

UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZÁN”

FACULTAD DE ENFERMERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA



INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EFICIENCIA DEL PERSONAL Y EL NIVEL DE PERCEPCION DEL PACIENTE ATENDIDO EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL REGIONAL “HERMILIO VALDIZAN MEDRANO” HUANUCO 2019.

TESIS PARA OPTAR EL TITULO DE LICENCIADOS EN ENFERMERIA

ALUMNAS : LLANOS RONQUILLO, ADELA DEL PILAR
PONCE ENRIQUE, YORKA ASTRID

ASESORA : DRA. MARIA VILLAVICENCIO GUARDIA

HUÁNUCO-PERÚ

2019

RESUMEN

Objetivo: Determinar la influencia del clima organizacional en la eficiencia del personal y el nivel de percepción del paciente atendido en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2019.

Métodos; se realizó un estudio descriptivo, prospectivo y transversal entre los profesionales de salud y madres que se encuentran en el hospital Hermilio Valdizán quienes respondieron satisfactoriamente una guía de cuestionario y la observación.

Resultados; Respecto al nivel de percepción sobre la satisfacción de los pacientes con los elementos tangibles en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, se evidenció que el 54,3% (38) estuvo poco satisfecho por los equipos de apariencia moderna; el 45,7% (32) poco satisfecho por la apariencia pulcra del personal; y el 64,3% (45) poco satisfecho por los elementos materiales limpios y agradables. Al comprobar la correspondencia entre el nivel del clima organizacional y el nivel de percepción de satisfacción de los pacientes por los tangibles del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, se evidenció a través de la prueba Tau-b de Kendall, un valor Tau-b= 0,308 y $p= 0,038$ lo que demuestra que existe una correspondencia positiva, baja y significativa entre ambas variables; resultados que nos llevan a aceptar la hipótesis específica de investigación que existe influencia significativamente entre ambas variables. Además podemos concluir de que a mayor influencia de clima organizacional, mayor nivel de percepción de satisfacción de los pacientes por los tangibles del servicio de Centro Quirúrgico.

INDICE

	Pág.
Resumen.....	3
Introducción.....	5
CAPÍTULO I	
1.MARCO TEÓRICO.	
1.1 ANTECEDENTES DE INVESTIGACION.....	6
1.1.3. Justificación.....	8
1.1.4. Propósito.....	9
1.1.5 Problema General.....	9
1.1.6 Problemas Específicos.....	9
1.2 Hipótesis.....	10
1.2.1 Hipótesis Específicas.....	10
1.3. Variables.....	11
1.4. Operacionalizacion de Variables.....	13
1.5.1. Objetivo General.....	21
1.5.2. Objetivos Específicos.....	21
1.6. Población.....	22
1.7. Muestra.....	23
CAPÍTULO II	
2. MARCO METODOLOGICO.	
2.1 Métodos y Técnicas de recolección de datos.....	24
2.1.1 Instrumentos.....	24
CAPÍTULO III	
Resultados	26
CAPITULO IV	
Discusion de resultados.....	85
Conclusiones	93
Anexos.....	106

INTRODUCCIÓN

Toda Organización es creada para un objeto, es diseñada artificialmente para que cumpla una meta y logre su objetivo, esta se fundamenta en un conjunto de personas, actividades y roles que interactúan entre sí. Por eso Phegan señala que toda institución posee, su propia cultura, tradiciones, normas, lenguaje, estilos de liderazgo, símbolos, que generan climas de trabajos propios de ellas; por este motivo difícilmente las instituciones reflejarán culturas idénticas, es decir son tan particulares como las huellas digitales.

Según Guedez, el clima Organizacional condicionan el comportamiento de las personas dentro de las organizaciones, son ellos quienes determinan el recurso del humano enraizamiento, arraigo y permanencia; generando eficacia, diferenciación, innovación y adaptación por tanto son las mayores fortalezas de la organización si éstas se han desarrollado adecuadamente, caso contrario, constituyen las principales debilidades; es entonces que la organización debe decidir iniciar programas y acciones que cambien los elementos tanto del clima como de la cultura que impiden que el personal logre identificarse con la institución

El estudio **“Influencia del clima organizacional en la eficiencia del personal y el nivel de percepción del paciente atendido en el servicio de centro quirúrgico del hospital regional “Hermilio Valdizan Medrano Huánuco 2019”**, nace como una alternativa diseñada a lograr un diagnóstico real de la situación del clima en el servicio de Centro Quirúrgico y como dichos factores repercuten en la eficiencia del personal y el nivel de percepción de satisfacción de los pacientes; y a través de ello señalar aspectos cuyo abordaje permitirá mejorar las condiciones laborales del personal de salud y con ello su repercusión en la calidad de atención en el servicio de Centro Quirúrgico.

CAPITULO I

MARCO TEORICO

1.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACION

En torno al estudio que desarrollamos se han realizado diversas investigaciones; los cuales detallamos a continuación:

El clima organizacional hace referencia al ambiente psicosocial en el que se desenvuelven los miembros de una organización, dice relación con el trabajo “cotidiano y las metas estratégicas, aprovechando la oportunidad de utilizar una variable no económica para impactar sobre los resultados de la institución”

La teoría acerca del clima organizacional se remonta a las ideas de Tolman (1926) de los mapas cognitivos definidos como "el esquema individual que construyen las personas, para darle sentido a su ambiente"(en Silva, 1992). Enfocando aspectos organizacionales Lewin (1939) relaciona comportamiento humano y ambiente a través del concepto de "atmósfera psicológica" en referencia a una realidad empírica susceptible de ser demostrada empíricamente como un "patrón relativamente duradero y estable de acciones e interacciones de la gente en la organización y que constituye un conjunto de fuerzas sociales sobre el individuo en ese ambiente".

El clima va a influir en el comportamiento de las personas siendo una variable interviniente entre la estructura organizacional y la conducta y de alguna manera va a influir en la forma de sentir de los individuos respecto a la organización y a sus miembros reflejándose ello en las prácticas.

Likert define con claridad el concepto de clima como percepción, es decir vuelve a insistir sobre la idea de que la reacción de las personas va a estar determinada por la percepción que tengan de la organización y sus componentes.

Este modelo incluye tres tipos de variables que determinan las características propias de una organización, las cuales van a influir en la percepción individual del clima: variables explicativas o estructurales, intermedias, y finales o dependientes.

Cada día las organizaciones son conscientes de la necesidad de mantener un nivel de competitividad en el portafolio de productos que se ofrece, sin embargo es claro

que ésta meta no solo se logra con inversiones en tecnología de punta, novedosas estrategias y sorprendentes campañas publicitarias, también se requiere un talento humano que complemente la estructura del ente para así lograr un desarrollo integral.

El clima organizacional tiene una importante relación en la determinación de la cultura organizacional de una organización, entendiendo como cultura organizacional, el patrón general de conductas, creencias y valores compartidos por los miembros de una organización. Esta es en buena parte determinada por los miembros que componen la organización, aquí el clima organizacional tiene una incidencia directa ya que las percepciones de los miembros respecto a su organización, determinan las creencias “mitos” conductas y valores que forman la cultura de la organización.

Ante las circunstancias expuestas, Phegan expresa que el Clima Organizacional es sin duda alguna el integrador de todas las organizaciones y acciones que se llevan a cabo por ende es uno de los factores determinantes en la eficiencia del recurso humano; de la aceptación de ella dependen los niveles de productividad y de calidad que se ofrezca, el clima organizacional es en el que se concretan los objetivos.

En la misma idea Serna refuerza la importancia del clima Organizacional, indicando que es una de las mayores fortalezas de la organización si ésta se ha desarrollado adecuadamente, caso contrario, constituye una de las principales debilidades; es por ello que de presentarse la cultura como una debilidad, la organización debe decidir iniciar programas y acciones que cambien los elementos culturales que impiden que el personal logre identificarse con la institución y desarrolle un clima de trabajo altamente motivador.

Finalmente, ante tal situación surge la necesidad de considerar la importancia del clima organizacional como factor determinante en la eficiencia del personal y la percepción del paciente del servicio de Centro Quirúrgico a fin de elevar los niveles de productividad y excelencia de este último, propiciando además climas de trabajos motivantes y retadores que permitan a los trabajadores desarrollar un trabajo en equipo para lograr los objetivos de la organización.

Justificación:

El presente trabajo de investigación se justifica porque:

Aporte teórico

Consideramos un punto importante que clima organización sea lo más adecuado posible en el lugar de trabajo ya que de ello dependerá el desempeño positivo y permitirá al servicio de Centro Quirúrgico contar con un personal identificado, capaz de compartir los valores, creencias, religión, lenguaje, estilos de comunicación y normativa propia de la organización; y por consiguiente se desarrollarán climas de trabajo que permitan la pro-actividad del personal en general.

El estudio el clima organizacional como factores influyentes en la eficiencia del personal y la percepción del paciente frente a la atención recibida en dicho servicio permitirá conocer, en forma científica y sistemática, las opiniones de las personas acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo, con el fin de elaborar planes que permitan superar de manera priorizada los factores negativos que se detecten y que afectan el compromiso , la productividad del potencial humano y la satisfacción del paciente.

Aporte practico

Mejorar el clima de organización del trabajador dentro del servicio para mejorar la eficiencia profesional y la percepción del paciente

Aporte Social

El aporte de la investigación realizada esta fundamentada en la importancia que tiene conocer el clima de organización que se viene desarrollando en el servicio en estudio y de ello como repercute en los pacientes y por ende como ellos, perciben la atención que recibieron en el servicio de centro quirúrgico. Esta investigación servirá como fuente de referencia para que en un estudio futuro sea observe el cambio positivo o negativo a partir de ello.

Propósito

El presente trabajo tiene como propósito:

Conocer si el clima organizacional es relevante en el comportamiento del personal que labora en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco; debido a que son elementos que potencian aspectos como la eficiencia, diferenciación, innovación y adaptación

Problema General:

¿Cómo influye el clima organizacional en la eficiencia del personal y cuál es el nivel de percepción del paciente del servicio Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2019?

Problemas específicos

- a) ¿Cuáles son los datos sociodemográficos de los pacientes que son atendidos en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco?
- b) ¿Cuál es el clima organizacional respecto a las recompensas y reconocimientos, la identidad con la institución y valores, el enfoque a resultados y productividad, la calidad y orientación al usuario, la calidad de vida laboral, la colaboración y trabajo en equipo, el liderazgo y participación, la mejora y el cambio, la comunicación, la normatividad y procesos, la capacitación y desarrollo, la equidad y género, la disponibilidad de recursos, el balance trabajo – familia y la austeridad y combate a la corrupción dentro del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco?
- c) ¿Cuál es el nivel percepción del paciente con los elementos tangibles, la fiabilidad, capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía durante la atención recibida en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco?
- d) ¿Cuál es la influencia entre el nivel clima organizacional y el nivel de percepción del paciente por la calidad de atención en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco?

- e) ¿Cuál es la influencia entre el nivel del clima organizacional y el nivel de eficiencia de los médicos especialistas y las enfermeras instrumentistas que laboran en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco?

1.2. HIPOTESIS

1.2.1 Hipótesis general

- **Hi:** El clima organizacional no influye en la eficiencia del personal y el nivel de percepción del paciente del servicio Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2019.
- **Ho:** El clima organizacional si influye en la eficiencia del personal y el nivel percepción del paciente del servicio Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2019.

1.2.2 Hipótesis específicas:

- **Ha₁:** Existe influencia entre el nivel organizacional y el nivel de percepción del paciente por la calidad de atención en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2019.
- **Ha₂:** Existe influencia entre el nivel del clima organizacional y el nivel de percepción del paciente por los tangibles del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2019.
- **Ha₃:** Existe influencia entre el nivel del clima organizacional y el nivel de percepción del paciente por la fiabilidad en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2019.
- **Ha₄:** Existe influencia entre el nivel organizacional y el nivel de percepción del paciente por la capacidad de respuesta del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2019.
- **Ha₅:** Existe influencia entre el nivel organizacional y el nivel de percepción del paciente por la seguridad en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2019.

- **Ha₆**: Existe influencia entre el nivel organizacional y el nivel de percepción del paciente por la empatía en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2019.
- **Ha₆**: Existe influencia entre el nivel organizacional y el nivel de percepción de los médicos especialistas en su campo del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2019.
- **Ha₇**: Existe influencia entre el nivel organizacional y el nivel de percepción de las enfermeras instrumentistas del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2019.

1.3. VARIABLES

1.3.1 Variable Dependiente (VD)

Eficiencia del personal.

- Del Médico especialista en su campo.
- De la Enfermera Instrumentista

Percepción del paciente

- Elementos tangibles.
- Fiabilidad.
- Capacidad de respuesta.
- Seguridad.
- Empatía.

1.3.2. Variable Independiente

- El clima organizacional

- Recompensas y reconocimientos.
- Identidad con la institución y valores.
- Enfoque a resultados y productividad.
- Calidad y orientación al usuario.
- Calidad de vida laboral
- Colaboración y trabajo en equipo.
- Liderazgo y participación.

- Mejora y cambio.
- Comunicación.
- Normatividad y procesos.
- Capacitación y desarrollo.
- Equidad y género.
- Disponibilidad de recursos.
- Balance trabajo – familia.
- Austeridad y combate a la corrupción.

1.4. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	RESULTADO ESPERADO	ESCALA DE MEDICION
	Recompensas y reconocimientos.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aumento de sueldo ➤ Días libres ➤ Viaje de pasantía ➤ Valorar el desempeño laboral 	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel alto • Promedio • Nivel bajo 	Ordinal
	Identidad con la institución y valores.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sin remuneración no trabaja horas extras ➤ Apático con los colegas ➤ Veracidad ante los problemas del servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel alto • Promedio • Nivel bajo 	Ordinal
	Enfoque a resultados y productividad.			<ul style="list-style-type: none"> • Nivel alto • Promedio

		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conocer las metas del servicio ➤ Los resultados esperados son deficientes ➤ La mayor atención de pacientes ayuda a la productividad 	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel bajo 	Ordinal
	Calidad y orientación al usuario	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Brindar orientación con respecto al procedimiento que le realizaran ➤ Brinda seguridad y bienestar en la recuperación del paciente ➤ Brinda información adecuada al paciente 	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel alto • Promedio • Nivel bajo 	Ordinal

CLIMA ORGANIZACIONAL	Calidad de vida laboral	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Comparten experiencias de casos vividos con sus colegas ➤ Sus colegas se muestran distantes con Ud. ➤ El ambiente laboral es favorable 	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel alto • Promedio • Nivel bajo 	Ordinal
	Colaboración y trabajo en equipo.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Empatía entre colegas ante situaciones difíciles ➤ Realizar más horas de trabajo que les corresponda ➤ Recibir capacitaciones para el trabajo en equipo 	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel alto • Promedio • Nivel bajo 	Ordinal

	Liderazgo y participación	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Percepción del comportamiento del jefe ➤ Participación activa para solución de problemas ➤ Distribución de trabajo de acuerdo a capacidades 	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel alto • Promedio • Nivel bajo 	Ordinal
	Mejora y cambio	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Opiniones para mejorar el ambiente laboral ➤ Estrategias elaboradas para solución de problemas ➤ Mostrar creatividad en el desarrollo del trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel alto • Promedio • Nivel bajo 	Ordinal

	Comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Información de los objetivos planeados como equipo de trabajo ➤ Comunicación favorable entre todo el personal ➤ Conocer la misión ,visión y valores del servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel alto • Promedio • Nivel bajo 	Ordinal
	Normatividad y procesos.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Normatividad adecuada del servicio ➤ Sugerencias para mejorar el proceso de trabajo ➤ Procedimientos estandarizados son de acuerdo al trabajo realizado 	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel alto • Promedio • Nivel bajo 	Ordinal

	Capacitación y desarrollo.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacitaciones relacionados a funciones del servicio ➤ Desarrollo de capacitaciones programadas ➤ Las capacitaciones mejoran el desempeño del profesional 	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel alto • Promedio • Nivel bajo 	Ordinal
	Impacto de la encuesta en el servicio.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conocer mejor las debilidades del servicio ➤ Aumentan nuevas opciones para la mejora del servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel alto • Promedio • Nivel bajo 	Ordinal

		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conocer si se cumple con los objetivos trazados 		
	Equidad y género	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Percepción de oportunidad de ascenso sin distinción de género ➤ Ausencia de intimidación y maltrato 	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel alto • Promedio • Nivel bajo 	Ordinal
	Disponibilidad de recursos.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Disponibilidad adecuada de materiales ➤ Disposición de materiales adecuados para el desarrollo del trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel alto • Promedio • Nivel bajo 	Ordinal

	Balance trabajo – familia.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Empatía ante problemas familiares ➤ Respeto al horario de trabajo ➤ Participación en reuniones como integración familiar del servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel alto • Promedio • Nivel bajo 	Ordinal
	Austeridad y combate a la corrupción.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El servicio como ejemplo de transparencia ➤ Sanción oportuna de actos de corrupción 	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel alto • Promedio • Nivel bajo 	Ordinal

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. OBJETIVO GENERAL:

Determinar la influencia del clima organizacional en la eficiencia del personal y el nivel de percepción del paciente atendido en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2019

1.5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- f) Identificar los datos personales y laborales del personal de salud que labora en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco.
- g) Identificar los datos sociodemográficos de los pacientes que son atendidos en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco.
- h) Describir el clima organizacional respecto a las recompensas y reconocimientos, la identidad con la institución y valores, el enfoque a resultados y productividad, la calidad y orientación al usuario, la calidad de vida laboral, la colaboración y trabajo en equipo, el liderazgo y participación, la mejora y el cambio, la comunicación, la normatividad y procesos, la capacitación y desarrollo, la equidad y género, la disponibilidad de recursos, el balance trabajo – familia y la austeridad y combate a la corrupción dentro del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco.
- i) Describir el nivel percepción del paciente con los elementos tangibles, la fiabilidad, capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía durante la atención recibida en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco.
- j) Analizar la influencia entre el nivel clima organizacional y el nivel de percepción del paciente por la calidad de atención en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco.
- k) Analizar la influencia del nivel de clima organizacional y el nivel de percepción del paciente por los tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la

seguridad y la empatía en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco

- l) Analizar la influencia entre el nivel del clima organizacional y el nivel de eficiencia de los médicos especialistas y las enfermeras instrumentistas que laboran en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco

1.6. POBLACION

La población está conformada por los siguientes:

- Personal de salud que labora en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán (40)
- Pacientes atendidos en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán (70)

Características de la Población:

❖ **Criterios de inclusión:** Se incluyeron en el estudio:

Personal de Salud:

- Que laboren en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco.
- Que acepte el consentimiento informado.

Pacientes:

- Que sean atendidos en el servicio de Centro quirúrgico, durante el mes de junio y julio del 2019.
- Que sean mayores de 18 años.
- Que acepten el consentimiento informado.

