

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

ESCUELA DE POSGRADO



**CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL
USUARIO EXTERNO EN EL CENTRO DE SALUD ULIACHIN –
PASCO**

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

TESISTA: ANA LUZ CHAMORRO FLORES

ASESORA: DRA. EDITH H. BERAÚN QUIÑONES

HUÁNUCO - PERÚ

2019

DEDICATORIA

A:

Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio, para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

AGRADECIMIENTO

A:

Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mis padres por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en el trayecto de mi formación académica y, por su incondicional apoyo en lograr mi objetivo previsto.

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de atención al usuario en el centro de salud de Uliachin-Pasco 2018. Metodología: La investigación estuvo representada por el tipo descriptivo correlacional, prospectivo, transversal y con un diseño no experimental; la muestra estuvo representada por 35 profesionales de enfermería y 57 usuarios del servicio externo; para la recolección de datos se utilizaron como instrumento un cuestionario y una guía de entrevista. Resultados: según la prueba de hipótesis se encontró el resultado de que: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería al usuario externo que acuden al centro de salud de Uliachin-Pasco; con una contrastación de: (χ^2 : 0.05 χ^2 : 0.85). Conclusiones: Un porcentaje promedio de 66% de profesionales de enfermería afirmaron que el clima organizacional que indica el centro de salud de Uliachin es buena, en relación de 56% de usuarios estudiados manifestaron que la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería es buena en dicho centro de salud.

Palabras clave: Clima Organizacional, calidad de atención.

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship that exists between the organizational climate and the quality of attention to the user in the health center of Uliachin-Pasco 2018.

Methodology: The research was represented by the correlational descriptive type, prospective, transversal and with a non-experimental design; the sample was represented by 35 nursing professionals and 57 users of the external service; For the data collection, a questionnaire and an interview guide were used as instruments.

Results: according to the hypothesis test, the result was found that: There is a significant relationship between the organizational climate and the quality of care provided by the nursing professional to the external user who comes to the Uliachin-Pasco health center; with a contrast of: (χ^2 : 0.05 χ^2 : 0.85).

Conclusions: An average percentage of 66% of nursing professionals affirmed that the organizational climate indicated by the health center of Uliachin is good, in relation to 56% of users studied, they stated that the quality of care provided by the nursing professional is good in said health center.

Keywords: Organizational Climate, quality of attention.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO A:.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT	v
INTRODUCCIÓN.....	8
CAPITULO I.....	10
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	10
1.1. Fundamentación del Problema de investigación	10
1.2. Justificación	12
1.3. Importancia o propósito.....	13
1.4. Limitaciones.....	14
1.5. Formulación del problema de investigación	14
1.6. Formulación de objetivos	14
1.7. Formulación de hipótesis	15
1.7.1. General	15
1.8. Variables.....	15
1.9. Operacionalización de variables	16
1.10. Definición de términos operacionales.	16
CAPITULO II.....	17
MARCO TEÓRICO	17
2.1. Antecedentes.....	17
Internacional.....	17
Nacional:	25
Local:	34
2.2. Bases teóricas	35
Escala del clima Organizacional	36
2.3. Bases Conceptuales	43
CAPITULO III.....	44
METODOLOGÍA.....	44
3.1. Ámbito	44
3.2. Población - Muestral	44
3.3. Muestra.....	44
□ Usuarios con problemas auditivos.....	45
□ Usuarios que no quieren participar.....	45

3.4. Nivel y tipo de estudio	45
3.5. Diseño de investigación	46
3.6. Técnica e instrumentos	46
3.7. Validación y Confiabilidad de instrumentos	47
3.8. Procedimiento	48
3.9. Tabulación	49
CAPITULO IV	50
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	50
4.1. Análisis descriptivo	50
4.2. Análisis inferencial y contrastación de hipótesis.....	56
4.3. Discusión de resultados	58
4.4. Aporte de la investigación	61
CONCLUSIONES	62
RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS	63
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	64
ANEXOS.....	66
ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIAS	67
ANEXO 02: CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	67
ANEXO 03: INSTRUMENTOS.....	69
GUIA DE ENTREVISTA	69
ENCUESTA SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA	71
ANEXO 04: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS	73

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado: "Clima organizacional y calidad de atención al usuario externo se planteó como objetivo de investigación determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de atención al usuario en el centro de salud de Uliachin- Pasco-2018

Los establecimientos de salud según el nivel de categorización buscan manifestarse en una atención de calidad de los usuarios porque es la función primordial de los profesionales cuidar la vida en contextos de salud o enfermedad. Uno de los procesos que contribuye a contar con profesionales satisfechos es el estudio del clima organizacional, que da opción a la entidad para observar o analizar las percepciones que tienen los trabajadores sobre su propio trabajo. Su condición del trabajador de salud requiere de una atención de calidad y así mejorar el ambiente de trabajo con relaciones laborables armoniosas.

El clima organizacional incluye todos los aspectos que se encuentran al interior de la entidad, por ejemplo, servicios básicos, relaciones laborales, relaciones grupales, recompensa personal, apoyo entre los integrantes de la misma organización, entre otros, en conjunto miden la armonía al interior de la organización, la innovación, la eficacia y la distinción institucional que a su vez influye en la satisfacción laboral del mismo profesional y del paciente. La satisfacción se define como la calidad de atención por parte del profesional al usuario externo, influyen aspectos subjetivos en esta determinación y estos nacen del entorno, y del interno que tiene que ver con sus propios valores y auto reconocimiento.

Asimismo el trabajo de investigación busca ratificar y demostrar a través de la hipótesis y las prácticas nombradas, que el clima organizacional influye directamente en la satisfacción del profesional de salud y a través de él en el

paciente, de ahí la importancia de conocer contribuir en la mejora el clima organizacional y la atención de calidad al paciente, familia y comunidad.

CAPITULO I

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Fundamentación del Problema de investigación

La mayor parte de las organizaciones se estructuró y organizó dentro de estándares de relativa estabilidad y permanencia. El modelo organizacional tradicional en que se inspiraron se moldeó a comienzos del siglo XX. Estas organizaciones fueron creadas para perdurar, como si fuesen inmutables, perfectas y acabadas que no necesitasen mejoramientos y ajustes con el tiempo¹.

Las características principales del modelo mecanicista y tradicional eran: mando centralizado a través de la jerarquía y control externo y absoluto del desempeño de las personas, cargos definitivos con atribuciones estrictamente limitadas y tareas sencillas y repetitivas, normas y reglamentos para establecer orden y eficiencia, departamentos funcionales con objetivos específicos orientados a la especialidad, modelo estático y conservador en que no se prevé ningún cambio ni flexibilidad. Era como si el mundo no experimentase cambios⁽¹⁾.

Pero los tiempos cambian y, en la actualidad, en plena era de la información y de la globalización del mundo de los negocios, el cambio creciente y de la inestabilidad ambiental pusieron a prueba el antiguo modelo rígido y definitivo de organizaciones, de poca utilidad para los tiempos actuales. Dado que el ambiente que rodea las organizaciones es inestable e imprescindible, el modelo organizacional tradicional no funciona en estas condiciones ⁽²⁾.

La teoría administrativa ha demostrado que los ambientes estables exigen organizaciones mecanicistas, mientras los ambientes inestables exigen organizaciones orgánicas.

Con la llegada de la era de la información, los cambios se aceleraron y el mundo de los negocios se convirtió en un ambiente inestable y turbulento que condujo a la creación de organizaciones “orgánicas” y flexibles que se ajustan mejor a las nuevas características ambientales.

En este nuevo contexto, el modelo orgánico de organización fue necesario para enfrentar el ambiente fluido y variable. Las características del modelo orgánico son: reducción de los niveles de jerarquía y la descentralización, autocontrol y auto dirección personal del desempeño, cargos variables y constantemente redefinidos, tareas cada vez más complejas y diferenciadas, normas desempeño individual, sino en equipo multifuncional, auto-gestionados y dotados de poder, interacción constante para la búsqueda de eficacia, órganos flexibles y variables sustituidos cada vez más por equipos. En fin, un modelo dinámico innovador que busca la flexibilidad y adaptación al mundo exterior.

El cambio de está obligando a las organizaciones a trocar la estructura mecanicista y tradicional por la estructura orgánica y moderna. Este cambio generó una gran ola de reorganizaciones⁽³⁾.

Definimos calidad, como el conjunto de propiedades y características de un producto o de un servicio, que le confiere su aptitud para satisfacer en forma óptima, la calidad de servicios de salud consistente en que los servicios deseables superen o sobrepasa las necesidades o expectativas del paciente o familiares.

Garantizar la calidad en la atención por los centros asistenciales, implica realizar una serie de actividades óptimas como: hacer un diagnóstico y dar una terapéutica específica para lograr el resultado esperado, también incluye el uso racional de los recursos, bajo el riesgo de accidentes intrahospitalarios, iatrogenias o incapacidades como la consecuencia de los tratamientos, logrando la máxima satisfacción de los servicios recibidos, independientemente del nivel de atención o del sistema de salud.⁽⁴⁾

El desempeño del cargo y el clima organizacional representa factores importantes en la determinación de la calidad de vida laboral. Si la calidad laboral es pobre, conducirá a la alineación del empleo y la insatisfacción, por ende a la mala voluntad, a la reducción de la productividad, a comportamientos contraproducentes (ausentismo, rotación, robo, sabotaje, militancia sindical, etc.). Si la calidad laboral es buena, genera un clima de confianza y respeto mutuo en que el individuo tenderá a aumentar sus contribuciones y elevar sus oportunidades de éxito psicológico, y la administración tenderá a reducir mecanismos rígidos de control.⁽⁵⁾

1.2. Justificación

La investigación se justifica por las siguientes razones:

- Razones Teóricas: El presente proyecto de Tesis, busca a través de los conceptos, las doctrinas, los fundamentos teóricos y textos legales, ilustrar sobre los contenidos referidos al Clima Organizacional y la calidad de Atención del profesional de

Enfermería que se encuentran vigentes; donde dicho tema cubrirá como algo indispensable para lograr un buen rendimiento laboral.

- Razones Prácticas: El estudio va servir para la implantación de un método de Clima Organizacional y la calidad de Atención del profesional de Enfermería y también servirá para aplicar métodos eficientes que permitan brindar un buen servicio al usuario, ya que al aumentar el nivel de organización se obtendrá una mayor calidad y eficiencia en el servicio al usuario.
- Razones Metodológicas: La investigación metodológicamente brindará resultados del presente estudio y que estarán orientados a proporcionar información actualizada a la institución y al profesional de enfermería, con la finalidad de que se formulen estrategias dirigidas a una intervención más humana mediante un clima organizacional y una calidad de atención al paciente, familia y comunidad promoviendo un cambio en sus cuidados.

1.3. Importancia o propósito

La importancia de la investigación servirá para difundir los resultados e inculcar el sentido de ética y responsabilidad profesional para elevar el estatus de la profesión según el clima organizacional y la calidad de atención de enfermería que se brinda a pacientes o usuarios, al mismo tiempo, coordinar acciones con las instituciones que agrupan profesionales de enfermería, para estandarizar o normar la importancia en el servicio de salud.

1.4. Limitaciones

Alguna limitación fue, la no participación de algún profesional de enfermería, la falta de apoyo por parte de la institución y escasa información de antecedentes del trabajo de investigación.

1.5. Formulación del problema de investigación

1.5.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de atención al usuario del profesional de Enfermería en el centro de salud de Uliachin, 2018?

1.5.2. Problemas específicos:

¿Cuál es el clima organizacional en el centro de salud Uliachin Junio- Diciembre, 2018?

¿Cuál es la calidad de atención del Profesional de Enfermería que brinda al Usuario en el centro de salud Uliachin Junio-diciembre 2018?

1.6. Formulación de objetivos

1.6.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de atención al usuario en el centro de salud de Uliachin.

1.6.2. Objetivos Específicos

- Identificar las características del clima Organizacional en el centro de salud de Uliachin.

