la calidad de atención al paciente a diferencia de años pasados donde a las entidades les importaba básicamente el rendimiento, sin tener en cuenta el conjunto de sentimientos y emociones favorables y desfavorables con la cual los pacientes acudían a los servicios de salud. Esta consideración entendiéndo que la calidad de atención y el trabajo en la vida del hombre juega un papel

importante pues la generalidad de las personas pasan la mayor parte de su tiempo trabajando en las organizaciones, y va a depender de esa interacción y de su paso por estas que su vida sea satisfactoria y estimulante, como también puede ser insatisfactoria y desagradable..

Es fundamental destacar que los trabajadores son pieza clave para el desarrollo y el cambio dentro de las organizaciones, de tal forma que la buena atmósfera el buen clima de la organización es indispensable para lograr un elevado rendimiento individual y colectivo de un grupo humano de trabajo y por ende una calidad de atención optima en los pacientes , que son al final los destinatarios de la misión de los servicios de salud y muy en particular del servicio de medicina Física y Rehabilitación del Hogar Clínica San Juan de Dios.

Las consideraciones descritas anteriormente despertaron el interés en la realización del presente estudio de Investigación en el cual se busca demostrar el tipo de relación del Clima Organizacional y la Calidad de Atención de los terapeutas del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación en el Hogar Clínica San Juan de Dios – Lima, en el periodo 2016.

## **1.2 Formulación del problema de investigación.**

### **1.2.1 Problema general**

¿Qué Tipo de relación existe entre el Clima Organizacional y la Calidad de Atención de los terapeutas del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación en la Clínica San Juan de Dios – Lima, Periodo 2016?

### **1.2.2 Problemas específicos**

Pe1.- ¿Cómo se relaciona el potencial humano del clima organizacional con la calidad de atención de los terapeutas del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación en la Clínica San Juan de Dios – Lima, periodo 2016?

Pe2.- ¿Cómo se relaciona el diseño organizacional con la calidad de atención de los terapeutas del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación en la Clínica San Juan de Dios – Lima, periodo 2016?

Ps3.- ¿Cómo se relaciona la cultura de la organización con la calidad de atención de los terapeutas del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación en la Clínica San Juan de Dios – Lima, periodo 2016?

### **1.3 Objetivo general y objetivos específicos**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Determinar el tipo de relación que existe entre el Clima Organizacional y la Calidad de Atención de los Terapeutas del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación en la Clínica San Juan de Dios – Lima , Periodo 2016

#### **1.3.2 Objetivos Específicos**

OE1.- Conocer la relación del potencial humano del clima organizacional con la calidad de atención de los

terapeutas del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación en la Clínica San Juan de Dios – Lima, periodo 2016

OE2.- Analizar la relación del diseño organizacional con la calidad de atención de los terapeutas del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación en la Clínica San Juan de Dios – Lima, periodo 2016

OE3.- Evaluar la relación de la cultura de la organización con la calidad de atención de los terapeutas del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación en la Clínica San Juan de Dios – Lima. Periodo 2016

#### **1.4 Hipótesis y/o sistema de hipótesis**

##### **1.4.1 Hipótesis General**

Existe relación significativa entre el Clima Organizacional y la calidad de atención de los Terapeutas del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación en la Clínica San Juan de Dios – Lima

##### **1.4.2 Hipótesis Secundarias**

**H.S.1** Existe relación significativa entre el potencial humano del clima organizacional con la calidad de atención de los

terapeutas del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación en la Clínica San Juan de Dios – Lima, periodo 2016

**H.S.2** Existe relación significativa entre el diseño organizacional con la calidad de atención de los terapeutas del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación en la Clínica San Juan de Dios – Lima, periodo 2016

**H.S.3** Existe relación significativa entre la cultura de la organización con la calidad de atención de los terapeutas del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación en la Clínica San Juan de Dios – Lima. Periodo 2016

## **1.5 Variables**

### **1.5.1 Variable Independiente**

- Clima Organizacional

### **1.5.2 Variable Dependiente**

- Calidad de atención

Tabla 1: Operacionalización de las Variables

VARIABLES/INDICADORES	DIMENSIONES	INDICADORES
CLIMA ORGANIZACIONAL	Potencial Humano	Liderazgo
		Innovación
		Recompensa
		Confort
	Diseño Organizacional	Estructura
		Toma de Decisiones
		Comunicación Organizacional
		Remuneraciones
	Cultura de la Organización	Identidad
		Conflicto y Cooperación
Motivación		
CALIDAD DE ATENCIÓN	Interpersonal o Humana	Satisfacción del usuario
		Satisfacción del Proveedor (asistencial)
	Técnica - científico	Medición de utilización de recursos
		Justificación de procedimientos
		Observación de procesos de atención
	Entorno	Comodidad
		Accesibilidad
		Orden y Limpieza (ambientación)
		Privacidad

Fuente: Elaboración del investigador

### 1.6 Justificación e importancia

De todos los enfoques sobre la definiciones de Clima Organizacional, el que ha demostrado mayor interés es el que utiliza como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral (concalves, 1997). La especial importancia de este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el colaborador de los factores a investigar.

Los factores y estructuras organizacionales dan lugar a un determinado clima, en relación a las percepciones de los miembros. Este clima resultante induce determinados comportamientos en los individuos

La importancia de este estudio se basa en la comprobación de que el Clima Organizacional influye en el comportamiento manifiesto de los miembros, a través de percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de aceptación en la labor y rendimiento profesional y sobre todo en la calidad de atención que se pueda brindar.

Por lo expuesto, se considera de vital importancia realizar un buen estudio del clima Organizacional y su relación con la calidad de atención que brinda el profesional de terapia, sin embargo aún se observa que muchas entidades buscan no la calidad de atención sino la cantidad, y que un buen clima organizacional puede aumentar significativamente la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia las metas organizacionales, condicionados por la capacidad del esfuerzo de satisfacer las necesidades propias de la persona, esta razón, la calidad de atención que se brinda con denodado esfuerzo en el hogar clínica nos motiva a realizar la presente investigación.

De tal forma la Importancia de la investigación el presente proyecto tesis tiende a demostrar la relación que existe entre el Clima Organizacional y la Calidad de atención de los Terapeutas

del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación en la Clínica San Juan de Dios, esto nos permitirá poder conocer la relación del potencial humano, del clima organizacional, con la calidad de atención que se brinda en dicha casa de salud, es importante el analizar la relación del diseño organizacional con la calidad de atención de los terapeutas, ya que nos dará el camino de una adecuada utilización de los servicios brindados, el evaluar la relación de la cultura de la organización con la calidad de atención nos demuestra una continua actualización y mejora de estos servicios, por lo expuesto podemos concluir que es importante el estudio planteado, ya que los beneficiarios son los pacientes, fin de toda entidad de Salud.

### **1.7 Viabilidad**

La ejecución de la presente investigación ha sido viable, pues se ha contado con la capacidad económica para realizar los gastos que ocasionen la necesidad de los recursos materiales y financieros. Así como la buena orientación recibida durante los seminarios. Por otro lado, ha sido posible, ya que hoy en día están en auge la gestión de los procesos para mejorar los servicios de salud.



## 1.8 Limitaciones

Al realizar el presente trabajo de investigación se encontró las siguientes limitaciones.

- + Limitaciones Institucionales
- + Limitaciones Económicas
- + Limitaciones Geográficas

- El limitado acceso que se permite para ingresar a una universidad sea esta nacional o privada, esta última, con menor acceso.
- Se han presentado limitaciones en cuanto a las fuentes de información, ya que no todas las instituciones cuentan con bibliotecas actualizadas e implementadas.
- Los horarios de atención establecidos en las diferentes universidades son de sólo un día a la semana.
- Se considera las limitaciones económicas debido al gasto de ingreso a estas universidades (por la biblioteca), para prestar libros o fotocopiarlos.
- Los horarios de trabajo de los profesionales (terapeutas) son diferentes – turno mañana – turno tarde
- Limitación geográfica ya que por las distancias y la congestión vehicular se hace difícil programar horarios que se puedan reunir.

- Que no se han encontrado trabajos de investigación que analicen simultáneamente las variables.
- Pero que todos ellos han sido superados en forma oportuna aplicando diversas estrategias.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes:**

##### **2.1.1. Antecedentes a nivel Nacional:**

**(Elgegren, 2015), FORTALECIMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, Perú,** en su trabajo nos muestra Estudio de medición e intervención del clima organizacional en establecimientos de salud del Ministerio de Salud, investigación de tipo experimental, diseño pretest, postest un solo grupo, la muestra estuvo conformada por 502 trabajadores del Ministerio de Salud del Perú, con edades entre los 22 y 69 años. El instrumento utilizado fue El cuestionario del Clima Organizacional del MS. El grupo de estudio participó de talleres de desarrollo personal. Se presenta los resultados en las dimensiones de Cultura de la Organización, Diseño Organizacional y Potencial Humano.

**(Subauste Arroyo, 2013),** nos presenta los problemas del personal no capacitado y apoyo logístico deficiente. Con esta tesis se busca solucionar y mejorar la calidad y la gestión de una empresa tan importante como esta; es por ello que nuestro objetivo principal es realizar un cambio positivo sobre el clima laboral dentro del área de atención al cliente de EMAPA CAÑETE

S.A. y que repercute en toda la organización y sea en beneficio de sus clientes. Dentro de esta investigación tenemos dos hipótesis importantes, las cuales tratan de concluir si el buen clima laboral repercute de manera favorable o no en la calidad del servicio ofrecido por la empresa. En cuanto a la investigación podemos decir que es “descriptivo-explicativo”, ya que se busca describir la relación que existe entre ambos factores (clima organizacional y calidad de servicio); siendo además del nivel “descriptivo correlacional” ya que están orientados a buscar un nivel de explicación científica que a su vez permita la predicción. Para conocer los resultados utilizamos la técnica de escala y así obtener resultados mediante unos valores dados a cada ítem. Con esta investigación las personas beneficiadas serán tanto los usuarios como los mismos trabajadores de la empresa

(**Haro, 2010**) en su trabajo “La calidad humana como el instrumento de mejora del trato al usuario del sector público en el Perú”. Lima, Universidad Nacional Mayor de san Marcos. La problemática de la investigación está centrada en mal trato que recibe el usuario del sector público. Los usuarios dicen que dicho mal trato proviene de autoridades, funcionarios y trabajadores en general. Los usuarios del sector público, que son todos los peruanos, sienten que para ser atendido tiene que pasar horas, días, meses y más; así sucede para sacar una atención médica, un certificado de estudios, un grado académico, en fin un trámite cualquiera. Pero el asunto no queda allí además el usuario es

maltratado física y mentalmente. Es decir hay de por medio una vulneración a su condición de persona.

(**Pelaes León, 2010**) en su tesis "Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos" para optar grado de doctor, tiene como propósito de estudio determinar el grado de relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente. Con este fin se aplicó una escala de Clima Organizacional a un grupo de 200 empleados de la empresa Telefónica del Perú y un Cuestionario de Satisfacción a sus respectivos clientes. La Hipótesis Principal señalaba que existía relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción del Cliente en el sentido que al mejorar el Clima Organizacional se incrementa la Satisfacción del Cliente. La principal conclusión comprobó que hay relación entre las dos variables, es decir, el clima organizacional se relaciona con la satisfacción del cliente. A nivel de las hipótesis específicas se comprobó que las Relaciones Interpersonales, el Estilo de Dirección, el Sentido de Pertenencia, la Retribución, la Estabilidad, la Claridad y Coherencia de la Dirección y los Valores Colectivos se relacionaban significativamente con la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. No se encontró relación entre la Distribución de Recursos y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú.

- **(Evangelista, 2007) en su trabajo “Percepción de la calidad de los servicios de hospitalización de medicina, cirugía y gineco-obstetricia a través de la evaluación de la satisfacción del usuario externo en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza de Lima, 2004”. Perú, (Dr. en Medicina)-Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Medicina Humana. Escuela de Post-Grado, 2007**, nos da la Señalización al interior del hospital, el trato del personal administrativo y la privacidad fueron satisfactorios en el resultado general; las diferencias porcentuales entre los servicios fueron mínimos, excepto el trato del personal y la privacidad en el servicio de gineco obstetricia, para quienes, éstos fueron menos satisfactorios. La atención oportuna en la caja, admisión y alta fueron significativamente no satisfactorias entre los servicios, especialmente para los pacientes de medicina...La percepción de la atención del médico fue altamente satisfactoria en los aspectos de *información brindada, comprensión de la información, competencia del médico y respuestas a su enfermedad*, no se encontró diferencias significativas entre los servicios. Si estuvieron asociadas al nivel educativo. El *tiempo dedicado, el trato recibido y calificación global* fueron satisfactorias, con diferencias significativas entre los servicios; mayoritariamente en medicina. Hubo asociación con el grado de instrucción.

- **(Aiquipa Mendoza, 2003), Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Medicina Humana. Escuela de Post-Grado,** no da la percepción de la mayoría de los pacientes sobre la calidad de atención del personal de enfermería es medianamente desfavorable con tendencia desfavorable (56.67%), debido que el paciente manifiesta que la enfermera se muestra insensible ante el dolor, despreocupación frente a sus necesidades, falta de amabilidad al atenderlo, despreocupación frente a la invasión de la privacidad, falta de cortesía ya que las enfermeras no lo saludan, no les dicen cómo se llaman, no los llaman por su nombre, muestran indiferencia por el ambiente de la unidad así como por los ruidos que dificultan su descanso y el desinterés por su alimentación. Pero debemos resaltar que hay un porcentaje considerable (43.33%) de pacientes que perciben la calidad de la atención como favorable y medianamente favorable lo cual muestra que en el servicio de medicina hay enfermeras que realizan su trabajo con dedicación y esmero...
- **(Alvarez Valverde, 2001)** En su trabajo de investigación denominado “La Cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficiencia del Instituto de Oftalmología. Abril – Agosto 2001” – Perú, Distrito de Breña – UNMSM, parte del análisis de las teorías y términos sobre cultura y Clima Organizacional, se concluye que ambos

términos son de relevada importancia y práctica de todas las organizaciones. De ellos dependerá la eficacia y productividad de las mismas. La cultura es un campo magnético de reúne todo el ser de la organización y a todos los que en ella trabajan, lo que las personas hacen en sus actividades organizacionales, contiene la información sobre los valores, principios, rituales, ceremonias y los mismos líderes de la organización. Si las personas se comprometen y son responsables con sus actividades laborales, se debe a que la cultura se los permite y por consiguiente los climas organizacionales son favorables.

### **2.1.2 A nivel Internacional**

- **(Méndez, 2014)** en su tesis “clima laboral y servicio al cliente” (estudio realizado en hospitales privados de la zona 9 de la ciudad de Quetzaltenango” la investigación tuvo como objetivo establecer la incidencia del clima laboral en el servicio al cliente en hospitales privados de la zona 9 de la ciudad de Quetzaltenango. El diseño de investigación que se utilizó fue el descriptivo, con el cual se encontró que el hospital objeto de estudio maneja un clima laboral favorable en el que la mayoría de sus colaboradores se encuentra a gusto al expresarlo de esta manera, a pesar de algunas discrepancias entre sus respuestas. Por esto se concluyó que el clima laboral incide en el servicio al cliente porque si



existe armonía y respeto entre los colaboradores del hospital, además los trabajadores reconocen la existencia del mismo ya que los compañeros de trabajo y los pacientes son los clientes internos y externos que requieren un servicio de calidad. Y se recomendó fortalecer el clima laboral en todos los departamentos del hospital así como brindar capacitación a todos los colaboradores sobre servicio al cliente para continuar prestando un servicio con alta calidad a través del programa de mejora del clima laboral y servicio al cliente

- **(LOL, 2013)** en su trabajo Gestión de talento humano en las pequeñas y medianas empresas en el área urbana de Retalhuleu, Guatemala. Se encontró que el 50% de las MYPES del área urbana de Retalhuleu poseen procesos que garantizan condiciones saludables a los colaboradores, destacándose la creación de espacios de confianza con la finalidad de acentuar en los valores de esfuerzo, responsabilidad, unión, libertad y respeto; y actividades que contribuyen a las relaciones interpersonales. En cuanto las prestaciones laborales legales el 24% de las PYMES proporciona indemnización a sus colaboradores, el 23% otorga aguinaldo, el 22% vacaciones, el 18% finiquito laboral y el 13% descanso por maternidad. Las empresas, por pequeñas que sean, deben comprender que la inversión en su personal no es un gasto, ya que esta le generara en

el mediano y largo plazo beneficios de valor que mejoren su posición de competencia frente a las demás.

- **(Juana Patlán-Pérez, Edgar Martínez Torres, & Rosalía Hernández Hernández, 2012), EL CLIMA Y LA JUSTICIA ORGANIZACIONAL Y SU EFECTO EN LA SATISFACCIÓN LABORAL,** Los resultados obtenidos en esta investigación indican que diversos factores del clima organizacional en los sistemas individual, interpersonal y organizacional tienen un efecto significativo en la satisfacción laboral, con lo cual se rechaza la primera hipótesis nula sometida a escrutinio. En general, no se identificaron asociaciones significativas negativas entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, por lo que es recomendable que las organizaciones enfoquen sus esfuerzos a promover un clima laboral favorable, tanto en el nivel individual como en los niveles interpersonal y organizacional, que contribuya a la satisfacción de los trabajadores y que ello se refleje en su desempeño, productividad y motivación en el trabajo. Tomando en cuenta la escala de clima organizacional utilizado en esta investigación, se considera relevante que se generen intervenciones para fomentar un clima favorable positivo en los niveles individual, interpersonal y organizacional, tal como está estructurado el instrumento de medición utilizado para medir el clima organizacional. Esta estructura tanto de medición como de intervención

permitirá claramente identificar problemáticas y generar soluciones más concretas para cada nivel. De igual forma, recomendable que las investigaciones acerca del clima laboral continúen desarrollándose en México principalmente por los efectos que provoca en variables como son la satisfacción laboral, el desempeño, la motivación, la productividad, el rendimiento, el compromiso organizacional, entre otras.

- (Teresita de J. **Ramírez-Sánchez**, , Patricia Nájera-Aguilar, & Gustavo Nigenda-López, 1998) En su Trabajo “Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México perspectiva de los usuarios”. Salud Publica México Los resultados mostraron, de acuerdo con la percepción general de los usuarios, que la calidad de la atención recibida, fue buena en 81.2% de los casos y que fue mala en un 18%.

Al concentrar los juicios de los usuarios, asociados a los aspectos positivos y negativos de la atención, y al caracterizar los conceptos asociados a la calidad de la atención como “dominio conceptual”,<sup>12</sup> cobran importancia los aspectos relativos a la dimensión que caracteriza el proceso de atención (44.8%), el que a su vez se refiere a las respuestas sobre trato personal, a las acciones de revisión y diagnóstico y a la información recibida durante la consulta. Las condiciones de la

accesibilidad a los servicios –como los tiempos de espera y costo de la atención– fueron relevantes para 15.7% de la población entrevistada. Aspectos relativos a la estructura, como la suficiencia de material y equipo y la capacitación técnica del personal de salud fueron señalados por 18.0% de los usuarios. Finalmente, la percepción de mejoría y el impacto de los medicamentos en la salud –resultado de la atención– fueron mencionados por 21.3% de los usuarios...

- **(Egea, 2011)**, en su tesis *Influencia del clima organizacional en la motivación del personal asistencial de enfermería médica quirúrgica, en España*, nos relaciona el mantenimiento de la calidad asistencial con el clima organizacional y como este influye sobre el rendimiento de los trabajadores en el ámbito laboral, lo que plantea la importancia que este estudio tiene en la motivación de los profesionales. Su Objetivo es determinar la influencia del clima organizacional en la motivación de los profesionales de enfermería del Hospital Universitario de Bellvitge. Donde su ámbito de estudio: Todas las unidades asistenciales médico quirúrgicas del Hospital Universitario de Bellvitge. Metodología: Estudio cuantitativo, descriptivo y transversal. Participantes: Todo el personal de enfermería que trabaja en las unidades asistenciales del HUB que cumplen criterios de inclusión y exclusión. La muestra se seleccionará mediante muestreo probabilístico de forma aleatoria simple, siendo en total 108 profesionales. Instrumentos: Encuesta

mediante el uso de un cuestionario, previa aplicación de prueba piloto. Análisis de los datos: La información obtenida se realizará con análisis de estadística descriptiva, correlación de Pearson y Modelo de regresión lineal. Limitaciones y dificultades: El tiempo para poder coordinar con los profesionales de enfermería, la cumplimentación del cuestionario por la diversidad de turnos y horarios, y el cansancio de los profesionales en la cumplimentación de cuestionarios sin tener feed-back en los resultados obtenidos.

## **2.2 BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1 CLIMA ORGANIZACIONAL**

#### **2.2.1.1 Concepto.-**

Es una dimensión de la calidad de vida laboral y tiene gran influencia en la productividad y el desarrollo del talento humano de una entidad. En este sentido, conocer y comprender la forma como los empleados de una entidad perciben su realidad laboral mediante un apropiado diagnóstico que identifique aquellas áreas de conflicto, constituye una herramienta esencial para implementar la intervención necesaria de manera que se realice un cambio planificado que conduzca a un mayor bienestar y a una mayor productividad.

Las definiciones que se han propuesto sobre Clima Organizacional, no siempre excluyentes entre sí, están en función

de las orientaciones y de los métodos de medición adoptados por los teóricos e investigadores que se han ocupado del tema.

Conviene, identificar el Clima Organizacional como el conjunto de percepciones compartidas que los empleados desarrollan en relación con las características de su entidad, tales como las políticas, prácticas y procedimientos, formales e informales, que la distinguen de otras entidades e influyen en su comportamiento.

**Para (Hall, 1996)**, “Organizaciones, Estructura, Procesos y Resultados”: “El clima organizacional se define como un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los empleados que se supone son una fuerza que influye en la conducta del empleado”.