❖ **Criterios de exclusión:** Se excluyeron del estudio:

Personal de Salud:

- Que se encontraba con licencia.
- La que no se encontraba laborando durante el proceso de recolección de datos.

Pacientes:

- Que tengan problemas para contestar la entrevista.

Ubicación de la población en el espacio y tiempo.

- **Ubicación en el espacio.**

El estudio se desarrolló en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, el que se encuentra ubicado en el distrito, provincia y departamento de Huánuco.

- **Ubicación en el tiempo.** El estudio se desarrolló durante los meses de junio y julio del 2019

1.7. MUESTRA

La selección de la muestra se realizó a través del método no probabilístico, por conveniencia, teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión.

- **Unidad de Análisis.**

- Cada personal de salud que laboró en el servicio de Centro Quirúrgico.
- Cada paciente que fue atendido en el servicio de Centro Quirúrgico.

- **Unidad de Muestreo.**

Fue igual que la unidad de análisis.

- **Marco Muestral.**

El registro de asistencia del personal de salud que labora en el servicio de Centro Quirúrgico y la lista de programación de las intervenciones.

Descriptivo: Describir la naturaleza de un segmento demográfico, sin centrarse en las razones por las que se produce un determinado fenómeno. Es decir, “describe” el tema de investigación, sin cubrir “por qué” ocurre.

Prospectivo: Inicia con la exposición de una supuesta causa, y luego seguir a través del tiempo a una población determinada hasta determinar o no la aparición del efecto. Este tipo de estudio es muy utilizado en epidemiología.

Trasversal: Analiza datos de variables recopiladas en un periodo de tiempo sobre una población muestra o subconjunto predefinido. Este tipo de estudio también se conoce como estudio de corte transversal, estudio transversal y estudio de prevalencia.

CAPITULO II

MARCO METODOLOGICO

2.1. METODOS Y TECNICAS DE RECOLECCION DE DATOS

- ❖ **Entrevista:** Técnica de obtención de información mediante el diálogo mantenido en un encuentro formal y planeado, entre una o más personas entrevistadoras y una o más entrevistadas, en el que se transforma y sistematiza la información conocida por éstas, de forma que sea un elemento útil para el desarrollo de un proyecto de software.
- ❖ **Observación:** Es la técnica por medio de la cual, el auditor se cerciora personalmente de hechos y circunstancias relacionados con la forma como se realizan las operaciones en la empresa por parte del personal de la misma. Consiste en observar conscientemente, con el propósito de asegurarse de que los hechos son concretos y guardan correlación. La técnica de la observación es una habilidad que hay que desarrollar con esmero para agilizar y hacer más efectiva la ejecución del trabajo.

2.1.1. INSTRUMENTOS

- ❖ **Cuestionario:** Es un conjunto de preguntas sobre los hechos o aspectos que interesan en una evaluación, en una investigación o en cualquier actividad que requiera la búsqueda de información. Las preguntas son contestadas por los encuestados. Se trata de un instrumento fundamental para la obtención de datos.

El cuestionario se debe redactar una vez que se ha determinado el objetivo de lo que se va a preguntar, de los que se necesita para la investigación, de los datos que se nos solicitan o de las características que deben ser evaluadas.

La encuesta responde necesariamente a lo que se ha desarrollado a partir de los objetivos específicos, de tal modo que las preguntas que se hagan respondan a la información que se desea obtener. No debe precipitarse el

profesor en la confección del cuestionario porque es pieza esencial en la obtención de los fines propuestos.

- ❖ **Guía de observación:** Es un documento que permite encausar la acción de observar ciertos fenómenos. Esta guía, por lo general, se estructura a través de columnas que favorecen la organización de los datos recogidos. El valor que tiene esa mencionada guía de observación hace que se haga uso de ella en múltiples sectores y por parte de un elevado número de persona

CAPITULO III RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivo.

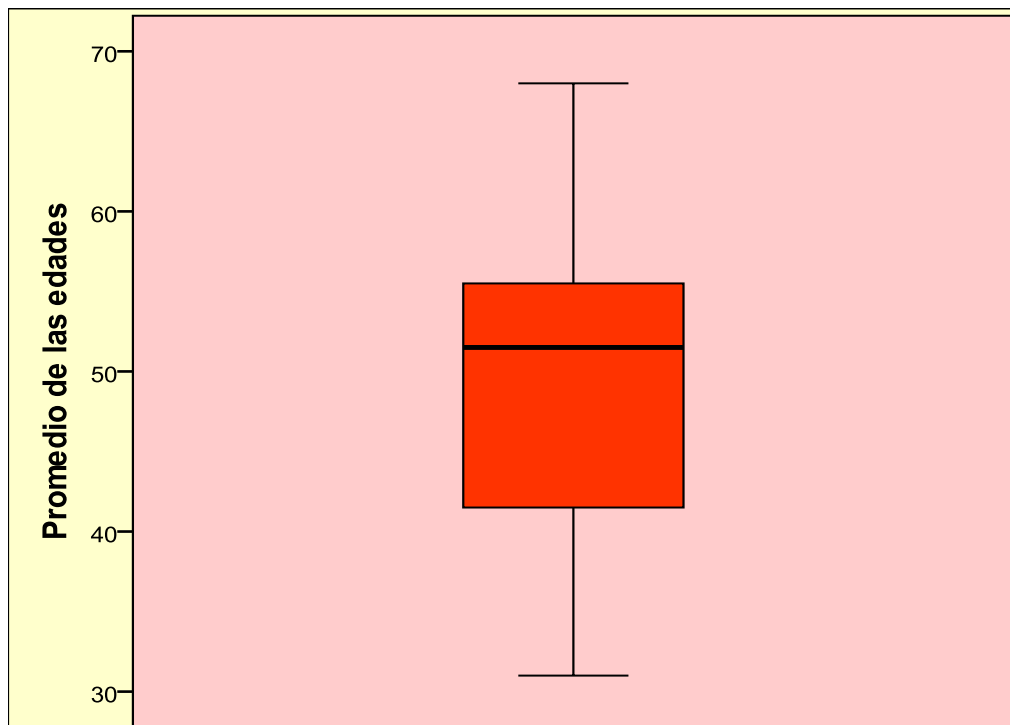
3.1.1. Descripción de las características personales de los profesionales del servicio de Centro Quirúrgico.

Tabla 01
Grupos de edad de los profesionales del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco-2019

Grupos de edad de los profesionales	Nº	%
32-34	3	7,5
35-39	13	32,5
40-44	5	12,5
45-49	7	17,5
50-54	9	22,5
55-59	1	2,5
60-64	2	5
TOTAL	40	100,0

Fuente: Cuestionario de clima y cultura organizacional en el servicio de Centro Quirúrgico

Gráfico 01
Promedio de las edades de los profesionales del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco-2019



Fuente: Cuestionario de clima y cultura organizacional en el servicio de Centro Quirúrgico
Respecto a los grupos de edad de los profesionales del servicio de Centro

Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, se evidenció que el 32,5% (13) se encuentran entre las edades de 35-39 años; seguido del 22.5% (9) que se encuentra entre 50-54 años de edad.

En cuanto al promedio de las edades, se encontró que el promedio fue de 49,32 años, la mediana de 45,49, la moda 40, la Desviación estándar 9,489 y la varianza 90,041.

Tabla 02

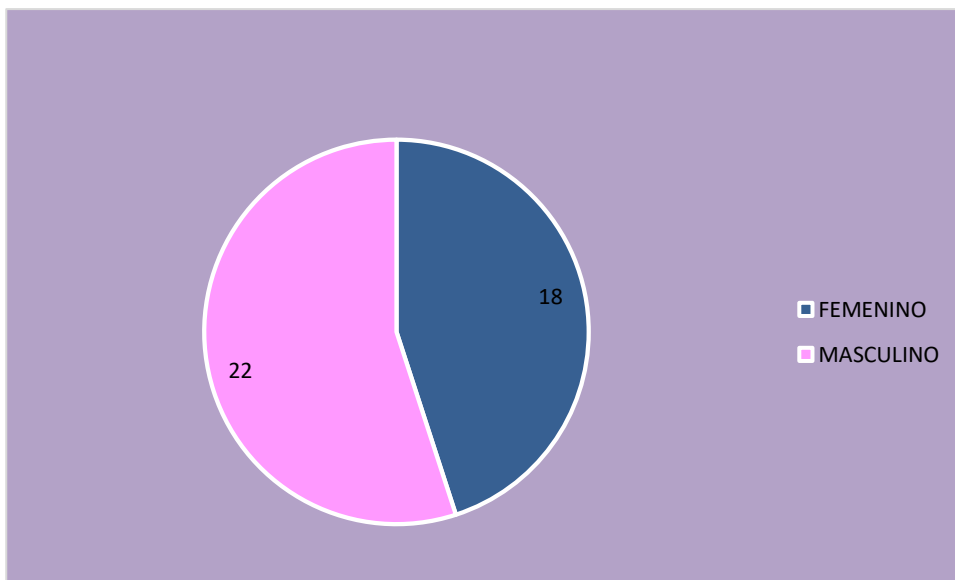
Género de los profesionales del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco-2019.

Género de los profesionales	Nº	%
Femenino	18	45
Masculino	22	55
TOTAL	40	100,0

Fuente: Cuestionario de clima organizacional en el servicio de Centro Quirúrgico.

Gráfico 02

Proporción del género de los profesionales del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco-2019



Fuente: Cuestionario de clima organizacional en el servicio de Centro Quirúrgico.

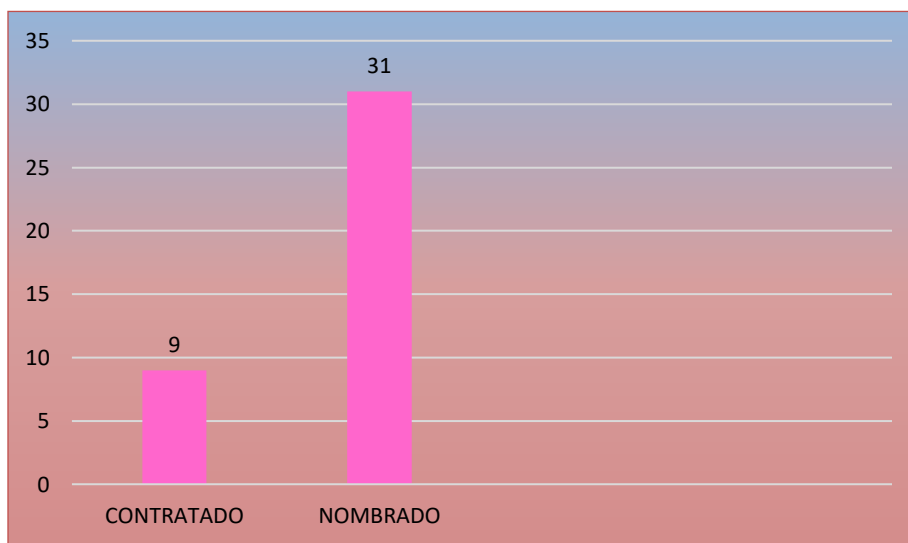
En relación al género de los profesionales del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, se evidenció que la proporción del género masculino es el 55%(22) y el género femenino es el 45% (18) respectivamente.

Tabla 03
Estado civil de los profesionales del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco-2019

Estado civil de los profesionales	Nº	%
Soltero/a	8	20
Casado/a	27	67,5
Divorciado/a	4	10
Viudo/a	1	2,5
TOTAL	40	100,0

Fuente: Cuestionario de clima organizacional en el servicio de Centro Quirúrgico

Gráfico 03
Proporción del estado civil de los profesionales del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco-2019



Fuente: Cuestionario de organizacional en el servicio de Centro Quirúrgico

En cuanto al estado civil de los profesionales del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, se evidenció que el 67,5% (27) fueron casados, seguido del 20% (08) que fueron solteros.

4.1.1. Descripción de las características laborales de los profesionales del servicio de Centro Quirúrgico.

Tabla 04
Cargo de los profesionales en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco-2019

Cargo de los profesionales en el servicio de Centro Quirúrgico	Nº	%
Enfermeros/as instrumentistas	11	27,5
Médicos anesthesiólogos	6	15
Médicos Cirujanos	7	17,5
Médicos traumatólogos	4	10
Médicos Ginecólogos	8	20
Otorrinolaringólogos	2	5
Cirujanos dentistas	1	2,5
Urólogo	1	2,5
TOTAL	40	100,0

Fuente: Cuestionario del clima organizacional en el servicio de Centro Quirúrgico.

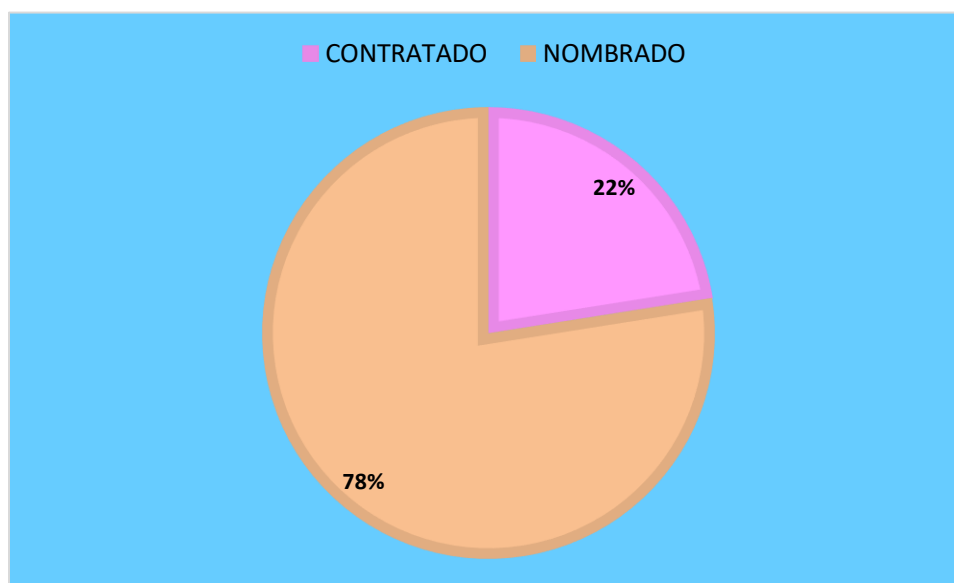
En Cuanto al Cargo de los profesionales del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, se evidenció que el 27.5% (11) fueron enfermeras instrumentistas, seguido del 20% (8) que fueron médicos ginecólogos, el 17.5% (7) médicos cirujanos.

Tabla 05
Condición laboral de los profesionales del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco-2019

Condición laboral de los profesionales	Nº	%
Nombrado	31	77,5
Contratado	9	22,5
TOTAL	40	100,0

Fuente: Cuestionario del clima organizacional en el servicio de Centro Quirúrgico

Gráfico 04
Proporción de la condición laboral de los profesionales del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco-2019



Fuente: Cuestionario de clima organizacional en el servicio de Centro Quirúrgico.

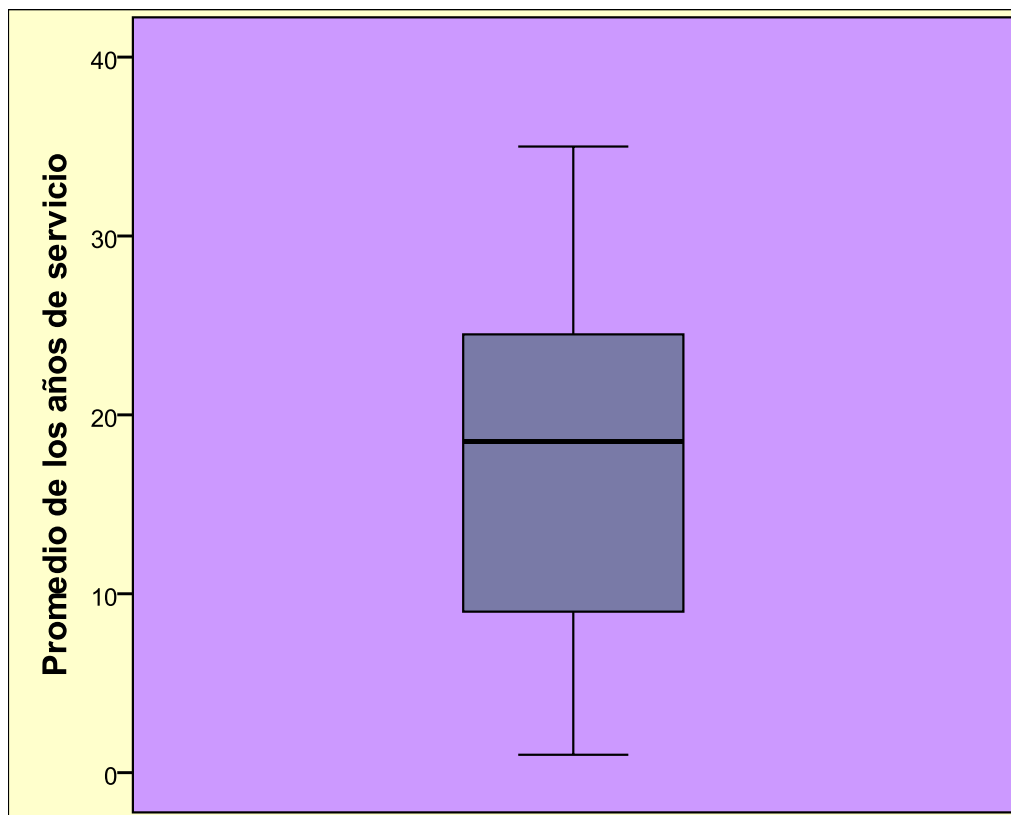
Respecto a la condición laboral de los profesionales del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, se comprobó que el 78,0% (31) fueron nombrados y sólo el 22,0% (9) son contratados

Tabla 06
Años de servicio de los profesionales del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco-2019

Años de servicio	Nº	%
1-5	5	12,5
6-10	7	17,5
11-15	6	15,0
16-20	8	20,0
21-25	6	15,0
26-30	6	15,0
31-35	2	5,0
TOTAL	40	100,0

Fuente: Cuestionario del clima organizacional en el servicio de Centro Quirúrgico

Gráfico 05
Promedio de los años servicio de los profesionales del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco-2019



Fuente: Cuestionario de clima organizacional en el servicio de Centro Quirúrgico.

En cuanto a los años de servicio de los profesionales del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, se evidenció que 20,0% (8) tuvieron entre 16-20 años de servicio, seguido del 17,0% (7) entre 6-10 años, el 15,0% (6) entre 26-30, 21-25 y 11-15 años en la misma proporción respectivamente.

Respecto al promedio de los años de servicio, se comprobó que fue de 17,45 años; la mediana de 18,50; la moda de 20, la desviación estándar de 9,384 y la varianza de 87,382.

4.1.2. Descripción del clima organizacional dentro del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Hermilio Valdizán.