- Describir la calidad de Atención del Profesional de Enfermería que brinda al Usuario que acuden al Centro de salud de Uliachin.

1.7. Formulación de hipótesis

1.7.1. General

H0= No existe relación significativa entre el Clima Organizacional y la calidad de Atención que brinda el Profesional de Enfermería al usuario externo que acuden al Centro de salud de Uliachin.

H1= Existe relación significativa entre el Clima Organizacional y la calidad de Atención que brinda el Profesional de Enfermería al usuario externo que acuden al Centro de salud de Uliachin.

1.8. Variables

Variable independiente

- Clima organizacional

Variable dependiente

- Calidad de atención que brinda el Profesional de Enfermería.

1.9. Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable Independiente • Clima organizacional	• Es la forma en que un empleado percibe el ambiente que los rodea	• Son características del medio ambiente de trabajo, que son percibidos, directa o indirectamente por los trabajadores y causan repercusiones en el comportamiento laboral	• Procesos Organizativos	<ul style="list-style-type: none"> Estructura Responsabilidad Recompensa Desafío Relaciones Cooperación Estándares Conflictos Identidad 	• Nominal
Variable dependiente • Calidad de atención del profesional de Enfermería	• Capacidad de cuidados al usuario que forma parte de las funciones centradas sobre aspectos de una actividad específica	• Conjunto de características que debe tener los servicios de salud en el proceso de atención a los usuarios, desde un impacto humano, técnica y del entorno.	Humana	<ul style="list-style-type: none"> Respeto Explicación Trato Consulta Interés 	• Nominal
			Técnica	<ul style="list-style-type: none"> Tiempo Trámites Confianza Creencias Horario 	• Nominal
			Del entorno	<ul style="list-style-type: none"> Comodidad Limpieza Privacidad 	• Nominal

1.10. Definición de términos operacionales.

1.10.1. Clima organizacional

Son características del medio ambiente de trabajo que son percibidos, directa o indirectamente por los trabajadores y causan repercusiones en el comportamiento laboral

1.10.2. Calidad de Atención del profesional de enfermería

Conjunto de características que debe tener los servicios de salud en el proceso de atención a los usuarios, desde un impacto humano, técnica y del entorno.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Internacional

GARCIA GUTIERREZ, Citlali (2012) en su trabajo de investigación titulado “Trato digno de enfermería, percepción del usuario”, publicado en la revista CONAMED vol. 17, núm. 1, enero-marzo, 2012 – ISSN 1405-6704, concluye que EL TRATO DIGNO POR ENFERMERÍA se apega al respeto de los Derechos Generales de los Pacientes, así como el cumplimiento del decálogo de Ética de las enfermeras y enfermeros de México. Como antecedentes tuvo a los resultados de la Encuesta Nacional de Satisfacción con los Servicios de Salud año 2012, en donde la población sostuvo que los servicios de salud de sus comunidades habían empeorado en comparación con los resultados de 1994; el 15% de la población aseguró no haber recibido un trato digno en la institución de salud en la que solicitó atención ⁽⁴⁾.

En 2012, los resultados de la Encuesta Nacional de Evaluación del Desempeño mostraron que el trato respetuoso fue bien calificado en la mayoría de las entidades federativas con 79% de aprobación para los servicios públicos y privados. No obstante un 3.8 % de los usuarios indicaron haber recibido algún tipo de maltrato asociado al nivel socioeconómico y al sexo ⁽⁵⁾.

Por tanto el instituto Nacional de Salud Pública y la Organización Mundial de la Salud, concluyeron que en México, el índice de trato adecuado en

hospitales durante 2011 fue de 5.7, cifra que refleja la capacidad del sistema para responder a las expectativas no médicas de los pacientes, colocando al país en una posición intermedia a nivel mundial, donde Estados Unidos alcanza un índice de 8.1 y Suiza 7.4, mientras que Asia y África ocuparon los últimos lugares ⁽⁶⁾.

VALENCIA MIRANDA, Miguel Ángel (2010) en su trabajo de investigación titulado “Percepción de la calidad de atención por parte de los familiares de pacientes hospitalizados en el servicio de urgencias del hospital regional de Veracruz 2010”. Concluye que conforme al análisis minucioso realizado tanto a las encuestas como a las expresiones no verbales y verbales, de los familiares, trabajadores y estudiantes, se concluye que tanto familiares como estudiantes coinciden en que el resultado de la atención es buena, tomando en cuenta que ellos mismos perciben del aumento de demanda a este nosocomio sin embargo, el personal de salud comenta que no es bueno ya que con el seguro popular aumenta la demanda de pacientes, pero no cuentan con el personal e insumos suficientes, también mencionan que los estudios de laboratorio, radiología e imagen se encuentran a cargo de instituciones privadas por lo que ellos dicen que no cuentan con sus auxiliares de diagnósticos propios.

BEZA MATULIC, Desnia y PERALTA KONG, Melan (2010) en su trabajo de investigación titulado “percepción dada por los familiares sobre la calidad de atención en relación a cuidados paliativos de enfermos oncológicos terminales Santiago de Chile 2010”. Esta tesis centra sus líneas de investigación en como percibieron los familiares a cargo de los usuarios fallecidos (enfermos oncológicos terminales) que pertenecieron

al programa alivio del dolor y cuidados paliativos del Instituto Nacional del Cáncer, la atención de salud proporcionada por el personal de ésta institución. Es un estudio descriptivo y transversal, realizado durante los meses de Junio y Julio de 1998, periodo en que fueron aplicadas las encuestas; en universo de estudio estaba conformada por 30 personas que son familiares que tuvieron a cargo un enfermo oncológico terminal fallecido entre Noviembre de 1997 y Abril de 1998, la muestra es intencionada y está representada por 23 personas que fueron aquellos que respondieron el instrumento recolector de información; la muestra incluyó en un 78.3 % al sexo femenino, y a un 21.7% al masculino, encontrándose en su mayoría entre los 41 y 50 años de edad. Es importante mencionar que casi todos tenían un vínculo directo con el enfermo.

La recolección de información se realizó a través de un instrumento recolector de datos adaptado por las autoras de acuerdo a las variables que se deseaban medir. Se concluyó que la percepción de los familiares a cargo de los enfermos oncológicos fallecidos, sobre la atención proporcionada por la Unidad del dolor del Instituto Nacional del Cáncer fue considerada como muy buena destacando específicamente la atención de enfermería que implica la entrega de los cuidados paliativos. (AU).

- Álvarez Valverde, Shirley, (2001), realizó una tesis de Grado en la Universidad de Palermo para obtener el título de Licenciatura en Comunicación Social en Educación abierta sobre La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de oftalmología cuyo objetivo era de obtener el buen

desempeño de la institución, en base a la buena conducta y clima laboral dentro de la organización en la ciudad de Buenos Aires, Argentina. El estudio es de corte descriptivo-comparativo, de campo. Su población era difícil de contabilizar por este motivo se decidió hacer una muestra para su fácil manejo, se consideró pertinente tomar como muestra que represente al universo, a fin de realizar el análisis. El instrumento utilizado fue el cuestionario que fue objeto de una revisión minuciosa y sometida al reconocimiento de destacado juicio de expertos conocedores del área. Las conclusiones de dicho trabajo refieren lo siguiente:

- a) Destacar la importancia de la cultura y clima organizacional como factores determinantes de la eficacia del personal y el desarrollo institucional en el Instituto Nacional de Oftalmología de dicho país, entidad de salud que brinda servicios básicamente a la población de bajos recursos económicos y con problemas oculares severos
- b) Aprender a equilibrar evaluaciones económicas, médicas, políticas, culturales y éticas para gerenciar estratégicamente la provisión de servicios de salud y la oferta de productos innovadores que impacten en la salud global.
- c) Especializarse en gestión, marketing, procesos organizativos, finanzas, recursos humanos y negocios internacionales que se sirve de su liderazgo y su conocimiento en el campo de la salud para lograr que instituciones públicas y privadas de salud funcionen adecuadamente y logren sus objetivos. Con respecto a esta tesis, nos ayudara a fomentar la buena conducta dentro

de la organización que ayudara a obtener un buen nivel del clima laboral. Nos enseña a evaluar los resultados obtenidos y mejorarlos día a día.

- Capote¹ realizó un diagnóstico organizacional en el Instituto Nacional de la Vivienda para precisar y/o detectar los problemas que aquejan a los integrantes de este Instituto Nacional de la Vivienda (Caracas) para precisar y/o detectar los problemas que aquejan a los integrantes de este Instituto y poder planear soluciones que contribuirán al bienestar de la organización. El estudio se aplicó a 516 empleados del Instituto y se concluyó que el personal tenía un descontento generalizado, el Instituto no contaba con un plan de inducción que motivara al funcionario con respecto a las metas, programas y funcionamientos del Instituto, las comunicaciones eran deficientes, los sueldos no eran aceptables y no existía una planificación y coordinación de las actividades laborales del Instituto.
- Cruz Cordero, manifiesta que la cultura de una organización puede definirse como, una forma aprendida de hacer en la organización, que se comparte por sus miembros, consta de un sistema valores y creencias básicas que se manifiesta en: normas, actitudes, conductas, comportamientos, la manera de comunicarse, las relaciones interpersonales, el estilo de liderazgo, la historia compartida, el modo de dar cumplimiento a la misión y la materialización de la visión, en su interacción con el entorno, en un tiempo dado. Manifiesta que en relación con la satisfacción de los trabajadores, se puede plantear que los principales factores de satisfacción en el contexto laboral de la empresa estudiada son: el

salario, las condiciones adecuadas de locales de trabajo y del comedor, la alimentación, los medios de protección, la transportación, las posibilidades de acceder a vivienda, el disponer de la información necesaria, las posibilidades de promoción y la organización de la producción, las cuales están asociadas a la satisfacción de necesidades básicas. Concluye que los mecanismos de satisfacción laboral están dirigidos hacia la necesidad de autorrealización y actualización de potencialidades de los trabajadores, tales como adquisición de conocimientos novedosos, aplicación práctica de lo aprendido y desafío o reto ante las tareas asignadas.

- Escorihuela,(2003) realizó un estudio en la Escuela de Aviación Militar con el objetivo de determinar el clima organizacional en las unidades educativas de la Fuerza Aérea Venezolana, que permita recabar la información, sobre aquellos factores que pudieran estar influyendo en él. El estudio fue realizado en una población militar integrada por oficiales y sub-oficiales y aerotécnicos de la Escuela de Aviación Militar. El estudio concluyó que no se evidenciaban mayores problemas en clima organizacional en la Escuela de Aviación Militar, las deficiencias encontradas se derivan de una falta de motivación con el personal por considerar que el desempeño demostrado por ellos, no es debidamente evaluado y recompensado, por pensar que los sueldos devengados no se corresponden con el esfuerzo demostrado en el trabajo, el pensar que no todos son premiados de la misma forma. Concluye el autor de la investigación que también otro factor que influye en la fuente

de insatisfacción laboral es la cantidad de roles que cumple el profesional militar, especialmente los oficiales que además de sus cargos respectivos, tienen otros que lo apartan de sus verdaderas responsabilidades y funciones. Por último concluye expresando que se evidencia el alto incremento de las motivaciones al logro, ya que este personal encuentra oportunidades de poder desarrollar sus aptitudes y progreso personal, de igual manera se aprecia una alta motivación de afiliación por cuanto se sienten orgullosos de pertenecer a la Escuela y se identifican con ella.