Si bien el clima organizacional no se ve ni se toca, pero es algo real dentro de la organización que está integrado por una serie de elementos que condicionan el tipo de clima en el que laboran las personas, va depender del conjunto de propiedades del ambiente, lo cual es directamente proporcional a la percepción del empleado.

Otra conceptualización lo tenemos de:

**(Brow W & Moberg D, 1990)**, ***“Manifiestan que el clima se refiere a una serie de características del medio ambiente***

***interno organizacional tal y como o perciben los miembros de esta”.***

Podemos entender que la percepción se refiere a aquel proceso mediante el cual el ser humano organiza, interpreta y procesa diversos estímulos a fin de darle significado a su situación y su entorno. Supone conocimiento y está mediatizada por las experiencias de la persona, sus necesidades, motivaciones, deseos, emociones, expectativas y sistema de valores, entre otros, pero se articula con el ambiente laboral en que se actúa. Así, la percepción es el punto de unión entre las condiciones de una entidad y la conducta de los empleados. El conocer, de un lado, las percepciones que un empleado tiene de su entorno laboral es un recurso valioso para comprender su comportamiento y de otro, establecer los agentes que influyen en esas percepciones, permitir fijar las formas más adecuadas para optimizar el nivel de rendimiento y elevar la calidad de vida laboral del empleado.

**Dessler (1993). “Organización y Administración: enfoque situacional”: *“Plantea que no hay un consenso en cuanto al significado del término, las definiciones giran alrededor de factores organizacionales puramente objetivos como estructura, políticas y reglas, hasta atributos percibidos tan subjetivos como la cordialidad y el apoyo”.***

En función de esta falta de consenso, se ubica la definición del término dependiendo del enfoque que le den los expertos del tema; el primero de ellos es el enfoque estructuralista, en este se distinguen dos investigadores Forehand y Gilmer (citados por Dessler,1993) estos investigadores definen el clima organizacional como "... el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman"

**Halpin y Crofts (citados por Dessler,1993) "Organización y Administración: enfoque situacional": *".. la opinión que el empleado se forma de la organización"*.**

Una organización con una disciplina demasiado rígida, con demasiadas presiones al personal, sólo obtendrán logros a corto plazo. Un Clima Organizacional estable, es una inversión a largo plazo. Los directivos de las organizaciones deben percatarse de que el medio forma parte del activo de la empresa y como tal deben valorarlo y prestarle la debida atención.

Hay autores que nos conceptualizan desde un punto vista de la percepción del individuo:

**Halpins, Crofts y Litwin y Stringer, (citados por Dessler,1993) "Organización y Administración: enfoque situacional" *".. las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja, y la opinión que se haya***



***formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo y apertura”.***

Se infiere que el clima se refiere al ambiente de trabajo propio de la organización. Dicho ambiente ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros. En tal sentido se puede afirmar que el clima organizacional es el reflejo de la cultura más profunda de la organización. En este mismo orden de ideas es pertinente señalar que el clima determina la forma en que el trabajador percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad y satisfacción en la labor que desempeñan.

El Clima no se ve ni se toca, pero tiene una existencia real que afecta todo lo que sucede dentro de la organización y a su vez el clima se ve afectado por casi todo lo que sucede dentro de esta. Una organización tiende a atraer y conservar a las personas que se adaptan a su clima, de modo que sus patrones se perpetúen.

#### **2.2.1.2 Elementos que integran el Clima Organizacional**

Los estudiosos de la materia expresan que el clima en las organizaciones está integrado por elementos como:

(a) El aspecto individual de los empleados en el que se consideran actitudes, percepciones, personalidad, los valores, el aprendizaje y el stress que pueda sentir el empleado en la organización;

(b) Los grupos dentro de la organización, su estructura, procesos, cohesión, normas y papeles;

(c) La motivación, necesidades, esfuerzo y refuerzo;

(d) Liderazgo, poder, políticas, influencia, estilo;

(e) La estructura con sus macro y micro dimensiones;

(f) Los procesos organizacionales, evaluación, sistema de remuneración, comunicación y el proceso de toma de decisiones.

Estos cinco elementos determinan el rendimiento del personal en función de: alcance de los objetivos, satisfacción en la carrera, la calidad del trabajo, su comportamiento dentro del grupo considerando el alcance de objetivos, la moral, resultados y cohesión; desde el punto de vista de la organización redundará en la producción, eficacia, satisfacción, adaptación, desarrollo, supervivencia y ausentismo.

La forma en que los empleados ven la realidad y la interpretación que de ella hacen, reviste una vital importancia para la organización. Las características individuales de un trabajador actúan como un filtro a través del cual los fenómenos objetivos de la organización y los comportamientos de los individuos que la conforman son interpretados y analizados para constituir la percepción del clima en la organización.

Si las características psicológicas de los trabajadores, como las actitudes, las percepciones, la personalidad, los valores y el nivel de aprendizaje sirven para interpretar la realidad que los rodea, estas también se ven afectadas por los resultados obtenidos en la organización, de esto se infiere entonces que el clima organizacional es un fenómeno circular en el que los resultados obtenidos por las organizaciones condiciona la percepción de los trabajadores, que como bien quedó explícito en las definiciones condicionan el clima de trabajo de los empleados.

De todos los enfoques sobre el concepto de Clima Organizacional, el que ha demostrado mayor utilidad es el que utiliza como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral.

La especial importancia de este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores.

Sin embargo, estas percepciones dependen de buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la empresa. De ahí que el Clima Organizacional refleje la interacción entre características personales y organizacionales.

Para comprender mejor el concepto de Clima Organizacional es necesario resaltar los siguientes elementos:

- El Clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.
- Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- El Clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
- El Clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.
- Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.
- El Clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

### **2.2.1.3 Factores que conforman el Clima Organizacional**

Las percepciones y respuestas que abarcan el Clima Organizacional se originan en una gran variedad de factores:

- **Factores de liderazgo y prácticas de dirección:** como los tipos de supervisión: autoritaria, participativa, entre otros.
- **Factores del sistema formal y la estructura de la organización:** como los sistemas de comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones, remuneraciones, etc.).
- **Las consecuencias del comportamiento en el trabajo:** como los sistemas de incentivo, apoyo social, interacción con los demás miembros, etc..

Debido a lo anteriormente expresado, se llega a la siguiente definición de Clima Organizacional: El Clima Organizacional es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, etc.).

#### **2.2.1.4. EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y OTROS CONCEPTOS**

Con frecuencia se tiende a considerar como sinónimos, o por lo menos intercambiables entre sí, los términos de satisfacción, motivación, clima y cultura organizacional.

**Satisfacción:** El concepto de satisfacción hace referencia al estado afectivo de agrado que una persona experimenta acerca de su realidad laboral. Representa el

componente emocional de la percepción y tiene componentes cognitivos y conductuales. La satisfacción o insatisfacción surge de la comparación o juicio entre lo que una persona desea y lo que puede obtener. La consecuencia de esta evaluación genera un sentimiento positivo o de satisfacción, o un sentimiento negativo o de insatisfacción según el empleado encuentre en su trabajo condiciones que desea (o ausencia de realidades indeseadas) o discrepancias entre lo obtenido y lo deseado. En resumen, el grado de satisfacción se ve afectado por el Clima Organizacional. Por ello, a pesar de la relación entre ambos conceptos, es conveniente diferenciarlos; si bien por ejemplo una buena percepción del clima tiende a generar mayor satisfacción, los instrumentos que se usen para su medición deben diferenciarlos.

***Motivación:*** La motivación posee componentes cognitivos, afectivos y de conducta. Las preferencias, persistencia y empeño o vigor son evidencias de los procesos motivacionales internos de una persona que se traducen en la responsabilidad, el cumplimiento, la dedicación, el esfuerzo, la productividad personal frente a la realización de las actividades laborales. Se han identificado numerosos motivadores desde los más fundamentales o fisiológicos hasta los de más alto nivel como la autorrealización; las necesidades de poder, logro y

afiliación; los factores intrínsecos y extrínsecos del puesto de trabajo; las expectativas, la retribución, las metas laborales, y otros. Es de esperar que un empleado motivado tienda a ser más productivo que si no lo está. Puede ocurrir que su realidad laboral no le satisfaga o que experimente gran satisfacción en su trabajo pero que su nivel productivo sea bajo; en cada uno de los casos hay desajustes que corregir.

Así que, si bien el Clima Organizacional, sí incide en ella, pues juega un papel de catalizador en el sentido de que si existe un clima positivo, determinantes de la productividad como la motivación, logran afectar a los empleados de forma más efectiva y en consecuencia su productividad. Por ello, si el Clima Organizacional es negativo podemos estar desperdiciando una mejor productividad. Esquemáticamente, la connotación afectiva (satisfacción), el interés que mueve a la acción (motivación) y la percepción del entorno (Clima Organizacional), son procesos diferentes que se relacionan con la productividad que habrá de considerarse en su particular connotación para ser más efectivos al incidir en su articulación favorable.

**Cultura:** La cultura organizacional hace referencia a aquel conjunto de principios, normas, acciones y creencias, conscientes o inconscientes, que son compartidas,

construidas y aprendidas por los integrantes de una organización a partir de su interacción social y que vienen a regular, a uniformizar la actuación colectiva de esa organización, logrando arraigo y permanencia. Así, mientras el Clima Organizacional es un principio relativamente cambiante, en tanto que la cultura organizacional supone permanencia, constancia y aún inercia. Ahora podemos establecer las siguientes precisiones: “El clima incide en los procesos cognitivos, en los juicios y por su intermedio en la motivación, la satisfacción y la acción. La motivación incide directamente en la acción, en el desempeño laboral y la eficiencia. La satisfacción incide en el afecto hacia el trabajo y por tanto en el ausentismo, la rotación, las quejas y los reclamos. Por su parte la cultura los afecta a todos” *“motivación para el trabajo”*

#### **2.2.1.5 CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL**

Las características del sistema organizacional generan un determinado Clima Organizacional; este repercute sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento. Este comportamiento tiene obviamente una gran variedad



de consecuencias para la organización como, por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc.

Litwin y Stinger postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

#### **2.2.1.6 DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL**

##### **➤ Estructura**

Representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. 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

##### **➤ Responsabilidad**

Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.

➤ **Recompensa**

Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

➤ **Desafío**

Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

➤ **Relaciones**

Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.

➤ **Cooperación**

Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

➤ **Estándares**

Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.

➤ **Conflictos**

Es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

➤ **Identidad**

Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

#### **2.2.1.7 TEORÍA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LIKERT**

La teoría de clima Organizacional de Likert (citado por Brunet, 1999) establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se

afirma que la reacción estará determinada por la percepción.

Likert establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima. En tal sentido se cita:

A.-. Variables causales: definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de las variables causales se citan la estructura organizativa y la administrativa, las decisiones, competencia y actitudes.

B.-. Variables Intermedias: este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejado en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables revistan gran importancia ya que son las que constituyen los procesos organizacionales como tal de la Organización.

3. Variables finales: estas variables surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad, están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como productividad, ganancia y pérdida.

La interacción de estas variables trae como consecuencia la determinación de dos grandes tipos de clima organizacionales, estos son:

1. Clima de tipo autoritario.

1.1. Sistema I. Autoritario explotador

1.2. Sistema II. Autoritarismo paternalista.

2. Clima de tipo Participativo.

2.1. Sistema III. Consultivo.

2.2. Sistema IV. Participación en grupo.

Likert diseñó su cuestionario considerando aspectos como: (a) método de mando: manera en que se dirige el liderazgo para influir en los empleados, (b) características de las fuerzas motivacionales: estrategias que se utilizan para motivar a los empleados y responder a las necesidades; (c) características de los procesos de comunicación referido a los distintos tipos de comunicación que se encuentran presentes en la empresa y como se llevan a cabo; (d) características del proceso de influencia referido a la importancia de la relación supervisor – subordinado para establecer y cumplir los objetivos; (e) características del proceso de toma de decisiones; pertenencia y fundamentación de los insumos en los que se basan las decisiones así como la distribución de responsabilidades; (f) características de los procesos de

planificación: estrategia utilizada para establecer los objetivos organizacionales; (g) características de los procesos de control, ejecución y distribución del control en los distintos estratos organizacionales; (h) objetivo de rendimiento y perfeccionamiento referidos a la planificación y formación deseada.

El instrumento desarrollado por Likert busca conocer el estilo operacional, a través de la medición de las dimensiones ya citadas.

La metodología para aplicar el instrumento está fundamentada en presentar a los participantes varias opciones por cada concepto, donde se reflejará su opinión en relación a las tendencias de la organización (ambiente autocrático y muy estructurado o más humano y participativo).

Los aspectos que componen el continuo de opciones se denominan sistemas 1, 2, 3, 4, que a continuación se explican brevemente:

1. Sistema 1 (explotador – autoritarismo) se basa en los conceptos de gerencia de la teoría X de Mag Gregor y su liderazgo directivo).

2. Sistema 2 (Benevolente – Autoritario) relación directa subordinado – líder, donde el subordinado está relativamente alejado de otros asuntos, relaciones con el

trabajo, ya que el énfasis está en la relación uno – u no (supervisor – supervisado).

3. Sistema 3 (consultivo), liderazgo participativo donde el líder consulta con su gente a nivel individual para proceder a tomar decisiones.

4. Sistema 4 (participativo o de grupos interactivos) basado en la teoría de Mag Gregor donde se hace énfasis en la interacción de equipos en todos los procesos críticos de la organización.

El modelo de Likert es utilizado en una organización que cuentan con in punto de partida para determinar (a) el ambiente que existe en cada categoría; (b) el que debe prevalecer; (c) los cambios que se deben implantar para derivar el perfil Organizacional deseado.

## **2.2.2 CALIDAD DE ATENCIÓN**

### **2.2.2.1 CONCEPTO:**

Según “Real Academia Española, *Diccionario de la Lengua Española*”, Madrid, 1996, p. 257 “***Calidad proviene del latín *qualitas, -atis* y significa propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permite apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie...***”

Esta definición además de proporcionar un significado común, da la pauta para calificar la calidad de cualquier producto

o servicio con distintos niveles o grados, con relación a un referente determinado, por ejemplo mejor, igual, peor, mejor que, etc. permitiendo llegar más allá de la emisión de un calificativo absoluto de existencia o ausencia de calidad. En cuanto a calidad de la atención en salud, una de las definiciones más reconocidas.

**Avedis Donabedian. “Salud Pública de México”, Vol 42 no.6 nos dice *“La calidad de la atención consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica de manera tal que maximice sus beneficios a la salud sin aumentar al mismo tiempo los riesgos. El grado de calidad es, por lo tanto, el punto en el cual se espera que la atención proveída logre el balance más favorable de riesgos y beneficios.***

El mismo autor señala dos dimensiones fundamentales de la calidad que están íntimamente enlazadas, la técnica y la interpersonal; en la primera considera la aplicación de conocimientos y técnicas para la atención a la salud y en la segunda, la relación que se establece entre los proveedores de servicios y los usuarios de los mismos sin dejar de considerar para ambas dimensiones el contexto sociocultural donde se otorgue el servicio.

Con frecuencia, el sector de salud le da más importancia al aspecto técnico, mientras que el interpersonal lo resaltan más los usuarios de los servicios. Sin embargo, es necesario reconocer que ambos aspectos tienen igual importancia en el otorgamiento



de servicios de salud; los aspectos técnicos son indispensables para lograr atención eficaz, eficiente y efectiva; y, no hay duda que una buena relación proveedor-usuario, cimentada en el respeto mutuo, determina en gran medida resultados exitosos para la salud, al propiciar mejor adhesión terapéutica y a la institución de salud, además de mayor satisfacción de usuarios y de proveedores.

#### **2.2.2.2 DIMENSIONES DE LA CALIDAD:**

Las dimensiones de la calidad son la estructura, el proceso y el resultado.

- **La estructura** engloba los recursos humanos, materiales, tecnológicos y organizacionales de los lugares donde se proporciona la atención.
- **El proceso** incluye todo lo que el personal de salud hace por los usuarios de los servicios y la habilidad con que lo realiza; considera también en este rubro lo que los propios usuarios hacen por ellos mismos.
- **Los resultados** incluyen los cambios que se obtienen en la salud derivados del servicio otorgado, buenos o malos; la satisfacción del usuario y del personal de salud; el conocimiento que se genera durante la atención para las personas que reciben los servicios y para los que lo otorgan.

Existen autores diversos que coinciden básicamente en esos enfoques para poder evaluar la calidad.

De esa concepción se da la necesidad de reconocer que para dar atención de calidad debe haber recursos suficientes para el tipo de servicio que se brinda a los pacientes, sin dejar de ver que su incremento no necesariamente va a relacionarse con la mejora de la calidad y que incluso, el exceso o el mal uso de recursos puede ir directamente en su detrimento. También es necesario contar con un diseño organizacional acorde a los servicios que se otorgan; es evidente que si existe una inadecuada definición de autoridad; indefinición de responsabilidades; problemas de comunicación, de coordinación o de control, impactarán de manera negativa en la calidad de los servicios.

El proceso de la atención se relaciona directamente con la calidad del servicio, por lo que dirigir esfuerzos que aseguren que el personal de salud desarrolle de la mejor manera posible los procesos diagnósticos, terapéuticos, de promoción de la salud y de servicios en general, contribuye en mayor medida a garantizar una buena calidad de atención. Del mismo modo, realizar un monitoreo sistemático al cumplimiento de dichos procesos asegura prevenir y detectar oportunamente problemas que podrían generar resultados negativos en la prestación de servicios y, obviamente, para la salud.

Por otra parte, es necesario también tener siempre presente, que otorgar servicios de salud implica, más que en cualquier otro tipo de servicios, una interacción muy humana, donde la población usuaria se encuentra en situaciones particulares: viven un mayor nivel de dependencia hacia el personal de salud, fundamentalmente por la carencia de información y de conocimientos de los aspectos médicos; frecuentemente acuden a buscar los servicios con un estado anímico particular, sobre todo si existen sospechas o evidencia de problemas de salud, lo que conlleva diversos grados de preocupación o angustia, inseguridad, incertidumbre, ansiedad, tristeza, etc. Estas emociones se agravan por el trato que el personal de salud da con frecuencia a los usuarios, despersonalizado e indiferente; las personas se transforman en un número de cama o de expediente, o en una enfermedad (el niño de la cama 20, la niña del P.C.I. o la paciente de con displasia de cadera, etc.). Dicho trato es matizado, en muchos casos, de acuerdo a las características personales, de las personas atendidas, fundamentalmente sociales y culturales, no es infrecuente ver como se da un trato diferente a pobres y a ricos, en los servicios públicos y hasta en los privados, etc. También puede observarse distinta respuesta de los usuarios, puede ser de agresividad o exigencia hacia el personal de salud, sin embargo, la mayoría de las veces, sobre todo en instituciones públicas donde se atiende a personas de bajos recursos, la respuesta es

de sometimiento, ante su impotencia y necesidad del servicio. Los proveedores de servicios, por su parte, con frecuencia también están sometidos a tensiones diversas: sobrecarga de trabajo, obligación de cumplir metas numéricas con relación a sus servicios, la realización de procedimientos médicos o quirúrgicos difíciles y estresantes, el involucramiento emocional con las situaciones de las personas que atienden y, en muchos casos, la falta de reconocimiento a su labor realizada. Esto influye en su estado anímico puede generar en ocasiones, agresividad o indiferencia hacia las personas que reciben su atención. Todo lo anterior propicia un vínculo interpersonal deficiente con la consecuente mala calidad de la atención

Es pues importante reflexionar sobre el aspecto humano que caracteriza los servicios de salud, fundamentalmente en las instituciones de servicio público y establecer mecanismos que permitan subsanar las fallas.

### **2.2.2.3      ACTIVIDADES BASICAS PARA LA GARANTIA EN CALIDAD**

Para brindar buena atención al paciente el terapeuta debe a lo largo de su tratamiento proponer actividades básicas para llegar a una buena satisfacción en los pacientes que son atendidos, al definir la calidad significa desarrollar expectativas o estándares de calidad, así como diseñar sistemas para producir atención con calidad. El poder medir la calidad consiste en

documentar el nivel actual de los profesionales y podemos utilizar el modelo del Donavenian, utilizando las dimensiones de la calidad para poder evaluar la calidad de atención.

#### 2.2.2.4 DEFINICIONES CONCEPTUALES

- **Desvinculación:** Lograr que grupo que actúa mecánicamente; un grupo que "no está vinculado" con la tarea que realiza se comprometa.
- **Obstaculización:** Lograr que el sentimiento que tienen los miembros de que están agobiados con deberes de rutina y otros requisitos que se consideran inútiles. No se está facilitando su trabajo, Se vuelvan útiles.
- **Esprit:** Es una dimensión de espíritu de trabajo. Los miembros sienten que sus necesidades sociales se están atendiendo y están gozando del sentimiento de la tarea cumplida.
- **Intimidad:** Que los trabajadores gocen de relaciones sociales amistosas. Esta es una dimensión de satisfacción de necesidades sociales, no necesariamente asociada a la realización de la tarea.
- **Alejamiento:** Se refiere a un comportamiento administrativo caracterizado como informal. Describe una

reducción de la distancia "emocional" entre el jefe y sus colaboradores.

- **Énfasis en la producción:** Tiene que ver con el comportamiento administrativo caracterizado por supervisión estrecha.
- **Empuje:** Hace referencia al comportamiento administrativo caracterizado por esfuerzos para "hacer mover a la organización", y para motivar con el ejemplo. El comportamiento se orienta a la tarea y les merece a los miembros una opinión favorable.
- **Consideración:** Este comportamiento se caracteriza por la inclinación a tratar a los miembros como seres humanos y hacer algo para ellos en términos humanos.
- **Estructura:** Las opiniones de los trabajadores acerca de las limitaciones que hay en el grupo, se refieren a cuántas reglas, reglamentos y procedimientos hay; ¿se insiste en el papeleo " y el conducto regular, o hay una atmósfera abierta e informal?
- **Responsabilidad:** El sentimiento de ser cada uno su propio jefe; no tener que estar consultando todas sus decisiones; cuando se tiene un trabajo que hacer, saber que es su trabajo.