Tabla 07

Recompensas y reconocimientos en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco-2019

Recompensas y reconocimientos	(n=40)	
	Nº	%
Se reconoce el logro de resultados		
Nunca	15	37,5
Muy pocas veces	13	32,5
Algunas veces	10	25,0
Casi siempre	1	2,5
Siempre	1	2,5
Existe un sistema de recompensas por resultados.		
Nunca	20	50,0
Muy pocas veces	19	47,5
Siempre	1	2,5
Es objetiva la evaluación del desempeño.		
Nunca	5	12,5
Muy pocas veces	10	25,0
Algunas veces	5	12,5
Casi siempre	20	50,0
Se reconoce el trabajo para el logro de los objetivos del servicio.		
Nunca	2	5,0
Muy pocas veces	6	15,0
Algunas veces	22	55,0
Casi siempre	10	25,0

Fuente: Cuestionario de clima organizacional en el servicio de Centro Quirúrgico

En cuanto al clima organizacional respecto a las recompensas y reconocimientos en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, se evidenció que el 37.5% (15) señalan que nunca se les reconoció el logro de los resultados, seguido del 32,5% (13) a quienes sólo muy pocas veces se les reconoció; el 50% (20) indican que nunca existió un sistema de recompensas;

asimismo el 50% (50) considera que casi siempre es objetiva la evaluación del desempeño y el 55% (22) señaló que sólo algunas veces se le reconoce su trabajo para el logro de los objetivos del servicio.

Tabla 08
Identidad con la institución y valores en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco-2019

Identidad con la institución y valores	(n=40)	
	N°	%
Mi servicio es el mejor lugar para trabajar.		
Nunca	1	2,5
Muy pocas veces	7	17,5
Algunas veces	9	22,5
Casi siempre	12	30,0
Siempre	11	27,5
Mi servicio cuenta con códigos de ética y de conducta actualizados.		
Nunca	4	10,0
Muy pocas veces	15	37,5
Algunas veces	11	27,5
Casi siempre	6	15,0
Siempre	4	10,0
Me siento orgulloso de ser parte de mi servicio.		
Nunca	1	2,5
Muy pocas veces	3	7,5
Algunas veces	8	20,0
Casi siempre	13	32,5
Siempre	15	37,5
Trabajar en el Hospital me permite contribuir al bienestar de la sociedad.		
Muy pocas veces	1	2,5
Algunas veces	4	10,0
Casi siempre	13	32,5
Siempre	22	55,0
En mi área se actúa conforme a los valores que promueve la institución.		
Nunca	1	2,5
Muy pocas veces	11	27,5
Algunas veces	16	40,0
Casi siempre	10	25,0
Siempre	2	5,0

Fuente: Cuestionario de clima organizacional en el servicio de Centro Quirúrgico.

En cuanto al clima organizacional respecto a la identidad con la institución y valores en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, se evidenció que el 30,0% (12) considera que casi siempre su servicio es el mejor lugar para trabajar; asimismo el 37,5% (15) considera que muy pocas veces su servicio cuenta con códigos de ética y de conducta actualizados; sin embargo el 37.5% (15) se siente orgulloso de ser parte de su servicio; el 55.0% (15) indican que trabajar en el Hospital siempre le permite contribuir al bienestar de la sociedad y el 40,0% (16) señala que casi siempre en su área actúan conforme a los valores que promueve su institución.

Tabla 09
Enfoque a resultados y productividad en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco-2019

Enfoque a resultados y productividad	(n=40)	
	N°	%
Conozco el impacto del trabajo de mi servicio.		
Muy pocas veces	4	10,0
Algunas veces	7	17,5
Casi siempre	12	30,0
Siempre	17	42,5
La estructura de mi área es la adecuada para cumplir con los objetivos.		
Nunca	6	15,0
Muy pocas veces	21	52,5
Algunas veces	5	15,5
Casi siempre	8	20,0
Me siento comprometido/a lograr buenos resultados en mi trabajo.		
Algunas veces	10	25,0
Casi siempre	11	27,5
Siempre	19	47,5
En mi servicio logramos obtener mejores resultados sin incrementar los gastos.		
Nunca	1	2,5
Muy pocas veces	6	15,0
Algunas veces	10	25,0
Casi siempre	14	35,0
Siempre	9	22,5
El área de recursos humanos da buena asistencia al personal de mi servicio.		
Nunca	1	2,5
Muy pocas veces	10	25,0
Algunas veces	18	45,0
Casi siempre	11	27,5

Fuente: Cuestionario de clima organizacional en el servicio de Centro Quirúrgico.

En cuanto al clima organizacional respecto al enfoque de resultados y productividad en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, se evidenció que el 46,5% (17) casi siempre conoce el impacto del trabajo de su servicio, seguido del 30,0% (12) que casi siempre conoce dicho impacto; el 52,5%

(21) consideran que muy pocas veces la estructura de su área es la adecuada para cumplir con los objetivos; el 47.5% (19) se siente siempre comprometido/a lograr buenos resultados en su trabajo; el 35% (14) casi siempre en su servicio logran obtener mejores resultados sin incrementar los gastos y el 45,0% (18) señala que algunas veces reciben buena asistencia del área de recursos humanos.

Tabla 10
Calidad y orientación al usuario en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco-2019

Calidad y orientación al usuario	(n=40)	
	N°	%
Conozco las necesidades de los usuarios de mi trabajo.		
Muy pocas veces	2	5,0
Algunas veces	7	17,5
Casi siempre	20	50,0
Siempre	11	27,5
Mi servicio promueve captar las sugerencias de nuestros usuarios.		
Nunca	5	12,5
Muy pocas veces	11	27,5
Algunas veces	14	35,0
Casi siempre	8	20,0
Siempre	2	5,0
El trato que damos en mi servicio es cordial y respetuoso.		
Nunca	1	2,5
Muy pocas veces	6	15,0
Algunas veces	13	32,5
Casi siempre	7	17,5
Siempre	13	32,5
En mi servicio se aprovechan las sugerencias para mejorar la calidad de los servicios.		
Muy pocas veces	6	15,0
Algunas veces	15	37,5
Casi siempre	10	25,0
Siempre	9	22,5

Fuente: Cuestionario de clima organizacional en el servicio de Centro Quirúrgico.

En cuanto al clima organizacional respecto a la calidad y orientación al usuario en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, se evidenció que el 50% (20) casi siempre conoce las necesidades de los usuarios de su trabajo; el 35% (14) señala que algunas veces su servicio promueve la captación de sugerencias de sus usuarios; el 32,5% (13) consideran que siempre en su servicio se da un trato cordial y respetuoso y sólo algunas veces en la misma

proporción consideran que se da dicho trato; y el 37,5% (15) señala que algunas veces en su servicio se aprovechan las sugerencias para mejorar la calidad de los servicios.

Tabla 11
Calidad de vida laboral en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco-2019

Calidad de vida laboral	(n=40)	
	N°	%
Cuento con condiciones adecuadas de seguridad e higiene para realizar mi trabajo.		
Muy pocas veces	10	25,0
Algunas veces	3	7,5
Casi siempre	19	47,5
Siempre	8	20,0
En mi servicio, el trato entre servidores públicos es respetuoso.		
Muy pocas veces	4	10,0
Algunas veces	7	17,5
Casi siempre	12	30,0
Siempre	17	42,5
Me siento feliz haciendo mi trabajo.		
Muy pocas veces	2	5,0
Algunas veces	1	2,5
Casi siempre	13	32,5
Siempre	24	60,0
Mi servicio da respuesta oportuna a observaciones sobre limpieza y seguridad.		
Nunca	1	2,5
Muy pocas veces	3	7,5
Algunas veces	13	32,5
Casi siempre	16	40,0
Siempre	7	17,5

Fuente: Cuestionario de clima organizacional en el servicio de Centro Quirúrgico.

En cuanto al clima organizacional respecto a la calidad de vida laboral en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, se evidenció que el 47,5% (17) consideran que casi siempre cuentan con condiciones adecuadas de seguridad para realizar su trabajo; el 42,5% (17) señala que siempre en su servicio el trato entre servidores públicos es respetuoso; el 60,0% (24) siempre se siente feliz haciendo su trabajo; y el 40,0% (16) casi siempre considera que en su servicio se da respuesta oportuna a observaciones sobre limpieza y seguridad.

Tabla 12
Colaboración y trabajo en equipo en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco-2019.

Colaboración y trabajo en equipo	(n=40)	
	N°	%
En mi servicio se promueve trabajar en equipo.		
Nunca	2	5,0
Muy pocas veces	13	32,5
Algunas veces	8	20,0
Casi siempre	7	17,5
Siempre	10	25,0
En mi servicio recibimos capacitación para trabajar en equipo.		
Nunca	4	10,0
Muy pocas veces	17	42,5
Algunas veces	6	15,0
Casi siempre	7	17,5
Siempre	6	15,0
Cuando trabajo en equipo logro mejores resultados		
Muy pocas veces	7	17,5
Algunas veces	9	22,5
Casi siempre	10	25,0
Siempre	14	35,0
En mi servicio se trabaja en equipo.		
Nunca	13	32,5
Muy pocas veces	6	15,0
Algunas veces	9	22,5
Casi siempre	8	20,0
Siempre	4	10,0

Fuente: Cuestionario de clima organizacional en el servicio de Centro Quirúrgico.

En cuanto al clima organizacional respecto a la colaboración y trabajo en equipo en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, se evidenció que el 32,5% (13) mencionan que muy pocas veces en su servicio se promueve el trabajo en equipo; el 42,5% (17), señalan que son muy pocas veces que en su servicio reciben capacitación para trabajar en equipo; el 35,0 % (14) consideran que cuando trabajan en equipo siempre logran mejores resultados; y el 32,5% (13) consideran que nunca en su servicio se trabaja en equipo, seguido del 22,5% (9) que indican que son algunas veces que se trabaja en equipo.

Tabla 13
Liderazgo y participación en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital
Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco-2019

Liderazgo y participación	(n=40)	
	N°	%
Mi jefe es congruente en lo que dice y lo que hace.		
Nunca	9	22,5
Muy pocas veces	10	25,0
Algunas veces	9	22,5
Casi siempre	11	27,5
Siempre	1	2,5
Mi jefe me proporciona la información necesaria para desempeñar mi trabajo.		
Nunca	4	10,0
Muy pocas veces	14	35,0
Algunas veces	16	40,0
Casi siempre	1	2,5
Siempre	5	12,5
Mi jefe es un servidor público ejemplar.		
Nunca	10	25,0
Muy pocas veces	8	20,0
Algunas veces	16	40,0
Casi siempre	1	2,5
Siempre	5	12,5
Mi jefe está abierto para recibir sugerencias y comentarios.		
Nunca	5	12,5
Muy pocas veces	14	35,0
Algunas veces	12	30,0
Casi siempre	4	10,0
Siempre	5	12,5
Mi jefe distribuye el trabajo de acuerdo a capacidades.		
Nunca	13	32,5
Muy pocas veces	10	25,0
Algunas veces	9	22,5
Casi siempre	3	7,5
Siempre	5	12,5

Fuente: Cuestionario de clima organizacional en el servicio de Centro Quirúrgico.

En cuanto al clima organizacional respecto al liderazgo y participación en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, se evidenció que el 25% (10) señalan que muy pocas veces sus jefes son congruentes en lo que dicen y lo que hacen en la misma proporción; el 40% (16) indican que algunas veces su jefe le proporciona la información necesaria para desempeñar su trabajo; el 40% (16) menciona que algunas veces su jefe es un servidor público ejemplar; el 35% (14) considera que muy pocas veces su jefe está abierto para recibir sugerencias; el 32,5% (13) que nunca distribuye el trabajo de acuerdo a capacidades.

Tabla 14
Mejora y cambio en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional
Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco-2019

Mejora y cambio	(n=40)	
	N°	%
Considero que en mi servicio se proporcionan los servicios de la mejor forma.		
Nunca	1	2,5
Muy pocas veces	7	17,5
Algunas veces	19	47,5
Casi siempre	8	20,0
Siempre	5	12,5
En mi servicio existen comités que captan nuestras sugerencias para mejorar.		
Nunca	22	55,0
Muy pocas veces	8	20,0
Algunas veces	6	15,0
Casi siempre	1	2,5
Siempre	3	7,5
Me siento preparado/a para aceptar y enfrentar los cambios que ocurran en el trabajo.		
Nunca	1	2,5
Muy pocas veces	7	17,5
Algunas veces	6	15,0
Casi siempre	12	30,0
Siempre	14	35,0
Mi jefe me alienta a ser creativo en el desarrollo de mi trabajo.		
Nunca	6	15,0
Muy pocas veces	4	10,0
Algunas veces	14	35,0
Casi siempre	11	27,5
Siempre	5	12,5

Fuente: Cuestionario de clima organizacional en el servicio de Centro Quirúrgico.

En cuanto al clima organizacional respecto a la mejora y cambio en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, se evidenció que el 47,5% (19) considera que en su servicio algunas veces se proporcionan los servicios de la mejor forma; el 55,0% (22) señala que nunca en su servicio existió un comité que capte sugerencias para mejorar; el 35,0% (14) considera que siempre está preparado/o para aceptar y enfrentar los cambios que ocurra en el trabajo; y el 35% (14) señala que algunas veces su jefe le alienta a ser creativo en el desarrollo de su trabajo.

Tabla 15
Comunicación en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional
Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco-2019

Comunicación	(n=40)	
	N°	%
En mi trabajo existe comunicación entre las diferentes áreas.		
Nunca	2	5,0
Muy pocas veces	6	15,0
Algunas veces	14	35,0
Casi siempre	6	15,0
Siempre	12	30,0
Mi jefe me informa de los objetivos que tenemos que lograr como equipo.		
Nunca	7	17,5
Muy pocas veces	9	22,5
Algunas veces	11	27,5
Casi siempre	10	25,0
Siempre	3	7,5
Mis superiores comunican la visión, la misión y los valores de la organización.		
Nunca	16	40,0
Muy pocas veces	9	22,5
Algunas veces	9	22,5
Siempre	6	15,0

Fuente: Cuestionario de clima organizacional en el servicio de Centro Quirúrgico.

En cuanto al clima organizacional respecto a la comunicación en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, se evidenció que el 35% (14) señala que en su trabajo algunas veces en sus trabajo existe comunicación entre las diferentes áreas; el 27,5% (11) considera que su jefe algunas veces le informa de los objetivos que tienen que lograr como equipo; y el 40% (16) considera que nunca sus superiores les comunican la visión, la misión y los valores de la organización.

Tabla 16
Normatividad y procesos en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital
Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco-2019

Normatividad y procesos	(n=40)	
	N°	%
La normatividad de mi institución está adecuada a las necesidades actuales.		
Nunca	1	2,5
Muy pocas veces	9	22,5
Algunas veces	17	42,5
Casi siempre	8	20,0
Siempre	5	12,5
Los procedimientos de mi institución están actualizados.		
Nunca	14	35,0
Muy pocas veces	15	37,5
Algunas veces	4	10,0
Casi siempre	5	12,5
Siempre	2	5,0
Conozco la normatividad aplicable a mi trabajo.		
Nunca	1	2,5
Muy pocas veces	6	15,0
Algunas veces	9	22,5
Casi siempre	13	32,5
Siempre	11	27,5
En mi institución se implementan las sugerencias para simplificar los procesos de trabajo.		
Nunca	12	30,0
Muy pocas veces	4	10,0
Algunas veces	9	22,5
Casi siempre	10	25,0
Siempre	5	12,5

Fuente: Cuestionario de clima organizacional en el servicio de Centro Quirúrgico.

En cuanto al clima organizacional respecto a la normatividad y procesos en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, se evidenció que el 42,5% (17) considera que sólo algunas veces la normatividad de su institución está adecuada a las necesidades actuales; el 37,5% (15) dice que muy pocas veces los procedimientos de su institución están actualizados; el 32,5% (13) casi siempre conoce la normatividad de su trabajo; y el 30% (12) considera que nunca en su institución se implementa las sugerencias para simplificar los procesos de trabajo.

Tabla 17
Capacitación y desarrollo en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco-2019

Capacitación y desarrollo	(n=40)	
	N°	%
La capacitación que recibo está relacionada con las funciones que realizo.		
Nunca	11	27,5
Muy pocas veces	8	20,0
Algunas veces	4	10,0
Casi siempre	3	7,5
Siempre	14	35,0
En mi servicio hay un programa de capacitación adecuado.		
Nunca	14	35,0
Muy pocas veces	9	22,5
Algunas veces	8	20,0
Casi siempre	2	5,0
Siempre	7	17,5
La capacitación que recibo mejora mi desempeño en el trabajo.		
Nunca	8	20,0
Muy pocas veces	11	27,5
Algunas veces	7	17,5
Casi siempre	4	10,0
Siempre	10	25,0
Mi jefe me permite cumplir con la capacitación que tengo programada.		
Nunca	9	22,5
Muy pocas veces	15	37,5
Algunas veces	4	10,0
Casi siempre	4	10,0
Siempre	8	20,0

Fuente: Cuestionario de clima organizacional en el servicio de Centro Quirúrgico.

En cuanto al clima organizacional respecto a la capacitación en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, se evidenció que el 35,0% (14) señala que siempre las capacitaciones están relacionadas con las funciones que realiza; el 35,0 % (14) considera que nunca en su servicio hay un programa de capacitación adecuada; el 27,5% (11) considera que algunas veces la capacitación que recibe mejora su desempeño en el trabajo; y el 37,5% (15) muy pocas veces considera que su jefe le permite cumplir con la capacitación que tiene programada.

Tabla 18
Equidad y género en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional
Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco-2019

Equidad y género	(n=40)	
	N°	%
Existen situaciones de intimidación o maltrato.		
Nunca	9	22,5
Muy pocas veces	20	50,0
Algunas veces	8	20,0
Casi siempre	2	5,0
Siempre	1	2,5
En mi servicio existen instalaciones adecuadas para personas con discapacidad.		
Nunca	24	60,0
Muy pocas veces	11	27,5
Casi siempre	5	12,5
Existe evaluación del desempeño con discriminación para mujeres y hombres.		
Nunca	20	50,0
Muy pocas veces	6	15,0
Algunas veces	3	7,5
Casi siempre	7	17,5
Siempre	4	10,0
En mi área el hostigamiento es inaceptable y sancionable.		
Nunca	4	10,0
Muy pocas veces	13	32,5
Algunas veces	14	35,0
Casi siempre	5	12,5
Siempre	4	10,0
En mi servicio se dan las oportunidades de ascenso y promoción sin distinción entre mujeres y hombres.		
Nunca	10	25,0
Muy pocas veces	8	20,0
Algunas veces	8	20,0
Casi siempre	6	15,0
Siempre	8	20,0

Fuente: Cuestionario de clima organizacional en el servicio de Centro Quirúrgico.