- Nieves, Freddy (2003) Estudió la relación existente entre el “Desempeño Docente y el Clima Organizacional en una institución educativa pública del Estado. Aragua. Se seleccionó una muestra probabilística al azar simple y estratificada aplicando un procedimiento sistemático y por afijación proporcional. Previa ajuste, la muestra quedó conformada por quince (15) profesores TC, miembros del Consejo Técnico Asesor, veinte (20) profesores PH y sesenta (60) alumnos cursantes del Segundo Año, mención Ciencias, durante el período escolar (1994-1995). Se desarrolló una investigación de campo no experimental, tipo descriptiva-correlacional de corte transversal o transeccional. Se aplicaron las Escalas Efido y Evado y el Cuestionario Descriptivo del Perfil del Clima Organizacional (CDPCO). La validez de dichas Escalas, tipo Likert, ha sido constatada en investigaciones anteriores, al igual que sus niveles de confiabilidad. Sin embargo, el investigador procesó dichos resultados y se obtuvieron excelentes niveles de validez y confiabilidad. Para el análisis e interpretación de los resultados, se

utilizaron estadísticas descriptivas, de variabilidad e inferencial. Los resultados, en general indican que existe, salvo algunas excepciones, una relación baja positiva y no significativa entre las variables estudiadas de acuerdo a la opinión emitida por docentes y alumnos. En función de los resultados, se emitió el cuerpo de recomendaciones pertinentes.

- MACHADO, Julio (2002) En su trabajo de investigación titulado “La Satisfacción del Cliente”. Madrid: Bruquera Indica que las características de un producto o servicio determinan el nivel de satisfacción del cliente. Estas características incluyen no sólo las características de los bienes o servicios principales que se ofrecen, sino también las características de los servicios que les rodean. La satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente constituye el elemento más importante de la gestión de la calidad y la base del éxito de una empresa. Por este motivo es imprescindible tener perfectamente definido para cada empresa el concepto de satisfacción de sus clientes desarrollando sistemas de medición de satisfacción del cliente y creando modelos de respuesta inmediata ante la posible insatisfacción. Agregar un valor añadido al producto adicionando características de servicio puede aumentar la satisfacción y decantar al cliente por nuestro producto. Históricamente, la gestión de las relaciones con los clientes ha experimentado la siguiente evolución: 1. Creación de Departamentos de Servicio al Cliente y gestión de reclamaciones, a través del Análisis de Reclamaciones y Quejas, primer paso para identificar oportunidades de mejora. 2. Creación de Sistemas de

Medición de la satisfacción del cliente, con estudios periódicos que evalúen el grado de satisfacción del cliente, sin esperar a su reclamación. 3. Creación del concepto de Lealtad y gestión de la Fidelización al cliente, llegando a conocer en profundidad los factores que provocan la lealtad y la deslealtad mediante una metodología de trabajo que incremente la fidelidad de los clientes. Esta es la evolución que se sigue en cuanto a satisfacción del cliente, objetivo ineludible de todas las empresas, no como un fin en sí mismo sino a través de la lealtad o fidelidad de los clientes, factor que tiene una relación directa con los resultados del negocio. Para gestionar la lealtad de los clientes, las empresas líderes en calidad siguen una evolución consistente en organizar unos sistemas de gestión de las reclamaciones, posteriormente diseñar y administrar una serie de encuestas de satisfacción del cliente para finalmente conocer cuáles son los factores que influyen en la lealtad y en la deslealtad, con objeto de adoptar medidas sobre ellos y gestionar adecuadamente la fidelidad de los clientes

Nacional:

DE LA CRUZ Epifania (2009) en su trabajo de investigación titulado “percepción del familiar sobre la calidad de atención que brinda la enfermera al paciente pediátrico internado en el hospital Arzobispo Loayza, lima 2009” concluyen que la percepción de la familia de los pacientes pediátricos hospitalizados acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera es regular con un total del 45% haciendo una tendencia que la percepción es regular a mala en el 73.3% evidenciándose una inadecuada atención a los pacientes pediátricos lo

que genera una insatisfacción de en cuanto a la calidad de atención que brinda la enfermera.

NIÑO EFFIO, Brenda Stefany (2010) en su trabajo de investigación titulado “Calidad de servicio en la consulta externa del Hospital de la Región Lambayeque octubre 2010”, concluye que existe insatisfacción en cuanto a la calidad de servicio de consulta externa, según la percepción de las personas.

El nivel de Expectativas acerca de la calidad de Servicios en la Consulta Externa del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo es elevada.

El nivel de percepción acerca de la calidad de Servicios en la Consulta Externa del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo es bajo. La percepción acerca de la calidad de Servicios de consulta externa está representada con un porcentaje alto de insatisfacción, que refieren las personas que hacen usos de los servicios de Consulta Externa en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo. Las características más importantes que las personas consideran en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo fueron: en primer lugar, apariencia de las instalaciones del servicio; en segundo lugar habilidad para un servicio seguro y preciso y en último lugar, el cuidado y la atención individualizada.

Peláez León Clemente, (2010), realizó una tesis de Grado en la Universidad Cesar Vallejo (UCV) para optar el grado académico de Doctor en Ciencias Administrativas sobre la Relación entre clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos cuyo objetivo era determinar si existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en la empresa

Telefónica, de manera tal que a medida que se incremente el nivel del clima organizacional aumentarán los niveles de satisfacción de los clientes en el departamento de Lima. El estudio es de corte no experimental y su diseño es transversal. Su población era muy larga por este motivo decidió hacerse una muestra de fácil manejo, se consideró pertinente tomar una muestra que conforme al universo, a fin de realizar el análisis. El instrumento utilizado fue el cuestionario que fue objeto de una revisión minuciosa y sometida al reconocimiento de destacado juicio de expertos conocedores del área.

Las conclusiones de dicho trabajo refieren lo siguiente:

- a) Un error común en lo que al servicio al cliente se refiere, es no capacitar a nuestro personal para que brinde un buen servicio o atención al cliente.
- b) No sólo debemos capacitar al personal que tenga contacto frecuente con el cliente, sino que todo nuestro personal debe estar capacitado y entrenado en brindar un buen servicio, desde el personal encargado de la seguridad, pasando por la recepcionista, hasta el gerente general.
- c) No es necesario tener que matricular a nuestro personal en cursos o contratar un instructor especialista en servicio al cliente, basta con hacer pequeñas reuniones semanales, en donde podamos hablar sobre el servicio al cliente que estamos brindando, cómo podemos mejorar dicho servicio, qué opiniones hemos recogido de nuestros clientes, etc.

- d) Debemos evitar que nuestro personal se muestre apático, desinteresado y desinformado al momento de tratar con los clientes.
 - e) Un personal sin capacitación en el servicio al cliente es la mejor manera de perder nuestros clientes.
 - f) Ante una opinión, objeción o reclamo por parte del cliente, nunca debemos discutir ni polemizar con él, siempre debemos mantener la calma y mostrar actitud serena y de diálogo.
 - g) Siempre debemos mostrarnos amables por encima de las circunstancias. Ante alguna opinión, objeción o reclamo del cliente, que no consideremos válido, debemos responder cortésmente y hacerle entender que respetamos su posición, pero no la compartimos.
 - h) Siempre debemos tener presente la frase “el cliente siempre tiene la razón”, aunque en realidad no la tenga.
 - i) Discutir o polemizar con el cliente no sólo nos hará perder definitivamente dicho cliente, sino que es muy probable que hable mal de nosotros a otros consumidores. Con respecto a esta tesis antes citada podemos llegar a la conclusión en común que un buen clima laboral dentro de una organización lograra la satisfacción de los usuarios. Las estrategias principales son: tener al personal capacitado, con predisposición a los nuevos cambios, mantener la calma ante situaciones difíciles, reunirse continuamente con todo el equipo de atención al cliente.
- Álvarez Valverde señala que el Clima Organizacional puede ser vínculo u obstáculo para el buen desempeño de la institución, puede

ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. En suma, es la expresión personal de la "opinión" que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen. Ello incluye el sentimiento que el empleado se forma de su cercanía o distanciamiento con respecto a su jefe, a sus colaboradores y compañeros de trabajo. Que puede estar expresada en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo, y apertura, entre otras. Esta autora señala que el desarrollo de la cultura organizacional permite a los integrantes de la institución ciertas conductas e inhiben otras. Una cultura laboral abierta y humana alienta la participación y conducta madura de todos los miembros, si las personas se comprometen y son responsables, se debe a que la cultura laboral se lo permite. Partiendo de estas afirmaciones desarrolló una investigación, destacando la importancia de la cultura y el clima organizacional como vehículos que conducen la organización hacia el éxito, específicamente aplicado en el Instituto de Oftalmología(INO). Su finalidad esencial fue destacar la importancia de la cultura y clima organizacional como factores determinantes de la eficacia del personal y el desarrollo institucional en el INO, entidad de salud que brinda servicios básicamente a la población de bajos recursos económicos y con problemas oculares severos.

El estudio encontró que la cultura organizacional del INO es desequilibrada puesto que el área explícita (operativa) no concuerda con el área implícita (creencias y valores). En el INO se observa una

resistencia al cambio por el estilo de liderazgo (autoritario) predominante en la organización). Hay la carencia de un clima participativo y proactivo. La actividad laboral es excesivamente controlada y supervisada. La carencia de una línea de carrera y de proyección profesional estimula la deserción del personal calificado, tanto estable como contratado, hacia otras instituciones. Hay disconformidad por la política administrativa ya que el personal percibe que no hay una verdadera vocación por la innovación y la atención a los recursos humanos de la institución.

Prima un tipo de comunicación vertical – informativa. Hay poca comunicación y cooperación entre las áreas.

- Palma Carrillo estudió la motivación y el clima laboral en trabajadores de instituciones universitarias. La muestra estuvo conformada por 473 trabajadores a tiempo completo entre profesores y empleados administrativos de tres universidades privadas de Lima. Los instrumentos empleados fueron dos escalas de motivación y clima laboral desarrollados bajo el enfoque de McClelland y Litwing. La validez y confiabilidad de dichos instrumentos fueron debidamente demostrados. Los datos fueron procesados con el software del SPSS. Los resultados evidencian niveles medios de motivación y clima laboral y diferencias sólo en cuanto a la motivación organizacional a favor de los profesores y de trabajadores con más de cinco años de servicios; no así sin embargo en relación a clima laboral en donde no se detectaron diferencias en ninguna de las variables de estudio. La autora resalta la necesidad

de un adecuado manejo en la toma de decisiones y en los sistemas de comunicación para optimizar el rendimiento organizacional.

- Palma Carrillo, Sonia (2004) desarrolló un interesante aporte con respecto al “Diagnóstico del clima organizacional en trabajadores dependientes de Lima Metropolitana”. Se elaboró y estandarizó un instrumento especialmente para los fines del estudio con una muestra de 1323 trabajadores de entidades particulares y estatales de Lima Metropolitana. Los datos, analizados con el programa SPSS permitieron un análisis factorial que con las respectivas rotaciones estadísticas permite un inventario de 50 ítems con cinco factores del Clima Laboral; la misma que obtuvo con los métodos de Alfa de Cronbach y de Guttman una correlación de .97 y .90 respectivamente. Su análisis con el método de Spearman Brown evidenció correlaciones positivas y significativas. Dichos análisis confirman la validez y confiabilidad del instrumento. El análisis de los puntajes promedios de la muestra total, revela una percepción media del clima laboral en sus ambientes laborales.

Las comparaciones de promedios llevadas a cabo con la prueba “t” y el ANOVA evidencian diferencias a favor de los trabajadores varones, de empresas particulares de producción y por quienes ocupan cargos directivos; El promedio de percepción más bajo se encuentra en el grupo de trabajadores operarios y en empresas de producción estatal. En lo que atañe a satisfacción del cliente merecen reseñarse los siguientes estudios:

- Zeithalm y cols.10 precisan que la combinación de un mercado competitivo y el Premio Nacional a la Calidad Malcolm Baldrige

(PNCMB) han agudizado la conciencia de las compañías estadounidenses respecto a la necesidad de concentrar sus trabajos para el mejoramiento de la calidad en cuestiones relacionadas con los clientes. A fin de incorporar las percepciones y actitudes de éstos en los esfuerzos de mejoramiento de la calidad, es necesario que las compañías midan con exactitud la satisfacción de los clientes. Una manera de evaluarlas es por medio de cuestionarios. Estas compañías deben diseñar cuestionarios para evaluar la satisfacción del cliente que valoren con exactitud las percepciones de éste acerca de la calidad de los productos o servicios.