- **Recompensa:** El sentimiento de que a uno se le recompensa por hacer bien su trabajo; énfasis en el reconocimiento positivo más bien que en sanciones. Se percibe equidad en las políticas de paga y promoción.
- **Riesgo:** El sentido de riesgo e incitación en el oficio y en la organización; ¿Se insiste en correr riesgos calculados o es preferible no arriesgarse en nada?
- **Cordialidad:** El sentimiento general de camaradería que prevalece en la atmósfera del grupo de trabajo; el énfasis en lo que quiere cada uno; la permanencia de grupos sociales amistosos e informales.
- **Apoyo:** La ayuda percibida de los gerentes y otros empleados del grupo; énfasis en el apoyo mutuo, desde arriba y desde abajo.
- **Normas:** La importancia percibida de metas implícitas y explícitas, y normas de desempeño; el énfasis en hacer un buen trabajo; el estímulo que representan las metas personales y de grupo.
- **Conflicto:** El sentimiento de que los jefes y los colaboradores quieren oír diferentes opiniones; el énfasis en que los problemas salgan a la luz y no permanezcan escondidos o se disimulen.

- **Identidad:** El sentimiento de que uno pertenece a la compañía y es un miembro valioso de un equipo de trabajo; la importancia que se atribuye a ese espíritu.
- **Conflicto e inconsecuencia:** El grado en que las políticas, procedimientos, normas de ejecución, e instrucciones son contradictorias o no se aplican uniformemente.
- **Formalización:** El grado en que se formalizan explícitamente las políticas de prácticas normales y las responsabilidades de cada posición.
- **Adecuación de la planeación:** El grado en que los planes se ven como adecuados para lograr los objetivos del trabajo.
- **Selección basada en capacidad y desempeño:** El grado en que los criterios de selección se basan en la capacidad y el desempeño, más bien que en política, personalidad, o grados académicos.
- **Tolerancia a los errores:** El grado en que los errores se tratan en una forma de apoyo y de aprendizaje, más bien que en una forma amenazante, punitiva o inclinada a culpar

### 2.2.3 BASES EPISTEMOLOGIA

La epistemología como teoría del conocimiento que se ocupa de problemas tales como las circunstancias históricas,



psicológicas y sociológicas que llevan a la obtención del conocimiento, considero es un elemento de gran importancia en la empresa. Como menciona Barrantes en su artículo *“Los errores no son solamente el efecto de la ignorancia, la incertidumbre, sino que es el efecto de un conocimiento anterior, que, a pesar de su interés o éxito, ahora se revela falso o simplemente inadecuado”*, conocimiento anterior que obstaculiza la generación de uno nuevo, No obstante, la postura de Barrantes referente a que obstaculiza la generación de nuevo conocimiento, considero que el conocimiento anterior puede ser un referente o punto de partida para la generación de uno mejorado, específicamente porque fue funcional y nos permite ver como se evoluciona la historia, la pedagogía y el conocimiento.

Cuando el autor plantea que *¿Ignorar las adquisiciones anteriores es un medio de escapar a los deberes que provocan las repeticiones de saberes anteriores y, entonces, de ignorar los obstáculos epistemológicos?*, considero que no es del todo cierto, conocer el conocimiento anterior es un medio de mejorar el nuevo, no obstante si ya se encuentra mejorado, efectivamente lo mejor es ignorarlo totalmente.

Por otro lado, estoy totalmente de acuerdo como lo menciona en su artículo Padrón, en lo referente a que se debe considerar una orientación de la epistemología como fundamento para la investigación, la epistemología es un fundamento para la

investigación, mejoramiento y generación de nuevos conocimientos, como ventaja competitiva institucional. Lo anterior, teniendo en cuenta que es posible derivar de la epistemología tecnologías con las cuales la vieja metodología pasaría a transformarse en una nueva metodología de investigación.

En el caso del clima organizacional y calidad de servicio la epistemología es un fundamento para la Gestión del Talento Humano, considerando que la gerencia permite tomar los conocimientos anteriores, mejorarlos, ignorarlos en los casos necesarios o adoptarlos cuando son funcionales. El constante aprendizaje y cualificación son indispensables para mejorar el desempeño y el servicio como tal, propio y del equipo de trabajo.

Efectivamente como lo menciona Hernández, La gerencia debe enfrentar hoy en día la posibilidad de adaptarse o perecer ante los nuevos retos, adecuarse implica flexibilizarse lo cual refiere la incorporación de nuevos enfoques y desechar métodos que ya no están acordes con las realidades. No obstante, en el ámbito de mi desempeño laboral a pesar de requerir cambios y existir proceso, procedimientos y servicios que deben ser mejorados de manera acelerada, por su naturaleza de institución pública requiere de cambios lentos, brindando alta certidumbre y sin perder totalmente su visión tradicional.

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1 Tipo de investigación**

El tipo de investigación es no experimental, observación, transversal, descriptivo y correlacional. Transeccional o transversal, buscan obtener información de las variables en un solo momento o tiempo único”.

**Descriptivo**, porque se buscará especificar las propiedades importantes de personas, grupos o cualquier otro fenómeno que será sometido a análisis. Miden o evalúan con la precisión posible diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar.

**Correlacional**, porque se pretende responder a diversas preguntas en base a tres variables.

**NIVEL DE INVESTIGACIÓN:** Es una investigación básica, para lo cual la investigación es de tipo descriptivo a un nivel comparativo, ya que busca describir propiedades y características de la variable clima organizacional y calidad e atención ya que busca analizar y describir la variables de investigación, así tenemos:

a) Método= Descriptivo

b) Nivel de inferencia=Covariación

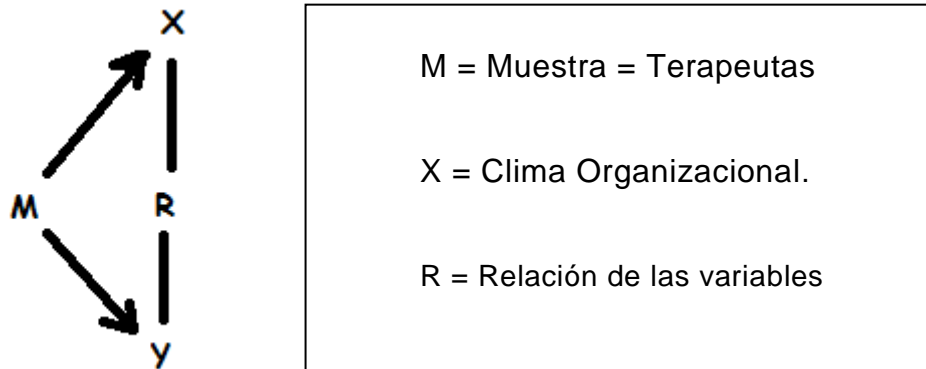
c) Unidad de Análisis=Estructuras

d) Validez= Externa

Con relación al Diseño, es *Expost-facto*, Comparativo, y en cuanto a la Temporalidad es de carácter transversal por lo explicado.

**DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN** se puede comportar una variable conociendo el comportamiento de otra variable relacionada (evalúan el grado de relación entre dos variables). Cuyo diagrama es el siguiente:

**Ilustración 1: Relación de Variables**



**Interpretación:**

Esta investigación de acuerdo con Sánchez y Reyes (1987), “está interesada en la determinación del grado de relación existente entre dos o más variables de interés en una

misma muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos o más fenómenos o eventos observados”.

### **3.2 Población y muestra**

La población Y muestra del estudio está determinada por los 39 terapeutas que laboran en el Servicio de Medicina Fisca y Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios – Lima, para lo cual la muestra será No Probabilística, inducida por el investigador, los trabajadores que se encuentra en el momento de realizar la encuesta son 39 terapeutas que laboran en el Servicio de Medicina Fisca y Rehabilitación del Hogar Clínica San Juan de Dios - Lima

### **3.3 Definición operativa del instrumento de recolección de datos**

Para la recolección de datos se utilizará la lista de cotejo, la escala de Lickert y la ficha de encuesta; los cuales permitirán probar la hipótesis, calculando el estadístico apropiado y el estadístico de prueba

Tabla 2: Definición operativa del instrumento

.INSTRUMENTO	DEFINICIÓN OPERATIVA
<b>Escala de Lickert</b>	<p>Sirve para medir una respuesta. Se utilizan mucho en psicología o estudios de percepción, por la naturaleza de las preguntas o tipo de variables.</p> <p>La Escala Likert se usa para medir actitudes que son las opiniones manifiestas hacia cualquier aspecto social o constructo psicológico. Ejemplo: 1) totalmente en desacuerdo 2) en desacuerdo 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4) de acuerdo 5) totalmente de acuerdo</p>
<b>Encuesta</b>	<p>El diccionario de María Moliner dice que encuesta es: 'Operación de preguntar a muchas personas sobre un asunto determinado para saber cuál es la opinión dominante', y además, 'Lista de preguntas'. Las dos definiciones están bien, pero, técnicamente, es oportuno hacer una precisión: efectivamente, se pregunta a una serie de personas pero no sólo para conocer sus opiniones, sino también para determinar sus comportamientos, actitudes, valores, costumbres, intenciones, sentimientos, cómo son sus relaciones con otras personas o, también, por ejemplo, qué objetos posee en su domicilio o cuáles son sus ingresos al mes.</p>

	<p>Se pregunta, evidentemente, porque se quiere saber. Es decir, se parte del hecho de que el conocimiento permitirá actuar con más acierto. También se interroga para evaluar; es decir, para 'reconocer', así puede comprobarse si una acción ha dado resultado y qué aspectos de esa actuación deben mantenerse en el futuro y cuáles deben corregirse.</p>
--	--

### 3.3 Técnicas de recojo, procedimiento y presentación de datos

Para el adecuado recojo de datos se utilizarán las técnicas lista de cotejo, la escala de Lickert y la encuesta.

El procesamiento de datos se hará siguiendo el procedimiento de las técnicas de tal manera que permitan probar la hipótesis, calculando el estadístico apropiado y el estadístico de prueba. Los cuales se presentarán en cuadros gráficos y estadísticos, con su respectiva interpretación a través del paquete estadístico del SPSS.20

**Técnicas.-** Se usará la escala de Likert con numerador del 1 – 5 para medir la respuesta de los trabajadores.

**Instrumentos.-** Se usará cuestionario que se aplicará a los terapeutas del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación

### 3.4 Alfa de Cronbach

#### ➤ Análisis de fiabilidad para CALIDAD DE ATENCIÓN

**Tabla N° 2 Resumen del procesamiento de los casos para Alfa de Cronbach**

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,875	39

Mediante el análisis de fiabilidad se obtuvo 0.875 lo cual es aceptable, entonces el instrumento utilizados son de confiabilidad

#### ➤ Análisis de fiabilidad del clima organizacional

**Tabla 3: Fiabilidad del clima Organizacional**

	N	%
Válidos	39	100
Total	39	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.



**Tabla 4: Alfa de Cronbach**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,903	35

Mediante el análisis de fiabilidad se obtuvo 0.903 lo cual es aceptable, entonces el instrumento utilizados son de confiabilidad

## CAPITULO IV

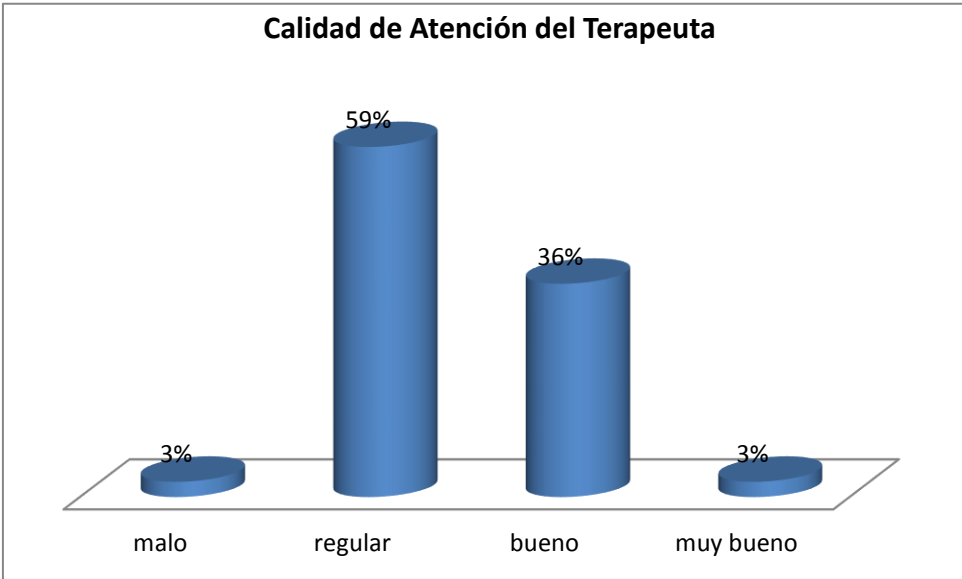
### RESULTADOS

**Tabla 4: Frecuencia de calidad de atención Global**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Malo	1	2,6	2,6
regular	23	59,0	61,5
Bueno	14	35,9	97,4
muy bueno	1	2,6	100,0
Total	39	100,0	

Fuente: Elaboración del investigador

**Ilustración 2: frecuencia de calidad de atención Global**

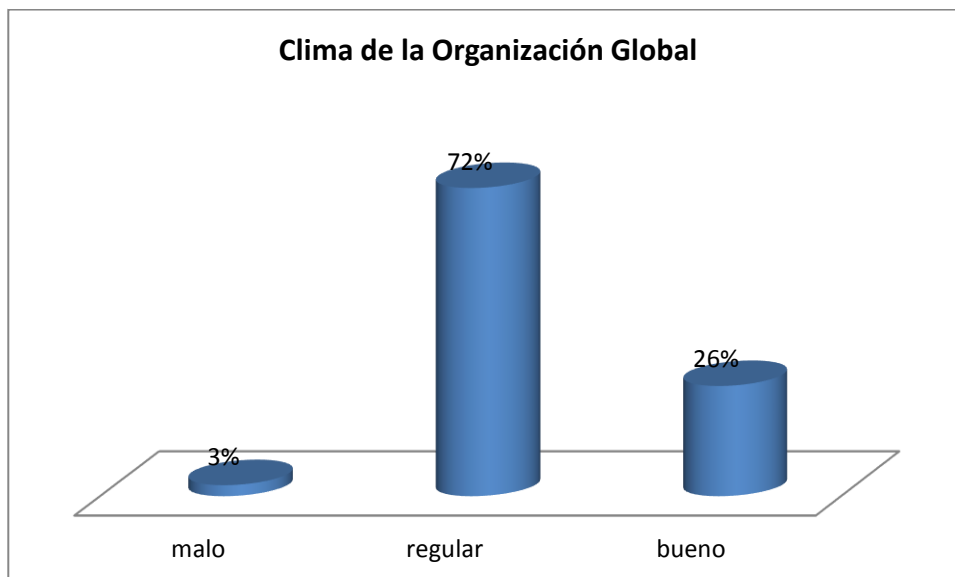


Se puede observar tanto en la tabla como en el gráfico la percepción de la calidad de atención en forma global siendo el 59% regular y 36% de bueno, entonces deducimos que el estudio de la calidad tiene una tendencia de regular a buena

**Tabla 5: Clima organizacional global**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Malo	1	2,6	2,6
regular	28	71,8	74,4
Bueno	10	25,6	100,0
Total	39	100,0	

Fuente: Elaboración del investigador

**Ilustración 2: Clima de la Organización Global**

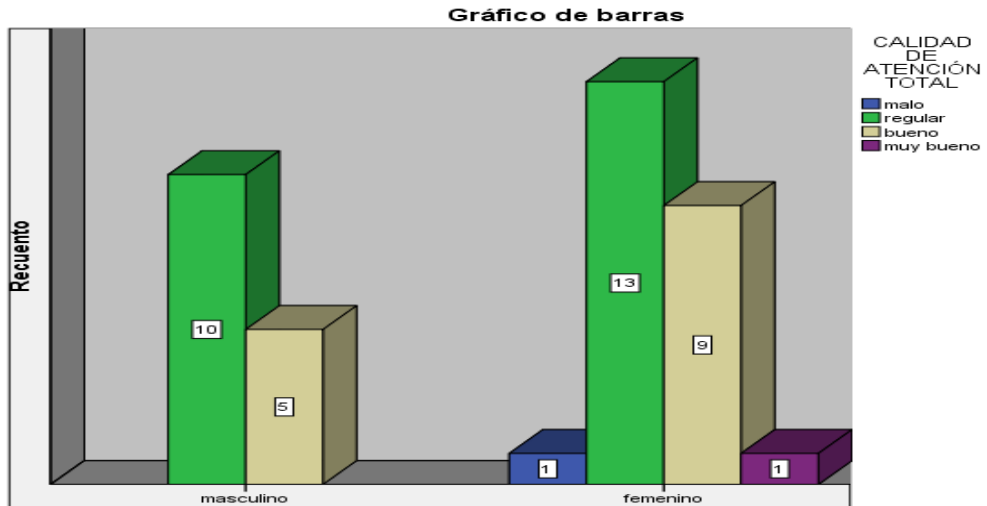
Se puede observar tanto en la tabla n° 6 como en el gráfico la percepción de la clima organizacional en forma global siendo el 71.8% regular y 25.6% de bueno, entonces deducimos que el estudio del clima organizacional tiene una tendencia de regular a buena.

Tabla 6: Relación del sexo y Calidad de Atención

	CALIDAD DE ATENCIÓN TOTAL				Total
	malo	regular	bueno	muy bueno	
Recuento	1	23	14	1	39
Porcentaje por sexo? Masculino	2,6%	59,0%	35,9%	2,6%	100,0%

Fuente: Elaboración del investigador

Ilustración 3: Tabla N° 7 Relación del sexo y Calidad de Atención

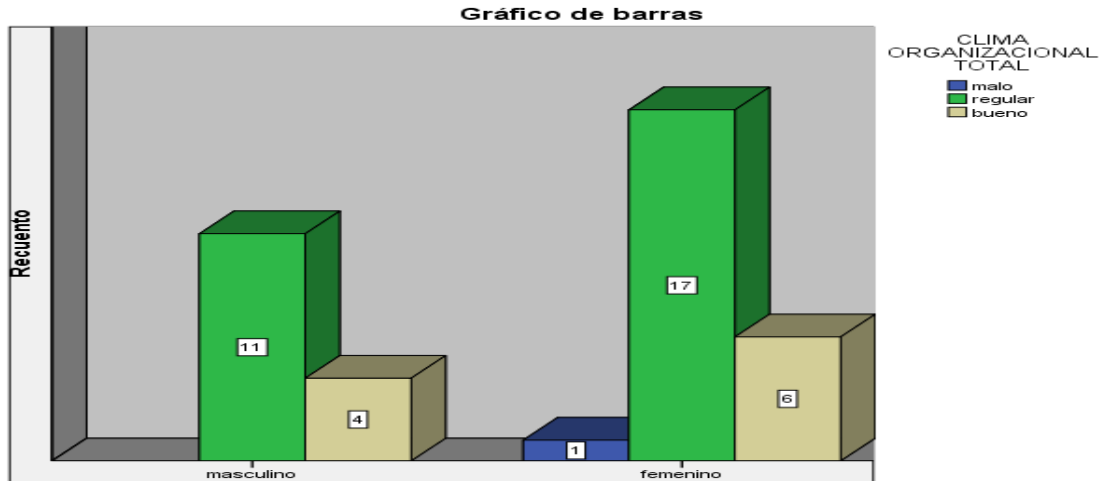


Se puede observar tanto en la tabla N° 7 como en el gráfico la percepción de la calidad de atención en relación al sexo de los encuestados en forma global siendo el 66,7% regular y 33,3% de bueno, entonces deducimos que el estudio de la calidad tiene una tendencia de regular a buena para el sexo masculino

**Tabla 7: Sexo su relación con el clima organizacional total**

	CLIMA ORGANIZACIONAL TOTAL			Total
	malo	regular	bueno	
Recuento	1	28	10	39
Porcentaje por sexo? Masculino	2,6%	71,8%	25,6%	100,0%

**Ilustración 4: Sexo su relación con el clima organizacional total**



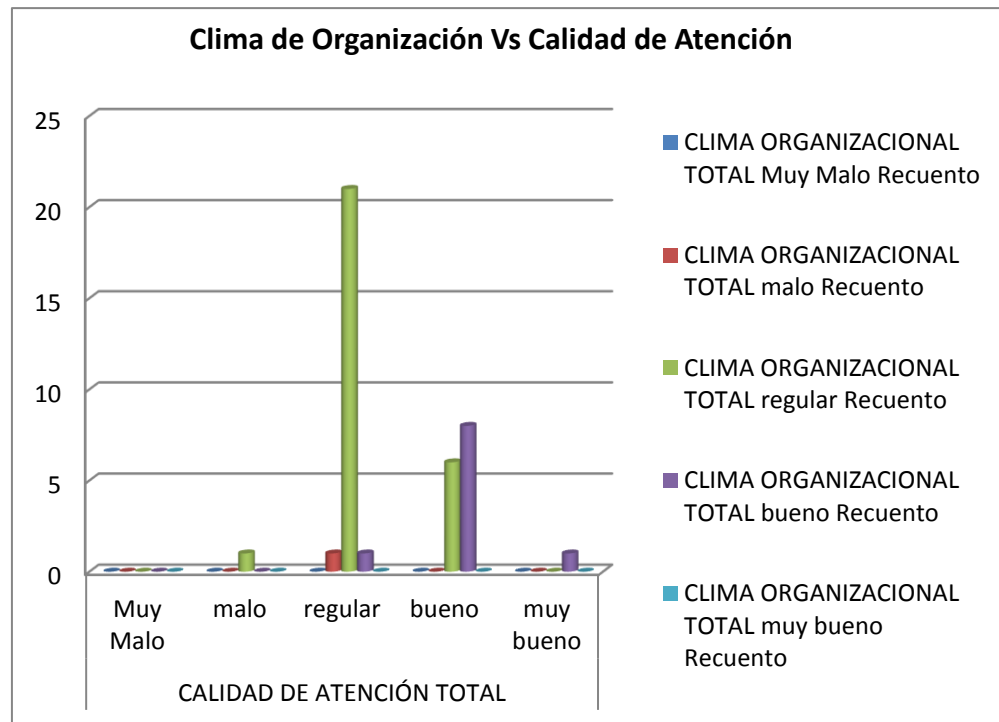
Se puede observar tanto en la tabla N° 8 como en el gráfico la percepción del Clima de la organización con relación al sexo de los encuestados en forma global siendo el 39,3% regular y 40,0% de bueno, entonces deducimos que el estudio de la calidad tiene una tendencia de regular a buena para el sexo masculino