En cuanto al clima organizacional respecto a la equidad y género en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, se evidenció que el 50,0% (20) considera que muy pocas veces en su servicio hay situaciones de intimidación o maltrato; el 60,0% (24) señalan que en sus servicio nunca existen instalaciones adecuadas para personas con discapacidad; el 35,0% (14) dicen que algunas veces existe evaluación del desempeño con discriminación para mujeres y hombres; el 35% (14) indica que algunas veces en su servicio el hostigamiento es inaceptable y sancionable; y el 25% (10) señala que nunca en su servicio se dan oportunidades de ascenso y promoción sin distinción entre mujeres y hombres.

Tabla 19
Disponibilidad de recursos en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco-2019

Disponibilidad de recursos	(n=40)	
	N°	%
Cuento con el material necesario para el desempeño de mis funciones.		
Nunca	3	7,5
Muy pocas veces	6	15,0
Algunas veces	14	35,0
Casi siempre	9	22,5
Siempre	8	20,0
El equipo de cómputo con que cuento es adecuado para el desarrollo de mi trabajo.		
Nunca	5	12,5
Muy pocas veces	18	45,0
Algunas veces	6	15,0
Casi siempre	5	12,5
Siempre	6	15,0
Tengo a tiempo el material que requiero para hacer mi trabajo.		
Nunca	3	7,5
Muy pocas veces	8	20,0
Algunas veces	7	17,5
Casi siempre	16	40,0
Siempre	6	15,0

Fuente: Cuestionario de clima organizacional en el servicio de Centro Quirúrgico.

En cuanto al clima organizacional respecto a la disponibilidad de recursos en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, se evidenció que el 35% (14) consideran que algunas veces cuentan con material necesario para el desempeño de sus funciones; el 45% (18) muy pocas veces el equipo de cómputo con que cuentan es adecuado para el desarrollo de su trabajo; y el 40,0%(13) señala que casi siempre tienen a tiempo el material que requieren para hacer su trabajo.

Tabla 20
Balance trabajo-familia en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital
Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco-2019

Balance trabajo-familia	(n=40)	
	N°	%
Mi trabajo me permite dedicar suficiente tiempo a mi familia.		
Nunca	4	10,0
Muy pocas veces	22	55,0
Algunas veces	5	12,5
Casi siempre	6	15,0
Siempre	1	2,5
Mi servicio informa de manera adecuada sobre la prestación de guarderías		
Nunca	23	57,5
Muy pocas veces	12	30,0
Algunas veces	5	12,5
Me apoyan en el trabajo cuando tengo una urgencia familiar		
Nunca	2	5,0
Muy pocas veces	13	32,5
Algunas veces	15	37,5
Casi siempre	5	12,5
Siempre	5	12,5
Participo en los eventos de integración familiar que se organizan en mi servicio.		
Nunca	8	20,0
Muy pocas veces	7	17,5
Algunas veces	14	35,0
Casi siempre	5	12,5
Siempre	6	15,0
En mi área se respeta el horario de trabajo.		
Nunca	5	12,5
Muy pocas veces	8	20,0
Algunas veces	9	22,5
Casi siempre	5	12,5
Siempre	13	32,5

Fuente: Cuestionario de clima organizacional en el servicio de Centro Quirúrgico.

En cuanto al clima organizacional respecto al balance trabajo-familia en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, se evidenció que el 55,0% (22) muy pocas veces su trabajo le permite dedicar suficiente tiempo a su familia; el 57,5 % (23) dicen que nunca en su servicio se informa de manera adecuada sobre la prestación de guarderías; el 37,5% (15) mencionan que algunas veces le apoyan en el trabajo cuando tienen una urgencia familiar; el 35,0% (14) algunas veces participa en eventos de integración familiar que se organizan en su servicio; y el 32,5% (13) indica que siempre en su servicio se respeta el horario de trabajo.

Tabla 21
Austeridad y combate a la corrupción en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco-2019

Austeridad y combate a la corrupción	(n=40)	
	N°	%
Mi servicio es ejemplo de transparencia y combate a la corrupción.		
Nunca	6	15,0
Muy pocas veces	2	5,0
Algunas veces	18	45,0
Casi siempre	6	15,0
Siempre	8	20,0
En mi servicio hay medidas para prevenir la corrupción.		
Nunca	10	25,0
Muy pocas veces	8	20,0
Algunas veces	15	37,5
Casi siempre	3	7,5
Siempre	4	10,0
Mis superiores son austeros y responsables en el manejo de los recursos del área.		
Nunca	8	20,0
Muy pocas veces	3	7,5
Algunas veces	6	15,0
Casi siempre	16	40,0
Siempre	7	17,5
En mi trabajo si veo corrupción la denuncio.		
Nunca	5	12,5
Muy pocas veces	13	32,5
Algunas veces	10	25,0
Casi siempre	8	20,0
Siempre	4	10,0
En mi servicio se sancionan adecuadamente los actos de corrupción.		
Nunca	14	35,0
Muy pocas veces	8	20,0
Algunas veces	7	17,5
Casi siempre	7	17,5
Siempre	4	10,0

Fuente: Cuestionario de clima organizacional en el servicio de Centro Quirúrgico.

En cuanto al clima organizacional respecto a la austeridad y combate a la corrupción en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, se evidenció que el 45,0% (18) considera que algunas veces su servicio es ejemplo de transparencia y combate a la corrupción; el 8% (20) señala que siempre en su servicio es ejemplo de transparencia y combate a la corrupción; el 37,5% (15) algunas veces en su servicio medidas para prevenir la corrupción; EL 40,0 % (16) casi siempre sus superiores son austeros y responsables en el manejo de los recursos del servicio; el 32,5% (13) señalan que muy pocas veces en su trabajo si ve corrupción, lo denuncian; y el 35.0% (14) indicaron que nunca en su servicio se sanciona adecuadamente los actos de corrupción.

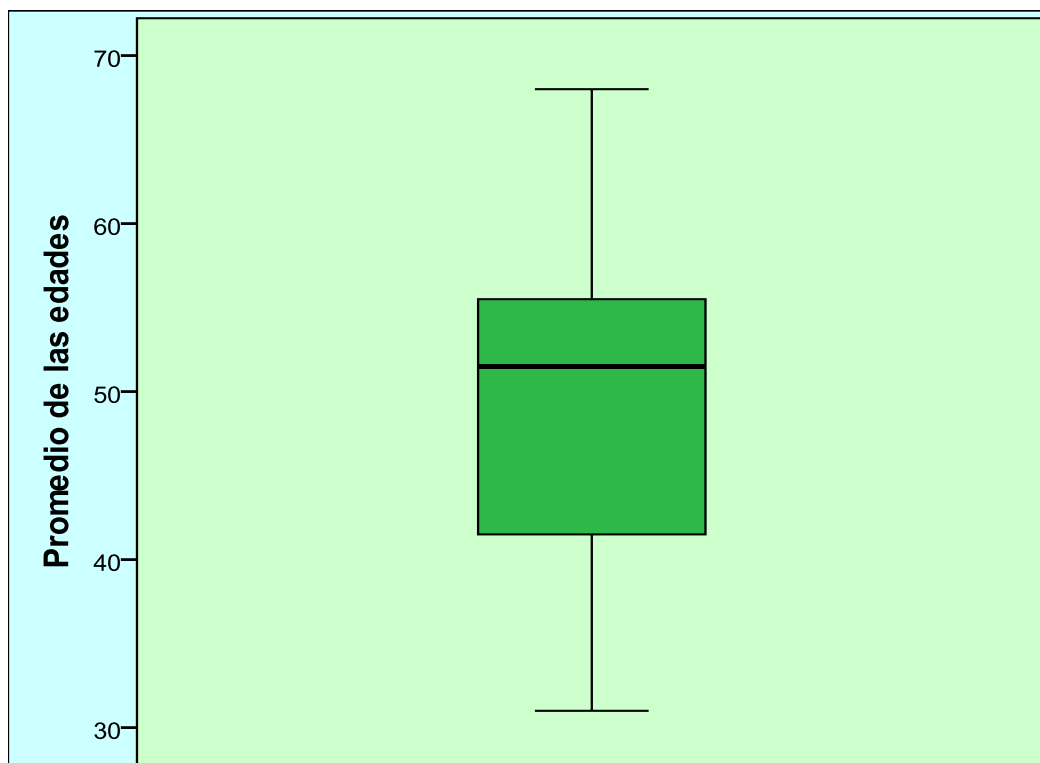
4.1.3. Descripción de las características personales de los pacientes que son atendidos en el servicio de Centro Quirúrgico.

Tabla 22
Grupos de edad de los pacientes que son atendidos en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco-2019

Grupos de edad de los pacientes	Nº	%
15-20	9	12,9
21-25	7	10
26-30	8	11,4
31-35	14	20
36-40	12	17,1
41-45	13	18,6
46-50	7	10
TOTAL	70	100,0

Fuente: Encuesta de nivel de percepción de satisfacción por la calidad de los servicios de salud.

Gráfico 06
Promedio de las edades de los pacientes que son atendidos en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco-2019



Fuente: Encuesta de nivel de percepción de satisfacción por la calidad de los servicios de salud.

Respecto a los grupos de edad de los pacientes que son atendidos en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, se evidenció que el 21% (21) se encuentran entre las edades de 43-47 años, seguido del 19% (19) que estuvieron entre las edades de 33-37 años como las mayores proporciones.

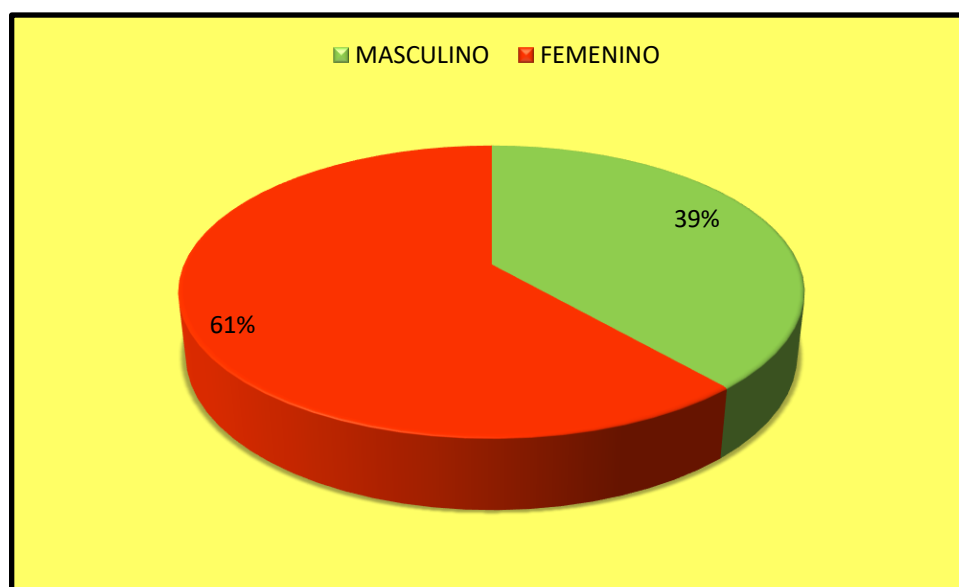
En cuanto al promedio de las edades se comprobó que fue de 49,10 años, la mediana de 51,50, la moda de 54, la desviación estándar de 9,489 y la varianza de 90,041.

Tabla 23
Género de los pacientes que son atendidos en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco-2019

Género de los pacientes	Nº	%
Femenino	43	61,4
Masculino	27	38,6
TOTAL	70	100,0

Fuente: Encuesta de nivel de percepción de satisfacción por la calidad de los servicios de salud.

Gráfico 07
Proporción del género de los pacientes que son atendidos en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco-2019



Fuente: Encuesta de satisfacción por la calidad de los servicios de salud.

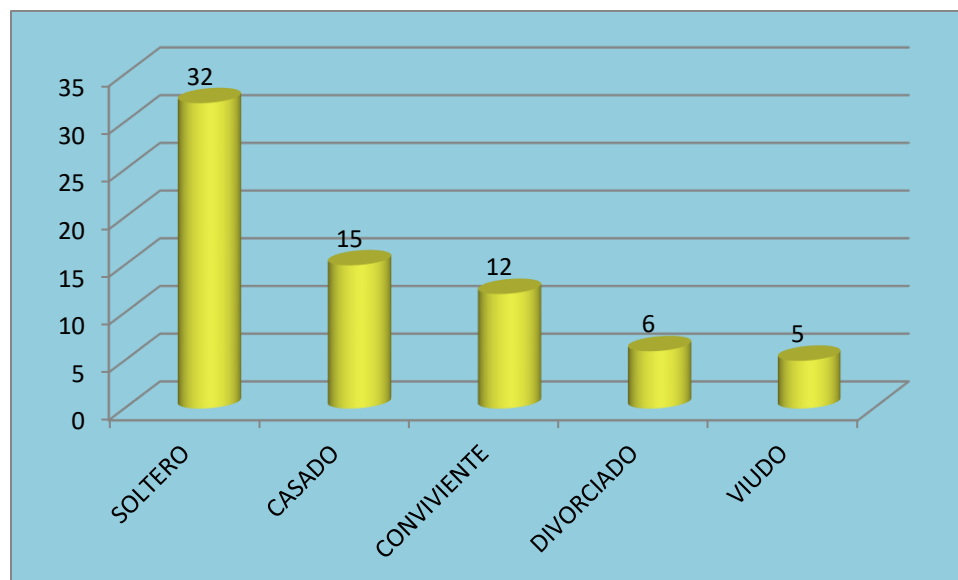
Respecto al género de los pacientes que son atendidos en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, se evidenció que el 61,4% (43) fueron femeninas y el 38,6% (27) fueron masculinos.

Tabla 24
Estado civil de los pacientes que son atendidos en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco-2019

Estado civil de los pacientes	Nº	%
Soltero/a	32	45,7
Casado/a	15	21,4
Conviviente	12	17,1
Divorciado/a	6	8,6
Viudo/a	5	7,2
TOTAL	70	100,0

Fuente: Encuesta de nivel de percepción satisfacción por la calidad de los servicios de salud.

Gráfico 08
Proporción del estado civil de los pacientes que son atendidos en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco-2019



Fuente: Encuesta de satisfacción por la calidad de los servicios de salud.

Respecto al estado civil de los pacientes que son atendidos en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, se evidenció que el 45,7% (32) fueron solteros.

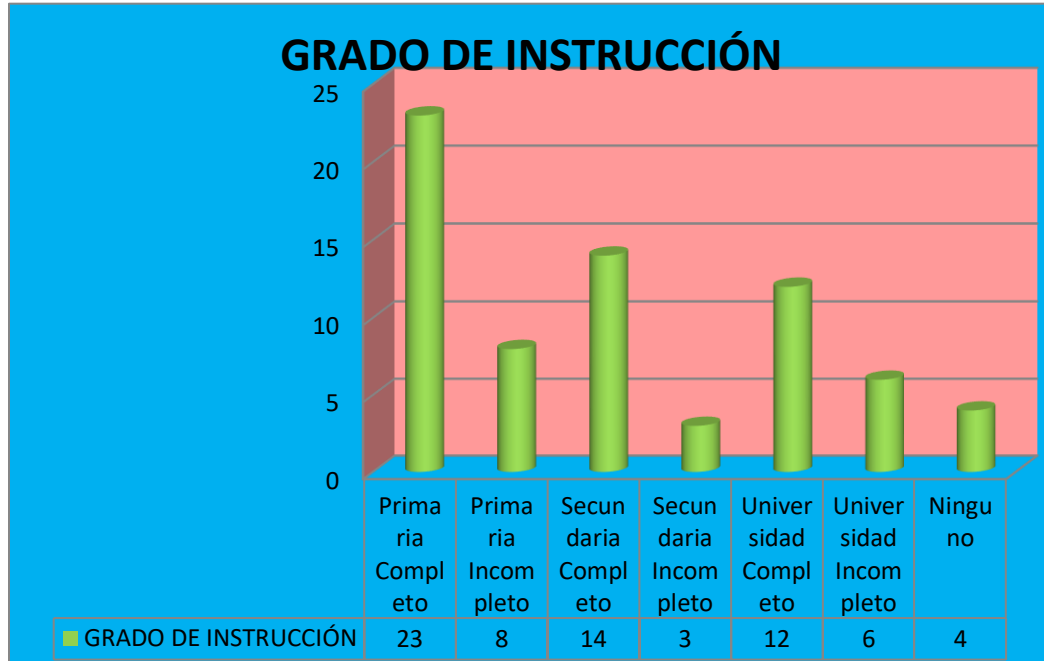
Tabla 25
Grado de instrucción de los pacientes que son atendidos en el servicio de
Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de
Huánuco-2019

Grado de Instrucción	Nº	%
Primaria Completo	23	32,9
Primaria Incompleto	8	11,4
Secundaria Completo	14	20
Secundaria Incompleto	3	4,3
Universidad Completo	12	17,1
Universidad Incompleto	6	8,6
Ninguno	4	5,7
TOTAL	70	100,0

Fuente: Encuesta de nivel de percepción de satisfacción por la calidad de los servicios de salud.

Gráfico 09

Proporción del grado de instrucción de los pacientes que son atendidos en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco-2019



Fuente: Encuesta de satisfacción por la calidad de los servicios de salud.

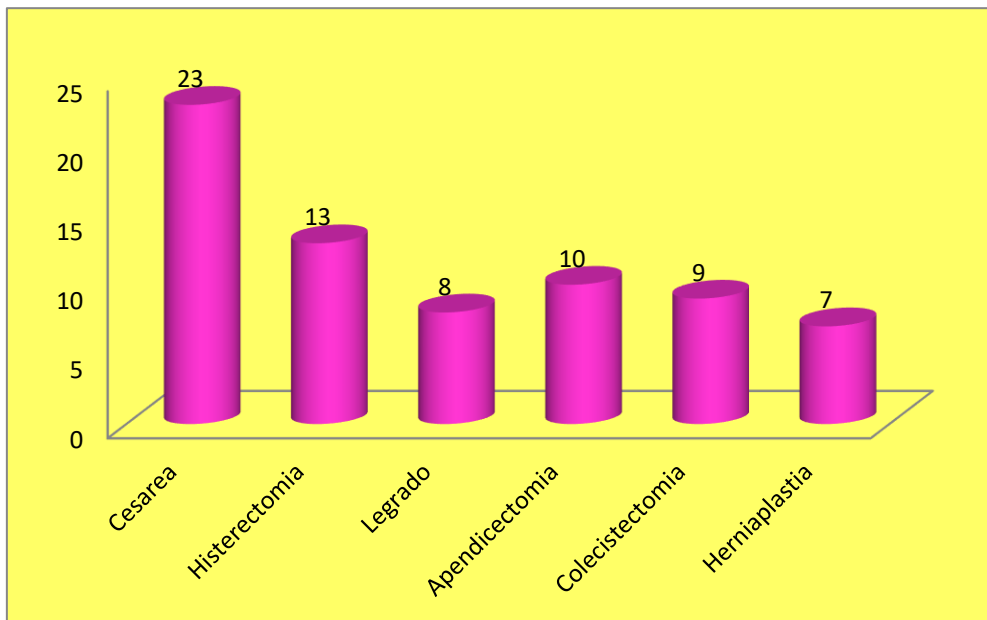
Respecto al grado de instrucción de los pacientes que son atendidos en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, se evidenció que el 32,9% (23) tuvo primaria completa y el 5,7% (4) no tiene ningún grado de instrucción.