- Cottle, la medición de las actitudes de los clientes constituye un elemento importante dentro del movimiento en favor de la calidad en las organizaciones estadounidenses. Por ejemplo, el Premio Baldrige, otorgado anualmente a las compañías que demuestran tener normas elevadas que rigen sus prácticas comerciales, incluye siete criterios o categorías mediante los cuales se evalúa a las empresas. Desde el principio, el Premio Baldrige ha incluido los aspectos de medición de la satisfacción del cliente como parte de sus criterios de premiación. Las cuestiones relativas a la satisfacción del cliente continúan siendo un aspecto importante en el PNCMB. De los mil puntos que integran el galardón, los temas relacionados con la satisfacción del cliente representan 21 % (Conocimiento de los clientes y el mercado: 40; Satisfacción del cliente y mejoramiento de las relaciones con la clientela: 40; Resultados de satisfacción del cliente: 130). Cada una de estas tres categorías de satisfacción del cliente destaca la importancia de entender a éstos. En la categoría

3.1, las compañías se evalúan, en parte, con base en el método que emplean para determinar las necesidades, expectativas y preferencias de los clientes. Las empresas tienen que demostrar: 1. cómo se determinan los grupos de clientes y la manera en que los enfoques para escuchar y aprender varían entre estos grupos; 2. cómo se determinan las características de los productos y servicios, y 3. cómo el enfoque de la compañía hacia la atención de sus clientes y mercados se evalúa y perfecciona. En la categoría 3.2, las empresas se evalúan con base en el método empleado para determinar y aumentar el nivel de satisfacción de su clientela. Específicamente, se pide a las empresas que demuestren:

1. El método que emplea la compañía para determinar las necesidades de contacto con sus clientes y cómo se comunican éstas a todos los empleados, así como la manera en que la empresa evalúa y mejora el desempeño de contacto con los clientes.
2. El proceso de manejo de las quejas.
3. Cómo la compañía realiza el seguimiento para que los clientes reciban retroalimentación rápida;
4. Cómo se determinan los niveles de satisfacción de la clientela y cómo los usa la compañía, y
5. Cómo obtiene los datos sobre la satisfacción referentes a sus competidores. En la categoría 7.1 se evalúa a las empresas con base en los resultados de satisfacción del cliente y se les pide resumir de manera específica dichos resultados. Puede señalarse en resumen que la economía estadounidense en su

totalidad y, por consiguiente, gran parte de la economía mundial, parece girar en torno de la frase satisfacción del cliente. Existe un enorme deseo de establecer y utilizar las mediciones de las actitudes de los clientes como índices de la calidad de la compañía. A menudo, este deseo nace de la falta de mediciones de la calidad accesibles a ciertas compañías (en especial, las de servicios; o es resultado del interés en satisfacer a los clientes. Ese deseo de medir las actitudes de la clientela debe ser igual al conocimiento para diseñar cuestionarios de satisfacción del cliente. Para permitir a las compañías evaluar las actitudes de su clientela, las directrices técnicas para la formulación de los cuestionarios de satisfacción del cliente deben mantener el mismo ritmo que este interés siempre creciente en las cuestiones relativas a la satisfacción del cliente.

Local:

CONDEZO CABRERA, Anny (2009) en su trabajo de investigación titulado "factores que incluyen en la calidad de atención de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Regional Hermilio Valdizán, Huánuco 2008" concluyen que según los usuarios las relaciones interpersonales que brinda el personal de enfermería se deduce que el 83% no brinda confianza el 81% no es amable, con respecto a las características de la infraestructura del servicio el 77% de los usuarios que no hubo privacidad durante su permanencia y el 65% no contaron con una adecuada iluminación generándose una atención de salud con baja calidad.

2.2. Bases teóricas

Clima Organizacional

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 otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la empresa.

Definición:

- El clima organizacional es la forma en que un empleado percibe el ambiente que los rodea.
- El clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo, estas características son percibidas, directa o indirectamente por los trabajadores y causan repercusiones en el comportamiento laboral.

Características del Clima Organizacional.

- El Clima se refiere a las características del medio ambiente de la organización en que se desempeñan los miembros de esta, estas características pueden ser internas o externas.
- Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.

- 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 compone, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

Escalas del clima Organizacional

A. Estructura

Esta escala 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. El resultado positivo o negativo, estará dado a medida que la organización pone énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal y poco estructurado o jerarquizado.

B. Responsabilidad

Es la percepción de parte de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la tarea 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 saber con certeza cuál es su trabajo y cuál es su función dentro de la organización.

C. Recompensa.

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

puede generar un clima apropiado en la organización pero siempre en cuando no se castigue sino se incentive al trabajador.

D. Desafío

Corresponde a las metas que los miembros de una organización tienen respecto a determinadas notas o riesgos que puedan ocurrir durante el desempeño de su labor en la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos, los desafíos ayudarán a mantener un clima competitivo necesario en toda organización.

E. 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 jefes y subordinados estas relaciones se generan dentro y fuera de la organización.

F. 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. Énfasis puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

G. Estándares

Esta habla de cómo los miembros de una organización perciben los estándares que se han fijado para la productividad de la empresa.

H. Conflictos.

Es el sentimiento de los miembros de la organización, tanto colaboradores como superiores quieren oír diferentes opiniones,

aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

I. Identidad.

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

Importancia del clima Organizacional

Es importante porque un buen clima organizacional, tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo y negativo, definidas. Por la percepción que los miembros de la organización entre las consecuencias positivas podemos nombrar a los siguientes: logro, afiliación, poder satisfacción, adaptación, innovación etc. Entre las consecuencias negativas podemos señalar los siguientes; inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación baja productividad, etc.

J. Principios de la calidad del servicio:

En que consisten estos principios, de acuerdo a Keith Denton en su libro de calidad de servicio a los clientes son:

1. Visión directa: Es la capacidad de integrar los objetivos Individuales de todos los miembros de la organización con la visión general de la misma, es decir encaminar todas las fuerzas hacia un mismo fin.
2. Desarrollo de un hueco estratégico: La estrategia consiste en encontrar y desarrollar el único servicio que permita mantener competitivo al negocio. Esto incluye

características y perspectivas de un servicio específico que sea apreciado y sostenido por los clientes; todo negocio debe medir sus fuerzas y prestar aquellos servicios que actúen y minimizar sus debilidades

3. La alta dirección debe mostrar su apoyo: Responsabilidad de la dirección precisar acciones y hechos que demuestre su compromiso por la calidad.
4. Comprenda su negocio: Se refiere a que la dirección debe conocer lo que se le puede ofrecer a los clientes para no crear expectativas que no se puede cubrir.
5. Aplicación de fundamentos operativos: se refiere a que el servicio no tiene nada que ver con las promociones y publicidad, ya que están muy relacionados por que estas atraen el interés de los clientes lo que les mantienen fieles a un servicio es la calidad del mismo.
6. Comprender, respetar y supervisar al cliente: por lo general los clientes están perfectamente preparados para hablar y están dispuestas a escuchar por ello estas deben buscar de forma creativa la manera de comprender los deseos del consumidor.
7. Utilización de la tecnología adecuada: la importancia en este caso no es la calidad de la interacción sino el número de interacciones producidas ni la velocidad ni el rendimiento sin calidad son efectivos. La utilización de la Tecnología no es para sustituir a los empleados pero si

para mejorar el servicio siempre que su utilización corresponda con el objetivo de acercarse más al cliente.

8. Necesidad de Innovaciones: Buscar y apoyarse en las Innovaciones como sistema para crear nuevos servicios o renovar los existentes y los productos para suministrar un servicio mejor.
9. Contratar la gente adecuada: los clientes quieren ser tratados con cortesía, educación quieren alguien que le ayude, que pueda tratar con sus problemas. algunos de estos rasgos pueden desarrollarse por medio de la formación.

Epistemológicas

Las décadas de 1980 y 1990 se caracterizaron por una intensa ola de reorganización en las mayores organizaciones del mundo. Se habló mucho de reingeniería, reducción del tamaño (downsizing), tamaño adecuado (rightsizing), reestructuraciones, funciones, subcontratación (outsourcing), satelización y otros temas por el estilo. Las grandes organizaciones dejaron a un lado el organigrama tradicional y empezaron a innovar la estructura organizacional y la organización del trabajo no solo por tener una estructura moderna, sino por la imperiosa necesidad del ser más ágiles, flexibles, innovadoras y rápidas en reacción. Muchas aplanaron la jerarquía, recortaron niveles intermedios y obligaron a que las personas que se relacionan con el cliente externo fuesen los elementos más importantes de la organización. En vez de servir verticalmente a la jerarquía, las personas servirían horizontalmente al cliente y contaban con la organización como retaguardia o herramienta de trabajo, como

el caso de Scandinavian System (SAS). En esta ola de reestructuración y organización, las personas dejaron de ser un recurso productivo o mero agente pasivo de la administración, para convertirse en el agente activo y proactivo del negocio.

Hasta hace algunas décadas, las organizaciones mecanicistas exigían a las personas comportamiento burocrático y repetitivo. Este enfoque buscaba la eficiencia: laboral exactamente de acuerdo con las normas, métodos y procedimientos de la organización. Las personas no debían pensar, sino ejecutar y seguir las órdenes dadas. En la actualidad, las organizaciones orgánicas están imponiendo un nuevo estándar de comportamiento en las personas, comportamiento creador e innovador, pues ya no basta la eficiencia ni la repetición continua en la ejecución de las tareas. Dado que el mundo cambia, las empresas también están cambiando en la misma dirección y cada vez con más rapidez, lo cual requiere transformaciones en productos y servicios, métodos y procesos, equipos y tecnologías, estructura organizacional y cargos y, sobre todo, comportamientos de las personas. La creatividad es la base de todo.

El término calidad de vida laboral (CVL) fue acuñado por Louis Davis en la década de 1970 cuando desarrollaba un proyecto sobre diseño de cargos. Según él, el concepto de calidad de vida laboral se refiere a la preocupación por el bienestar general y la salud de los trabajadores en el desempeño de sus tareas. Algunos autores europeos desarrollaron otros conceptos dentro del enfoque socio técnico y de la democracia industrial. En la actualidad, el concepto de CVL incluye tanto los aspectos físicos y ambientales como los

aspectos psicológicos del sitio de trabajo. La CVL asimila dos posiciones antagónicas: por un lado, reivindicación de los empleados por el bienestar y la satisfacción en el trabajo y, por el otro, el interés de las organizaciones por sus efectos potenciales en la productividad y la calidad de vida.

La CVL ha sido utilizada como indicador de las experiencias humanas en el sitio de trabajo y del grado de satisfacción de las personas que desempeñan el trabajo. El concepto de CVL implica un profundo respeto por las personas. Para lograr niveles elevados de calidad y productividad, las organizaciones requieren personas motivadas que participen activamente en los trabajos que ejecutan, y que sean recompensadas adecuadamente por sus contribuciones. La competitividad organizacional, y obviamente la calidad y la productividad, pasan obligatoriamente por la CVL. Para atender bien al cliente externo, la organización no debe olvidar el cliente interno, las organizaciones deben satisfacer antes a los empleados responsables del producto o servicio ofrecido. Como afirma Claus Moller, consultor danés: ponga a los empleados en primer lugar y ellos pondrán a los consumidores en primer lugar. La organización que invierte directamente en el empleado está invirtiendo indirectamente en el cliente. La gestión de la calidad total en las organizaciones depende fundamentalmente de la organización del potencial humano, el cual depende de que también se sientan las personas trabajando en la organización. La CVL representa al grado de satisfacción de las necesidades personales de los miembros de la organización mediante el trabajo.