**Tabla 8: Clima de Organización y su relación con el nivel Calidad de Atención**

		CLIMA ORGANIZACIONAL TOTAL				
		Muy Malo	malo	regular	bueno	muy bueno
		Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento
CALIDAD DE ATENCIÓN TOTAL	Muy Malo	0	0	0	0	0
	malo	0	0	1	0	0
	regular	0	1	21	1	0
	bueno	0	0	6	8	0
	muy bueno	0	0	0	1	0

Fuente: Elaboración del investigador

**Ilustración 5: Clima de Organización y su relación con el nivel Calidad de Atención**

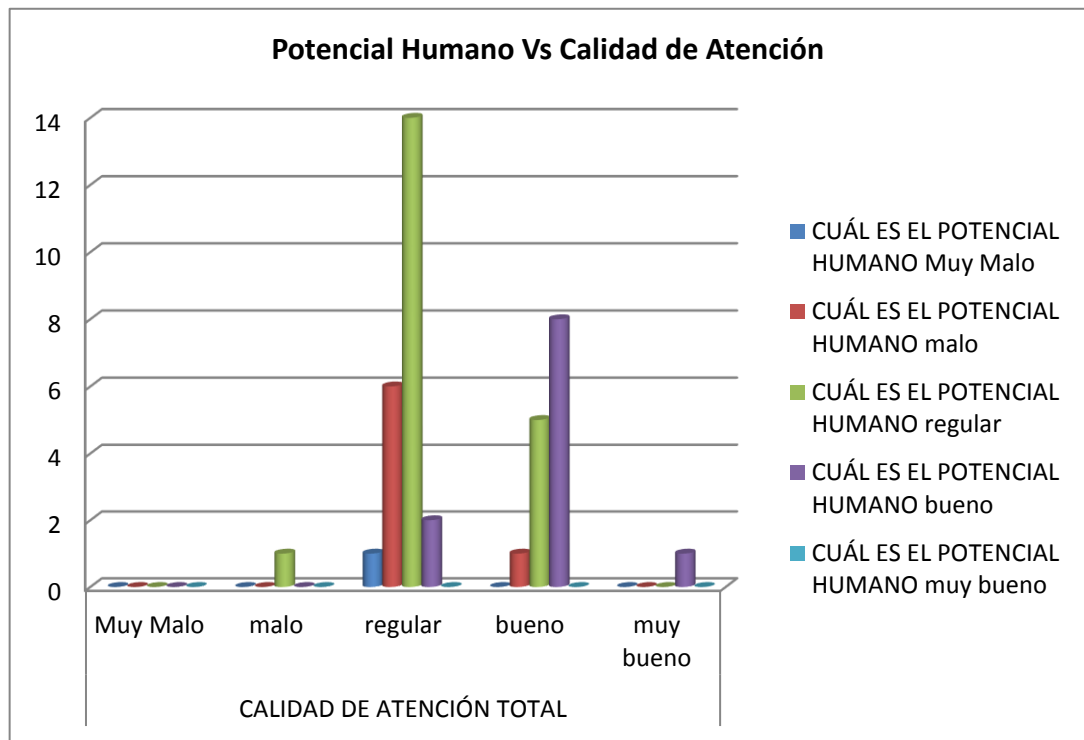


Se puede observar tanto en la tabla n°9 como en el gráfico n° 6 la percepción de la el clima de organización y su relación con la calidad de atención es buena a regular.

**Tabla 9: Potencial humano y su relación con el nivel Calidad de atención**

		CUÁL ES EL POTENCIAL HUMANO				
		Muy Malo	malo	Regular	bueno	muy bueno
CALIDAD DE ATENCIÓN TOTAL	Muy Malo	0	0	0	0	0
	malo	0	0	1	0	0
	regular	1	6	14	2	0
	bueno	0	1	5	8	0
	muy bueno	0	0	0	1	0

Fuente: Elaboración del investigador

**Ilustración 6: Potencial humano y su relación con el nivel Calidad de atención**

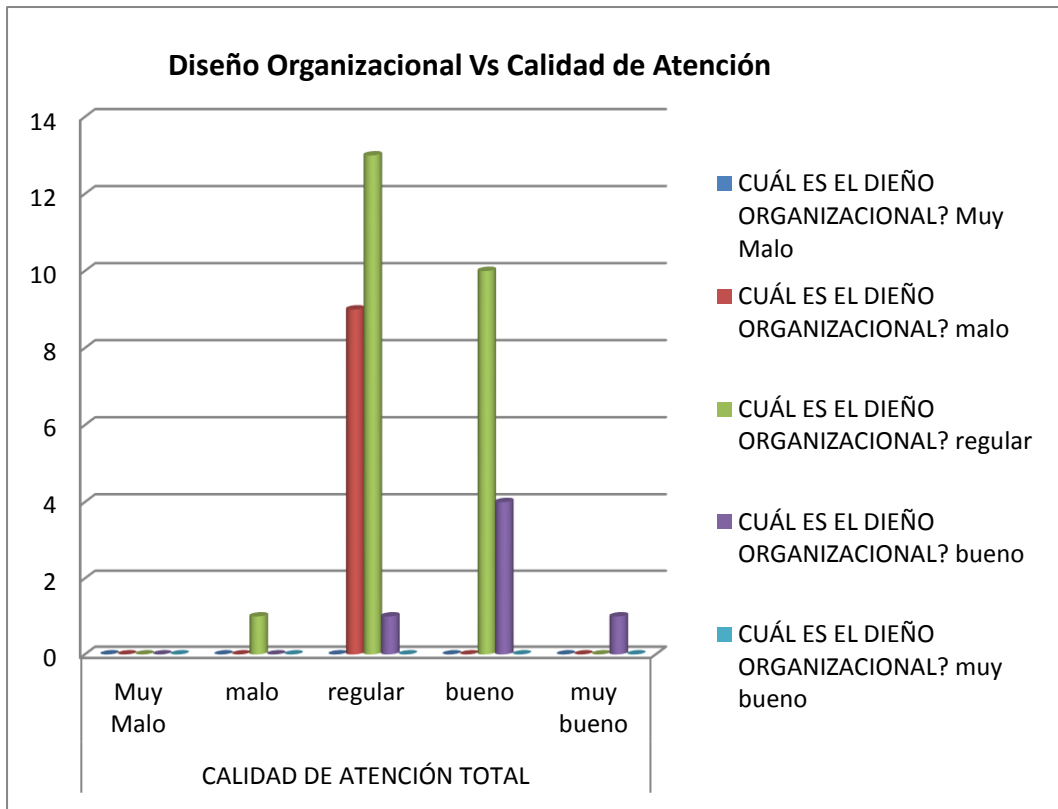
Se puede observar tanto en la tabla n°10 como en el gráfico n° 7 la percepción del potencial humana y su relación con la calidad de atención es regular a buena

**Tabla 10: Diseño Organizacional y su relación con el nivel Calidad de atención**

		CUÁL ES EL DIEÑO ORGANIZACIONAL?				
		Muy Malo	Malo	Regular	bueno	muy bueno
CALIDAD DE ATENCIÓN TOTAL	Muy Malo	0	0	0	0	0
	malo	0	0	1	0	0
	regular	0	9	13	1	0
	bueno	0	0	10	4	0
	muy bueno	0	0	0	1	0

Fuente: Elaboración del investigador

**Ilustración 7: Diseño Organizacional y su relación con el nivel Calidad de atención**



Se puede observar tanto en la tabla n°10 como en el gráfico n° 8 la percepción del diseño organizacional y su relación con la calidad de atención es regular a buena

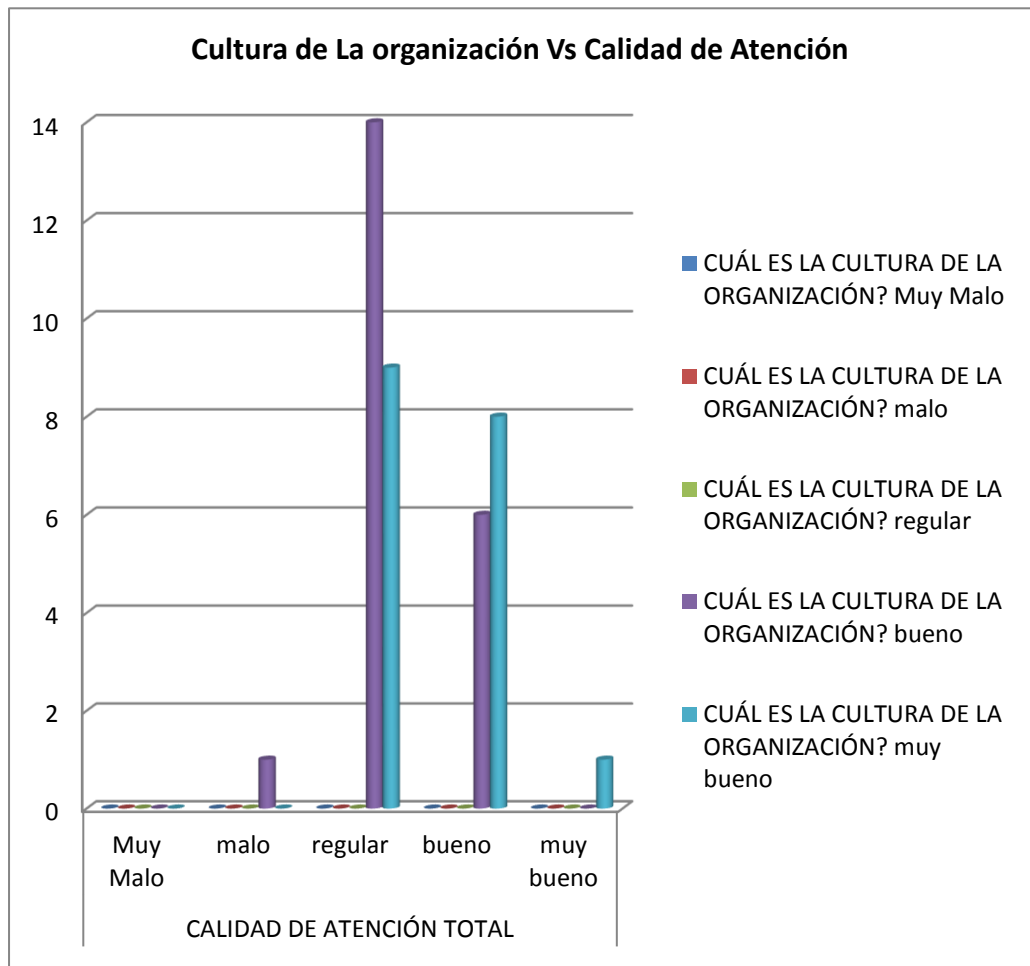


**Tabla 11: Cultura Organización y su relación con el nivel de Calidad de Atención**

		CUÁL ES LA CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN?				
		Muy Malo	Malo	regular	bueno	muy bueno
CALIDAD DE ATENCIÓN TOTAL	Muy Malo	0	0	0	0	0
	malo	0	0	0	1	0
	regular	0	0	0	14	9
	bueno	0	0	0	6	8
	muy bueno	0	0	0	0	1

Fuente: Elaboración del investigador

**Ilustración 8: Cultura Organización y su relación con el nivel de Calidad de Atención**



## CUADRO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

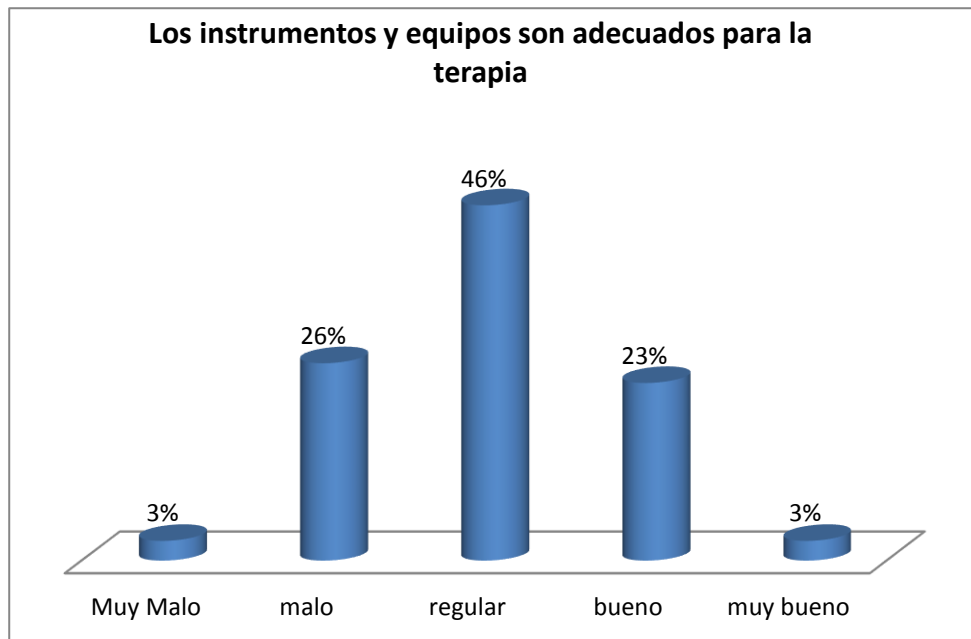
### INSTRUMENTOS Y EQUIPOS

**Tabla 12: Los instrumentos y equipos son adecuados para terapia**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Malo	1	2,6	2,6
malo	10	25,6	28,2
regular	18	46,2	74,4
bueno	9	23,1	97,4
muy bueno	1	2,6	100,0
Total	39	100,0	

Fuente: Elaboración del investigador

**Ilustración 9: Los instrumentos y equipos son adecuados para terapia**



Se puede observar tanto en la tabla n° 13 como en el gráfico la percepción de la calidad de atención con relación a los instrumentos y equipos es de 46% regular y 26% de malo, entonces deducimos que el estudio tiene una tendencia de regular a malo

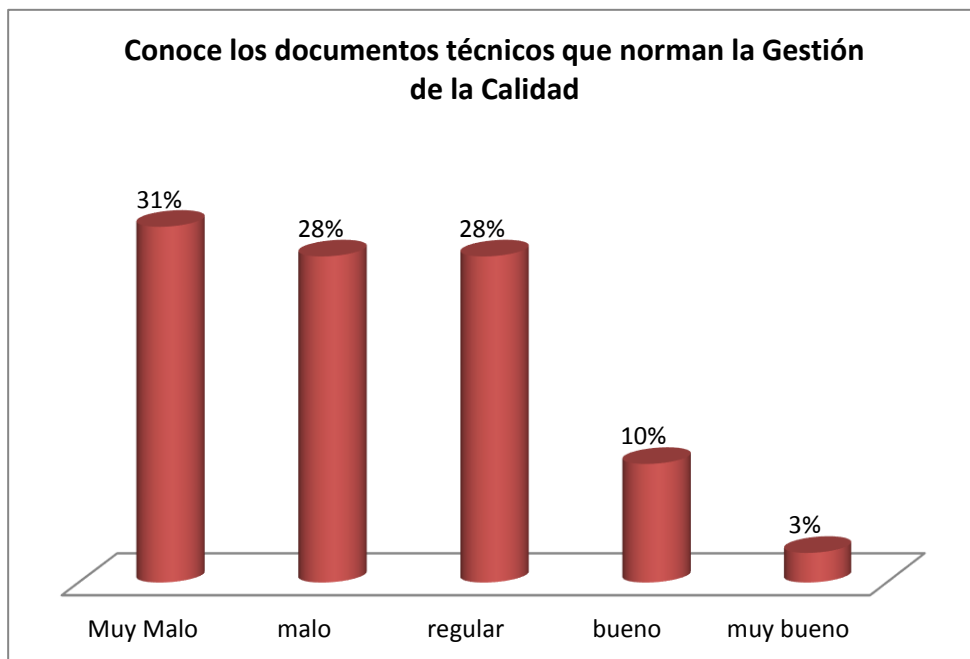
## CUADRO DE CALIDAD DE ATENCIÓN DOCUMENTOS NORMATIVOS DE GESTIÓN DE CALIDAD

**Tabla 13: Conoce los documentos técnicos que norman la Gestión de la Calidad.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Malo	12	30,8	30,8
malo	11	28,2	59,0
regular	11	28,2	87,2
bueno	4	10,3	97,4
muy bueno	1	2,6	100,0
Total	39	100,0	

Fuente: Elaboración del investigador

**Ilustración 10: Conoce los documentos técnicos que norman la Gestión de la Calidad.**



Se puede observar tanto en la tabla n° 14 como en el gráfico la percepción de la calidad de atención con relación si Conoce los documentos técnicos que norman la Gestión de la Calidad es de 28% malo y 31% es muy malo, entonces deducimos que el estudio tiene una tendencia de malo a muy malo

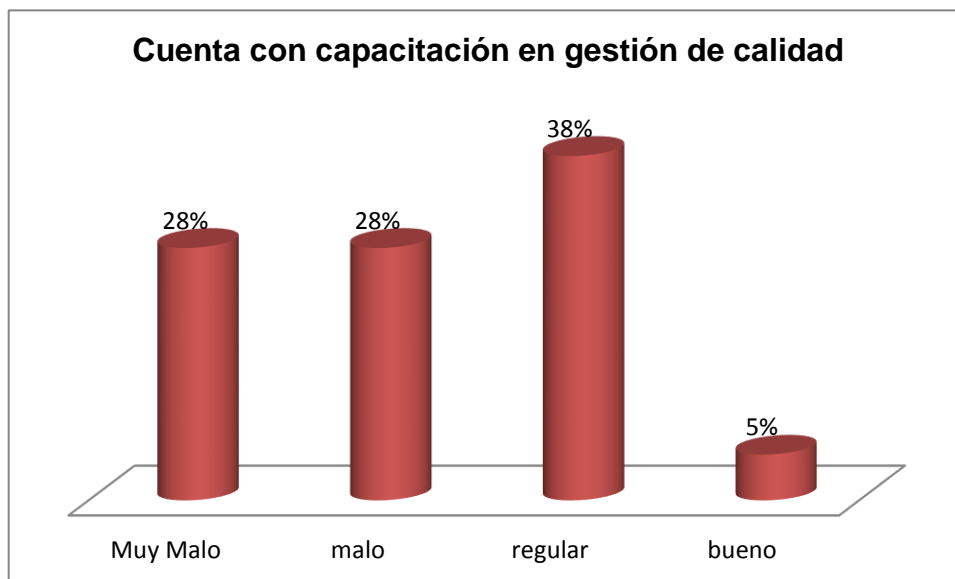
**CUADRO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN**  
**CAPACITACIÓN EN GESTIÓN DE CALIDAD**

**Tabla 14: Cuenta con capacitación en gestión de calidad**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Malo	11	28,2	28,2
malo	11	28,2	56,4
regular	15	38,5	94,9
bueno	2	5,1	100,0
Total	39	100,0	

Fuente: Elaboración del investigador

**Ilustración 11: Cuenta con capacitación en gestión de calidad**



Se puede observar tanto en la tabla n° 15 como en el gráfico la percepción de la calidad de atención con relación si **Cuenta con capacitación en gestión de calidad** es de 38% regular y 28% es malo, entonces deducimos que el estudio tiene una tendencia de malo a regular

## CUADRO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

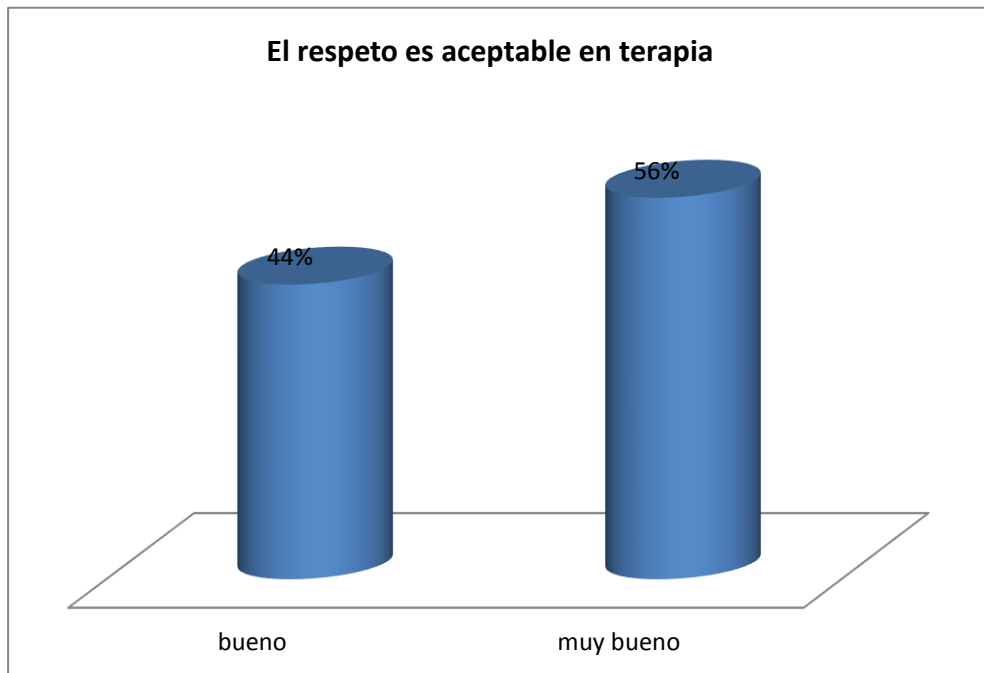
### RESPETO

**Tabla 15: El respeto es aceptable en terapia**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
bueno	17	43,6	43,6
muy bueno	22	56,4	100,0
Total	39	100,0	

Fuente: Elaboración del investigador

**Ilustración 12: El respeto es aceptable en terapia**



Se puede observar tanto en la tabla n° 16 como en el gráfico la percepción de la calidad de atención con relación al **respeto es aceptable en terapia** es de 44% bueno y 56% es muy bueno, entonces deducimos que el estudio tiene una tendencia de bueno a muy bueno.