Tabla 26
Tipo de intervención quirúrgica realizada a los pacientes que son atendidos en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco-2019

Tipo de intervención quirúrgico	Nº	%
Cesárea	23	32,8
Histerectomía	13	18,6
Legrado	8	11,4
Apendicectomía	10	14,3
Colecistectomía	9	12,9
Hernioplastia	7	10
TOTAL	70	100,0

Fuente: Encuesta de percepción de satisfacción por la calidad de los servicios de salud.

Gráfico 10
Proporción del tipo de intervención quirúrgica realizada a los pacientes en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco-2019



Fuente: Encuesta de satisfacción por la calidad de los servicios de salud.

Respecto al tipo de intervención de los pacientes que son atendidos en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, se evidenció que el 32,8% (23) tuvieron intervenciones de cesárea, seguido del 18,6% (13) que se realizaron histerectomías; el 14,3% (10) que se realizaron apendicetomía, las mencionadas como las de mayor proporción.

4.1.4. Descripción de la satisfacción de los pacientes por la calidad de los servicios de salud en el servicio de Centro Quirúrgico.

Tabla 27

Nivel de percepción sobre satisfacción de los pacientes con los elementos tangibles en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco-2019

Nivel de percepción sobre satisfacción con los elementos tangibles	(n=70)	
	N°	%
El servicio muestra equipos de apariencia moderna.		
Insatisfecho	14	20,0
Poco satisfecho	38	54,3
Satisfecho	18	25,7
El personal de salud tiene apariencia pulcra.		
Insatisfecho	9	12,9
Poco satisfecho	32	45,7
Satisfecho	29	41,4
Los elementos materiales se encuentran limpios y agradables.		
Insatisfecho	8	11,4
Poco satisfecho	45	64,3
Satisfecho	17	24,3

Fuente: Encuesta de nivel de percepción de satisfacción por la calidad de los servicios de salud.

Respecto al nivel de percepción sobre la satisfacción de los pacientes con los elementos tangibles en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, se evidenció que el 54,3% (38) estuvo poco satisfecho por los equipos de apariencia moderna; el 45,7% (32) poco satisfecho por la apariencia pulcra del personal; y el 64,3% (45) poco satisfecho por los elementos materiales limpios y agradables.

Tabla 28
Nivel de percepción sobre satisfacción de los pacientes con la fiabilidad del
servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán
Medrano de Huánuco-2019

Satisfacción con la fiabilidad	(n=70)	
	N°	%
Cuando el personal de salud promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.		
Insatisfecho	12	17,1
Poco satisfecho	37	52,9
Satisfecho	21	30
Cuando usted tiene un problema el personal de salud le muestra un sincero interés en solucionarlo.		
Insatisfecho	12	17,1
Poco satisfecho	37	52,9
Satisfecho	21	30
El personal de salud insiste en mantener su salud y evitar empeoramiento.		
Insatisfecho	14	20
Poco satisfecho	31	44,3
Satisfecho	25	35,7

Fuente: Encuesta de nivel percepción de satisfacción por la calidad de los servicios de salud.

Respecto al nivel de percepción sobre satisfacción de los pacientes con la fiabilidad en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, se evidenció que el 52,9% (37) se encontraba poco satisfecho con las promesas del personal de salud para realizar algo en cierto tiempo; el 52,9% (37) poco satisfecho por el interés del personal para solucionar sus problemas y el 44,3% (31) por la poca insistencia del personal para mantener su salud y evitar empeoramiento en la misma proporción.

Tabla 29
Nivel de percepción sobre satisfacción de los pacientes con la capacidad de respuesta en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco-2019

Satisfacción con la capacidad de respuesta	(n=70)	
	N°	%
El personal de salud le comunica cuando se harán y concluirán acciones específicas.		
Insatisfecho	11	15,7
Poco satisfecho	43	61,4
Satisfecho	16	22,9
El personal de salud ofrece un servicio rápido a sus pacientes.		
Insatisfecho	13	18,6
Poco satisfecho	43	61,4
Satisfecho	14	20

Fuente: Encuesta de nivel de satisfacción por la calidad de los servicios de salud.

Respecto al nivel de percepción sobre satisfacción de los pacientes con la capacidad de respuesta en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, se evidenció que el 61,4% (43) estaba poco satisfecho por la comunicación del personal para realizar y concluir acciones específicas; y el 61,4% (43) poco satisfecho por el ofrecimiento de los servicios de salud del personal de salud.

Tabla 30
Nivel de percepción sobre satisfacción de los pacientes por la seguridad en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco-2019

Satisfacción por la seguridad	(n=70)	
	N°	%
El comportamiento del personal de salud transmite confianza.		
Insatisfecho	15	21,4
Poco satisfecho	43	61,5
Satisfecho	12	17,1
Usted se siente seguro en manos del personal de salud.		
Insatisfecho	15	21,4
Poco satisfecho	43	61,5
Satisfecho	12	17,1
El personal de salud es siempre amable con usted.		
Insatisfecho	15	21,4
Poco satisfecho	43	61,5
Satisfecho	12	17,1
El personal de salud tiene conocimientos suficientes para responder sus preguntas (no clínicas).		
Insatisfecho	15	21,4
Poco satisfecho	43	61,5
Satisfecho	12	17,1

Fuente: Encuesta de nivel percepción de satisfacción por la calidad de los servicios de salud.

Respecto al nivel de percepción sobre satisfacción de los pacientes por la seguridad en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, se evidenció que el 61,5% (43) está poco satisfecho por el comportamiento que transmite el personal de salud; el 61,5% (43) poco satisfecho por la seguridad en manos del personal de salud; el 61,5% (43) poco satisfecho por la amabilidad del personal de salud y por los conocimientos suficientes del personal de salud para responder a las preguntas no clínicas.

Tabla 31

Nivel de percepción sobre satisfacción de los pacientes con la empatía en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco-2019

Satisfacción por la empatía	(n=70)	
	N°	%
El personal de salud le da una atención individualizada		
Insatisfecho	17	24,3
Poco satisfecho	40	57,1
Satisfecho	13	18,6
El personal de salud se preocupa por los mejores intereses suyos.		
Insatisfecho	17	24,3
Poco satisfecho	40	57,1
Satisfecho	13	18,6
El personal de salud comprende sus necesidades específicas.		
Insatisfecho	17	24,3
Poco satisfecho	40	57,1
Satisfecho	13	18,6

Fuente: Encuesta del nivel de percepción de satisfacción por la calidad de los servicios de salud.

Respecto al nivel de percepción sobre satisfacción de los pacientes con la empatía en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, se evidenció que el 57,1% (40) se encuentra poco satisfecho por la atención individualizada del personal de salud, por la preocupación de su salud y por la comprensión de sus necesidades en la misma proporción respectivamente como se señaló.

4.1.5. Descripción del cumplimiento de las funciones de los médicos especialistas del servicio de Centro Quirúrgico.

Tabla 32
Funciones de los médicos especialistas del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco-2019

Funciones y obligaciones de los médicos especialistas	(n=29)	
	N°	%
Desarrolla las actividades médico asistenciales programadas.		
Si	26	89,7
No	3	10,3
Desarrolla las metas programadas en el plan operativo del departamento		
Si	20	69
No	9	31
Desarrolla los procedimientos de diagnóstico y tratamiento médico relacionados al servicio.		
Si	21	72,4
No	8	27,6
Colabora en la elaboración y/o actualización de los documentos de gestión.		
Si	18	62,1
No	11	37,9
Supervisa las actividades orientándolas hacia la calidad y cumplimiento de bioseguridad.		
Si	22	75,9
No	7	24,1
Elabora y presenta oportunamente los informes o documentos solicitado por el jefe inmediato.		
Si	19	65,5
No	10	34,5
Participa activamente en las reuniones médicas y académicas del servicio.		
Si	12	41,4
No	17	58,6
Desarrolla actividades docentes y de investigación si el caso los requiere.		
Si	23	79,3
No	6	20,7
Propone la condición de alta y la necesidad de internamiento de los pacientes hospitalizados y firmar los documentos pertinentes.		
Si	26	89,7
No	3	10,3
Verifica los instrumentos, equipos y muebles donde desarrolla sus actividades e informando acerca de irregularidades de los mismos.		
Si	22	75,9
No	7	24,1
Supervisa el trabajo de los médicos residentes e internos.		
Si	19	65,5

No	10	34,5
Sugiere normas y procedimientos para el mejor desarrollo de las actividades del servicio.		
Si	24	82,8
No	5	17,2

Fuente: Encuesta de percepción de satisfacción por la calidad de los servicios de salud.

Respecto a las funciones de los médicos especialistas que laboran en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, se evidenció que el 89,7% (26) no desarrollan las actividades médico asistenciales programadas; el 69% (20) desarrollan la metas programadas en el Plan Operativo Institucional; el 72,4% (21) no desarrollan los procedimientos de diagnóstico y tratamiento médico relacionados al servicio; el 62,1% (18) colaboran en la elaboración y/o actualización de los documentos de gestión; el 75,9% (22) supervisa las actividades orientándolas hacia la calidad y cumplimiento de bioseguridad; el 65,5% (19) elabora y presenta oportunamente los informes o documentos solicitados por el jefe inmediato; el 58,6% (17) no participa activamente en las reuniones médicas y académicas del servicio; el 79,3% (23) desarrolla actividades docentes y de investigación si el caso lo requiere; el 89,7% (26) no propone la condición de alta y la necesidad de internamiento de los pacientes hospitalizados ni firmar los documentos pertinentes; el 75,1% (22) no verifica los instrumentos, equipos y muebles donde desarrolla sus actividades e informa las irregularidades de los mismos; el 65,5% (19) supervisa el trabajo de los médicos residentes e internos; el 82,8% (24) sugiere normas y procedimientos para mejorar el desarrollo de las actividades del servicio.

Tabla 33
Funciones de las enfermeras instrumentistas del servicio de Centro
Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco-
2019

Funciones y obligaciones de las enfermeras instrumentistas	(n=11)	
	N°	%
Planifica y organiza los recursos materiales y humanos para la atención diaria.		
Si	11	100,0
Verifica la programación y/o solicitud de cirugía y prevé y equipa con todo el instrumental.		
Si	11	100,0
Instrumenta todas las cirugías mayores convenientes equipando de acuerdo a requerimientos.		
Si	11	100,0
Realiza instrumentación quirúrgica acorde al tipo de cirugía.		
Si	8	72,7
No	3	27,3
Participa en todos los procedimientos intraoperatorios.		
Si	11	100,0
Revisa, controla y procesa el equipo laparoscópico y de video, reportando cualquier deterioro a la jefatura.		
Si	10	90,9
No	1	9,1
Controla el instrumental de las cirugías en general.		
Si	11	100,0
Lubrica el instrumental cada 30 días y supervisa la limpieza de las vitrinas por el personal técnico.		
Si	9	81,8
No	2	18,2
Prepara el material para ser esterilizado y mantener el stock necesario.		
Si	8	72,7
No	3	27,3
Controla y actualiza la esterilización de materiales e instrumental quirúrgico.		
Si	11	100,0
Registra a todo paciente sometido a las cirugías en general.		
Si	10	76,9
No	2	23,1
Realiza armado y desarmado de la máquina de anestesia los días de su desinfección y limpieza.		
Si	9	81,8
No	2	18,1
Controla y abastece de material e instrumental estéril.		
Si	11	100,0
Cumple y hace cumplir las normas de bioseguridad.		
Si	11	100,0
Controla y abastece los insumos y medicinas de anestesia.		
Si	9	81,8
No	2	18,2

Fuente: Encuesta de percepción de satisfacción por la calidad de los servicios de salud.

Respecto a las funciones de las enfermeras instrumentistas que laboran en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, se evidenció que el 100% (11) planifica y organiza los recursos materiales y humanos para la atención diaria; el 100% (11) no verifica la programación y/o solicitud de cirugía y prevé y equipa con todo el instrumental; el 100% (11) instrumenta todas las cirugías mayores convenientes equipando de acuerdo a requerimientos; el 72,7% (8) realiza instrumentación quirúrgica acorde al tipo de cirugía; el 100% (11) no participa en todos los procedimientos intraoperatorios; el 90,9% (10) revisa, controla y procesa el equipo laparoscópico y de video, reportando cualquier deterioro a la jefatura; el 100% (11) no controla el instrumental de las cirugías en general; el 81% (9) lubrica el instrumental cada 30 días y supervisa la limpieza de las vitrinas por el personal técnico; el 72,7% (8) prepara el material para ser esterilizado y mantener el stock necesario; el 100% (11) no controla y actualiza la esterilización de materiales e instrumental quirúrgico; el 76,7% (10) registra a todo paciente sometido a las cirugías en general; el 81,9% (9) realiza el armado y desarmado de la máquina de anestesia los días de su desinfección y limpieza, el 100% (11) no controla ni abastece de material e instrumental estéril; el 100% (1) cumple y hace cumplir las normas de bioseguridad; y el 81,8% (9) controla y abastece los insumos y medicinas de anestesia.

Tabla 34
Funciones de los médicos anestesiólogos del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco-2019

Funciones y obligaciones de los anestesiólogos	(n=6)	
	N°	%
Realiza la evaluación de los pacientes con la preparación pre anestésica, aplicación del anestésico; así como el control del anestésico intra y post operatorio.		
No	6	100,0
Desarrolla las actividades médico asistenciales que le sean programadas en el plan operativo para el cumplimiento de las metas y objetivos.		
Si	1	16,7
No	5	83,3
Conforma comisiones de la especialidad para elaborar y proponer mejoras en el funcionamiento de la unidad y en la atención de pacientes.		
Si	4	66,7
No	2	33,3
Realiza la evaluación pre anestésica en consultorio externo, emergencia y hospitalización a fin de realizar una buena selección de los pacientes.		
Si	6	100,0
Comunica al paciente y familiares los procedimientos anestésicos previos a su aplicación como parte del consentimiento informado.		
Si	6	100,0
Administra la medicación pre anestésico y anestésico, así como la monitorización intra-operatorio del paciente programado o de emergencia.		
Si	6	100,0
Previene las complicaciones por alteraciones hemodinámicas, ventilatorias y del medio interno y de presentarse realiza los procedimientos médicos según protocolos.		
Si	6	100,0
Elabora la receta médica de acuerdo a la denominación común internacional y el petitorio institucional.		
Si	6	100,0
Elabora con criterio según protocolos institucionales la receta médica de psicotrópicos.		
Si	6	100,0
Presenta oportunamente los informes y documentos solicitados por el jefe de servicio para la evaluación y monitorización de actividades.		
Si	1	16,7
No	5	83,3
Participa activamente en las reuniones médicas y académicas de la unidad con el fin de aportar a la mejora de la atención de pacientes.		
Si	5	83,3
No	1	16,7
Realiza actividades docentes y colabora integrando equipos de investigación para determinar causa de morbilidad y para dictar normas de prevención y tratamiento.		
Si	5	83,3
No	1	16,7
Verifica los instrumentos, insumos y equipos donde desarrolla sus actividades para detectar e informar irregularidades de los mismos.		
Si	3	50,0
No	3	50,0
Evalúa de forma especializada las interconsultas del hospital con el fin de emitir opiniones y sugerencias que contribuyan con el tratamiento del paciente.		
Si	5	83,3
No	1	16,7
Ejecuta los protocolos de atención anestésica, a fin de sugerir modificaciones para unificar criterios y mejorar la atención que se le brinda al paciente.		
No	6	100,0
Cumple y hacer cumplir el correcto funcionamiento de la sala de operaciones durante la guardia, a fin de brindar una óptima atención al paciente.		
Si	6	100,0

Cumple y hacer cumplir las normas de bioseguridad de la unidad a fin de proteger tanto al paciente como al personal del hospital.

Si 6 100,0

Fuente: Encuesta de percepción de satisfacción por la calidad de los servicios de salud.

Respecto a las funciones de los anesthesiologists que laboran en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, se evidenció que el 100% (6) realizan la evaluación de los pacientes con la preparación pre anestésica, aplicación del anestésico; así como el control del anestésico intra y post operatorio; el 83,3% (5) no desarrolla las actividades médico asistenciales que le sean programadas en el plan operativo para el cumplimiento de las metas y objetivos; el 66,7% (4) conforma comisiones de la especialidad para elaborar y proponer mejoras en el funcionamiento de la unidad y en la atención de pacientes; el 100% (6) realiza la evaluación pre anestésica en consultorio externo, emergencia y hospitalización a fin de realizar una buena selección de los pacientes, comunica al paciente y familiares los procedimientos anestésicos previos a su aplicación como parte del consentimiento informado, administra la medicación pre anestésica y anestésica, así como la monitorización intra-operatorio del paciente programado o de emergencia, previene las complicaciones por alteraciones hemodinámicas, ventilatorias y del medio interno y de presentarse realiza los procedimientos médicos según protocolos, elabora la receta médica de acuerdo a la denominación común internacional y el petitorio institucional, elabora con criterio según protocolos institucionales la receta médica de psicotrópicos para su adecuado, en la misma proporción respectivamente; el 83.3% (5) no presenta oportunamente los informes y documentos solicitados por el jefe de servicio para la evaluación y monitorización de actividades; el 83,3% (5) participa activamente en las reuniones médicas y académicas de la unidad con el fin de aportar a la mejora de la atención de pacientes

y realiza actividades docentes y colabora integrando equipos de investigación para determinar causa de morbilidad y para dictar normas de prevención y tratamiento en la misma proporción; el 50% (2) verifica los instrumentos, insumos y equipos donde desarrolla sus actividades para detectar e informar irregularidades de los mismos; el 83,3% (5) no evalúa de forma especializada las interconsultas del hospital con el fin de emitir opiniones y sugerencias que contribuyan con el tratamiento del paciente; el 100% (6) no ejecuta los protocolos de atención anestésica, a fin de sugerir modificaciones para unificar criterios y mejorar la atención que se le brinda al paciente; el 100% (6) cumple y hacer cumplir el correcto funcionamiento de la sala de operaciones durante la guardia, a fin de brindar una óptima atención al paciente; y Cumple y hacer cumplir las normas de bioseguridad de la unidad a fin de proteger tanto al paciente como al personal del hospital en la misma proporción respectivamente.

4.2. Análisis inferencial.

4.2.1. Análisis de correspondencia entre la influencia del clima organizacional y el nivel de percepción de satisfacción del paciente por la calidad de atención.