2.3. Bases Conceptuales

Clima. Condiciones atmosféricas predominantes que caracterizan cualquier región geográfica específica. Organizacional. Es una actividad de alta dirección para mejorar los procesos organizativos gerenciales, empleados y clientes.

Calidad. Es el conjunto de características que deben tener los servicios de salud, en el proceso de atención a los usuarios, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados, tanto por los proveedores, así como por los usuarios.

Calidad de oportunidad. Se define como hacer a tiempo y en la secuencia adecuada, lo que se debe hacer.

Atención. Cuidado de los pacientes; elementos que forman parte de las funciones cognitivas, consistente en que la actividad mental se mantiene centrada sobre un aspecto, objeto o una actividad específica.

Usuario. Personas que tienen derecho de usar una cosa

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1. Ámbito

La presente investigación se realizó en el centro de salud Uliachin, que se encuentra ubicada en el distrito de Chaupimarca provincia y departamento de Cerro de Pasco. Dicho centro de salud brinda atención a usuarios externos y hospitalización durante las 12 horas del día por profesionales de la salud médica, enfermeros, obstetras, psicólogos, nutricionistas, odontólogos y apoyo al diagnóstico.

3.2. Población - Muestral

Lo conformarán todos los profesionales de enfermería, que son en total de 35 profesionales y todos los usuarios externos que acuden al Centro de Salud Uliachin-Pasco, que fueron 57 usuarios.

3.3. Muestra

Para la selección de la muestra se utilizó el método del muestreo no probabilístico por conveniencia; es decir estuvo conformado por el 100% de la población estimada.

Para seleccionar la muestra se utilizó los siguientes criterios:

- A. Criterio de inclusión del profesional de enfermería.
 - ❖ Profesionales de enfermería nombrados y contratados.
 - ❖ Profesionales de enfermería que presentan el consentimiento informado.

- ❖ Profesionales de enfermería que laboran en consultas externas.

Criterio de exclusión

- Profesionales de enfermería con vacaciones
- Profesionales de enfermería que no quieren participar en el estudio.

B. Criterios de inclusión de los beneficiarios

- ❖ Usuarios entre edades mayores de 18 años de edad.
- ❖ Usuarios que presentan firmado el consentimiento informado.

Criterios de exclusión:

- Usuarios con problemas auditivos.
- Usuarios que no quieren participar.

3.4. Nivel y tipo de estudio

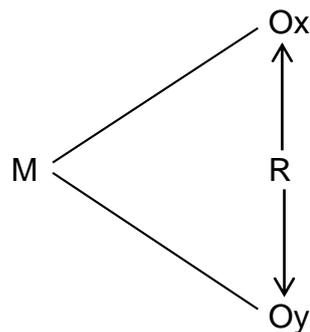
- Según el análisis y alcance de los resultados el tipo de investigación fue de tipo descriptivo correlacional, porque se detalló los hechos y fenómenos de las variables en estudio y luego constituyó la correlación entre ambas variables.
- Según el tiempo de ocurrencia de los hechos y registros de información es de tipo Prospectivo, porque se utilizó en el presente y futuro el problema propuesto.
- Según el periodo y secuencia del estudio fue de tipo Transversal, porque las variables fueron estudiadas simultáneamente en un determinado momento, haciendo un corte en el tiempo. (Pineda-Avalos)

3.5. Diseño de investigación

Corresponde a un diseño no experimental, el cual se definió como una investigación que se realizó sin manipular la variable independiente; lo que se observó fenómenos tal como se dieron en un contexto natural para después analizarlos.

Sampieri y otros (2006), clasifica como diseño no experimental – transaccional. Los diseños de investigación transaccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

El esquema es el siguiente:



Dónde:

M = Muestra en estudio

Ox = Datos de la variable independiente

Oy = Datos de la variable dependiente

R = Relación de ambas variables.

3.6. Técnica e instrumentos

a) Técnica:

- Encuesta; donde fueron encuestados todos los profesionales de enfermería sobre el clima organizacional.

- Entrevista; donde fueron entrevistados todos los usuarios externos sobre la calidad de atención que brindan los profesionales de enfermería.

b) Instrumentos

- Para la encuesta, como instrumento se utilizó un cuestionario con preguntas cerradas, abiertas sobre el clima organizacional para evaluar al profesional de enfermería. Dicho instrumento contó con 10 preguntas y respuestas polifónicas.

Muy de acuerdo (5 puntos)

De acuerdo (4 puntos)

Indeciso (3 puntos)

En desacuerdo (2 puntos)

Muy en desacuerdo (1 punto)

- Para la entrevista, como instrumento se usó una guía de entrevista con preguntas cerradas y abiertas sobre la calidad de atención que brindan al usuario externo del centro de salud Uliachin - Pasco.

Dicho instrumento consta con 13 preguntas:

5 preguntas para la calidad humana.

5 preguntas para la calidad técnica

3 preguntas para la calidad del entorno

3.7. Validación y Confiabilidad de instrumentos

Las encuestas utilizadas, previas a su aplicación fueron expuestas a consideración de un Focus Group, conformado por cinco funcionarios del sector salud y 5 usuarios del servicio de salud Uliachin Pasco.

Sobre los instrumentos consultados y aplicados al Focus group, se obtuvo explícita receptibilidad y entendimiento; asimismo, los datos obtenidos, en dicha pruebas piloto, fueron expuestos a rigor científico a través de la confiabilidad de Prueba de Normalidad de Datos (Kolmogorov – Smirnov), con el Software Statgraphics centurión V.16.2; obteniéndose $p\text{-value} > 0,05$; con lo cual se demostró que los datos provienen de una muestra normal y son útiles para modelarse, en el contexto de la investigación; y, cuyos instrumentos son plenamente validados y asociados a la necesidad de información de los objetivos de investigación.

3.8. Procedimiento

- Solicitud de permiso a la Dirección del Centro de Salud Uliachin-Pasco, para la realización del trabajo de investigación.
- Solicitar el consentimiento del profesional de enfermería para la selección de la muestra, para luego ser estudiados o evaluados sobre el problema propuesto.
- Preparación e implementación del instrumento para la toma de datos.
- Selección, cómputo y evaluación de datos.
- Interpretación de los resultados confrontando con otros trabajos similares con la base teórica disponible.

3.9. Tabulación

Concluido el trabajo de campo y obtenido la información requerida se realizó la tabulación según el método manual (palotes), por ser sencillo, económico y preciso a la cantidad de la muestra establecida. Además se tuvo en cuenta como auxiliar estadística del paquete SPSS-versión 24, para su respectiva elaboración de los cuadros y gráficos.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis descriptivo

Tabla 01: Edad de profesional de enfermería que brinda atención al usuario en el centro de salud Uliachin – Pasco

EDAD	Fi	%
23 -30	10	28.6
31 – 40	16	45.7
41 – a más	9	25.7
Total	35	100

Fuente: Encuesta

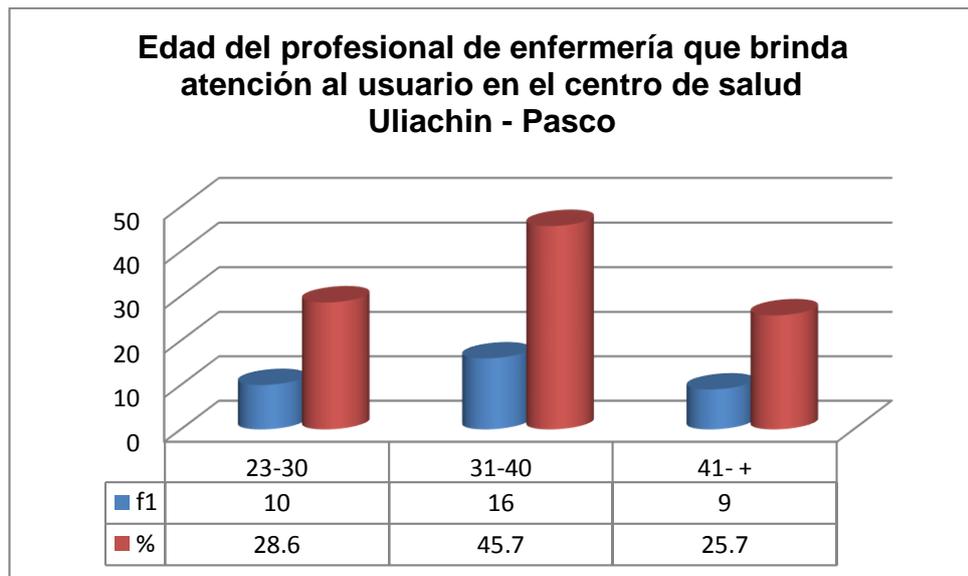


figura 01: Edad de profesional de enfermería que brinda atención al usuario en el centro de salud Uliachin – Pasco

Interpretación

La tabla y figura 01; indica que, un 45.7% (16) de profesionales de enfermería estudiados presentaron edades entre 31 a 40 años, el 28% (10) entre 23 a 30 años y, el 25.7% (9) entre 41 a más años.

Tabla 02: Sexo del profesional de enfermería que brinda atención al usuario en el centro de salud Uliachin – Pasco2018

Sexo	Fi	%
Femenino	29	82.9
Masculino	6	17.1
Total	35	100

Fuente: Encuesta

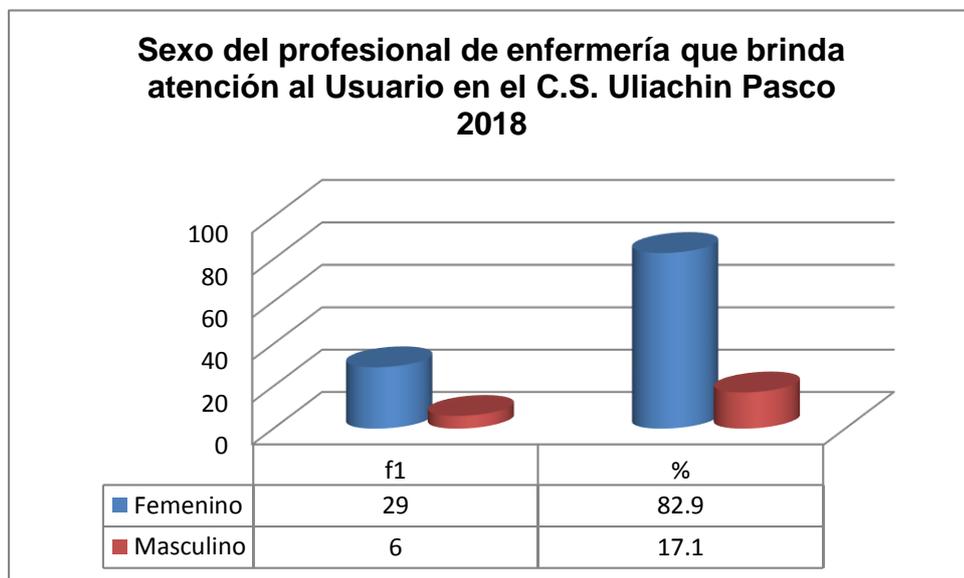


Figura 02: Sexo del profesional de enfermería que brinda atención al usuario en el centro de salud Uliachin – Pasco2018

Interpretación:

La tabla y gráfico 02; muestra que, el 82.9% (29) de profesionales de enfermería estudiados pertenecen al sexo femenino y, el 17.1% (6) pertenecen al sexo masculino.