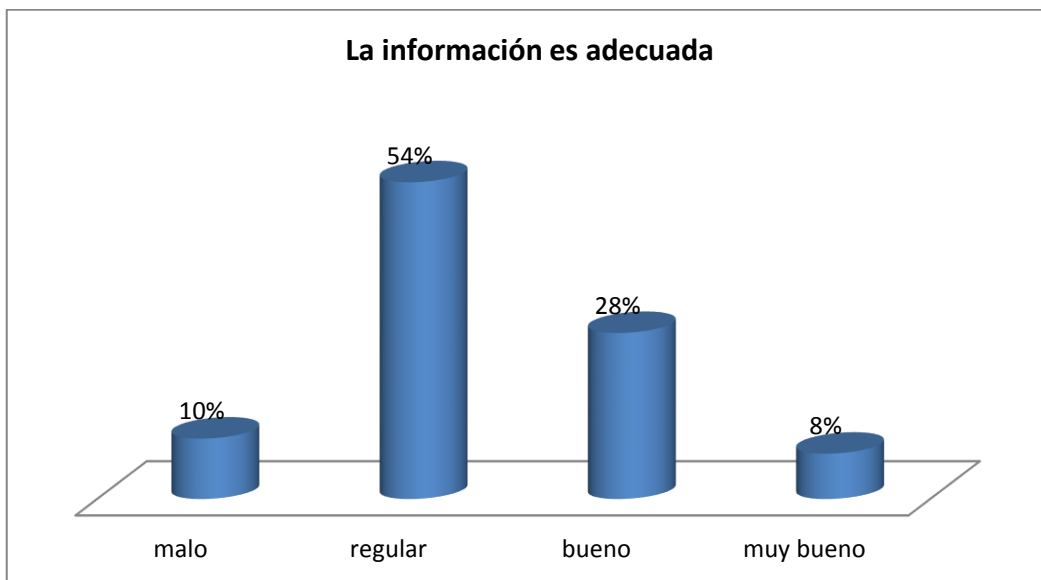
## CUADRO DE CALIDAD DE ATENCIÓN INFORMACIÓN

**Tabla 16: La información es adecuada**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
malo	4	10,3	10,3
regular	21	53,8	64,1
bueno	11	28,2	92,3
muy bueno	3	7,7	100,0
Total	39	100,0	

Fuente: Elaboración del investigador

**Ilustración 13: La información es adecuada**



Se puede observar tanto en la tabla n° 17 como en el gráfico la percepción de la calidad de atención con relación a la información es adecuada el 54% regular y 28% es muy bueno, entonces deducimos que el estudio tiene una tendencia de regular a bueno.

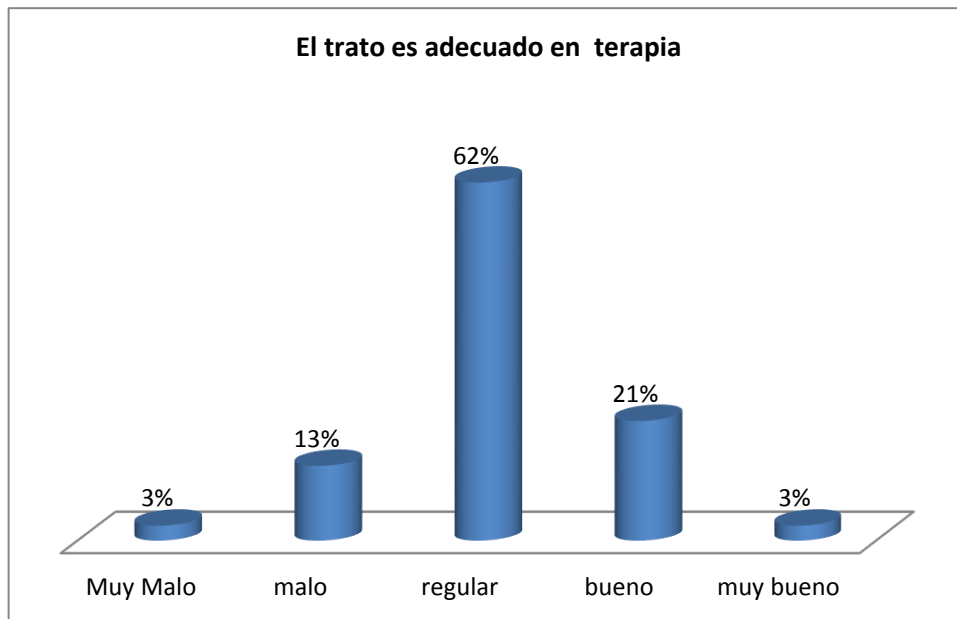
## CUADRO DE CALIDAD DE ATENCIÓN TRATO

**Tabla 17: El trato es adecuado en terapia**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Malo	1	2,6	2,6
malo	5	12,8	15,4
regular	24	61,5	76,9
bueno	8	20,5	97,4
muy bueno	1	2,6	100,0
Total	39	100,0	

Fuente: Elaboración del investigador

**Ilustración 14: El trato es adecuado en terapia**



Se puede observar tanto en la tabla n° 18 como en el gráfico la percepción de la calidad de atención con relación al trato adecuado en terapia el 62% regular y 21% es bueno, entonces deducimos que el estudio tiene una tendencia de regular a bueno

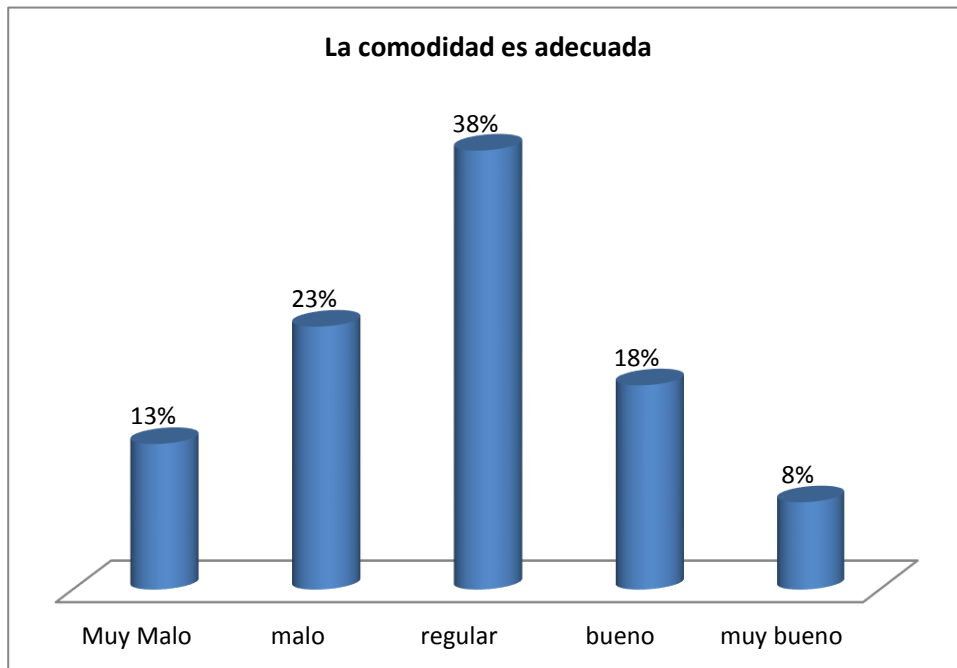
## CUADRO DE CALIDAD DE ATENCIÓN COMODIDAD

**Tabla 18: La comodidad es adecuada**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Malo	5	12,8	12,8
malo	9	23,1	35,9
regular	15	38,5	74,4
bueno	7	17,9	92,3
muy bueno	3	7,7	100,0
Total	39	100,0	

Fuente: Elaboración del investigador

**Ilustración 15: La comodidad es adecuada**



Se puede observar tanto en la tabla n° 19 como en el gráfico la percepción de la calidad de atención con relación a la comodidad el 38% regular y 23% es malo, entonces deducimos que el estudio tiene una tendencia de regular a malo



## CUADRO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

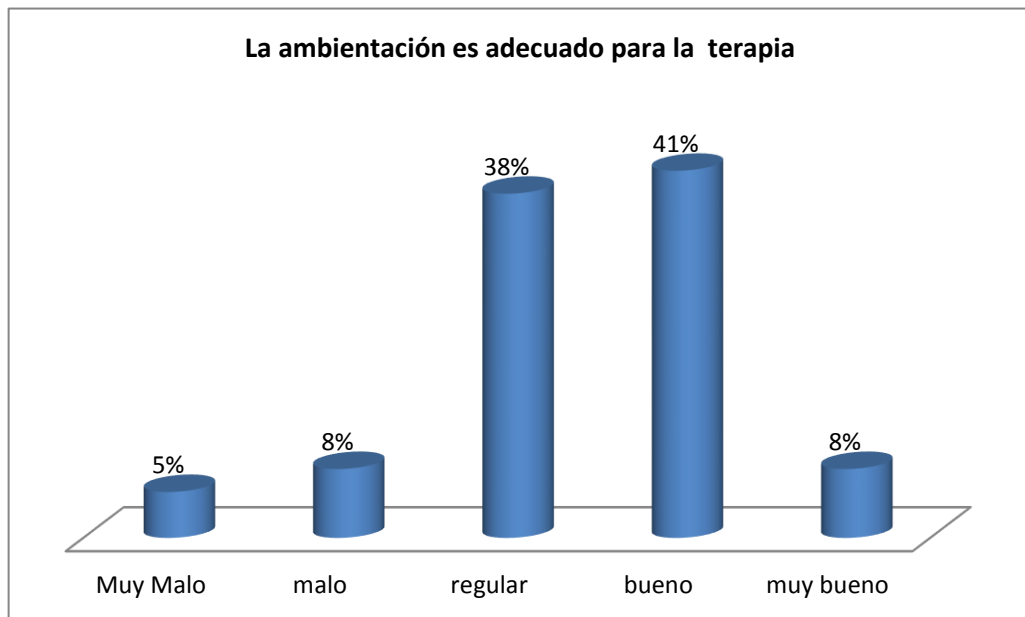
### AMBIENTACIÓN

**Tabla 19: La ambientación es adecuado para terapia**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Malo	2	5,1	5,1
malo	3	7,7	12,8
regular	15	38,5	51,3
bueno	16	41,0	92,3
muy bueno	3	7,7	100,0
Total	39	100,0	

Fuente: Elaboración del investigador

**Ilustración 16: La ambientación es adecuado para terapia**



Se puede observar tanto en la tabla n° 20 como en el gráfico la percepción de la calidad de atención con relación a la ambientación si es adecuada para terapia el 38% regular y el 41% dice que es buena, entonces deducimos que el estudio tiene una tendencia de regular a bueno

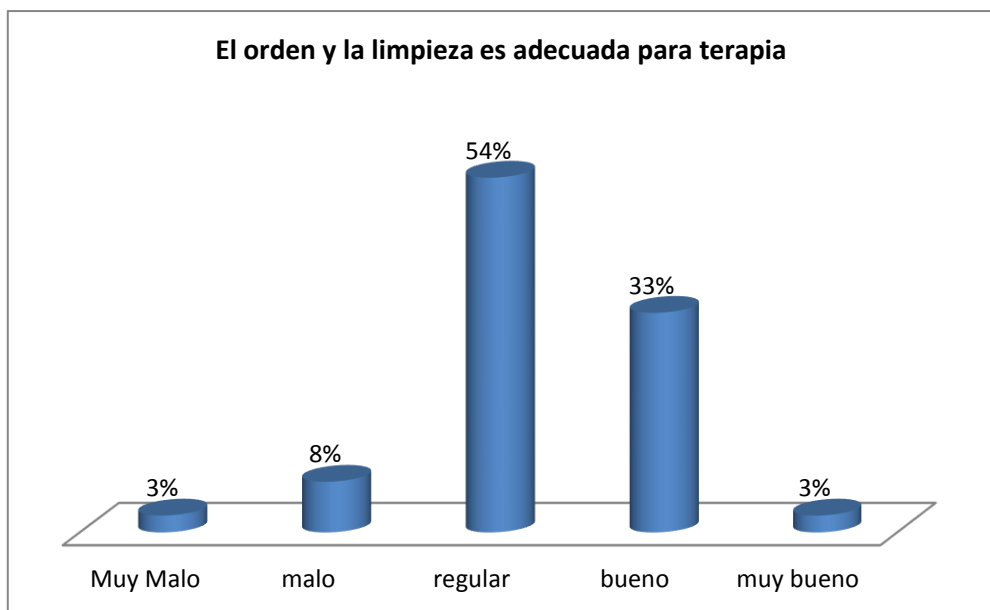
## CUADRO DE CALIDAD DE ATENCIÓN ORDEN Y LIMPIEZA

**Tabla 20: El orden y la limpieza es adecuada para terapia**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Malo	1	2,6	2,6
malo	3	7,7	10,3
regular	21	53,8	64,1
bueno	13	33,3	97,4
muy bueno	1	2,6	100,0
Total	39	100,0	

Fuente: Elaboración del investigador

**Ilustración 17: El orden y la limpieza es adecuada para terapia**



Se puede observar tanto en la tabla n° 21 como en el gráfico la percepción de la calidad de atención con relación con el orden y limpieza el 54% regular y 33% es bueno, entonces deducimos que el estudio tiene una tendencia de regular a bueno.

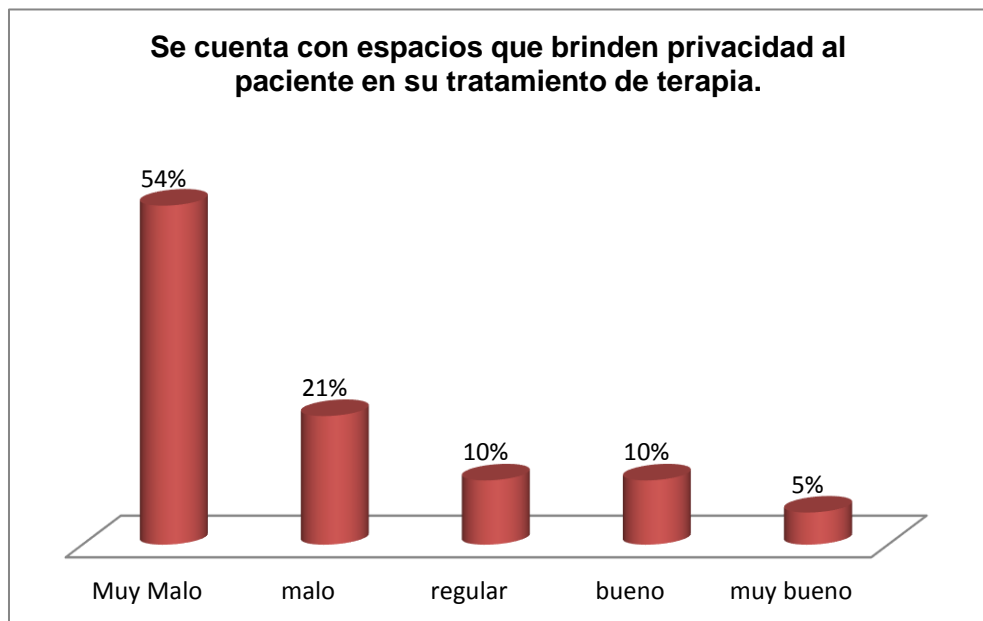
## CUADRO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN PRIVACIDAD DE LOS AMBIENTES

**Tabla 21: Se cuenta con espacios que brinden privacidad al paciente en su tratamiento de terapia.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Malo	21	53,8	53,8
malo	8	20,5	74,4
regular	4	10,3	84,6
bueno	4	10,3	94,9
muy bueno	2	5,1	100,0
Total	39	100,0	

Fuente: Elaboración del investigador

**Ilustración 18: Se cuenta con espacios que brinden privacidad al paciente en su tratamiento de terapia.**



Se puede observar tanto en la tabla n° 22 como en el gráfico la percepción de la calidad de atención con relación si se **cuenta con espacios que brinden privacidad al paciente en su tratamiento de terapia** el 54% muy malo y 21% es malo, entonces deducimos que el estudio tiene una tendencia de malo a muy malo

## CUADRO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

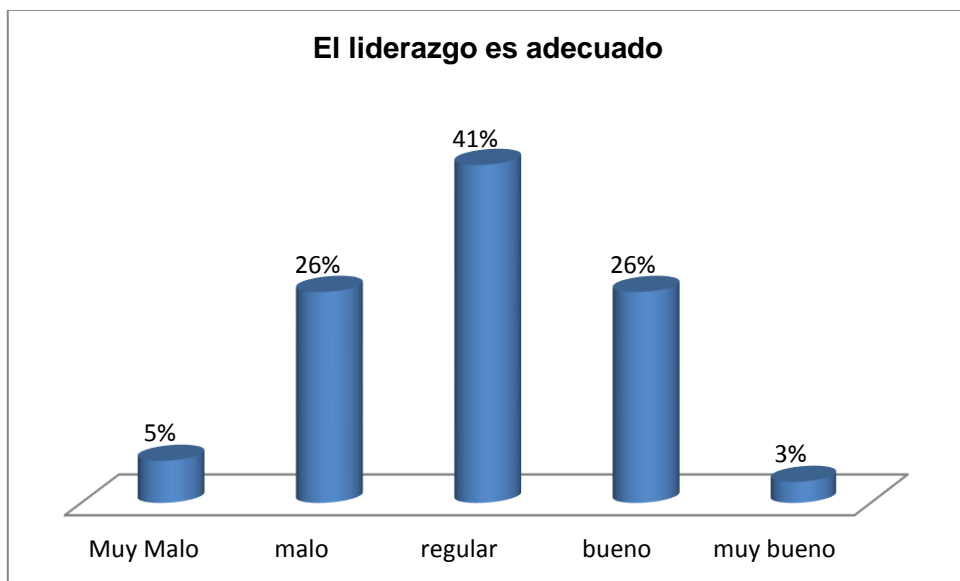
### LIDERAZGO

**Tabla 22: El liderazgo es adecuado**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Malo	2	5,1	5,1
malo	10	25,6	30,8
regular	16	41,0	71,8
bueno	10	25,6	97,4
muy bueno	1	2,6	100,0
Total	39	100,0	

Fuente: Elaboración del investigador

**Ilustración 19: El liderazgo es adecuado**



Se puede observar tanto en la tabla n° 23 como en el gráfico la percepción del clima organizacional con relación al liderazgo el 41% regular y 26% es bueno, entonces deducimos que el estudio tiene una tendencia de regular a bueno.

## CUADRO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

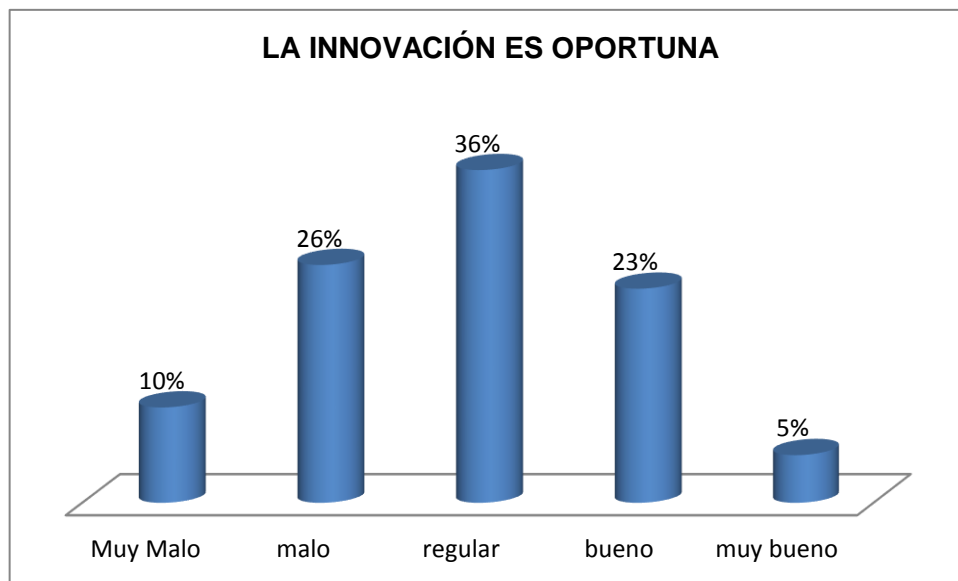
### INNOVACIÓN

**Tabla 23: La innovación es oportuna**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Malo	4	10,3	10,3
malo	10	25,6	35,9
regular	14	35,9	71,8
bueno	9	23,1	94,9
muy bueno	2	5,1	100,0
Total	39	100,0	

Fuente: Elaboración del investigador

**Ilustración 20: La innovación es oportuna**



Se puede observar tanto en la tabla n° 24 como en el gráfico la percepción del clima organizacional con relación a la innovación oportuna el 36% regular y 26% es mala, entonces deducimos que el estudio tiene una tendencia de regular a mala.