Tabla 35

Influencia del clima organizacional y el nivel de percepción de satisfacción de los pacientes por la calidad de atención en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco-2019

	Nivel de percepción de satisfacción por la calidad de atención
Influencia del clima organizacional	Tau-b-de Kendall = 0,468 p= 0,002

Fuente: Anexo 02 y 03.

Al comprobar la correspondencia entre la influencia del clima organizacional y el nivel de percepción de satisfacción de los pacientes por la calidad de atención en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, se evidenció a través de la prueba Tau-b de Kendall, un valor Tau-b= 0,468 y p= 0,002 lo que demuestra que existe una correspondencia positiva, moderada y significativa entre ambas variables; resultados que nos llevan a aceptar la hipótesis de investigación que existe influencia significativamente entre ambas variables. Además podemos concluir de que a mayor influencia del clima organizacional, mayor nivel de percepción de satisfacción de los pacientes por la calidad de atención en el servicio de Centro Quirúrgico.

Tabla 36
Influencia del clima organizacional y el nivel de percepción de satisfacción de los pacientes por los tangibles del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco-2019

	Nivel de percepción de satisfacción por los tangibles
Influencia del clima organizacional	Tau-b-de Kendall = 0,308 p= 0,038

Fuente: Anexo 02 y 03.

Al comprobar la correspondencia entre el nivel del clima organizacional y el nivel de percepción de satisfacción de los pacientes por los tangibles del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, se evidenció a través de la prueba Tau-b de Kendall, un valor Tau-b= 0,308 y p= 0,038 lo que demuestra que existe una correspondencia positiva, baja y significativa entre ambas variables; resultados que nos llevan a aceptar la hipótesis específica de investigación que existe influencia significativamente entre ambas variables. Además podemos concluir de que a mayor influencia de clima organizacional, mayor nivel de percepción de satisfacción de los pacientes por los tangibles del servicio de Centro Quirúrgico.

Tabla 37
Influencia del clima organizacional y el nivel de percepción satisfacción de los pacientes por la fiabilidad en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco-2019.

	Nivel de percepción satisfacción por la fiabilidad
Influencia del clima organizacional	Tau-b-de Kendall = 0,441 p= 0,004

Fuente: Anexo 02 y 03.

Al comprobar la correspondencia entre la influencia del clima organizacional y el nivel de percepción de satisfacción de los pacientes por la fiabilidad en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, se evidenció a través de la prueba Tau-b de Kendall, un valor Tau-b= 0,441 y p= 0,004 lo que demuestra que existe una correspondencia positiva, moderada y significativa entre ambas variables; resultados que nos llevan a aceptar la hipótesis específica de investigación de que existe influencia significativamente entre ambas variables . Además podemos concluir de que a mayor influencia del clima organizacional, mayor nivel de satisfacción de los pacientes por la fiabilidad en el servicio de Centro Quirúrgico.

Tabla 38
Influencia del clima organizacional y el nivel de percepción de satisfacción de los pacientes por la capacidad de respuesta en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco-2019

	Nivel de percepción de satisfacción por la capacidad de respuesta
Influencia del clima organizacional	Tau-b-de Kendall = 0,521 p= 0,001

Fuente: Anexo 02 y 03.

Al comprobar la correspondencia entre la influencia del clima organizacional y el nivel de percepción de satisfacción de los pacientes por la capacidad de respuesta en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, se evidenció a través de la prueba Tau-b de Kendall, un valor Tau-b= 0,521 y p= 0,001 lo que demuestra que existe una correlación significativamente positiva, moderada y significativa entre ambas variables; resultados que nos llevan a aceptar la hipótesis específica de investigación de que existe influencia significativamente entre ambas variables. Además podemos concluir de que a mayor influencia del clima organizacional, mayor nivel de percepción de satisfacción de los pacientes por la capacidad de respuesta en el servicio de Centro Quirúrgico.

Tabla 39
Influencia entre el clima organizacional y el nivel de percepción de satisfacción de los pacientes por la seguridad en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco-2019

	Nivel de satisfacción por la seguridad
Influencia del clima organizacional	Tau-b-de Kendall = 0,448 p= 0,003

Fuente: Anexo 02 y 03.

Al comprobar la correspondencia entre la influencia del clima organizacional y el nivel de percepción de satisfacción de los pacientes por la seguridad en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, se evidenció a través de la prueba Tau-b de Kendall, un valor Tau-b= 0,448 y p= 0,003 lo que demuestra que existe una correlación positiva, moderada y significativa entre ambas variables; resultados que nos llevan a aceptar la hipótesis específica de investigación de que ambas variables están correlación significativamente entre ambas variables. Además podemos concluir de que a mayor influencia del clima organizacional, mayor nivel de percepción de satisfacción de los pacientes por la seguridad en el servicio de Centro Quirúrgico.

Tabla 40
Influencia del clima organizacional y el nivel percepción de satisfacción de los pacientes por la empatía en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco-2019.

	Nivel de percepción de satisfacción Por la empatía
Influencia del clima organizacional	Tau-b-de Kendall = 0,448 p= 0,003

Fuente: Anexo 02 y 03.

Al comprobar la correspondencia entre la influencia del clima organizacional y el nivel de percepción de satisfacción de los pacientes por la empatía en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, se evidenció a través de la prueba Tau-b de Kendall, un valor Tau-b= 0,448 y p= 0,003 lo que demuestra que existe una correspondencia significativamente entre ambas variables; resultados que nos llevan a aceptar la hipótesis específica de investigación. Además podemos concluir de que a mayor influencia del clima organizacional, mayor nivel de percepción de satisfacción de los pacientes por la empatía en el servicio de Centro Quirúrgico.

4.2.2. Análisis de correlación entre la influencia del clima organizacional y el nivel de percepción sobre eficiencia del personal del servicio de Centro Quirúrgico.

Tabla 41
Influencia del clima organizacional y el nivel de eficiencia del personal del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco-2019

	Nivel de eficiencia del personal
Influencia del clima organizacional	Tau-b-de Kendall = 0,442 p= 0,005

Fuente: Anexo 02 y 03.

Al comprobar la correspondencia entre la influencia del clima organizacional y el nivel de eficiencia del personal del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, se evidenció a través de la prueba Tau-b de Kendall, un valor Tau-b= 0,442 y p= 0,005 lo que demuestra que existe una correlación positiva, moderada y significativa entre ambas variables; resultados que nos llevan a aceptar la hipótesis de investigación de que ambas variables están correlacionadas significativamente. Además podemos concluir de que a influencia del clima organizacional, mayor nivel de eficiencia del personal del servicio de Centro Quirúrgico.

Tabla 42
Influencia del clima organizacional y el nivel de eficiencia de los médicos especialistas en su campo del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco-2019

	Nivel de eficiencia de los médicos especialistas en su campo
Influencia del clima organizacional	Tau-b-de Kendall = 0,443 p= 0,017

Fuente: Anexo 02 y 03.

Al comprobar la correspondencia entre la influencia del clima organizacional y el nivel de eficiencia de los médicos especialistas en su campo del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, se evidenció a través de la prueba Tau-b de Kendall, un valor Tau-b= 0,443 y p= 0,017 lo que demuestra que existe una correlación positiva, moderada y significativa entre ambas variables; resultados que nos llevan a aceptar la hipótesis de investigación de que ambas variables están correlacionadas significativamente. Además podemos concluir de que a mayor influencia organizacional, mayor nivel de eficiencia de los médicos especialistas en su campo del servicio de Centro Quirúrgico.

Tabla 43
Influencia del clima organizacional y el nivel de eficiencia de las enfermeras instrumentistas del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco-2019.

	Nivel de eficiencia de las enfermeras instrumentistas
Influencia del clima organizacional	Tau-b-de Kendall = 0,722 p= 0,011

Fuente: Anexo 02 y 03.

Al comprobar la correspondencia entre la influencia del clima organizacional y el nivel de eficiencia de las enfermeras instrumentistas del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, se evidenció a través de la prueba Tau-b de Kendall, un valor Tau-b= 0,722 y p= 0,011 lo que demuestra que existe una correlación positiva, buena y significativa entre ambas variables; resultados que nos llevan a aceptar la hipótesis específica de investigación de que ambas variables están correlacionadas significativamente. Además podemos concluir de que a mayor influencia del clima organizacional, mayor nivel de eficiencia de las enfermeras instrumentistas del servicio de Centro Quirúrgico.

CAPITULO IV

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El estudio **“Influencia del clima organizacional en la eficiencia del personal y la satisfacción del paciente del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco-2019”** nos permitió hallar **resultados importantes como:** Una correlación positiva, moderada y significativa entre la influencia del clima organizacional y la eficiencia del personal (Tau-b de Kendall= 0,442 y $p= 0,005$) así como con el nivel de percepción de satisfacción de los pacientes por la calidad de atención (Tau-b de Kendall = 0,468 y $p= 0,002$); resultados que nos llevan a aceptar la hipótesis de investigación y concluir de que a mayor influencia del clima organizacional, mayor nivel de eficiencia y mayor nivel de percepción de satisfacción de los pacientes por la calidad de atención en el servicio de Centro Quirúrgico.

La correspondencia que existe entre la influencia del clima organizacional con la eficiencia del personal y la percepción de satisfacción de los pacientes, según Chiavenato¹²², están fundamentadas principalmente en que el entorno en el que vive y trabaja el hombre es un determinante de la productividad y calidad del trabajo que realiza; así como determina la satisfacción de los usuarios a los cuales ellos atienden; además los nuevos enfoque de gestión hacen que las organizaciones busquen siempre lograr un alto grado de eficiencia y para ello es necesario trabajar en ambientes altamente motivadores, retantes, participativos y con un personal altamente motivado e identificado con la organización, es por ello que el empleado debe ser considerado como un activo vital dentro de ella.

Monteza (2017) realizó una investigación titulada “Influencia del clima laboral en la eficiencia de las enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital Essalud Chiclayo, 2014”. Objetivo analizar la influencia del clima laboral en la eficiencia de las enfermeras. Metodológicamente se trató de un estudio cuantitativo, con énfasis descriptivo y transversal, en el que participaron 46 enfermeras. Observaron que el 42% de las enfermeras considera que existe un clima laboral medianamente favorable y una satisfacción en 35% que califica como medianamente satisfecho, por lo tanto, el clima laboral influye en la eficiencia. Concluyó que el clima laboral y la eficiencia son pilares fundamentales en las organizaciones competitivas.

Por su parte Anzola, considera que el clima se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra.

Según Fondos (2015), el clima lo componen la suma de factores que envuelven al individuo y su ambiente (la cultura, el entorno, el ambiente moral, las situaciones laborales) a los cuales se suman aspectos psicológicos del medio ambiente compuesto por las personas.

De la misma manera, los resultados obtenidos se corroboran con el estudio de Bernal, Pedraza y Sánchez, quienes realizaron una investigación denominada: “El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud”,

donde los resultados permitieron concluir que un clima favorable beneficia el entorno de trabajo y con ello el compromiso y el desempeño de los empleados frente al servicio que se brinda, por lo tanto si existe una relación significativa entre clima organizacional y calidad de servicio.

Del mismo modo afirma Gonzáles y Pereira en el año, en sus investigaciones denominadas: “El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud”, y “clima laboral y servicio al cliente en hospitales privados de la ciudad de Quetzaltenango” .Tales resultados les permitieron afirmar una relación fuerte entre clima organizacional y la calidad de los servicios públicos 51 de salud, por lo tanto concluyen en que el clima laboral incide en el servicio al cliente de tal manera que si existe armonía y respeto entre colaboradores del hospital, mejor será la calidad del servicio.

De la misma manera lo confirman Alberca y Valentín , Mayurí , Vargas y Santiago . Autores de diferentes investigaciones en el contexto nacional relacionadas a clima organizacional y su relación con la calidad de servicio. Quienes concluyen y conciden en que las variables de clima organizacional y calidad de servicio están relacionadas significativamente entre sí, es decir el clima organizacional influye positivamente en la calidad de servicio.

Asimismo, los estudios de Mendoza, Brito y González¹²⁵, evidenciaron que la atención en general en establecimientos de salud según la percepción de los usuarios fue buena en un 87%, y por ende el desempeño del personal evidenció una atención eficiente; sin embargo notaron que no se logra el 100% debido a

problemas en el surtimiento de suministros, insumos y equipos, como también la situación en la que se encuentran los recursos físicos. Sin embargo en otros estudios posteriores sobre eficiencia del personal, descubrieron que el 79% del personal no mostraban interés por el padecimiento del paciente, el 77% no se identificaban con el paciente a la hora de brindar cuidados; por tanto concluyeron en que sería necesario modificar algunos aspectos con relación a los procesos para que la atención que se proporcionaba a los pacientes fuese oportuna, adecuada, humanista; de calidad y con la optimización de recursos.

Adicionalmente, el estudio realizado por Alvarado Gallardo(2016) muestra también que ambas variables se encuentran relacionadas significativamente, donde el clima organizacional óptimo permitirá un mejor manejo de la cultura de seguridad del paciente, que viene a ser un proceso clave para mejorar los servicios sanitarios con el objetivo de conseguir una atención médica de calidad. Las percepciones compartidas por los miembros en lo referente al ambiente físico, las relaciones interpersonales y entre otros afectan el cumplimiento de los roles de trabajo.

Sin embargo, un estudio realizado por Bernuy Mayta (2017) en su investigación acerca de “Clima organizacional y cultura de seguridad del paciente en el personal de salud del Instituto Nacional de Salud Mental Honorio Delgado – Hideyo Noguchi, Lima 2016” mostró que hubo una baja relación entre ambas 62 variables, es decir, poco significativa.

Asimismo, en un estudio realizado por Segredo y López (2015) sobre “Evaluación de clima organizacional en el complejo hospitalario Gustavo Aldereguía Lima. Cienfuegos, 2015” encontraron que el clima organizacional es adecuado, donde la

puntuación fue entre 7.7 y 9.5, a pesar de que algunas puntuaciones fueron bajas. Un clima organizacional favorable influye en el desarrollo de la organización y en la calidad de atención que se brinda en los servicios de salud, permite el desarrollo de estrategias y posibilita a los directivos

una visión de la institución, además de lograr un desempeño satisfactorio.

Igualmente, un estudio realizado por Pedraza, Socarrás, Jiménez y Romero (2015) en su investigación de “Clima organizacional en una empresa prestadora de servicios en salud ocupacional de la ciudad de Santa Marta, Colombia” encontraron que el clima organizacional en términos generales fue favorable. Cabe mencionar que el clima organizacional puede verse afectado por el desenvolvimiento de los trabajadores, el ausentismo laboral y las actitudes y comportamientos de estos, en consecuencia, se genera rendimiento negativo.

Aunque otro estudio realizado por Díaz, Rodríguez, Balcindes, De Voz y Van Der (2015) sobre “Clima organizacional: Percepción por enfermeras del Nivel Primario de Atención” encontraron que el clima organizacional fue de 1.3 donde la escala mayor es 3, es decir, un clima organizacional poco satisfactorio. En relación con esta investigación, el clima organizacional puede ser definido como la percepción que tienen los trabajadores de la organización y las opiniones que se han formado de la misma en lo referente a estilos de liderazgo, motivación, reciprocidad y participación, así como la forma en que estos influyen en el desempeño de los trabajadores de la institución.

Por otro lado, los resultados del estudio de cultura de seguridad del paciente fueron de 65.94% de respuestas positivas, esto quiere decir que existe probabilidad de ocurrencia de eventos adversos; estos datos se asemejan con un estudio realizado por López, Puentes y Ramírez (2016) sobre “Cultura de seguridad del paciente en un Hospital Público de primer nivel en el Municipio de 63 Villeta”, encontraron que la percepción general de seguridad del paciente obtuvo un 58% de respuestas positivas.

Además, un estudio realizado por Castañeda, Garza, Gonzáles, Pineda, Acevedo y Aguilera (2013) sobre cultura de seguridad del paciente mostró que hubo un 54.53% de respuestas positivas, por lo que estos datos concuerdan con los resultados obtenidos en la presente investigación. Cultura de seguridad supone asegurar la calidad en la atención médica, esto se da bajo normas y procedimientos con el fin de minimizar los riesgos de daño y eventos adversos

Los estudios de Quispe¹²⁸, demostraron una relación significativa entre la satisfacción de los usuarios y el desempeño del personal; se encontró que el 45% de los pacientes percibían la calidad de la atención medianamente satisfecha, el 30% se encontraba insatisfecha y solo el 25% estaba satisfecha, según los resultados, la insatisfacción percibida por el paciente era reflejada, cuando el personal no explicaba el procedimiento y se demoraba en la atención, cuando mostraba insensibilidad ante el dolor, cuando mostraba inseguridad y lentitud, despreocupación ante los efectos del tratamiento, desagrado ante las expresiones de prepotencia y descortesía al saludo, la utilización de un lenguaje complicado, el

no llamarlo por su nombre, indiferencia ante el ambiente de la unidad así como de los ruidos que impedían su descanso, la invasión de su privacidad y el desinterés por su alimentación.

Por su parte, Puebla, Ramírez, Ramos y Morenos¹²⁹ en otro estudio de similar abordaje encontraron una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción del paciente; evidenciaron que el 20,9% de los pacientes expresó que no siempre los trataban con dignidad, el 51,9% opinó que casi nunca le fueron respetados sus derechos como persona; con relación a la eficiencia y profesionalismo, el 46,4% de los pacientes opinó que casi nunca se actúa con profesionalismo y el 31,2% consideraron que es poco profesional la atención del personal de salud, en general percibieron que la calidad de la atención recibida por el personal de salud fue mala.

Gordon¹³⁰, reafirma que el clima organizacional, repercute grandemente en la eficiencia y eficacia de las organizaciones a través de la gestión directiva. La cultura organizacional representa un pilar que sostiene la forma y maneras en que se desempeñan las actividades en las organizaciones, ésta tiene gran fortaleza ya que su nacimiento se va formando gradualmente a través del transcurso del tiempo, pero a pesar de ello, existen mecanismos que pudieran ayudarnos a modificar aquellos aspectos que requieran variarse y fortalecer los valores positivos que encuadren en la visión y misión para intentar el éxito de las organizaciones.

Finalmente es necesario reconocer que el desarrollo organizacional resulta ser un enfoque y una herramienta administrativa para saber cómo proyectar un incremento en la productividad, como reducir el ausentismo, como reducir los costos, como gerenciar las modificaciones en los elementos de las organizaciones, derivados

estos de la influencia de fuerzas internas o externas, que obligan a los directivos a estar en una constante actitud de mejoramiento continuo, ya que en ello recae la supervivencia de las organizaciones. Los procesos de cambio no son fáciles de manejar, ya que la intervención del elemento humano, cuya complejidad es asombrosamente diversa, requiere metodologías flexibles que se adecuen a la problemática que con estos cambios se generan, sobre todo la resistencia, resistencia cuya expresión es natural en la personas pero que es el principal obstáculo para realizar cambios en las organizaciones, ya sean estructurales, de personas, de tecnologías o del ambiente y los valores y creencias de los integrantes: empleados y dirigentes.