Tabla 03: Clima organizacional que se presentan en el centro de Salud –
Uliachin 2018

CLIMA ORGANIZACIONAL	EVALUACIÓN										TOTAL	
	Muy de acuerdo		De acuerdo		indeciso		En desacuerdo		Muy en desacuerdo			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	Fi	%	fi	%
▪ Estructura	12	34.3	9	25.7	6	17.1	5	14.3	3	8.6	35	100
▪ Responsabilidad	13	37.1	10	28.6	5	14.3	6	17.1	1	2.9	35	100
▪ Recompensa	11	31.4	8	22.9	9	25.7	5	14.3	2	5.7	35	100
▪ Desafío	12	34.3	9	25.7	6	17.1	5	14.3	3	8.6	35	100
▪ Relaciones	10	28.6	13	37.1	8	22.9	2	5.7	2	5.7	35	100
▪ Cooperación	11	31.4	8	22.9	9	25.7	5	14.3	2	5.7	35	100
▪ Estándares	13	37.1	14	40.0	2	5.7	4	11.4	2	5.7	35	100
▪ Conflictos	14	40.0	12	34.3	6	17.1	2	5.7	1	2.9	35	100
▪ Identidad	10	28.6	13	37.1	8	22.9	2	5.7	2	5.7	35	100
▪ Soluciones	13	37.1	11	31.4	5	14.3	5	14.3	1	2.9	35	100
PROMEDIO TOTAL	12	34.3	11	31.4	6	17.1	4	11.4	2	5.7	35	100

Fuente: Encuesta sobre clima organizacional.

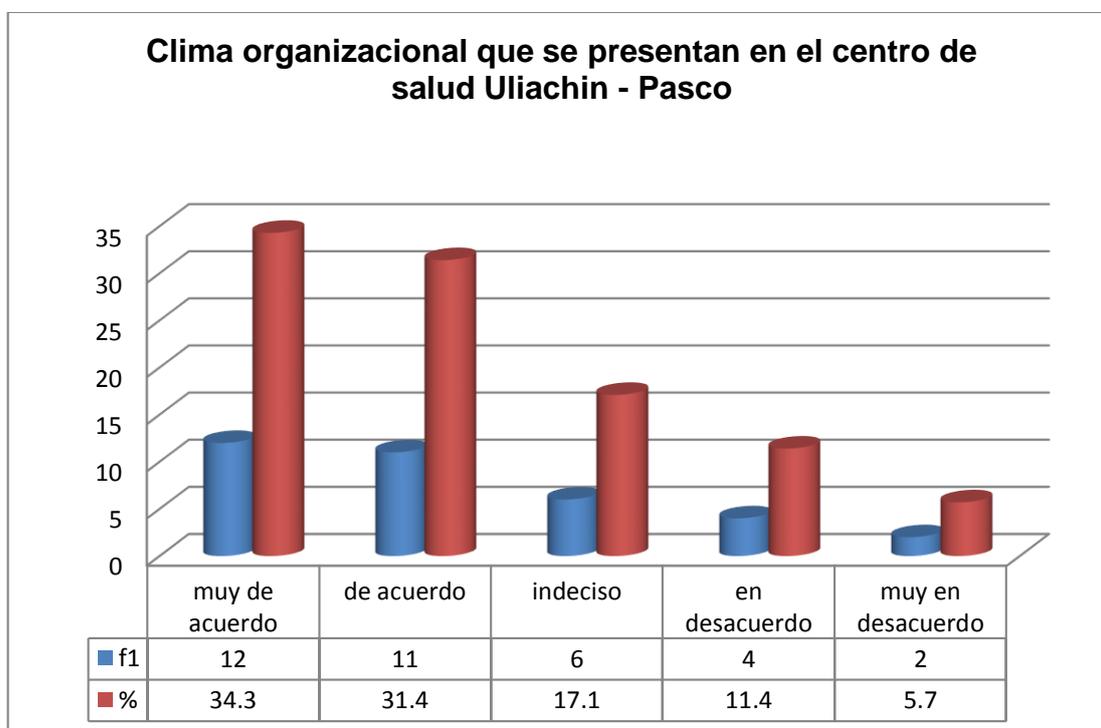


Figura 03: Clima organizacional que se presentan en el centro de Salud –
Uliachin 2018

Interpretación:

La tabla y figura 03; señala que, un promedio de 34.3% (12) de profesionales de enfermería estudiados afirmaron estar muy de acuerdo con el clima organizacional que presenta el centro de Salud de Uliachin-Pasco, el 31 %(11) afirmaron estar de acuerdo, el 17.1 % (6) afirmaron estar en desacuerdo y, el 5.7% (2) afirmaron estar muy en desacuerdo.

Tabla 04: Calidad de atención del profesional de enfermería que brinda al usuario que acuden al centro de salud Uliachin – Pasco 2018

CALIDAD DE ATENCIÓN	EVALUACIÓN				TOTAL	
	SI		NO			
	fi	%	fi	%	fi	%
▪ Calidad Humana	44	77.2	13	22.8	57	100.0
▪ Calidad Técnica	40	70.2	17	29.8	57	100.0
▪ Calidad del entorno	48	84.2	9	15.8	57	100.0
PROMEDIO TOTAL	44	77.2	13	22.8	57	100.0

Fuente: Guía de entrevista

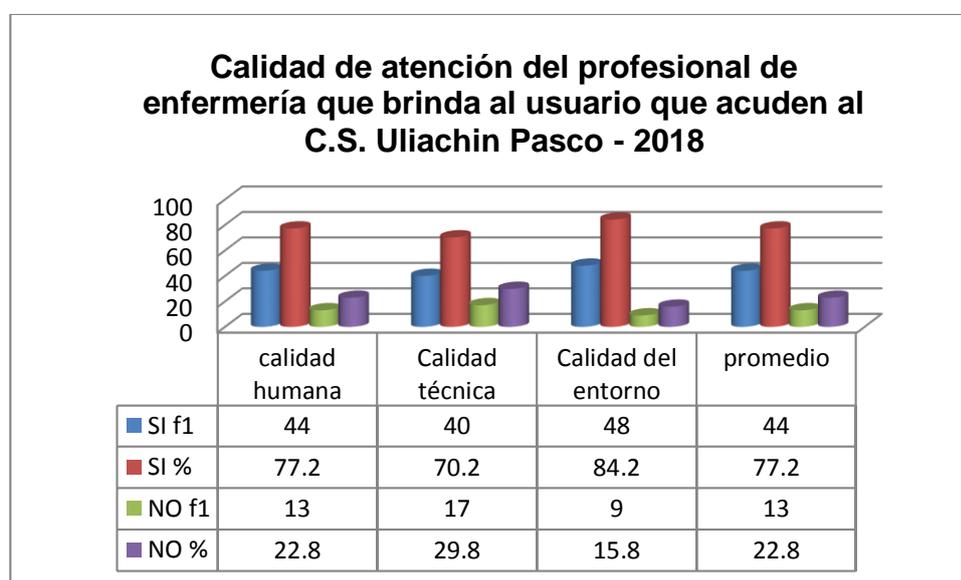


Figura 04: Calidad de atención del profesional de enfermería que brinda al usuario que acuden al centro de salud Uliachin – Pasco 2018

Interpretación

La tabla 04; indica que, un promedio de 77.2% (44) de usuarios externos que acuden al centro de salud de Uliachin-Pasco estudiados manifestaron que sí los profesionales de enfermería brindan atención con calidad humana, técnica y del entorno; el 22.8% (13) manifestaron que no brindan atención con calidad profesional.

Tabla 05: Relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de atención al usuario en el centro de salud Uliachin – Pasco 2018.

RELACIÓN	EVALUACIÓN						TOTAL	
	BUENO		REGULAR		MALO			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
▪ Clima Organizacional	23	66.0	6	17.0	6	17.0	35	100.0
▪ Calidad de Atención	32	56.0	12	21.0	13	23.0	57	100.0

Fuente: Encuesta y guía de entrevista

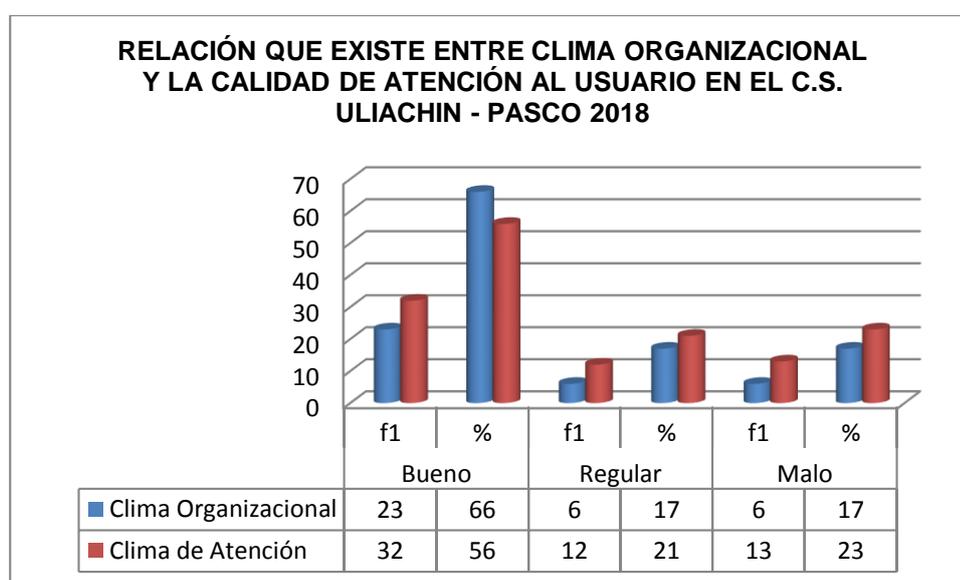


Figura 05: Relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de atención al usuario en el centro de salud Uliachin – Pasco 2018.

Interpretación

En la tabla y figura 05; se observa que, un promedio de 66% (23) de profesionales de enfermería afirmaron que el clima organizacional que demuestra el centro de salud Uliachin – Pasco es buena, el 17% (6) afirmaron que es regular y, el 17% (6) afirmaron que es malo. De los cuales, un 56% (32) de usuarios manifestaron que la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el centro de salud es buena, el 21% (12) es regular y, el 23% (13) es malo.

4.2. Análisis inferencial y contrastación de hipótesis

CONTRASTACIÓN Y PRUEBA DE HIPOTESIS LA ESTADÍSTICA
 INFERENCIAL DE LA NO PARAMÉTRICA MEDIANTE LA
 SIGNIFICANCIA DEL CHI CUADRADO: $X^2: \sum \frac{(Fo-Fe)^2}{Fe}$

Dónde:

X^2 : ¿.....?

\sum : sumatoria

Fo: Frecuencia observada

Fe: Frecuencia esperada

A) General

RELACIÓN	EVALUACIÓN			TOTAL
	BUENO	REGULAR	MALO	
▪ Clima organizacional	23	6	6	35
▪ Calidad de Atención	32	12	13	57
TOTAL	55	18	19	92

La tabla corresponde a 2×3 ($2-1=1$)($3-1=2$) = 2 grados de libertad a alfa 0.05 (5.99)

X^2c (Fo).

Para obtener la frecuencia esperada (Fe) se realizó el siguiente cálculo estadístico:

$$\frac{35 \times 55}{92} : 20.9$$

$$\frac{57 \times 55}{92} : 34.1$$

$$\frac{35 \times 18}{92} : 6.9$$

$$\frac{57 \times 18}{92} : 11.1$$

$$\frac{35 \times 19}{92} : 7.2$$

$$\frac{57 \times 19}{92} : 11.8$$

Reemplazando la formula estadística tenemos:

$$X^2: \frac{(23-20)^2}{20.9} + \frac{(32-34.1)^2}{34.1} + \frac{(6-6.9)^2}{6.9} + \frac{(12-11.1)^2}{11.1} + \frac{(6-7.2)^2}{7.2} + \frac{(13-11.8)^2}{11.8}$$

$$X^2: 0.21 + 0.13 + 0.12 + 0.07 + 0.2 + 0.12$$

$$X^2 : 0.85 \text{ (Fe)}$$

Por tanto: $X^2_c: 0.05 < X^2 : 0.85$ entonces se rechaza la H_0 . De esta manera se afirma y acepta la H_1 : Existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería al usuario externo que acuden al centro de Salud de Uliachin – Pasco.

B) Específicos

a) Clima organizacional

Clima organizacional	N°	%
Bueno	23	66
Regular	6	17
Malo	6	17
Total	35	100

La tabla corresponde a $3 \times 2(3-1=2)(2-1=1)=2$ grados de libertad a alfa 0.05(5.99) $x^2_c(F_0)$.