## CUADRO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

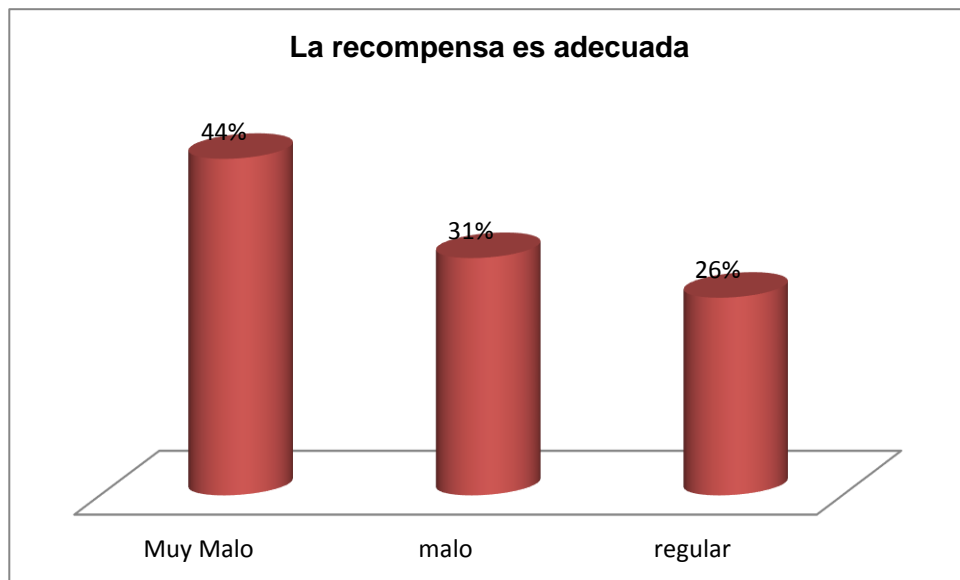
### RECOMPENSA

**Tabla 24: La recompensa es adecuada**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Malo	17	43,6	43,6
malo	12	30,8	74,4
regular	10	25,6	100,0
Total	39	100,0	

Fuente: Elaboración del investigador

**Ilustración 21: La recompensa es adecuada**



Se puede observar tanto en la tabla n° 25 como en el gráfico la percepción del clima organizacional con recompensa 44% regular y 31% es mala, entonces deducimos que el estudio tiene una tendencia de mala a muy mala.

## CUADRO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

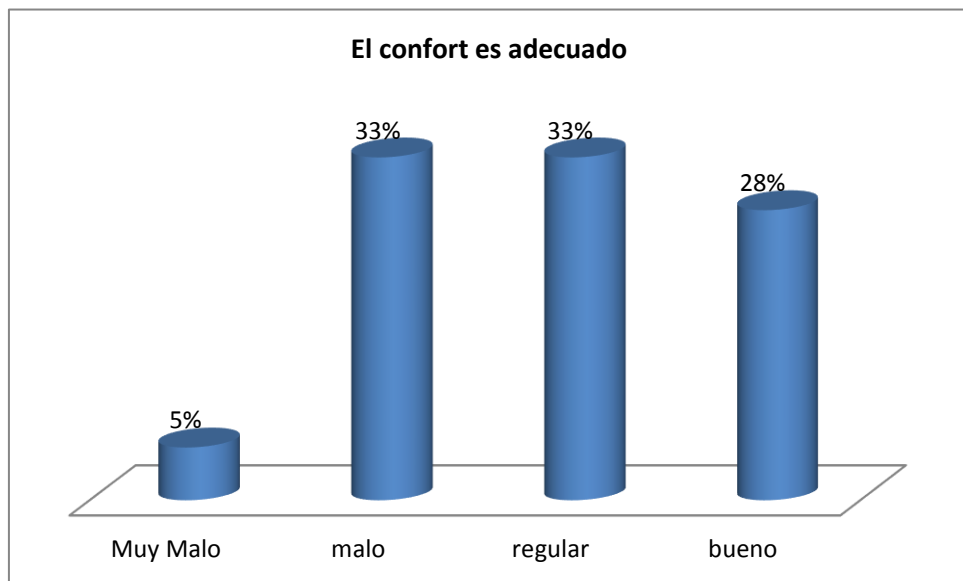
### CONFORT

**Tabla 25: El confort es adecuado**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Malo	2	5,1	5,1
malo	13	33,3	38,5
regular	13	33,3	71,8
bueno	11	28,2	100,0
Total	39	100,0	

Fuente: Elaboración del investigador

**Ilustración 22 El confort es adecuado**



Se puede observar tanto en la tabla n° 26 como en el gráfico la percepción del clima organizacional con relación al confort el 33% regular y 28% es bueno, entonces deducimos que el estudio tiene una tendencia de regular a bueno

## CUADRO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

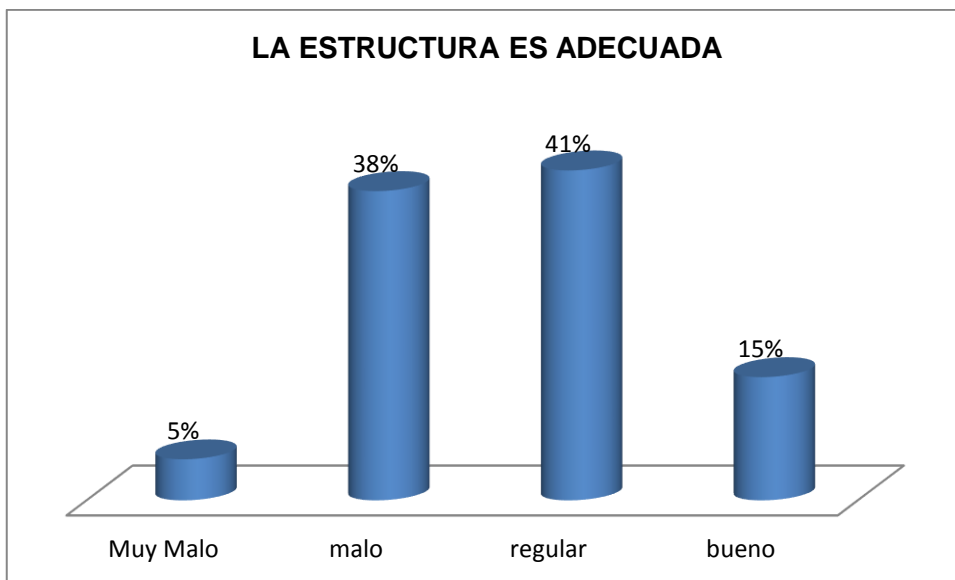
### ESTRUCTURA

**Tabla 26: La estructura es adecuada**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Malo	2	5,1	5,1
malo	15	38,5	43,6
regular	16	41,0	84,6
bueno	6	15,4	100,0
Total	39	100,0	

Fuente: Elaboración del investigador

**Ilustración 23: La estructura es adecuada**



Se puede observar tanto en la tabla n° 27 como en el gráfico la percepción del clima organizacional con relación a la estructura el 41% regular y 38% es bueno, entonces deducimos que el estudio tiene una tendencia de regular a malo.



## CUADRO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

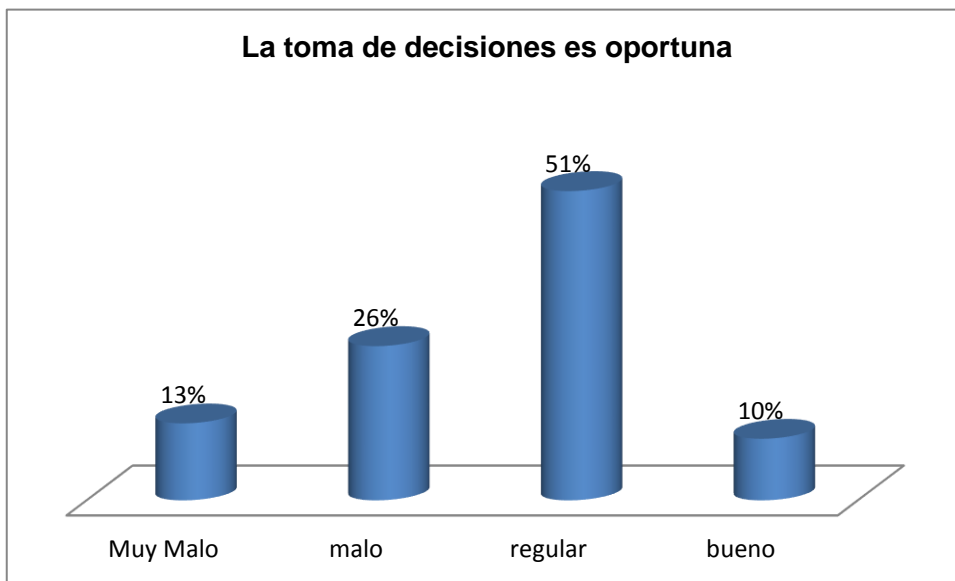
### TOMA DE DECISIONES

**Tabla 27: La toma de decisiones es oportuna**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Malo	5	12,8	12,8
malo	10	25,6	38,5
regular	20	51,3	89,7
bueno	4	10,3	100,0
Total	39	100,0	

Fuente: Elaboración del investigador

**Ilustración 24: La toma de decisiones es oportuna**



Se puede observar tanto en la tabla n° 28 como en el gráfico la percepción del clima organizacional con relación a la toma de decisiones oportuna el 51% regular y 26% es bueno, entonces deducimos que el estudio tiene una tendencia de regular a malo.

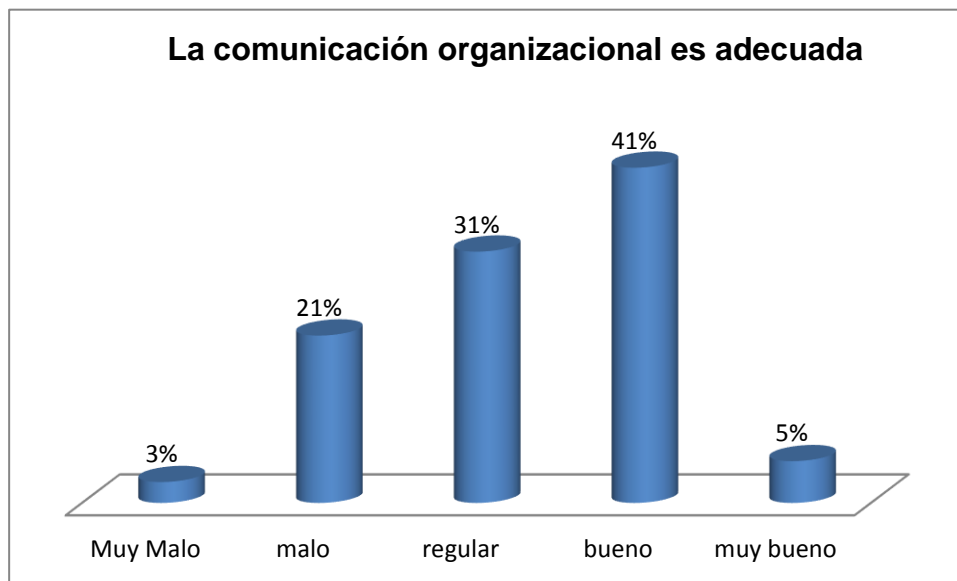
**CUADRO DE CLIMA ORGANIZACIONAL**  
**COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**

**Tabla 28: La comunicación organizacional es adecuada**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Malo	1	2,6	2,6
malo	8	20,5	23,1
regular	12	30,8	53,8
bueno	16	41,0	94,9
muy bueno	2	5,1	100,0
Total	39	100,0	

Fuente: Elaboración del investigador

**Ilustración 25: La comunicación organizacional es adecuada**



Se puede observar tanto en la tabla n° 29 como en el gráfico la percepción del clima organizacional con relación a la comunicación adecuada que el 41% bueno y 31% es regular, entonces deducimos que el estudio tiene una tendencia de regular a malo.

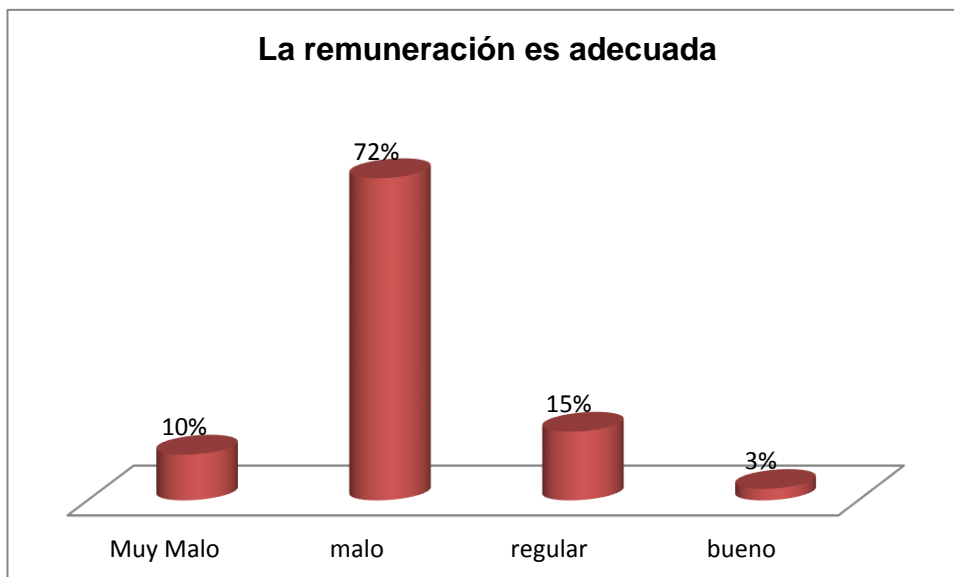
## CUADRO DE CLIMA ORGANIZACIONAL REMUNERACIÓN

**Tabla 29: La remuneración es adecuada**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Malo	4	10,3	10,3
malo	28	71,8	82,1
regular	6	15,4	97,4
bueno	1	2,6	100,0
Total	39	100,0	

Fuente: Elaboración del investigador

**Ilustración 26: La remuneración es adecuada**



Se puede observar tanto en la tabla n° 30 como en el gráfico la percepción del clima organizacional con relación a remuneración adecuada el 72% malo y 15% es regular, entonces deducimos que el estudio tiene una tendencia de regular a malo.

## CUADRO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

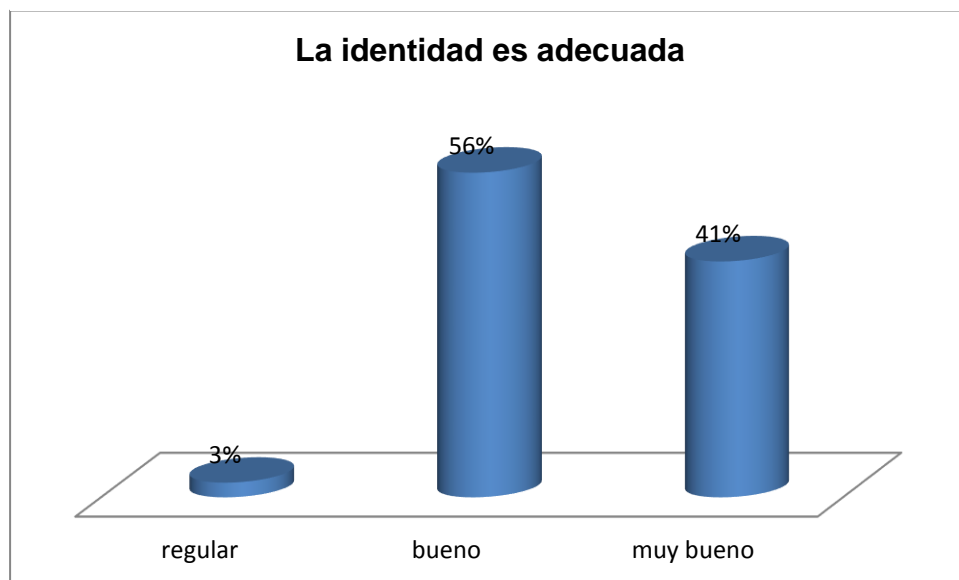
### IDENTIDAD

**Tabla 30: La identidad es adecuada**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
regular	1	2,6	2,6
bueno	22	56,4	59,0
muy bueno	16	41,0	100,0
Total	39	100,0	

Fuente: Elaboración del investigador

**Ilustración 27: La identidad es adecuada**



Se puede observar tanto en la tabla n° 31 como en el gráfico la percepción del clima organizacional con relación a identidad el 56% bueno y 41% es muy bueno, entonces deducimos que el estudio tiene una tendencia de bueno a muy bueno

## CUADRO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

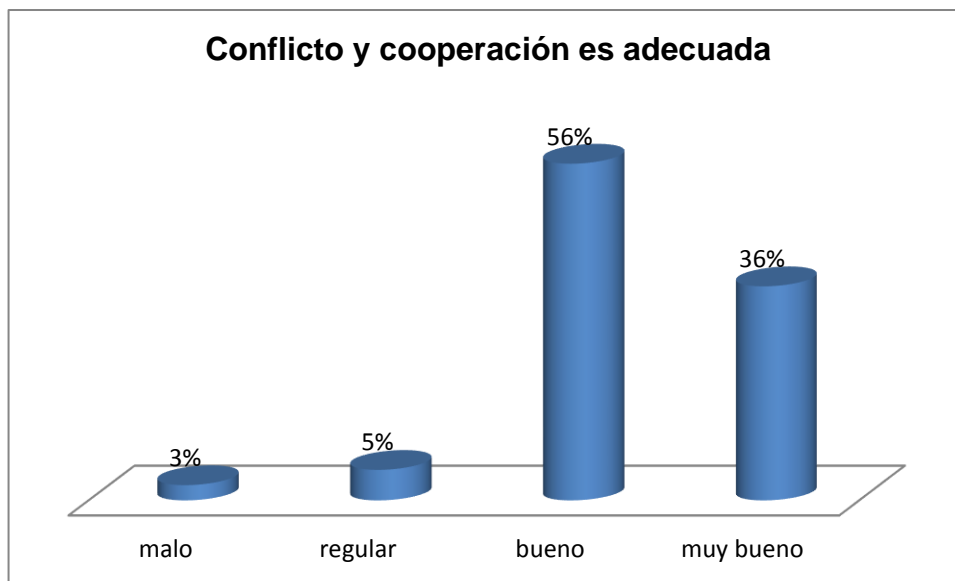
### CONFLICTO Y COOPERACIÓN

**Tabla 31: Conflicto y cooperación es adecuada**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
malo	1	2,6	2,6
regular	2	5,1	7,7
bueno	22	56,4	64,1
muy bueno	14	35,9	100,0
Total	39	100,0	

Fuente: Elaboración del investigador

**Ilustración 28: Conflicto y cooperación es adecuada**



Se puede observar tanto en la tabla n° 32 como en el gráfico la percepción del clima organizacional con relación a conflicto y cooperación adecuada el 56% buena y 36% es muy buena, entonces deducimos que el estudio tiene una tendencia de bueno a muy bueno

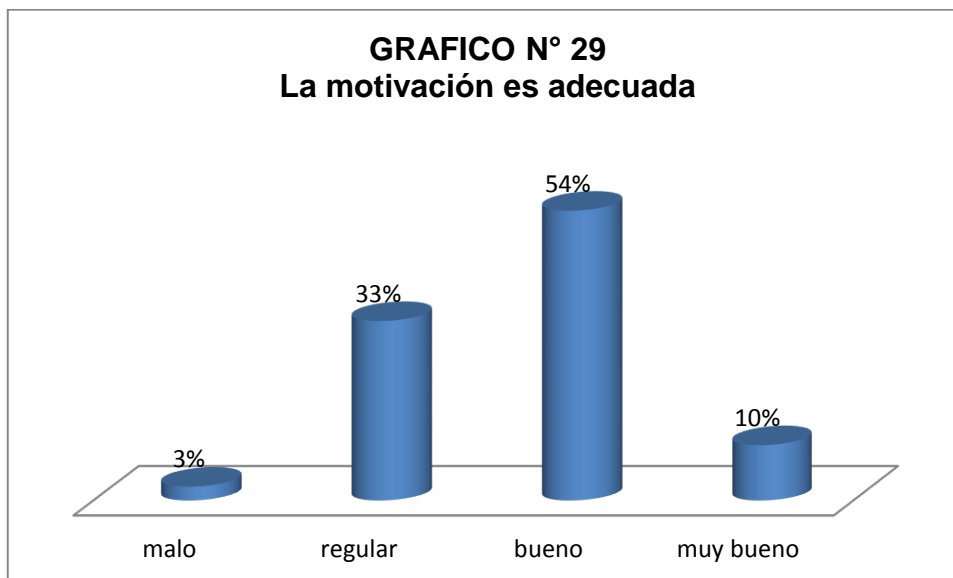
## CUADRO DE CLIMA ORGANIZACIONAL MOTIVACIÓN

**Tabla 32: La motivación es adecuada**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
malo	1	2,6	2,6
regular	13	33,3	35,9
bueno	21	53,8	89,7
muy bueno	4	10,3	100,0
Total	39	100,0	

Fuente: Elaboración del investigador

**Ilustración 29: La motivación es adecuada**



Se puede observar tanto en la tabla n° 33 como en el gráfico la percepción del clima organizacional con relación a la motivación adecuada el 56% buena y 33% es regular, entonces deducimos que el estudio tiene una tendencia de regular a bueno

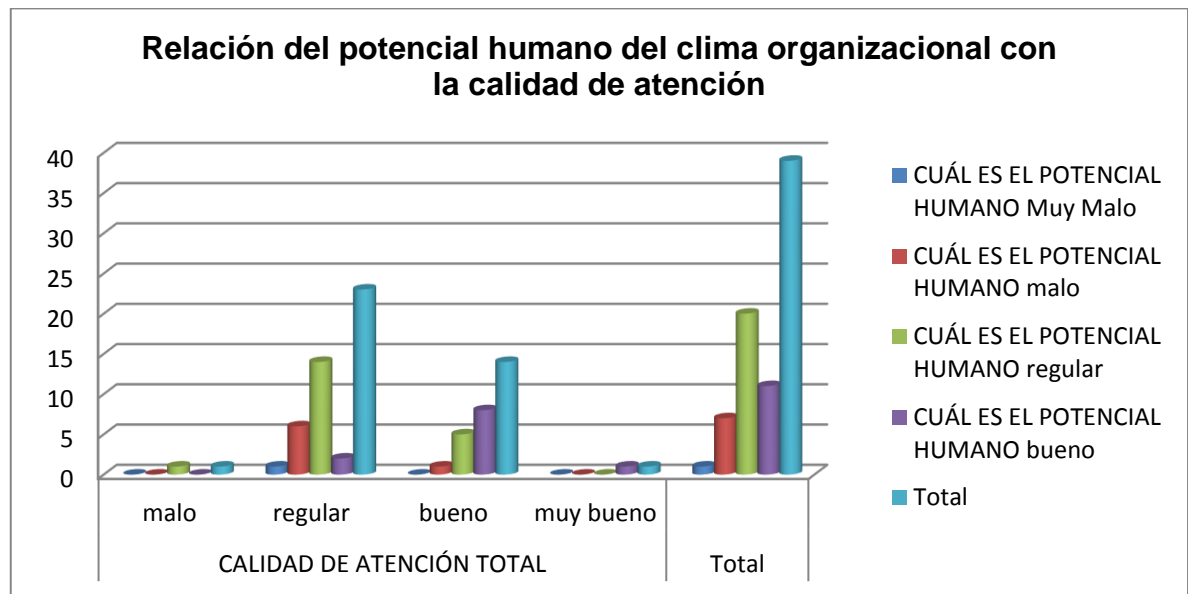
## RELACIÓN DEL POTENCIAL HUMANO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN

**Tabla 33: Relación del potencial humano del clima organizacional con la calidad de atención**

		CALIDAD DE ATENCIÓN TOTAL				Total	%
		malo	regular	bueno	muy bueno		
CUÁL ES EL POTENCIAL HUMANO	Muy Malo	0	1	0	0	1	3%
	malo	0	6	1	0	7	18%
	regular	1	14	5	0	20	51%
	bueno	0	2	8	1	11	28%
Total		1	23	14	1	39	100%

Fuente: Elaboración del investigador

**Ilustración 30: Relación del potencial humano del clima organizacional con la calidad de atención**



Se puede observar tanto en la tabla n° 34 como en el gráfico la relación entre potencial humano y calidad de atención el 51% regular y 28% es buena, entonces deducimos que el estudio tiene una tendencia de regular a bueno.