CONCLUSIONES

Características de los profesionales del servicio de centro Quirúrgico

- El promedio de las edades de los profesionales del servicio de Centro Quirúrgico fue de 3649 años, la mediana de 51,50, la moda 54, la Desviación estándar 9,489 y la varianza 90,041.
- La proporción del género masculino en un 55% y femenino fue de un 45%.
- Las mayores proporciones de profesionales estuvo conformada por las enfermeras instrumentistas (25,5%), los médicos ginecólogos (20%), médicos cirujanos (17,5%) y médicos anestesiólogos (15%).
- El 78% fueron nombrados y sólo el 22% contratada.
- El promedio de los años de servicio fue de 16,35 años; la mediana de 18,30; la moda de 20, la Desviación estándar de 9,384 y la varianza de 87,382.

Características de los pacientes que son atendidos en el servicio de Centro Quirúrgico.

- El promedio de las edades fue de 50,15 años, la mediana de 51,50, la moda de 54, la desviación estándar de 9,489 y la varianza de 90,041.
- El 61,4% fueron femeninas y el 38,6% masculinos.
- La mayor proporción de pacientes (45,7%) fueron solteros.
- La mayor proporción de pacientes tuvieron (32,9%) primaria completa y (20,0%) secundaria completa.
- Las intervenciones de mayor proporción fueron: cesárea en el 23%, histerectomía en el 13,0% y apendicetomía en el 14,3%.

Análisis de correspondencia.

- Al correlacionar la influencia del clima y organizacional con el nivel de percepción de satisfacción de los pacientes por la calidad de atención, se evidenció a través de la prueba Tau-b de Kendall, un valor Tau-b= 0,468 y p= 0,002 lo que demuestra que existe una correlación positiva, moderada y significativa entre ambas variables; resultados que nos llevan a aceptar la hipótesis de investigación y concluir que a mayor influencia del clima organizacional, mayor nivel de satisfacción de los pacientes por la calidad de atención.
- La correspondencia entre la influencia del clima organizacional con el nivel de percepción de satisfacción de los pacientes por los tangibles, se evidenció a través de la prueba Tau-b de Kendall, un valor Tau-b= 0,308 y p= 0,038 lo que demuestra que existe una correspondencia positiva, baja y significativa entre ambas variables; resultados que nos llevan a aceptar la hipótesis específica de investigación y concluir de que a mayor influencia del clima organizacional, mayor nivel de satisfacción de los pacientes por los tangibles del servicio de Centro Quirúrgico.
- La correspondencia entre la influencia del clima organizacional con el nivel de percepción de satisfacción de los pacientes por la fiabilidad, se evidenció a través de la prueba Tau-b de Kendall, un valor Tau-b= 0,441 y p= 0,004 lo que demuestra que existe una correlación positiva, moderada y significativa entre ambas variables; resultados que nos llevan a aceptar la hipótesis específica y

concluir de que a mayor influencia del clima organizacional, mayor nivel de satisfacción de los pacientes por la fiabilidad en el servicio de Centro Quirúrgico.

- La correspondencia entre la influencia del clima organizacional con el nivel de percepción de satisfacción de los pacientes por la capacidad de respuesta, se evidenció a través de la prueba Tau-b de Kendall, un valor Tau-b= 0,521 y $p= 0,001$ lo que demuestra que existe una correlación positiva, moderada y significativa entre ambas variables; resultados que nos llevan a aceptar la hipótesis específica de investigación y concluir de que a mayor influencia del clima organizacional, mayor nivel de percepción de satisfacción de los pacientes por la capacidad de respuesta en el servicio de Centro Quirúrgico.
- La correspondencia de la influencia del clima organizacional con el nivel de percepción de satisfacción de los pacientes por la seguridad, se evidenció a través de la prueba Tau-b de Kendall, un valor Tau-b= 0,448 y $p= 0,003$ lo que demuestra que existe una correlación positiva, moderada y significativa entre ambas variables; resultados que nos llevan a aceptar la hipótesis específica de investigación y concluir de que a mayor influencia del clima organizacional, mayor nivel de percepción de satisfacción de los pacientes por la seguridad en el servicio de Centro Quirúrgico.
- La correspondencia de la influencia del clima organizacional con el nivel de percepción de satisfacción de los pacientes por la empatía, se evidenció a través de la prueba Tau-b de Kendall, un valor Tau-b= 0,448 y $p= 0,003$ lo que demuestra que existe una correspondencia positiva, moderada y significativa entre ambas variables; resultados que nos llevan a aceptar la hipótesis

específica de investigación y concluir de que a mayor influencia del clima organizacional, mayor nivel de percepción de satisfacción de los pacientes por la empatía en el servicio de Centro Quirúrgico.

- La correspondencia de la influencia del clima organizacional en la eficiencia de los médicos especialistas en su campo, se evidenció a través de la prueba Tau-b de Kendall, un valor Tau-b = 0,443 y $p= 0,017$ lo que demuestra que existe una correlación positiva, moderada y significativa entre ambas variables; resultados que nos llevan a aceptar la hipótesis de investigación y concluir de que a mayor influencia del clima organizacional, mayor será la eficiencia de los médicos especialistas en su campo.
- La correspondencia de la influencia del clima organizacional con la eficiencia de las enfermeras instrumentistas, se evidenció a través de la prueba Tau-b de Kendall, un valor Tau-b = 0,722 y $p= 0,011$ lo que demuestra que existe una correlación positiva, buena y significativa entre ambas variables; resultado que nos llevan a aceptar la hipótesis específica de investigación y concluir de que a mayor influencia del clima organizacional, mayor eficiencia de las enfermeras instrumentistas del servicio de Centro Quirúrgico.

SUGERENCIAS

- A raíz de la relación significativa entre la influencia del clima organizacional, eficiencia del personal y el nivel de percepción por la satisfacción del paciente surge la necesidad de propiciar un adecuado clima organizacional buscando también la mejora en los incentivos laborales o promoviendo reconocimiento de manera justa con la finalidad de que los profesionales se sientan motivadas ,apreciados y consoliden su deber en el trabajo y la entidad para el desarrollo de sus actividades cotidiana.
- Surge la necesidad de promover el trabajo en equipo mediante talleres interactivos donde se trate de conseguir que el personal que labora en centro quirúrgico se conozcan mejor y se afiancen lazos de amistad y compañerismo, suscitando un ambiente agradable.
- Igualmente surge la necesidad realizar un plan de reorganización para mejorar el clima organizacional en el servicio de Centro Quirúrgico a fin de que la repercusión o el efecto en la eficiencia del personal y la satisfacción del paciente sean favorables.
- Según el resultado de la presente investigación se debe realizar algunos ajustes en el clima organizacional, entonces es necesario que los miembros del servicio de Centro Quirúrgico se preparen para evitar la resistirse al cambio y así evitar los conflictos funcionales.
- Es necesario que quien es lleven a cabo el cambio construyan una clara visión de hacia dónde necesita ir el equipo en pos de sobrevivir y ser exitoso, y a la vez compartirla y transmitir porqué el equipo debe tomar esa dirección. Al darle a los

integrantes del equipo toda la información posible y al proveerlos de alternativas para que cada uno pueda elegir su destino, se les permitirá acostumbrarse gradualmente a los cambios y podrán darse cuenta de que pueden sobrevivir en un ambiente cambiante.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Albanesi, S. y Nasetta, P. (2016). Calidad de vida profesional en médicos en Cuyo. Revista Alcmeon, 387-395.
2. Andrades, L. y Valenzuela, S. (2015), factores asociados a calidad de vida de enfermeras hospitalarias chilenas. Revista Latinoamericana [en line], 15(3). Disponible en: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n3/es_v15n3a18 [2015, 21 de marzo].
3. Angarita, C. y Tapia, B. (2006). Clima organizacional en las unidades clínicas, desde la Percepción de los profesionales de enfermería, adscritos al área quirúrgica, "Dr. Enrique Tejera". Tesis de Licenciado en enfermería. Universidad Central de Venezuela, Valencia. Disponible en: <http://saber.ucv.ve/xmlui/bitstream/123456789/438/1/climaorganizacional.pdf> [2013, 17 de marzo].
4. Arredond, D. (2016). Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital "Félix Mayorca Soto". Tesis de Magíster en Salud Ocupacional y Ambiental, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
5. Ayres, K. (2016), "Qualidade de Vida no Trabalho e qualidade de vida: umaproposta integradora", Revista da Universidade Estadual da Paraíba Grande, 7 (1).
6. Bravo, P. (2005). "Niveles de Clima Organizacional, Calidad de Trato, Satisfacción Subjetiva, Niveles de Estrés y Depresión, en el personal de Enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivo del Hospital "José Casimiro Ulloa". Tesis de Licenciada en Enfermería. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
7. MINSA Documento Técnico Metodología para el Estudio del Clima Organizacional (2da. ed.). (2008). Lima: J.W.G. Servicios Gráficos. Disponible en Internet:http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1096_DGSP267.pdf [2013, 4 de marzo].

8. Miñarro, J., Verdú, M., Larraínzar, M. y Molinos, F. (2017). La Satisfacción Laboral en el Hospital Asepeyo-SantCugat del Vallés. *Gestión Hospitalaria*, 13, 26-30.
9. Monteza, N. (2010). Influencia del clima organizacional en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico del Hospital EsSalud – Chiclayo. Tesis de Magister en Enfermería, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.
10. Villaroel, F. y Figuera, E. (2005). Clima Organizacional dada la Satisfacción Laboral de las Enfermeras de Atención Directa (EAD) en las Unidades de Hospitalización de la Clínica “Vista Alegre” Distrito Capital. Tesis de Licenciada en Enfermería, Universidad Central de Venezuela, Caracas.
11. Monteza, Nancy. Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico hospital Es salud, Chiclayo 2010. Chiclayo, Perú. 2012.
12. Valladares, Olga. Análisis del clima organizacional en el personal profesional de enfermería, dirección de enfermería Hospital Escuela Universitario. Febrero del 2016. Ocotal, Nueva Segovia, Febrero 2016. CIES, UNAN Managua.
13. García MD., Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud Delicias Villa- Chorrillos en el Período febrero-mayo 2017. [Tesis]. Lima: Universidad Ricardo Palma. Facultad de Medicina Humana; 2017. Disponible en:
 - a. http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/246/1/Garc%C3%ADa_dl.pdf
14. Anaya, J. (2010). *Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en el Centro Quirúrgico del Hospital III Félix Torrealba Gutiérrez-Es Salud*. (Tesis Especialista centro quirúrgico. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú.

15. Kcomt, P. (2017). *Relación entre la satisfacción de usuario interno y externo del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales de Collique* (Tesis para obtener grado de especialista). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú.
16. Valverde, S. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el profesional de enfermería de Centro Quirúrgico del hospital nacional Sergio Enrique Bernales* (Tesis especialista.). Universidad Nacional Callao. Perú.
17. RemuzgoArtezano, Anika. Nivel de satisfacción del Paciente Adulto Mayor respecto a los cuidados que recibe de las enfermeras en el servicio de Geriatría del Hospital Guillermo Almenara. Tesis para optar el Título de Licenciada en Enfermería. Lima – Perú. UNMSM. 2010
18. Ramos, M. (2010). Satisfacción de los pacientes luego de la atención en Consulta Ambulatoria en dos Hospitales del Ministerio de Salud de Lima Metropolitana y Callao. Tesis de especialista. Facultad de Medicina Alberto Hurtado. Universidad Peruana Cayetano Heredia. Lima.
19. “La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad” disponible en http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S086434662008000400013&script=sci_arttext
20. “Satisfacción del paciente quirúrgico con el cuidado de enfermería” disponible en <http://cdigital.dgb.uanl.mx/te/1080116256.PDF>
21. “Satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería” disponible en <http://cdigital.dgb.uanl.mx/te/1080116286.pdf>
22. “Satisfacción Usuaría: Un Indicador de Calidad del Modelo de Salud Familiar, Evaluada en un Programa de Atención de Familias en Riesgo Biopsicosocial, en la Atención Primaria” disponible en http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-22282004000200013&script=sci_arttext

23. Celis J, “Evaluación de la Satisfacción del cuidado enfermero en el Servicio en Emergencia desde la Percepción del usuario del Hospital NaylampEssalud”, 2012
24. Lupaca Layme P. Percepción del usuario sobre la calidad de atención en el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Dos De Mayo. [Tesis de Especialista en Enfermería en Emergencia y Desastre]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima 2014. [citada may 2013]. Disponible en: [http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4421/1/Lupaca Layme Pedro Sebastian 2014.pdf](http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4421/1/Lupaca_Layme_Pedro_Sebastian_2014.pdf)
25. Vargas L. sobre el concepto de percepción [en línea]. México; Alteridades; 2014. [CITADO]. Capitulo I. La naturaleza de la percepción. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/747/74711353004.pdf>.
26. Revista Colombiana de Anestesiología [publicación periódica en línea] 2017. [citada: 2018 Agosto 9];45 (3): [aproximadamente 6 pp]. Disponible en [https://reader.elsevier.com/reader/sd/83DBC3CAA85332C671E78A8B51ED F526 931DBA5E1135CFA0478C34531804016751148890DE1836386F49BBAA6 B5C19 AF](https://reader.elsevier.com/reader/sd/83DBC3CAA85332C671E78A8B51EDF526931DBA5E1135CFA0478C34531804016751148890DE1836386F49BBAA6B5C19AF)
27. Inca M. (2017) Percepción del paciente sobre el cuidado humanizado de enfermería de un centro quirúrgico. [Para optar el Título de Especialista en Enfermería en Centro Quirúrgico] Lima – Perú: Universidad Nacional Mayor de san Marcos; 2017
28. Ponce M. El nivel de Comunicación Enfermera Paciente y la Satisfacción del usuario en el Servicio de Cirugía. Perú. 2004. [Consultado el 17 de marzo 2017]. Disponible en: <http://ninive.uaslp.mx/jspui/bitstream/i/3063/4/MAE1ENC00401.pdf>

29. Chávez M. Comunicación Enfermera Paciente en Sala de Recuperación. Perú. 1999. [Consultado el 17 de marzo 2017]. Disponible en: <http://ninive.uaslp.mx/jspui/bitstream/i/3005/4/MAE1COM99901.pdf>
30. Mandujano G. 2006. Relación de Percepción del paciente y calidad de la interacción según la teoría de Peplau: hospital dos de mayo. Perú. 2006. [Consultado el 17 de marzo 2017]. Disponible en: <http://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rpoe/article/viewFile/552/420>
31. Oliveira KF, Clivatti J, Munechika M. ¿Que es lo que el paciente sabe sobre el trabajo del anestesiólogo? Revista Brasileira de Anestesiología. 2011 Noviembre-Diciembre; 61(6).
32. Vanegas AA, Cartagena S, Parra V, Cuellar M, Cohin R. Relacionanestesiólogo paciente. Revista Colombiana de Anestesiología. 1985 Octubre-Diciembre; 13(4).
33. Ortiz J, Wang S, Elayda MA, Tolpin DA. Información preoperatoria al paciente : ¿podemos mejorar la satisfacción y reducir la ansiedad? Revista Brasileira de Anestesiología. 2015 Enero-Febrero; 65(1)
34. Maurice-Szamburski A, Bruder N, Loundou A, Capdevila X, Auquier P. Desarrollo y validación de un cuestionario de satisfacción perioperatoria en la anestesia regional. Anesthesiology. 2013 Enero; 118(1).
35. Matthey P, Finucane B, Finegan B. La actitud del público en general hacia la evaluación y los riesgos asociados con la anestesia general preoperatoria. Can.JournalAnaesthesia. 2015 Abril; 48(4).
36. Comley A, Board M, Toward A. A derived theory of patient satisfaction. The Journal of de theory construction testino nursing care. 1999; 2(2): 44-50.
37. Ramírez T, Nájera, A, Nigenda L. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México. Perspectivas de los usuarios. Salud Pública de México. 2011; 40(1): 3-12.
38. Frenk J, Lozano R, González B. Evaluación de la dimensión técnica. Calidad y eficiencia en las organizaciones de atención a la salud. 1994; 1: 44-47.
39. Donabedian A. Garantía y monitoreo de la atención médica. México: La Prensa Médica Mexicana; 1984.

40. Chiavenato I. Administración de Recursos Humanos. Bogotá: Mac Graw-Hill. Interamericana S.A.; 1994.
41. Serna H. Gerencia Estratégica. 3ª ed. Colombia: LTD Universidad Pedagógica Experimental; 1997.
42. Guedez V. Gerencia Cultura y Educación. Caracas: Fondo Editorial Tropykos/Clacdec; 1998.
43. Valle R. Gestión Estratégica de Recursos Humanos. Estados Unidos: Addison Wesley Iberoamericana; 1995.
44. López Chávez FJ. Cultura y Clima Organizacional en las Instituciones de Salud Pública. Colombia: Salud Pública; 2015.
45. Villalobos GH. Diseño de un sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo [Internet]. [Consultado 2013 May 02]. Disponible en: http://www.serviprevencia.org/IMG/pdf/SVE_Fact_Psicosociales_CARLUMA_1.pdf.
46. Ruiz Olabuénaga L. Sociología de las organizaciones. México: Deusto Bilbao; 1999.
47. Phegan B. Desarrollo de la Cultura de su Empresa. México: Panorama Editorial S.A.; 2010.
48. Serna H. Op Cit. p. 105.
49. Quintero N, Africano N, Faría E. Clima organizacional y desempeño laboral del personal, empresa vigilantes asociados Costa Oriental del Lago. Revista NEGOTIUM / CiencGeren. 2008; 3(9): 40-57.
50. Rodríguez AA, Retamal MP, Lizana JN, Cornejo FA. Clima organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño: "evaluación en una empresa pública chilena. Chile: Universidad de Talca; 2009.
51. Rivas GM, Samra AA. La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal adscrito al Centro Clínico Quirúrgico Divino Niño. [Tesis para optar el título de Licenciado en Administración Industrial]. Lima: Cursos Especiales. Maturín; 2006.

ANEXOS

ANEXO Nº 01

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO

INSTRUCCIONES: Estimado profesional del servicio de Centro Quirúrgico, este es una encuesta que permitirá conocer sus datos personales y laborales, Asimismo permitirá evaluar el tipo de clima y cultura organizacional en el servicio donde usted labora. Por lo cual usted deberá leer con cuidado y marcar con un aspa (X) la respuesta que usted crea conveniente. Agradeceremos la veracidad de tus respuestas por ser un estudio serio. Sus respuestas serán anónimas y confidenciales.