Para obtener la frecuencia esperada se realizó el siguiente procedimiento según la formula estadística:

$$X^2 = \frac{(23-66)^2}{66} + \frac{(6-17)^2}{17} + \frac{(6-17)^2}{17}$$

$$X^2 = 28 + 7.1 + 7.1$$

$$X^2 = 42.2 \text{ (Fe)}$$

Por tanto: $X^2_c: 0.05 < X^2: 42.2$ entonces se acepta la H_{a1} , que afirma: El clima organizacional es buena en el centro de salud Uliachin-Pasco-junio-diciembre 2018.

b) Calidad de atención

Calidad de atención	N°	%
Bueno	32	56.0
Regular	12	21.0
Malo	13	23.0
total	57	100

La tabla corresponde a $3 \times 2(3-1=2)(2-1=1)=2$ grados de libertad a alfa $0.05(5.99) = X^2_c(Fo)$.

Para obtener la frecuencia esperada se realizó el siguiente procedimiento según la formula estadística:

$$X^2 = \frac{(32-56)^2}{56} + \frac{(12-21)^2}{21} + \frac{(13-23)^2}{23}$$

$$X^2 = 10.3 + 3.8 + 4.3$$

$$X^2 = 18.4 (Fe)$$

Por lo tanto: $X^2_c: 0.05 < X^2: 18.4$, entonces se acepta la H_{a2} , que afirma: La calidad de atención del profesional de enfermería que brinda al usuario es bueno en el centro de salud de Uliachin Pasco-Junio-Diciembre 2018.

4.3. Discusión de resultados

Según los procesos de la investigación y los resultados encontrados en el estudio mediante la prueba estadística se obtuvo que: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería al usuario externo que acuden al

centro de salud Uliachin-Pasco, con una contrastación (X^2 : 0.05 X^2 : 0.85). De esta manera, se ha llegado a siguiente conclusión: Un promedio porcentual de 66% de profesionales de enfermería afirmaron que el clima organizacional que muestra el centro de salud de Uliachin – Pasco es buena, en relación al 56% de usuarios estudiados manifestaron que la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería es buena en dicho centro de salud. Frente a ello, Brian D, interpreta que de todos los enfoques sobre el concepto de clima organizacional, el que ha demostrado con 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 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 otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la empresa. Por otro lado, Dominguez. M. señala garantizar la calidad en la atención por los centros asistenciales, implica realizar una serie de actividades óptimas como: hacer un diagnóstico y dar una terapéutica específica para lograr el resultado esperado, también incluye el uso racional de los recursos, bajo el riesgo de accidentes intrahospitalarios, iatrogenias o incapacidades como la consecuencia de los tratamientos, logrando la máxima satisfacción de los servicios recibidos, independientemente del nivel de atención o del sistema de salud.

Al respecto, Valencia M; en su estudio informa que conforme al análisis minucioso realizado tanto a las encuestadas como a las expresiones no verbales y verbales, de los familiares, trabajadores y estudiantes concluyen que tanto familiares como estudiantes coinciden en que el resultado de la atención es buena, tomando en cuenta que ellos mismos perciben del aumento de demanda a este nosocomio sin embargo, el personal de salud comenta que no es bueno ya que con el seguro popular aumenta la demanda de pacientes, pero no cuentan con el personal e insumos suficientes, también mencionan que los estudios de laboratorio, radiología e imagen se encuentran a cargo de instituciones privadas por lo que no cuentan con sus auxiliares de diagnósticos propios. Dichos resultados cualitativos que interpreta Valencia no tiene relación directa con los datos o resultados encontrados en nuestra investigación por la sencilla razón de que su planteamiento del problema es diferente a nuestro estudio.

Según, De La Cruz E, en su estudio señala que la percepción de la familia de los pacientes pediátricos hospitalizados acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera es regular con un total del 45% haciendo una tendencia que la percepción es regular a mala en el 73.3% evidenciándose una inadecuada atención a los pacientes pediátricos lo que genera una insatisfacción en cuanto a la calidad de atención que brinda la enfermera. Los resultados que informa De La Cruz no presenta similitud alguna con los resultados encontrados en nuestro estudio, porque no presenta el mismo problema que se ha investigado.

Del mismo modo, Niño Effio en su estudio encontró que existe insatisfacción en cuanto a la calidad de servicio de consulta externa,

según la percepción de las personas; el nivel de expectativas acerca de la calidad de servicios es elevada; el nivel de percepción acerca de la calidad de servicio es bajo; la percepción acerca de la calidad de servicios está representado con un porcentaje alto de insatisfacción, que refieren las personas que hacen usos de los servicios externos. Resultados que no se asemejan con los datos encontrados dentro de nuestra investigación, donde se determinan diferentes interpretaciones en ambos estudios.

Asimismo, Condezo C, en su estudio interpreta que los usuarios según las relaciones interpersonales que brinda el personal de enfermería se deduce que el 83% no brinda confianza, el 81% no es amable, con respecto a las características de la infraestructura del servicio el 77% de los usuarios señalaron que no hubo privacidad durante su permanencia y el 65% no contaron con una adecuada iluminación generándose una atención de salud con baja calidad. Resultados que manifiesta dicho autor no conduce directamente a los resultados que presentamos en nuestro estudio.

4.4. Aporte de la investigación

Para tener éxito en la investigación se necesita cierto dominio y conocimiento de la estadística que como tecnología del método científico, facilita operacionalizar y dimensionar e interpretar las variables, los datos y la información, como elementos básicos de la investigación

CONCLUSIONES

De acuerdo a los objetivos y variables estudiados se llegaron a conclusiones:

1. Según los datos generales, un porcentaje de 45.7% de profesionales de enfermería estudiados presentaron edades entre 31 a 40 años, 28.6% entre 23 a 30 años y, el 25.7% entre 41 a mas años; el 82.9% pertenecen al sexo femenino y 17.1% al masculino.
2. Un porcentaje promedio de 66% de profesionales de enfermería afirmaron que el clima organizacional que muestra el centro de salud de Uliachin – Pasco es buena, el 17% afirmaron que es regular y, el 17% afirmaron que es malo.
3. Un porcentaje promedio de 56% de usuarios estudiados manifestaron que la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería es buena en el centro de salud de Uliachin – Pasco.
4. Según la prueba de hipótesis se encontraron el resultado que existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería al usuario externo que acuden al centro de salud de Uliachin – Pasco; con una prueba de ($X^2_{c:0.05} < X^2 : 0.85$).

RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS

1. Las instituciones de Salud Región Pasco y Huánuco deben implementar los cambios e intervenciones propuestas en el programa para mejorar el clima organizacional y la calidad de atención a los usuarios internos y externos.
2. A los profesionales de la salud estimular procedimientos administrativos y sistemas de comunicación ascendente y descendente que viabilicen las tareas organizacionales y generen mejores expectativas de realización personal de salud y de atención al cliente interno y externo con calidad.
3. Las instituciones y profesionales de salud deben proponer un plan estratégico como herramienta básica de gestión institucional que permita conducir voluntaria y racionalmente los destinos de la organización para potenciar la capacidad organizacional y la calidad de atención de salud.
4. Promover las actividades de integración que favorezcan las relaciones de afiliación e identidad institucional necesarios para el fortalecimiento del clima organizacional y la calidad de atención que les brinda al cliente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRIAN DUMAIDE (1994) "Mr. Learning Organizations", fortune

CANALES F. (1998) Metodología de la investigación, OMS-OPS Ed. Interamericana, México.

GARCIA C. Hernán (1993) Evaluación de la calidad total del policlínico Snata Rosa Comas-IPSS-Lima, Perú.

IDALBERTO CHIAVENATO (2002) Gestión del Talento Humano. ED. Interamericana, Colombia.

LARRY E. Greiner (1990) Patterns of organization Change, Harvard Business.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE SALUD (OMS) 2001 Modelo de calidad de vida laboral.

AVILA ACOSTA, R. (2001) METODOLOGÍA DE LA Investigación, CONCYTEC, Lima-Perú.

BERNILLON A.Y CERRUTTI (2000) Implantar y gestionar la calidad total Barcelona España.

BALDEON JAVIER (1994) Grado de conocimiento en la calidad de atención de enfermería según la estructura organizativa a que Carrión de Huancayo junio-octubre tesis para optar el grado de licenciada en Enfermería Huancayo -Perú.

DOMINGUEZ MARQUEZ (1993) La calidad de los servicios de calidad metodología de los casos edición 1ºlimusa S.A México. MEDINA SOTO

HERNANDEZ SAMPIERI (1999) Metodología de la investigación Colombia.

CORNEJO ROSADO (2002) el poder trasformador México

.MEDINA SOTO (2002) Metodología de la investigación científica Perú.

PALMA GUEVARA (2001)recursos humanos en salud, Perú.

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EXTERNO DEL CENTRO DE SALUD ULIACHIN-PASCO 2018

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>GENERAL ¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de atención al usuario en el centro de salud Uliachin- Pasco 2018?</p> <p>ESPECIFICO: ¿Cuál es el clima Organizacional en el centro de salud Uliachin Pasco,2018? ¿Cuál es la calidad de atención del profesional de enfermería que brinda al usuario en el centro de salud Uliachin- Pasco 2018?</p>	<p>GENERAL Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de atención al usuario en el centro de salud Uliachin-Pasco 2018.</p> <p>ESPECÍFICO Identificar las características del clima organizacional en el centro de salud Uliachin-Pasco 2018. Describir la calidad de atención del profesional de enfermería que brinda al usuario que acude al centro de Salud Uliachin</p>	<p>GENERAL Ho: No existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería al usuario externo que acude al centro de salud Uliachin.</p> <p>H: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería al usuario externo que acude al centro de salud Uliachin.</p> <p>ESPECÍFICO Ha1: El clima organizacional es buena el el centro de Salud Uliachin Ha2: La calidad de atención del profesional de enfermería que brinda al usuario es buena en el centro de salud Uliachin</p>	<p>INDEPENDIENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clima organizacional <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Procesos organizativos <p>DEPENDIENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calidad de Atención <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Humana ▪ Técnica ▪ Del entorno 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nivel y tipo de investigación. <ul style="list-style-type: none"> • Descriptivo correlacional • Prospectivo • Transversal. ➤ Diseño <ul style="list-style-type: none"> • No experimental ➤ Muestra <ul style="list-style-type: none"> • 35 profesionales de enfermería. • Usuarios externos 57 que acude al centro de salud Uliachin. ➤ Instrumento <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario • Guía de entrevista

ANEXO 02: CONSENTIMIENTO INFORMADO

CODIGO:

FECHA:...../...../.....

- Título del proyecto.
“Clima organizacional y calidad de atención al usuario externo en el centro de salud Uliachin - Pasco - 2018”
- Investigadora
Ana Luz Chamorro Flores, Lic. En enfermería.
- Introducción / propósito
Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de atención al usuario en el centro de salud de Uliachin
- Participación
Participaran los profesionales de enfermería y usuarios externos que acuden al centro de Salud de Uliachin.
- Procedimientos
Se aplicará una guía de entrevista al usuario externo sobre la calidad de atención que realiza el profesional de enfermería y una encuesta sobre el clima organizacional al profesional de enfermería.
- Riesgos / incomodidades
No habrá ninguna consecuencia desfavorable para usted, en caso de no aceptar la invitación
- Beneficios
Desarrollo profesional, aumenta la demanda de los pacientes al centro de salud Uliachin y facilita la interrelación entre los trabajadores de salud.
- Alternativas
Si usted se siente incómodo con el presente estudio tiene la alternativa de abandonar en cualquier momento; el retirarse del estudio no le representará ninguna penalidad o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.
- Compensación
No recibirá pago alguno por su participación, ni de parte del investigador ni del Centro de Salud. En el transcurso del estudio usted

podrá solicitar información actualizada sobre el mismo al investigador responsable.