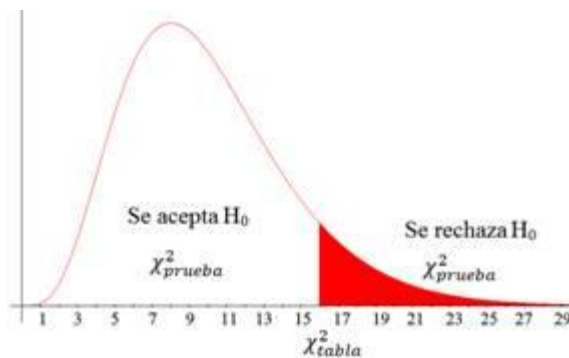
## Prueba de hipótesis: Chi Cuadrado

### Relación del potencial humano con la calidad de atención

**Tabla 34: Chi Cuadrado: Rlx Potencial y Calidad de atención**

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,233 <sup>a</sup>	7	,011
Razón de verosimilitudes	13,338	7	,008
Asociación lineal por lineal	7,886	1	,003
N de casos válidos	39		

Fuente: Elaborado por el investigador



Con un nivel de significancia del 5 % con grados de libertad de 7 según la tabla de valores de chi cuadrado tenemos un valor límite de 14,067 y según el análisis realizado por nosotros tenemos un valor del chi cuadrado de 13,233. Donde podemos concluir que dentro de un rango de 0 – 14,067 el resultado que obtuvimos está dentro de este rango el cual se denomina zona de aceptación con un valor de 13,233. Donde podemos demostrar y concluir que nuestra hipótesis de investigación son aceptadas es decir el potencial humano si es dependiente de la calidad de atención



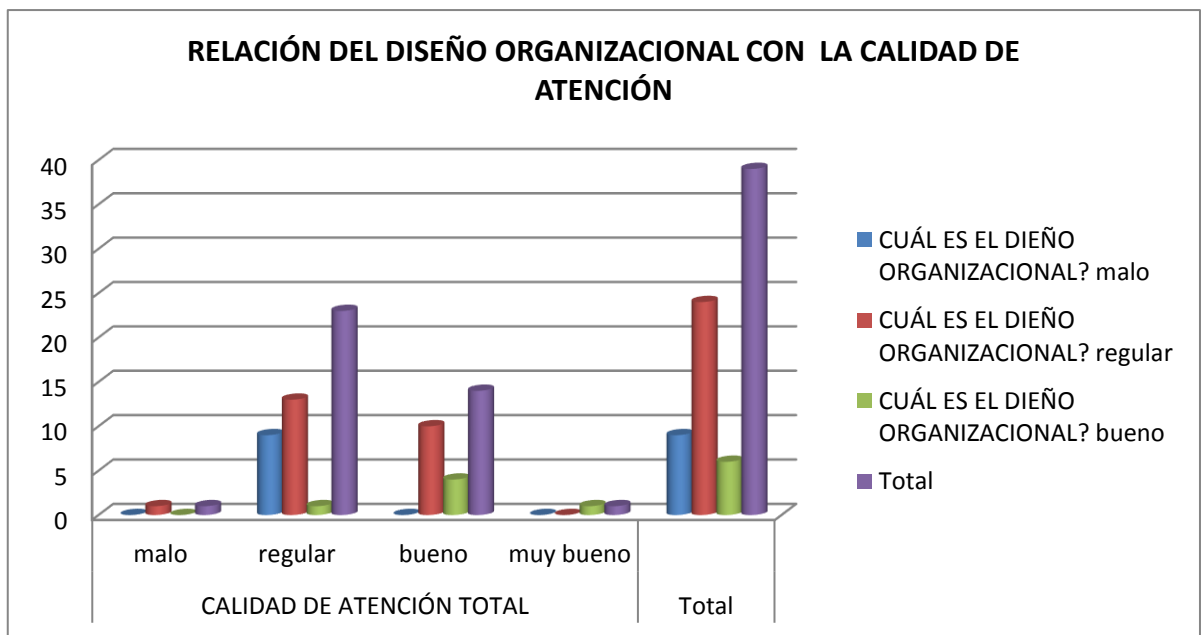
## RELACIÓN DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN

**Tabla 35: Relación del diseño organizacional con la calidad de atención**

	CALIDAD DE ATENCIÓN TOTAL				Total	%
	malo	regular	bueno	muy bueno		
CUÁL ES EL DISEÑO ORGANIZACIONAL?						
malo	0	9	0	0	9	23%
regular	1	13	10	0	24	62%
bueno	0	1	4	1	6	15%
Total	1	23	14	1	39	100%

Fuente: Elaboración del investigador

**Ilustración 31: Relación del diseño organizacional con la calidad de atención**



Se puede observar tanto en la tabla n° 36 como en el gráfico la relación entre diseño de la organización y calidad de atención el 62% regular y 23% es mala, entonces deducimos que el estudio tiene una tendencia de regular a mala.

**Prueba de hipótesis: Chi Cuadrado**  
**Relación del diseño de la organización con la calidad de atención**

**Tabla 36: Chi cuadrado: Relación del diseño de la organización con la calidad de atención**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	5,644 <sup>a</sup>	6	0.643
<b>Razón de verosimilitudes</b>	5,415	6	0.546
<b>Asociación lineal por lineal</b>	4,952	1	0.451
<b>N de casos válidos</b>	39		

Fuente: Elaborado por el investigador

Con un nivel de significancia del 5 % con grados de libertad de 6 según la tabla de valores de chi cuadrado tenemos un valor límite de 12,59 y según el análisis realizado por nosotros tenemos un valor del chi cuadrado de 5,644. Donde podemos concluir que dentro de un rango de 0 – 12,59 el resultado que obtuvimos está dentro de este rango el cual se denomina zona de aceptación con un valor de 5,644. Donde podemos demostrar y concluir que nuestra hipótesis de investigación son aceptadas es decir el diseño de la organización si es dependiente de la calidad de atención

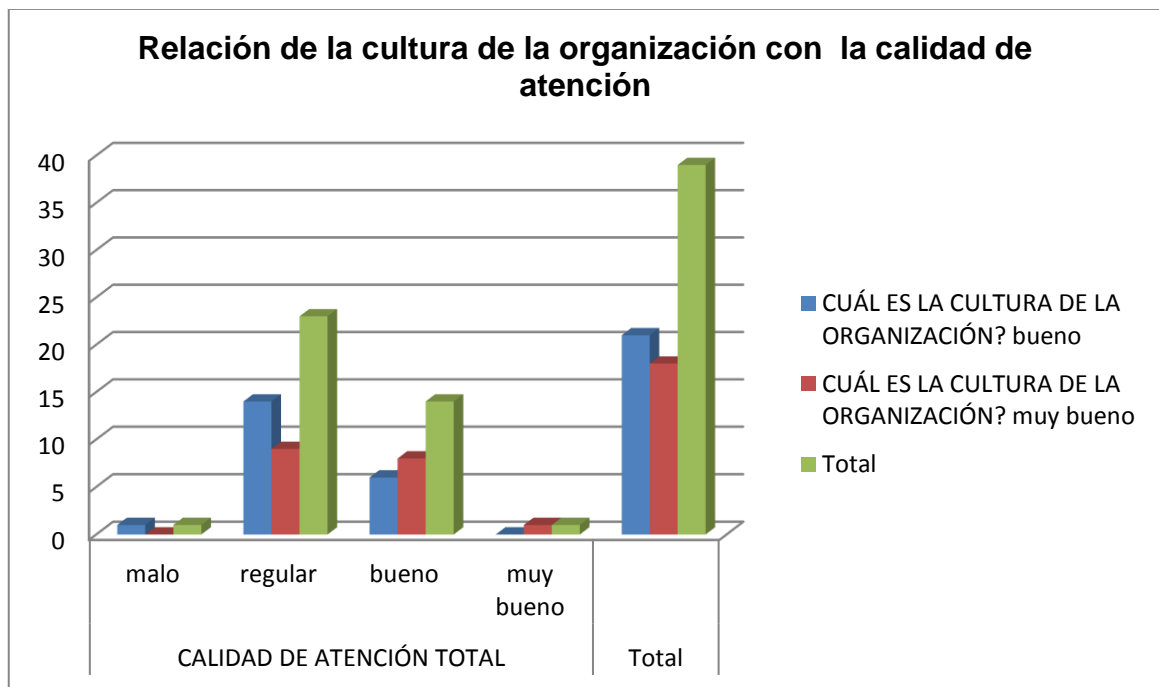
## RELACIÓN DE LA CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN

**Tabla 37: Relación de la cultura de la organización con la calidad de atención**

	CALIDAD DE ATENCIÓN TOTAL				Total	%
	malo	regular	bueno	muy bueno		
CUÁL ES LA CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN? bueno	1	14	6	0	21	54%
CUÁL ES LA CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN? muy bueno	0	9	8	1	18	46%
Total	1	23	14	1	39	100%

Fuente: Elaboración del investigador

**Ilustración 32: Relación de la cultura de la organización con la calidad de atención**



Se puede observar tanto en la tabla n° 38 como en el gráfico la relación entre cultura de organización y calidad de atención el 54% regular y 46% es buena, entonces deducimos que el estudio tiene una tendencia de buena a muy buena.

## Prueba de hipótesis: Chi Cuadrado

### Relación de la cultura organizacional con la calidad de atención

**Tabla 38: Chi cuadrado, relación de la cultura con la calidad**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	3,161 <sup>a</sup>	3	,368
<b>Razón de verosimilitudes</b>	3,924	3	,270
<b>Asociación lineal por lineal</b>	2,805	1	,094
<b>N de casos válidos</b>	39		

Fuente: Elaborado por el investigador

Con un nivel de significancia del 5 % con grados de libertad de 3 según la tabla de valores de chi cuadrado tenemos un valor límite de 7,815 y según el análisis realizado por nosotros tenemos un valor del chi cuadrado de 3,161. Donde podemos concluir que dentro de un rango de 0 – 7,815 el resultado que obtuvimos está dentro de este rango el cual se denomina zona de aceptación con un valor de 3,161. Donde podemos demostrar y concluir que nuestra hipótesis de investigación son aceptadas es decir la cultura de la organización si es dependiente de la calidad de atención

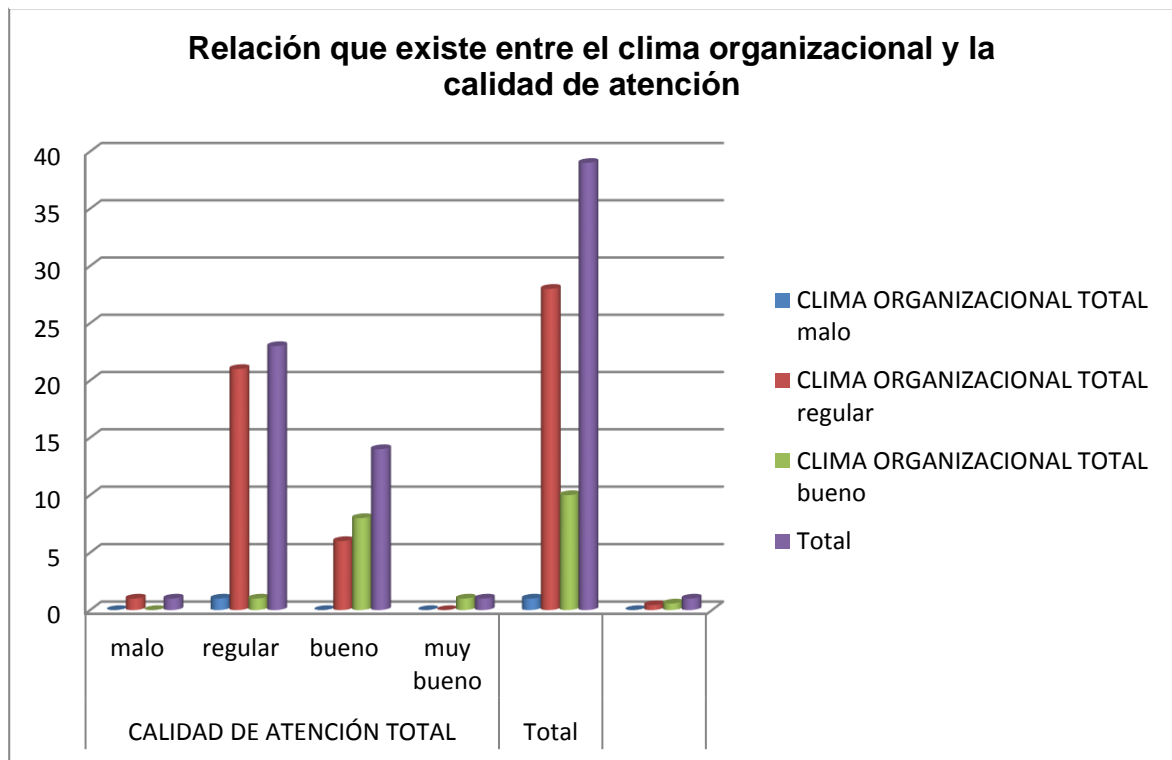
## RELACIÓN QUE EXISTE ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN

**Tabla 39: Relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de atención**

		CALIDAD DE ATENCIÓN TOTAL				Total	%
		malo	regular	bueno	muy bueno		
CLIMA ORGANIZACIONAL TOTAL	malo	0	1	0	0	1	3%
	regular	1	21	6	0	28	72%
	bueno	0	1	8	1	10	26%
Total		1	23	14	1	39	100%

Fuente: Elaboración del investigador

**Ilustración 33: Relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de atención**



Se puede observar tanto en la tabla n° 40 como en el gráfico la relación entre clima organización y calidad de atención el 72% regular y 26% es buena, entonces deducimos que el estudio tiene una tendencia de regular a bueno.

## Prueba de hipótesis: Chi Cuadrado

### Relación de la clima organizacional con la calidad de atención

**Tabla 40: Chi cuadrado, relación de la clima de la organización y la calidad de atención**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	6,341 <sup>a</sup>	6	,012
<b>Razón de verosimilitudes</b>	5,644	6	,007
<b>Asociación lineal por lineal</b>	4,602	1	,003
<b>N de casos válidos</b>	39		

Fuente: Elaborado por el investigador

Con un nivel de significancia del 5 % con grados de libertad de 6 según la tabla de valores de chi cuadrado tenemos un valor límite de 12,592 y según el análisis realizado por nosotros tenemos un valor del chi cuadrado de 6,341. Donde podemos concluir que dentro de un rango de 0 – 12,592 el resultado que obtuvimos está dentro de este rango el cual se denomina zona de aceptación con un valor de 6,341. Donde podemos demostrar y concluir que nuestra hipótesis de investigación son aceptadas es decir la clima de la organización si es dependiente de la calidad de atención

## **CAPITULO V**

### **RESULTADOS**

#### **4.1 DISCUSION**

Como se ha podido observar en el análisis se ha establecido que si existen relación entre el clima organizacional y la calidad de atención de los terapeutas en la clínica san Juan de Dios de Lima.

Desde el punto de vista estadístico existe una correlación entre las variables siendo la correlación buena y su valor de significancia menor a 0.05.

Si bien es cierto, la variable propuesta clima organizacional y calidad de atención, los valores que se obtuvieron fueron gracias a las respuestas que nos dieron cada uno de los terapeutas y no se tuvo la opción de manera aleatoria a los terapeutas , puesto a que se cogió a todos, ya que el número de estos es de 39; por lo que los resultados que nos brindó esta población no se podría aplicar para otros contextos ya que estos terapeutas pertenecen de manera exclusiva a la clínica san Juan de Dios.

La calidad es una preocupación constante de quienes tienen que gerenciar los centros de salud y el clima organizacional

se constituye en un indicador que permite evaluar la percepción de la calidad desde la perspectiva del trabajador.

Es por ello que este estudio pretende determinar la percepción de la calidad de atención de los terapeutas a través de sus dimensiones como el potencial humano, el diseño de la organización y la cultura de la organización.

Para dar respuesta al Objetivo General de este estudio relación del clima organizacional con la calidad de atención de los terapeutas de la clínica San Juan de Dios, tenemos los resultados que se obtienen de la tabla N° 37, en donde se aprecia que de un total de (39) 100% trabajadores del servicio de terapia, el 72 % (28) tienen una percepción regular, y un 26 % (10), con una percepción buena en terapia de la clínica san Juan de Dios de Lima, entonces deducimos que el estudio de la calidad tiene una tendencia de regular a buena. Comparando estos resultados con la investigación realizada por (Timana 2012), titulada “Percepción de la calidad de atención por el usuario externo del servicio de emergencia del Hospital HNDAC”- Callao en el Perú, concluye el 48% de la calidad global era buena, el 45 % con regular. Los resultados de este estudio de investigación, son favorables en comparación al presente estudio, esto se debería que el estudio realizado fue un Hospital de nivel III-1, MINSA ubicados en la ciudad de Lima, donde existe mayor concentración de recursos humanos profesionales, mejor equipamiento, mejor infraestructura



y otros, además los pacientes que acuden a estos hospitales son de mayor nivel socioeconómico de clase B, C y D, y sus expectativas de los pacientes es tener una atención buena en relación a la calidad de atención; a diferencia de nuestro estudio de investigación.

Soares, (2007), investigó sobre calidad de atención prestada por el personal médico del servicio de emergencia del Hospital del Niño J.M. de Venezuela, concluyen que el 98 % de los usuarios externos perciben la calidad de atención como buena, además el 71 % de los encuestados perciben que la estructura física del servicio de emergencia es buena evidenciándose una diferencia muy notoria en relación a nuestro estudio de investigación, en donde se aprecia que de un total de (39) 100% trabajadores del servicio de terapia, el 59 % (23) tienen una percepción regular, y un 36 % (14), con una percepción buena en terapia de la clínica san Juan de Dios de Lima, entonces deducimos que el estudio de la calidad tiene una tendencia de regular a buena , este hospital especializado en niños, donde se cuentan con equipamiento médico de última tecnología, recursos humanos especializados e infraestructura moderna acompañado a ello el apoyo decidido de su gobierno.

Investigación realizada en un Hospital Público de Colombia por Villegas, (2010), sobre calidad de atención brindada por el personal de salud en la área de emergencia del Hospital San

Vicente de Paul, tiene como resultados, la satisfacción de la calidad de atención es cuestionable debido que el 41 % de los pacientes regresan para ser atendidos a pesar de recibir un mal servicio, lo hacen por no contar con recursos económicos. El 57 % restante admite que la calidad de atención es rápida y oportuna por los profesionales de salud y lo hacen con calidez humana, donde en nuestro estudio se aprecia que de un total de (39) 100% trabajadores del servicio de terapia, el 59 % (23) tienen una percepción regular, y un 36 % (14), con una percepción buena en terapia de la clínica san Juan de Dios de Lima, entonces deducimos que el estudio de la calidad tiene una tendencia de regular a buena

Donabedian, (1996), establece indicadores para evaluar la calidad de la atención médica agrupados en estructura, proceso y resultados. Es en base a ello se planteó el primer objetivo específico: Conocer la relación del potencial humano del clima organizacional con la calidad de atención de los terapeutas del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación en la Clínica San Juan de Dios – Lima. Para dar respuesta a esta dimensión el gráfico N° 34, se observa, que de un total de 39 (100 %) trabajadores del servicio de medicina física, el 51% (20) tienen un nivel de percepción de la calidad de atención regular y un 28.% (11) es buena, deduciéndose que existe un porcentaje de la población en estudio, con una percepción regular a buena.