GRACIAS

I. DATOS PERSONALES.

1. Edad.....

2. Sexo:

- Femenino ()
- Masculino ()

3. Estado civil :

- Soltero/a ()
- Casado/a ()
- Conviviente ()
- Divorciado/a ()
- Viudo/a ()

II. DATOS LABORALES

4. Cargo que ocupa en el servicio de Centro Quirúrgico:

- Jefe departamento ()
- Jefe del servicio ()
- Enfermero/a instrumentista ()
- Médico anesthesiólogo ()
- Médico cirujano ()
- Médico traumatólogo ()
- Ginecólogo ()
- Urólogo ()
- Otorrinolaringólogo ()
- Cirujano dentista ()
- Oftalmólogo ()
- Enfermero/a circulante ()
- Otros () Especifique.....

5. Condición laboral:

- Nombrado ()
- Contratado ()

6. Años de experiencia:

CLIMA ORGANIZACIONAL:

Por favor en este punto deberá marcar con un aspa (X) en el recuadro que usted considere pertinente al evaluar el clima y la cultura organizacional dentro de su servicio. Agradeceremos la veracidad de tus respuestas por ser un estudio serio. Sus respuestas serán anónimas y confidenciales.

1. Nunca
2. Muy pocas veces
3. Algunas veces
4. Casi siempre
5. Siempre

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
	RECOMPENSAS Y RECONOCIMIENTOS.					
1.	En mi área se reconoce el logro de resultados.					
2.	En mi servicio hay sistemas de recompensas por resultados.					
3.	Mi jefe es objetivo cuando evalúa mi desempeño.					
4.	Mi jefe reconoce la contribución de mi trabajo para el logro de los objetivos del servicio.					
	IDENTIDAD CON LA INSTITUCIÓN Y VALORES.					
5.	Mi servicio es el mejor lugar para trabajar.					
6.	Mi i servicio cuenta con códigos de ética y de conducta actualizados.					
7.	Me siento orgulloso de ser parte de mi servicio.					
8.	Trabajar en el Hospital me permite contribuir al bienestar de la sociedad.					
9.	En mi área se actúa conforme a los valores que promueve mi institución.					
	ENFOQUE A RESULTADOS Y PRODUCTIVIDAD.					
10.	Conozco el impacto del trabajo de mi servicio.					
11.	La estructura de mi área es la adecuada para cumplir con nuestros objetivos.					
12.	Me siento comprometido a lograr buenos resultados en mi trabajo.					
13.	En mi área logramos obtener mejores resultados sin incrementar el gasto.					
14.	El área de recursos humanos da buen servicio al personal de mi servicio.					
	CALIDAD Y ORIENTACIÓN AL USUARIO.					
15.	Conozco las necesidades de los usuarios de mi trabajo.					
16.	Mi servicio promueve captar las sugerencias de nuestros usuarios.					
17.	El trato que damos en mi área es cordial y respetuoso.					
18.	En mi área se aprovechan las sugerencias para mejorar la calidad de los servicios.					
	CALIDAD DE VIDA LABORAL.					
19.	Cuento con condiciones adecuadas de seguridad e higiene para realizar mi trabajo.					
20.	En mi área el trato entre servidores públicos es respetuoso.					

21.	Me siento feliz haciendo mi trabajo.					
22.	Mi servicio da respuesta oportuna a observaciones sobre limpieza y seguridad.					
	COLABORACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO.					
23.	En mi área se promueve trabajar en equipo.					
24.	En mi área recibimos capacitación para trabajar en equipo.					
25.	Cuando trabajo en equipo se logran mejores resultados.					
26.	En mi área se trabaja en equipo.					
	LIDERAZGO Y PARTICIPACIÓN.					
27.	Mi jefe es congruente en lo que dice y lo que hace.					
28.	Mi jefe me proporciona la información necesaria para desempeñar mi trabajo.					
29.	Mi jefe es un servidor público ejemplar.					
30.	Mi jefe está abierto para recibir sugerencias y comentarios.					
31.	Mi jefe distribuye el trabajo de acuerdo a capacidades.					
	MEJORA Y CAMBIO.					
32.	Considero que en mi área se proporcionan los servicios de la mejor forma					
33.	En mi servicio existen comités que captan nuestras sugerencias para mejorar.					
34.	Me siento preparado para aceptar y enfrentar los cambios que ocurran en la forma de trabajar.					
35.	Mi jefe me alienta a ser creativo en el desarrollo de mi trabajo.					
	COMUNICACIÓN.					
36.	En mi trabajo existe comunicación entre las diferentes áreas.					
37.	Mi jefe me informa de los objetivos que tenemos que lograr como equipo.					
38.	Mis superiores comunican la visión, la misión y los valores de la organización.					
	NORMATIVIDAD Y PROCESOS.					
39.	La normatividad de mi institución está adecuada a las necesidades actuales.					
40.	Los procedimientos de mi institución están actualizados.					
41.	Conozco la normatividad aplicable a mi trabajo.					
42.	En mi institución se implementan las sugerencias para simplificar los procesos de trabajo.					
	CAPACITACIÓN Y DESARROLLO.					
43.	La capacitación que recibo está relacionada con las funciones que realizo.					
44.	En servicio hay un programa de capacitación adecuado.					
45.	La capacitación que recibo mejora mi desempeño en el trabajo.					
46.	Mi jefe me permite cumplir con la capacitación que tengo programada.					
	EQUIDAD Y GÉNERO					
47.	En mi servicio hay ausencia de situaciones de intimidación o maltrato.					
48.	En mi servicio existen instalaciones adecuadas para personas con discapacidad.					
49.	Existen mecanismos de evaluación del desempeño con discriminación para mujeres y hombres.					
50.	En mi área el hostigamiento es inaceptable y sancionable.					

51.	En mi servicio se dan las oportunidades de ascenso y promoción, sin distinción entre mujeres y hombres.					
	DISPONIBILIDAD DE RECURSOS.					
52.	Cuento con el material necesario para el desempeño de mis funciones.					
53.	El equipo de cómputo con que cuento es adecuado para el desarrollo de mi trabajo.					
54.	Tengo a tiempo el material que requiero para hacer mi trabajo.					
	BALANCE TRABAJO – FAMILIA.					
55.	Mi trabajo me permite dedicar suficiente tiempo a mi familia.					
56.	Mi servicio informa de manera adecuada sobre la prestación de guarderías					
57.	Me apoyan en el trabajo cuando tengo una urgencia familiar					
58.	Participo en los eventos de integración familiar que se organizan en mi servicio.					
59.	En mi área se respeta el horario de trabajo.					
	AUSTERIDAD Y COMBATE A LA CORRUPCIÓN.					
60.	Mi servicio es ejemplo de transparencia y combate a la corrupción.					
61.	En mi área hay medidas para prevenir la corrupción.					
62.	Mis superiores son austeros y responsables en el manejo de los recursos del área.					
63.	En mi trabajo si veo corrupción la denuncio.					
64.	En mi servicio se sancionan adecuadamente los actos de corrupción.					

ANEXO 02

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN POR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD

Instrucciones: Estimado paciente, esta es una entrevista que nos permitirá conocer su nivel de satisfacción por la atención que recibió en el servicio de Centro Quirúrgico; para lo cual usted deberá de contestar las preguntas que a continuación se le realizarán, se pide por favor veracidad en sus respuestas, las mismas que serán anónimas y confidenciales.

Gracias

I. DATOS PERSONALES.

1. Edad.....

2. Sexo:

- Femenino ()
- Masculino ()

3. Estado civil :

- Soltero/a ()
- Casado/a ()
- Conviviente ()
- Divorciado/a ()
- Viudo/a ()

4. Grado de instrucción:

- Ninguna ()
- Primaria incompleta ()
- Primaria completa ()
- Secundaria incompleta ()
- Secundaria completa ()
- Universitaria incompleta ()
- Universitaria completa ()

5. ¿Qué tipo de intervención/es tuvo en el servicio de Centro Quirúrgico?

- Colectectomía ()
- Apendisectomía ()
- Cesárea ()
- Legrado ()
- Histerectomía ()
- Osteosíntesis ()
- Quisterectomía ()
- Otros () Especifique.....

Para responder las siguientes preguntas, conforme se lea, decida en qué medida está satisfecha por la atención brindada por el personal de salud del servicio de Centro quirúrgico. No hay respuestas buenas o malas, solo nos interesa su opinión. Los números del 1 al 5 indican hasta qué grado sus necesidades fueron satisfechas.

- 4 = Muy satisfecho
- 3 = Satisfecho
- 2 = Poco Satisfecho
- 1= Insatisfecho

Nº	ITEMS	1	2	3	4
	Satisfacción del paciente en cuanto a elementos tangibles.				
1	El servicio de Centro quirúrgico muestra equipos de apariencia moderna.				
2	El personal de salud tiene apariencia pulcra.				
3	Los elementos materiales se encuentran limpios y agradables.				
	Satisfacción del paciente en cuanto a fiabilidad.				
4	Cuando el personal de salud promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.				
5	Cuando usted tiene un problema el personal de salud le muestra un sincero interés en solucionarlo.				
6	El personal de salud insiste en mantener su salud y evitar empeoramiento.				
	Satisfacción del paciente en cuanto a capacidad de respuesta.				
7	El personal de salud le comunica cuando se harán y concluirán acciones específicas.				
8	El personal de salud ofrece un servicio rápido a sus pacientes.				
	Satisfacción del paciente en cuanto a seguridad.				
9	El comportamiento del personal de salud transmite confianza.				
10	Usted se siente seguro en manos del personal de salud.				
11	El personal de salud es siempre amable con usted.				
12	El personal de salud tiene conocimientos suficientes para responder sus preguntas (no clínicas).				
	Satisfacción del paciente en cuanto a empatía.				
13	El personal de salud le da una atención individualizada				
14	El personal de salud se preocupa por los mejores intereses suyos.				
15	El personal de salud comprende sus necesidades específicas.				

ANEXO 03
FICHA DE OBSERVACIÓN DE LAS FUNCIONES Y OBLIGACIONES DEL
PERSONAL MÉDICO DEL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO

Instrucciones: Estimado jefe del Departamento de Centro Quirúrgico, se le pide por favor evalúe el cumplimiento de las funciones y obligaciones del profesional médico a su cargo. Para lo cual usted debe marcar con un aspa (X) en la columna que corresponde a un (si) si cumple o un (no) si no cumple. **Gracias.**

Nº	FUNCIONES DEL MÉDICO ANESTESIÓLOGO	Observaciones	
		SI	NO
1	Realiza la evaluación y atención especializada de pacientes a ser sometidos a intervenciones quirúrgicas, con la preparación pre-anestésica y aplicación del anestésico; así como el control del anestésico intra y post operatorio, coordinando estrechamente sus acciones con los equipos multidisciplinarios correspondientes.		
2	Desarrolla las actividades médico asistenciales que le sean programadas en el plan operativo para el cumplimiento de las metas y objetivos funcionales de la Unidad.		
3	Conforma comisiones de la especialidad para elaborar y proponer mejoras en el funcionamiento de la unidad y en la atención de pacientes.		
4	Confecciona, historias clínicas, realizando la evaluación pre-anestésica de los pacientes de consultorio externo, emergencia y hospitalizados que van a ser programados en cirugías y/o procedimientos con el fin de realizar una mejor selección del paciente y detectar riesgos a fin de minimizarlos.		
5	Comunica al paciente y sus familiares sobre los procedimientos anestésicos previos a su aplicación como parte del consentimiento informado.		
6	Administra la medicación pre-anestésica y aplicación de la técnica anestésica, así como el control y monitorización intra-operatorio del paciente programado o de emergencia.		
7	Previene en la medida de lo posible, las complicaciones que pudieran presentarse por las alteraciones hemodinámicas, ventilatorias y del medio interno y de presentarse realiza los procedimientos médicos que le competen según protocolos.		
8	Elabora la receta médica de acuerdo a la denominación común internacional y el petitorio institucional a fin de contribuir al uso racional de medicamentos.		

9	Elabora con criterio según protocolos institucionales la receta médica de psicotrópicos para su adecuado contribuyendo al manejo y uso racional de medicamentos.		
10	Elabora y presenta oportunamente los informes y documentos solicitados por el jefe de servicio para la evaluación, monitorización del cumplimiento de actividades y fines que la jefatura vea por conveniente.		
11	Participa activamente en las reuniones médicas y académicas de la unidad con el fin de aportar a la mejora de la atención de pacientes de la unidad.		
12	Desarrolla actividades docentes y colabora integrando equipos de investigación si el caso lo requiere para determinar causalidad de morbilidad, para dictar normas de prevención y tratamiento de las mismas.		
13	Verifica los instrumentos, insumos y equipos donde desarrolla sus actividades para detectar e informar irregularidades de los mismos.		
14	Evalúa de forma especializada las interconsultas del hospital con el fin de emitir opiniones y sugerencias que contribuyan con el tratamiento del paciente.		
15	Ejecuta los protocolos y procedimientos de atención anestesiología y sugerir cambios o modificaciones que puedan unificar criterios a fin de mejorar la atención que se le brinda al paciente.		
16	Cumple y hacer cumplir el correcto funcionamiento de la sala de operaciones durante la guardia, a fin de brindar una óptima atención al paciente que lo requiera.		
17	Cumple y hacer cumplir las normas de bioseguridad de la unidad a fin de proteger tanto al paciente como al personal del hospital.		

Nº	FUNCIONES DEL MEDICO ESPECIALISTA EN:	Observaciones	
		SI	NO
1	Desarrolla las actividades médico asistenciales que le sean programadas.		
2	Desarrolla las metas programadas en el plan operativo del departamento		
3	Desarrolla los procedimientos de diagnóstico y tratamiento médico relacionados al servicio.		
4	Colabora con el jefe del servicio en la elaboración y /o actualización de los documentos de gestión propios del servicio.		
5	Supervisa el desarrollo de las actividades del personal del servicio orientándolas hacia resultados de calidad y cumplimiento de las medidas de bioseguridad.		
6	Elabora y presenta oportunamente los informes o documentos solicitado por el jefe inmediato.		
7	Participa activamente en las reuniones médicas y académicas del servicio.		
8	Desarrolla actividades docentes y de investigación si el caso los requiere.		
9	Propone la condición de alta y la necesidad de Internamiento de los pacientes hospitalizados y firmar los documentos pertinentes.		
10	Verifica los instrumentos, equipos y muebles del ambiente donde desarrolla sus actividades informando oportunamente acerca de irregularidades de los mismos.		
11	Supervisa el trabajo de los médicos residentes e internos.		
12	Sugiere normas y procedimientos para el mejor desarrollo de las actividades del servicio		

ANEXO 04

FICHA DE OBSERVACIÓN DE LAS FUNCIONES Y OBLIGACIONES DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO

Instrucciones: Estimado/a jefe/a de enfermeras del servicio de Centro Quirúrgico, se le pide por favor evalúe el cumplimiento de las funciones y obligaciones del profesional de enfermería a su cargo. Para lo cual usted debe marcar con un aspa (X) en la columna que corresponde a un (si) si cumple o un (no) si no cumple.

Gracias.

Nº	FUNCIONES DE LA ENFERMERO/A INSTRUMENTISTA	Observaciones	
		SI	NO
1	Planifica y organiza los recursos materiales y humanos para la atención diaria.		
2	Verifica la programación y/o solicitud de cirugía y prevé y equipa con todo el instrumental.		
3	Instrumenta todas las cirugías mayores convenientes equipando de acuerdo a requerimientos.		
4	Realiza técnicas de instrumentación quirúrgica acorde al tipo de cirugía.		
5	Participa en todos los procedimientos intra-operatorios.		
6	Revisa, controla y procesa el equipo laparoscópico y de video, reportando cualquier deterioro a la jefatura.		
7	Controla el instrumental de la vitrina de las cirugías en general.		
8	Lubrica el instrumental cada 30 días y supervisa la limpieza de las vitrinas por el personal técnico.		
9	Prepara el material para ser esterilizado y mantener el stock necesario.		
10	Controlar y actualizar la esterilización de materiales e instrumental quirúrgico.		
11	Registra a todo paciente sometido a las cirugías en general.		
12	Realiza armado y desarmado de la máquina de anestesia los días de su desinfección y limpieza.		
13	Controla y abastece los insumos y medicinas a las cajas de anestesia.		
14	Controla y abastece de material e instrumental estéril.		
15	Cumple y hace cumplir las normas de bioseguridad.		

ANEXO 05

Huánuco, ____/____/ 2019

CONSENTIMIENTO INFORMADO DEL PARTICIPANTE

Yo,, estoy de acuerdo en participar en la presente investigación que lleva a cabo la Lic. Enf. Yorka Astrid Ponce Enrique y Adela del Pilar Llanos Ronquillo, en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco.

El objetivo del estudio será determinar la influencia del clima organizacional en la eficiencia del personal y el nivel de percepción del paciente atendido en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2019, con esta información se podrá realizar un plan de mejora tanto del clima organizacional en el servicio de Centro Quirúrgico.

Entiendo que mi participación es voluntaria, que mis respuestas serán confidenciales y que no recibiré dinero por mi colaboración.

Al firmar este formato, estoy de acuerdo en participar en forma voluntaria en la investigación que aquí se describe.

Se me ha dado una copia de este consentimiento.

Permito que la información obtenida sea utilizada sólo con fines de investigación.

Firma del participante

Firma investigador/a

ANEXO 6
AUTORIZACION PARA PUBLICACION DE TESIS ELECTRONICAS DE POST GRADO

1. IDENTIFICACION PERSONAL

Apellidos y Nombres: Yorka Astrid Ponce Enrique DNI: 45879293; correo electrónico; astridponce@hotmail.com; celular: 975198104

Apellidos y Nombres: Adela del Pilar Llanos Ronquillo DNI: 45640734; correo electrónico; citni_328@hotmail.com; celular: 979907956

2. IDENTIFICACION DE LA TESIS:

POST GRADO
Facultad de Enfermería E.A.P: ENFERMERIA

Título profesional obtenido: Licenciada en enfermería de Segunda Especialidad

TITULO DE TESIS: **INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EFICIENCIA DEL PERSONAL Y EL NIVEL DE PERCEPCION DEL PACIENTE ATENDIDO EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL REGIONAL “HERMILIO VALDIZAN MEDRANO” HUANUCO 2019.**

Tipo de acceso que autoriza(n) el (los) autor (es)

Marcar “X”	Categoría de acceso	Descripción del acceso
X	PUBLICO	Es público y accesible el documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio
	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso el registro del dato con información básica mas no al texto completo

Al elegir la opción publico es a través de la presente autorizo o autorizamos de manera gratuita el repositorio institucional – UNHEVAL a publicar la versión electrónica de esta tesis en el portal web repositorio,unheval.edu.pe por un plazo indefinido consistiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas paginas de manera gratuita, pudiendo revisarla,imprimirla o grabarla siempre en cuando se respete la autoria y sea citada correctamente

En caso hayan marcado la opción “restringido”por favor detallar las razones por las que se eligio este tipo de acceso_____

() 1 año

() 2 años

() 3 años

() 4 años

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

Fecha y firma

Ponce Enrique Yorka Astrid

DNI: 45879293

Llanos Ronquillo Adela del Pilar

DNI: 45640734