- Confidencialidad de la información

Los datos que se obtiene en el presente estudio son totalmente confidenciales, de modo que solo se emplearán para cumplir los objetivos antes descritos. La identificación será manejada a través de códigos y serán anónimos, garantizando la confidencialidad absoluta.

- Problemas o preguntas

De tener alguna duda comunicarse al celular N° 965901289 o escribir al correo luzana20_10@hotmail.com

- Consentimiento / participación voluntaria

Yo.....Acepto
 participar en el presente estudio: he leído la información proporcionada, o me han sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la entrevista sin que me afecte de ninguna manera.

- Nombre y firma del participante y responsable de la investigación

.....

Firma del participante

firma del responsable de la investigación.....

Huánuco.....de.....del 2019

ANEXO 03: INSTRUMENTOS**GUIA DE ENTREVISTA**

Sr.(a) mucho agradeceré a Ud. por su gentil muestra de colaboración, responda la siguiente entrevista acerca de la calidad de atención que realiza el profesional de enfermería en el centro de salud Uliachin-Pasco.

A) Datos sobre calidad Humana

1. Durante su permanencia en el establecimiento externo de salud, le trataron con respeto.

Si () no ()

2. El profesional de enfermería que le atendió le explicó sobre los exámenes que le iban a realizar.

Si () no ()

3. Considera que durante la consulta de enfermería le brindaron un trato amable y cortés.

Si () no ()

4. El profesional de enfermería que le atendió le explicó con palabras fáciles de entender sobre su salud.

Si () no ()

5. Considera que el profesional que le atendió mostró interés en solucionar su problema.

Si () no ()

B) Datos sobre calidad técnico

1. El tiempo que Ud. esperó para ser atendido fue adecuado

Si () no ()

2. Los trámites hechos para recibir la consulta fueron claros

Si () no ()

3. Durante la atención de enfermería le transmitieron confianza y seguridad.

Si () no ()

4. El profesional de enfermería respetó sus creencias en relación a su enfermedad.

Si () no ()

5. El horario de atención externo le pareció conveniente

Si () no ()

C) Datos sobre calidad del entorno

1. Le parecieron cómodos los ambientes para su atención

Si () no ()

2. El establecimiento se encuentra limpio

Si () no ()

3. Durante la consulta se respetó su privacidad

Si () no ()

ENCUESTA SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA

CENTRO DE SALUD ULIACHIN – PASCO

A continuación se presentarán preguntas importantes para realizar un estudio acerca del “clima organizacional y la calidad de atención al usuario externo” por tanto colocar con una aspa (x) o llenar en los espacios en blanco las respuestas que crea conveniente.

DATOS GENERALES

1. Edad.....
2. Sexo.....
3. Campo ocupacional en la institución
.....

DATOS ESPECIFICOS:

1. ¿La estructura organizativa de su servicio proporciona un sistema de trabajo efectivo?

<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo	<input type="checkbox"/> De acuerdo	<input type="checkbox"/> Indeciso
<input type="checkbox"/> En desacuerdo	<input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo	

2. ¿La estructura burocrática del servicio facilita a la responsabilidad del personal de salud?

<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo	<input type="checkbox"/> De acuerdo	<input type="checkbox"/> Indeciso
<input type="checkbox"/> En desacuerdo	<input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo	

3. El uso de recompensa y sanciones dentro del servicio enemista al personal de salud?

<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo	<input type="checkbox"/> De acuerdo	<input type="checkbox"/> Indeciso
<input type="checkbox"/> En desacuerdo	<input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo	

4. Las funciones y actividades que realiza la profesional de enfermería es la expresión de desafío dentro de su servicio?
- Muy de acuerdo De acuerdo Indeciso
- En desacuerdo Muy en desacuerdo
5. ¿Dentro de la estructura organizativa está de acuerdo con la interrelación que existe en su servicio que labora?
- Muy de acuerdo De acuerdo Indeciso
- En desacuerdo Muy en desacuerdo
6. La cooperación que existe dentro de su servicio origina progreso adecuados?
- Muy de acuerdo De acuerdo Indeciso
- En desacuerdo Muy en desacuerdo
7. En el servicio donde labora; los estándares de la evaluación de la práctica profesional reconocen sus funciones organizativas?
- Muy de acuerdo De acuerdo Indeciso
- En desacuerdo Muy en desacuerdo
8. Existen conflictos organizativas dentro de su institución ?
- Muy de acuerdo De acuerdo Indeciso
- En desacuerdo Muy en desacuerdo
9. La identidad institucional y profesional esta al acorde de las expectativas de los usuarios externos de salud?
- Muy de acuerdo De acuerdo Indeciso
- En desacuerdo Muy en desacuerdo
10. ¿Los servicios externos de salud diseñan soluciones innovatorios para el desarrollo profesional e institucional?
- Muy de acuerdo De acuerdo Indeciso
- En desacuerdo Muy en desacuerdo

ANEXO 04: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

FORMATO DE APRECIACIÓN DEL EXPERTO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. JUSTIFICACIÓN

Nombre del experto: Dr. Fredy Rómulo Marcellini Morales

Especialidad: Lic. Educación Artística

II. APRECIACIÓN DEL EXPERTO

N°	ITEMS	APRECIACIÓN		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
1.	¿El instrumento responde al Planteamiento del Problema?	X		
2.	¿El instrumento responde a los objetivos del Problema?	X		
3.	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la elaboración del instrumento?	X		
4.	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	X		
5.	¿La estructura que presenta el instrumento es secuencial?	X		
6.	¿Los ítems están redactados de forma clara y precisa?	X		
7.	¿El número de ítems es adecuado?	X		
8.	¿Los ítems del instrumento son válidos?	X		
9.	¿Se deben incrementar el número de ítems?	X		
10.	¿Se debe eliminar algunos ítems?	X		

III. DECISIÓN DEL EXPERTO

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento:

**UNIVERSIDAD NACIONAL
DANIEL ALOMÍA ROBLES**

Dr. Fredy Marcellini Morales
MAESTRO DE MÚSICA

Firma y Sello

FORMATO DE APRECIACIÓN DEL EXPERTO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. JUSTIFICACIÓN

Nombre del experto: Eugenio Próspero Villavicencio Hurtado
 Especialidad: Biología/Química.- Comunicación.

II. APRECIACIÓN DEL EXPERTO

N°	ITEMS	APRECIACIÓN		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
1.	¿El instrumento responde al Planteamiento del Problema?	x		
2.	¿El instrumento responde a los objetivos del Problema?	x		
3.	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la elaboración del instrumento?	x		
4.	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	x		
5.	¿La estructura que presenta el instrumento es secuencial?	x		
6.	¿Los ítems están redactados de forma clara y precisa?	x		
7.	¿El número de ítems es adecuado?	x		
8.	¿Los ítems del instrumento son válidos?	x		
9.	¿Se deben incrementar el número de ítems?	x		
10.	¿Se debe eliminar algunos ítems?	x		

III. DECISIÓN DEL EXPERTO

El instrumento debe ser aplicado: SI (x) NO ()

Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento:



Firma y Sello

FORMATO DE APRECIACIÓN DEL EXPERTO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. JUSTIFICACIÓN

Nombre del experto: Arturo Armando Rojas EspinozaEspecialidad: Música - Arte

II. APRECIACIÓN DEL EXPERTO

N°	ITEMS	APRECIACIÓN		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
1.	¿El instrumento responde al Planteamiento del Problema?	X		
2.	¿El instrumento responde a los objetivos del Problema?	X		
3.	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la elaboración del instrumento?	X		
4.	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	X		
5.	¿La estructura que presenta el instrumento es secuencial?	X		
6.	¿Los ítems están redactados de forma clara y precisa?	X		
7.	¿El número de ítems es adecuado?	X		
8.	¿Los ítems del instrumento son válidos?	X		
9.	¿Se deben incrementar el número de ítems?	X		
10.	¿Se debe eliminar algunos ítems?	X		

III. DECISIÓN DEL EXPERTO

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento:


 DIVISIÓN DE EDUCACIÓN
 LE "ALIC" ESCUELAS BILINGÜETTES
 AMBOS
Arturo Armando Rojas Espinoza
 DOCENTE

NOTA BIOGRÁFICA

Nació en Cerro de Pasco el 20 de Diciembre de 1964, sus Padres son; Juan Chamorro Curi y Victoriana Flores Arce. Realizó sus estudios primarios en la I. E. Fiscalizada San Andrés Paragsha, los estudios secundarios lo realizó en el C. N. I. 31, Nuestra Señora del Carmen. Los estudios Universitarios en la UNHEVAL, Lic. Enfermería, Segunda especialidad Emergencias y Desastres. Laborando actualmente en el Centro de salud Ulianchin – Pasco.



ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En el Auditorio de la Escuela de Posgrado, siendo las **16:00h**, del día miércoles **08 DE MAYO DE 2019** ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dra. Silvia Alicia MARTEL Y CHANG	Presidenta
Dra. Silna Teresita VELA LOPEZ	Secretaria
Dr. Abner A. FONSECA LIVIAS	Vocal

Asesora de Tesis: Dra. Edith H. BERAUN QUIÑONES (Resolución N° 0368-2016-UNHEVAL/EPG-DI)

La aspirante al Grado de Maestro en Administración y Getencia en Salud, Doña, Ana Luz CHAMORRO FLORES.

Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulado: **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EXTERNO EN EL CENTRO DE SALUD ULIACHIN - PASCO"**.

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación de la aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- a) Presentación personal.
- b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y Recomendaciones.
- c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- d) Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis **las observaciones** siguientes:

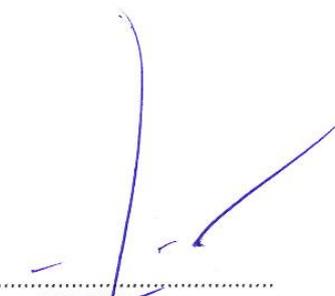
.....
.....

Obteniendo en consecuencia la Maestría la Nota de Diecisiete (17)
Equivalente a Muy Buena, por lo que se declara Aprobada
(Aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 17.00 horas del 08 de mayo de 2019.


.....
PRESIDENTA
DNI N° 22423118


.....
SECRETARIA
DNI N° 22414911


.....
VOCAL
DNI N° 22412906

Leyenda:
19 a 20: Excelente
17 a 18: Muy Buena
14 a 16: Bueno

(Resolución N° 01289-2019-UNHEVAL/EPG-D)

AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICAS DE POSGRADO

1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL (especificar los datos del autor de la tesis)

Apellidos y Nombres: Ghamarna Flores, Ana Luz

DNI: 04006931 Correo electrónico: Luzana_20_10@hotmail

Teléfonos Casa _____ Celular 965901289 Oficina _____

2. IDENTIFICACION DE LA TESIS

Posgrado	
Maestría:	<u>Administración y Gerencia en Salud</u>
Mención:	_____

Grado Académico obtenido:

Maestro

Título de la tesis:

Clima organización y Calidad de Atención
al usuario externo Centro Salud Uliachin

Tipo de acceso que autoriza el autor:

Marcar "X"	Categoría de Acceso	Descripción de Acceso
<input checked="" type="checkbox"/>	PÚBLICO	Es público y accesible el documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
<input type="checkbox"/>	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, mas no al texto completo.

Al elegir la opción "Público" a través de la presente autorizo de manera gratuita al Repositorio Institucional – UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el Portal Web repositorio.unheval.edu.pe, por un plazo indefinido, consintiendo que dicha autorización cualquiera tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso haya marcado la opción "Restringido", por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso:

Asimismo, pedimos indicar el periodo de tiempo en que la tesis tendría el tipo de acceso restringido:

() 1 año () 2 años () 3 años () 4 años

Luego del periodo señalado por usted(es), automáticamente la tesis pasara a ser de acceso público.

Fecha de firma: 25/06/19

Firma del autor