Por lo tanto podríamos deducir que la percepción de la calidad de atención de los pacientes que recibieron atención en el servicio de terapia de la clínica San Juan de Dios no son tan satisfactorios, debido a que en las preguntas que se realiza a los trabajadores sobre si considera que el número de recursos humanos existentes en el servicio son los suficientes, responden el el 51% (20) tienen un nivel de percepción de la calidad de atención regular y un 28.% (11) es buena, por lo cual el personal de salud que labora en dicho servicio tendrá que capacitarse en gestión de los servicios de salud, aplicación de guías clínicas y protocolos de atención, con el fin de mejorar la calidad de atención. La calidad en la dimensión de estructura, son los atributos materiales y organizacionales relativamente estables, así como los recursos humanos y financieros disponibles en los sitios en los que se proporciona atención, (Donabedian, 1966)

En el segundo objetivo específico: Conocer la relación del diseño de la organización con la calidad de atención de los terapeutas del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación en la Clínica San Juan de Dios – Lima. Para dar respuesta a esta dimensión el grafico N° 35, se observa, que de un total de 39 (100 %) trabajadores del servicio de medicina física, el 62% (24) tienen un nivel de percepción de la calidad de atención regular y un 15.% (6) es muy buena, deduciéndose que existe un porcentaje de la población en estudio, con una percepción regular a buena.

Es indispensable, que la institución brinde capacitación a los trabajadores para mejorar las competencias y habilidades en el trabajo, también el abastecimiento de materiales e insumos en la farmacia del hospital, mejorar la calidad y tiempo de entrega de las hojas de atención médica de parte del personal del servicio de consultorio medicina física son problemas mayor identificados por la población objeto de estudio. La calidad en la dimensión proceso, se refieren a que los terapeutas y proveedores son capaces de hacer por los pacientes, la interrelación con las actividades de apoyo diagnosticadas además de las actitudes, habilidades, destreza y técnica con que se llevan a cabo, (Donabedian, 1966).

En el tercer objetivo específico: Conocer la relación de la cultura de la organización con la calidad de atención de los terapeutas del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación en la Clínica San Juan de Dios – Lima. Para dar respuesta a esta dimensión el gráfico N° 36, se observa, que de un total de 39 (100 %) trabajadores del servicio de medicina física, el 54% (21) tienen un nivel de percepción de la calidad de atención bueno y un 46.% (18) es muy buena, deduciéndose que existe un porcentaje de la población en estudio, con una percepción buena a muy buena.

Esto obedece a las respuestas de los pacientes, cuando se pregunta si fue mejorado o resuelto su salud, el 75% manifiesta que es buena a muy buena por el personal de terapia.

La calidad en la dimensión de resultado, referidos a la variación de los niveles de salud y a la satisfacción del paciente por la atención recibida, la cual le otorga una importancia mayor por la necesidad de satisfacer las expectativas del usuario mediante un servicio de mayor calidad, (Donabedian, 1966).}

#### **4.2 CONCLUSIONES:**

Se llevó a cabo un estudio sobre la CLIMA ORGANIZACIONAL, Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS TERAPEUTAS EN LA CLÍNICA SAN JUAN DE DIOS – LIMA. 2016. Se llegó a las siguientes conclusiones:

- ✓ Se comprobó la Hipótesis de la investigación donde se plantea la relación significativa entre el Clima Organizacional y la calidad de atención de los Terapeutas de la Clínica San Juan de Dios. La correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.645 y su nivel de significancia es de 0.00 siendo el valor de  $p < 0.05$  lo cual rechazamos la hipostesis nula y aceptamos la hipótesis de la investigación planteada en el trabajo- esta correlación oscila ente 0.6 y 0.8 cuyo índice es de 0. 645 se puede concluir que tiene una buena correlación.
- ✓ Se comprobó la hipótesis especifica 1 donde se plantea la correlación significativa entre el potencial humano del clima organizacional con la calidad de atención de los terapeutas del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación en la Clínica San Juan de Dios, donde la correlación encontrada entre ambas

variables fue de 0.684 y su nivel de significancia es de 0.04 siendo el valor de  $p < 0.05$ , esta correlación oscila entre 0.6 y 0.8 cuyo índice es de 0.645 se puede concluir que tiene una buena correlación.

- ✓ Relación entre potencial humano y calidad de atención el 51% regular y 28% es buena, entonces deducimos que el estudio tiene una tendencia de regular a bueno.
  
- ✓ Se comprobó la hipótesis específica 2 donde se plantea la correlación significativa entre el diseño organizacional con la calidad de atención de los terapeutas del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación en la Clínica San Juan de Dios, donde la correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.612 y su nivel de significancia es de 0.01 siendo el valor de  $p < 0.05$ , esta correlación oscila entre 0.6 y 0.8 cuyo índice es de 0.612 se puede concluir que tiene una buena correlación.
  
- ✓ Relación entre diseño de la organización y calidad de atención el 62% regular y 23% es mala, entonces deducimos que el estudio tiene una tendencia de regular a mala.
  
- ✓ Se comprobó la hipótesis específica 3 donde se plantea la correlación significativa entre la cultura de la organización con la calidad de atención de los terapeutas del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación en la Clínica San Juan de Dios, donde la correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.672 y su nivel de significancia es de 0.04 siendo el valor de  $p < 0.05$ , esta

correlación oscila entre 0.6 y 0.8 cuyo índice es de 0.672 se puede concluir que tiene una buena correlación.

- ✓ Relación entre cultura de organización y calidad de atención el 54% regular y 46% es buena, entonces deducimos que el estudio tiene una tendencia de buena a muy buena

### 4.3 RECOMENDACIONES:

Al desarrollar la presente tesis podemos realizar las siguientes recomendaciones:

- Tener como principio fundamental la capacitación permanente de su personal así se logrará fortalecer el principio de excelencia en calidad, servicio y atención al cliente.
- Implementar, hacer conocer y hacer cumplir los objetivos que se han propuesto conjuntamente, ya que con ellos se logrará una calidad de atención
- Promover una Directiva de Evaluación del Clima Organizacional anualizado, con el propósito de conocer la percepción de los trabajadores de la Institución y contribuir con planes de mejora continua.
- Promover una Directiva de Evaluación de la Calidad de atención anualizado, con el propósito de conocer la percepción de los trabajadores de la Institución y contribuir con planes de mejora continua.
- Fortalecer las políticas de motivación e incremento de la remuneración laboral
- Implementar una escala de remuneración en base a resultados de las evaluaciones de desempeño anualizado, tiempo de servicio y estudios realizados con programas de reconocimiento económico, promoción de puestos, capacitaciones y bienestar socio laboral.



- Fortalecer el programa de Inducción del Personal, con el propósito de que conozcan su historia, carisma de la Orden Hospitalaria y misión de ella, a fin de motivar sentimientos de compromiso institucional.
- Fortalecer óptimas relaciones laborales entre los colaboradores, a fin de afianzar el compromiso institucional e integración en el proceso de atención.
- Proponer y hacer conocer un plan de Gestión Humana al personal con una perspectiva geogerencial, con el propósito de dotar competencias a los colaboradores y así contribuir a una óptima percepción favorable del clima laboral

**CAPITULO V****BIBLIOGRAFÍA**

1. Alles, Martha (2005) Desarrollo del talento humano basado en competencias. Buenos Aires, ediciones Granica.
2. Ander Egg, Ezequiel, (1969) técnicas de investigación social. Buenos Aires editorial Humanitas.
3. Avedis Donabedian (1993). Prioridades para el progreso en la evaluación y monitoreo de la calidad de la atención. salud pública de méxico. editorial salud pública.
4. Betancourt, Y. Mayo, JC. (2010) La Evaluación de la Calidad del Servicio. Revista Contribuciones a la Economía. Universidad de las Tunas, Cuba. ISSN.
5. Brow W y Moberg D (1990). Teoría de la organización y la Administración: enfoque integral. México: Editorial Limusa.
6. Brunet L (1999). El Clima de Trabajo en las Organizaciones: Definiciones, diagnóstico y consecuencias. México: Editorial Trillas.
7. Caminal J, Y Cols.(2001) La medida de la satisfacción: un instrumento de participación de la población en la mejora de la calidad de los servicios sanitarios. Revista Calidad Asistencial. Barcelona. 2001; 16:276–279
8. Chiavenato, Idalberto, (2007) Introducción a la teoría general de la administración. 7ma edición, Mexico McGraw-hill.
9. De Cenzo, D. & Robbins, S. /2001) Admin9stracion de recursos humanos, Mexico, Limusa Wiley

10. Druker, Peter (2015) El arte perdido de la gerencia, La vigencia de su pensamiento sobre la construcción de organizaciones eficientes, Editorial McGraw-Hill, Cali.
11. Donabedian Avedis; (1990) Garantía y Monitoria de la Calidad de la Atención Medica. editorial salud pública.
12. Druker, Peter (1970) La gran Ruptura, nuevas metas para una nueva sociedad, editorial Roble, primera edición en español.
13. García S y Dolan S (1997). La dirección por valores. España: Editorial Mc Graw – Hill. Interamericana de España, S.A.
14. Granell H. (1997). Éxito Gerencial y Cultura. Caracas: Ediciones IESA
15. Hernandez, Roberto, Fernandez, C y Baptista, P. (2006) Metodología de la investigación, México, Editorial McGraw-Hill.
16. Hall, R. (1996). Organizaciones, Estructura, Procesos y Resultados. 2da Edición. México: Printice Hall.
17. Hunt, J (1993). La Dirección de Personal en la Empresa. España: Mc Graw – Hill Interamericana de España, S.A.
18. Huber, D.(1999) Mejora en la Calidad y control de riesgos, en: Liderazgo y Administración en Enfermería. 1 Ed. McGraw-Hill Interamericana.
19. Koontz, H. Weihrich, H. & Cannice, M. (2012) Administración una perspectiva global y empresarial. 14 ediciones, México Editorial McGraw-Hill.
20. Robbins, S. & Coulter, R. (2010) Administración 10ma edición, Mexico Editorial Pearson.

21. Santomá Vicens, R. (2008). Aspectos de gestión en la calidad de servicio. Barcelona, España: Universidad Ramón Llull. Editorial McGraw-Hill.
22. Stone, J., Freeman, E., & Gilbert, D., (1996) administration 6ta. Edicion, Mexico Editorial Prentice Hall.
23. Real Academia Española (1996), Diccionario de la Lengua Española, Real Academia Española, Madrid,
24. Vivanco, M. (2005). Muestreo Estadístico Diseño y Aplicaciones. Santiago de Chile: Editorial Universitaria S.A

**TÍTULO: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS TERAPEUTAS DEL SERVICIO DE MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN EN LA CLÍNICA SAN JUAN DE DIOS – LIMA. PERIODO 2016”**

**Tabla 41: Matriz de consistencia**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>METODOS</b>
<p><b><u>PROBLEMA GENERAL</u></b></p> <p>¿Qué Tipo de relación existe entre el Clima Organizacional y la Calidad de Atención de los terapeutas del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación en la Clínica San Juan de Dios – Lima, Periodo 2016?</p> <p><b><u>PROBLEMA ESPECÍFICOS:</u></b></p> <p><b>Pe1.-</b> ¿Cómo se relaciona el potencial humano del clima organizacional con la calidad de atención de los terapeutas del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación en la Clínica San Juan de Dios – Lima, periodo 2016?</p> <p><b>Pe2.-</b> ¿Cómo se relaciona el diseño organizacional con la calidad de atención de los terapeutas del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación en la Clínica San Juan de Dios – Lima, periodo 2016?</p> <p><b>Pe3.-</b> ¿Cómo se relaciona la cultura de la organización con la calidad de atención de los terapeutas del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación en la Clínica San Juan de Dios – Lima, periodo 2016?</p>	<p><b><u>OBJETIVO GENERAL</u></b></p> <p>Determinar el tipo de relación que existe entre el Clima Organizacional y la Calidad de Atención de los Terapeutas del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación en la Clínica San Juan de Dios – Lima , Periodo 2016</p> <p><b><u>OBJETIVO ESPECIFICOS:</u></b></p> <p><b>Oe1.-</b> Conocer la relación del potencial humano del clima organizacional con la calidad de atención de los terapeutas del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación en la Clínica San Juan de Dios – Lima, periodo 2016</p> <p><b>Oe2.-</b> Analizar la relación del diseño organizacional con la calidad de atención de los terapeutas del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación en la Clínica San Juan de Dios – Lima, periodo 2016</p> <p><b>Oe3.-</b> Evaluar la relación de la cultura de la organización con la calidad de atención de los terapeutas del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación en la Clínica San Juan de Dios – Lima. Periodo 2016</p>	<p><b><u>HIPOTESIS GENERAL</u></b></p> <p>Existe relación significativa entre el Clima Organizacional y la calidad de atención de los Terapeutas del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios – Lima</p> <p><b><u>HIPOTESIS ESPECÍFICA</u></b></p> <p><b>H.e.1</b> Existe relación significativa entre el potencial humano del clima organizacional con la calidad de atención de los terapeutas del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación en la Clínica San Juan de Dios – Lima, periodo 2016</p> <p><b>H.e.2</b> Existe relación significativa entre el diseño organizacional con la calidad de atención de los terapeutas del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación en la Clínica San Juan de Dios – Lima, periodo 2016</p> <p><b>H.e.3</b> Existe relación significativa entre la cultura de la organización con la calidad de atención de los terapeutas del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación en la Clínica San Juan de Dios – Lima. Periodo 2016</p>	<p><b><u>INDEPENDIENTE</u></b></p> <p>Clima Organizacional</p> <p><b><u>Indicadores:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Potencial Humano</li> <li>• Diseño Organizacional</li> <li>• Cultura de la Organización</li> </ul> <p><b><u>DEPENDIENTE</u></b></p> <p>Calidad de atención</p> <p><b><u>Indicadores:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnico-científica</li> <li>• Humana</li> <li>• Entorno</li> </ul>	<p><b><u>TIPO DE INVESTIGACIÓN</u></b> descriptivo-explicativo</p> <p><b><u>DISEÑO</u></b> descriptivo simple</p> <p><b><u>POBLACIÓN</u></b> 39 terapeutas de Clinica San Juan de Dios Lima</p> <p><b><u>MUESTRA:</u></b> 39 terapeutas de Clinica San Juan de Dios Lima</p> <p><b><u>TÉCNICAS:</u></b> Fichas - Encuesta.</p> <p><b><u>INSTRUMENTOS:</u></b> Encuesta.</p>

## CAPITULO VI ANEXO

### CUESTIONARIO PARA EVALUAR CALIDAD DE ATENCIÓN

El presente cuestionario tiene como objetivo realizar el estudio del calidad de atención, antes de responder, debe tener en cuenta lo siguiente:

- El cuestionario es anónimo y confidencial.
- Enfoque su atención en lo que sucede habitualmente en la organización, puede pensar en los últimos tres meses de trabajo.
- Llenar el cuestionario con bolígrafo
- Tener en cuenta que se tiene una sola opción para llenar por cada una de las preguntas o enunciados.
- Asegúrese de responder todas las preguntas o enunciados.

Lea cada pregunta, valora y elige una de las cinco posibles categorías de respuestas que van del 1 al 5 considerando que:

**1= Totalmente en desacuerdo**

**2= En desacuerdo**

**3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo**

**4= De acuerdo**

**5= Totalmente de acuerdo.**

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo (TED)	En desacuerdo (ED)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (NDNED)	De acuerdo (DA)	Totalmente de acuerdo (TDA)

***Agradecemos anticipadamente su colaboración”.***

<b>INSTRUMENTO PARA EVALUAR CALIDAD DE ATENCIÓN</b>
---

**1. DATOS GENERALES:**  
**Servicio de Medicina Física y rehabilitación**

**Sexo:** Masculino ( ) Femenino ( )

**INSTRUMENTOS Y EQUIPOS**

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
1	Se cuenta con instrumentos y equipos de terapia en condiciones adecuadas.					
2	Los Instrumentos y equipos de terapia son modernos					
3	Los instrumentos y equipos de terapia son suficientes para realizar una adecuada terapia.					

**DOCUMENTOS NORMATIVOS DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
4	Conoce los documentos técnicos que norman la Gestión de la Calidad.					

**CAPACITACIÓN EN GESTIÓN DE CALIDAD**

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
5	Se cuenta con capacitación en Temas de Calidad, como en auditoria, proyectos de mejora continua y trato digno entre otros.					
6	Se impulsa el desarrollo e implementación de sistemas de gestión de la calidad					
7	Conoce las herramientas de Gestión de la Calidad					

**RESPECTO.**

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
8	Considero ejecutar mi profesión con respeto.					
9	Respeto el marco jurídico-normativo establecido para el cumplimiento de las funciones asignadas					

**INFORMACIÓN.**

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
10	La información que se brinda al paciente es oportuna.					
11	Existe una buena información entre los compañeros del trabajo					
12	La información que recibo es de interés para todos y llega de manera oportuna a mi persona.					

**TRATO.**

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
13	El número de pacientes programados por terapia es adecuado para brindar buen trato al paciente					
14	Considero que para brindar un mejor trato al paciente cada paciente debe tener un horario de terapia establecido desde la programación inicial.					

**COMODIDAD.**

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
15	Se cuenta con un espacio físico que brinda comodidad para desempeñar la labor como Terapeuta.					
16	El Espacio físico es organizado para realizar la terapia adecuadamente.					



17	La distribución física del área de terapia, me permite brindar mi servicio cómodo y eficientemente.					
----	---	--	--	--	--	--

**AMBIENTACIÓN.**

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
18	Se Cuenta con espacios de espera establecidos para los pacientes					
19	Cuento con espacio suficiente y cómodo para hacer mi trabajo en forma adecuada					
20	El ambiente físico de trabajo tiene buena iluminación					

**ORDEN Y LIMPIEZA**

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
21	En los espacios de espera establecidos para los pacientes hay orden y limpieza.					
22	El Espacio de terapia tiene una adecuada distribución					
23	Los espacios de terapia tiene orden y limpieza adecuado					

**PRIVACIDAD.**

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
24	Se cuenta con espacios que brinden privacidad al paciente en su tratamiento de terapia.					

**MUCHAS GRACIAS**

## CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL

El presente cuestionario tiene como objetivo realizar el estudio del Clima Organizacional.

Antes de responder, debe tener en cuenta lo siguiente:

- El cuestionario es anónimo y confidencial.
- Enfoque su atención en lo que sucede habitualmente en la organización, puede pensar en los últimos tres meses de trabajo.
- Llenar el cuestionario con bolígrafo
- Tener en cuenta que se tiene una sola opción para llenar por cada una de las preguntas o enunciados.
- Asegúrese de responder todas las preguntas o enunciados.

Lea cada pregunta, valora y elige una de las cinco posibles categorías de respuestas que van del 1 al 5 considerando que:

**1= Totalmente en desacuerdo**

**2= En desacuerdo**

**3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo**

**4= De acuerdo**

**5= Totalmente de acuerdo.**

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Totalmente en desacuerdo (TED)	En desacuerdo (ED)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (NDNED)	De acuerdo (DA)	Totalmente de acuerdo (TDA)

***Agradecemos anticipadamente su colaboración”.***

<b>INSTRUMENTO PARA EVALUAR CLIMA ORGANIZACIONAL</b>
--

**1- DATOS GENERALES**

**Servicio de Medicina Física y rehabilitación**

**Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )**

**1. LIDERAZGO**

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
1	El jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo.					
2	Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi organización de salud.					
3	El jefe del servicio supervisa constantemente al personal					

**2. INNOVACION**

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
4	Se me permite ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales.					
5	La innovación es característica de nuestra organización.					
6	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.					

**3. RECOMPENSA**

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
7	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.					
8	En mi organización de salud, reconocen habitualmente la buena labor realizada.					
9	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa					

**4. CONFORT**

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
10	El jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable					
11	Existe un ambiente organizado en el Hogar Clínica San Juan de Dios – Lima					
12	Considero que la distribución física de mi área, me permite trabajar cómodo y eficientemente.					
13	En términos generales, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.					

**5. ESTRUCTURA**

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
14	La organización de salud se encuentra organizada para prever los problemas que se presentan.					
15	Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo					
16	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.					

**6. TOMA DE DECISIONES**

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
17	Las decisiones se toman en el nivel en el que deben tomarse					
18	En la organización participo en la toma de decisiones.					
19	El jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.					

**7. COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
20	El jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo					
21	Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo					
22	La información de interés para todos llega de manera oportuna a mi persona.					

**8. REMUNERACION**

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
23	La remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.					
24	El salario y beneficios son razonables					
25	Recibo mi pago a tiempo					
26	Existe equidad en las remuneraciones					

**9. IDENTIDAD**

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
27	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.					
28	Estoy comprometido con mi organización de salud.					
29	Me siento a gusto de formar parte de la organización.					

**10. CONFLICTO Y COOPERACION**

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
30	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los Necesito.					
31	Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo.					
32	Existe sana competencia entre mis compañeros.					

**11. MOTIVACION**

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
33	El trabajo que realizo permite que desarrolle al máximo todas mis capacidades					
34	Se han realizado actividades recreativas en los últimos seis meses.					
35	Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi organización de salud.					

**MUCHAS GRACIAS**

Fotos de la ejecución del trabajo de investigación, Clínica Juan de Dios, lugar donde se realiza la investigación.



Área de terapia física, laboratorio de la marcha, donde se realiza el análisis de patrones normales y anormales de la marcha en niños para realizar plan de tratamiento quirúrgico o terapeutico



Niños que reciben la terapia, con evoluciones favorables de tratamiento



Áreas donde se realiza la terapia física, Hidroterapia, Gimnasio, Terapia sensorial, terapia AVD, Terapia de Lenguaje, Terapia neurorehabilitación, Terapia Ortopédica, CEMS, Psicomotricidad.





El trabajo es personalizado y la atención es dirigida por un profesional



Diferentes métodos, técnicas y procedimientos de atención en terapia

