

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Clima organizacional y calidad de servicio en el Hospital
Barranca Cajatambo, 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN

Autor:

Fiestas de la Cruz, Vanessa Anali

Asesor:

León Alva, Martos Ernesto

Barranca - Perú

2018

Palabra clave

Tema: Clima organizacional, calidad de servicio

Especialidad: Recursos humanos

Keyword

Topic: Organizational climate, quality of service

Specialty: Human resources

Línea de investigación

- 5. Ciencias sociales
- 5.2. Economía y negocios
- 5.2.1. Relaciones industriales
- 5.2.1.1. Talento humano

Line of research

- 5. Social sciences
- 5.2. Economy and business
- 5.2.1. Industrial relationships
- 5.2.1.1. Human talent

Título

**El Clima Organizacional y la Calidad de Servicio en el Hospital Barranca
Cajatambo, 2018.**

Title

**The Organizational Climate and the Quality of Service at the Hospital Barranca
Cajatambo, 2018.**

Resumen

La investigación del clima organizacional y calidad de servicio en el Hospital Barranca Cajatambo, 2018, se realizó para responder a la pregunta general: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en el Hospital Barranca Cajatambo, 2018? Del mismo modo, se buscó responder al objetivo: determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en el Hospital Barranca Cajatambo, 2018. La hipótesis que se formuló es: El clima organizacional tiene relación significativa con la calidad de servicio en el Hospital Barranca Cajatambo, 2018. La metodología empleada es: de tipo investigación básica, cuantitativa, nivel descriptivo-correlacional. El método hipotético deductivo. El diseño es no experimental, de corte transversal. La población está constituida por 2650 usuarios que acudieron al Hospital Barranca Cajatambo, con una muestra de 314 usuarios. Los resultados obtenidos de la prueba de hipótesis entre las variables clima organizacional y calidad de servicio nos indican que el valor de probabilidad ($p=0.004$) es menor que el valor de significancia ($\alpha=0,05$); entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna. El coeficiente de correlación es de ($r_s=0,188$), concluyendo que existe correlación significativa positiva muy débil, lo que indica, que, al incrementar los valores del clima organizacional, igualmente incrementan los valores de la calidad de servicio.

Abstract

The investigation of the organizational climate and quality of service at the Hospital Barranca Cajatambo, 2018, was carried out to answer the general question: What is the relationship between the organizational climate and the quality of service at the Barranca Cajatambo Hospital, 2018? In the same way, we sought to respond to the objective: to determine the relationship between the organizational climate and the quality of service at the Hospital Barranca Cajatambo, 2018. The hypothesis that was formulated is: The organizational climate has a significant relationship with the quality of service in the Hospital Barranca Cajatambo, 2018. The methodology used is: basic research type, quantitative, descriptive-correlational level. The hypothetical deductive method. The design is non-experimental, cross-sectional. The population is constituted by 2,650 users who went to the Barranca Cajatambo Hospital, with a sample of 314 users. The results obtained from the hypothesis test between the organizational climate and quality of service variables indicate that the probability value ($p = 0.004$) is less than the significance value ($\alpha = 0.05$); then we reject the null hypothesis, and the alternative hypothesis is accepted. The correlation coefficient is ($r_s = 0.188$), concluding that there is a very weak positive significant correlation, which indicates that, when increasing the values of the organizational climate, they also increase the values of the quality of service.

ÍNDICE

Palabra clave	ii
Título	iii
Resumen.....	iv
Abstract v	
1. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Antecedentes y fundamentación científica.....	1
1.1.1. Antecedentes	1
1.1.2. Fundamentación científica	9
1.2. Justificación de la investigación.....	25
1.2.1. Justificación teórica	25
1.2.2. Justificación práctica.....	25
1.2.3. Justificación metodológica	26
1.3. Problema de la investigación	26
1.3.1. Realidad problemática	26
1.3.2. Planteamiento del problema.....	27
1.4. Conceptualización y operacionalización de las variables	27
1.4.1. Conceptualización de las variables	27
1.4.2. Operacionalización de las variables.....	28
1.4.3. Delimitación de la investigación.....	29
1.5. Hipótesis.....	30
1.6. Objetivos	30
1.6.1. Objetivo general.....	30
1.6.2. Objetivos específicos	30
2. METODOLOGÍA	31
2.1. Tipo y nivel de investigación	31

2.1.1.	Tipo de investigación.....	31
2.1.2.	Nivel de investigación	31
2.2.	Método y diseño de investigación.....	31
2.2.1.	Método de investigación.....	31
2.2.2.	Diseño de investigación	31
2.3.	Población y muestra	32
2.3.1.	Población	32
2.3.2.	Muestra	32
2.4.	Técnicas e instrumentos	33
2.4.1.	Técnicas	33
2.4.2.	Instrumentos.....	33
2.5.	Validación y confiabilidad de los instrumentos	34
2.5.1.	Validación.....	34
2.5.2.	Confiabilidad	34
3.	Resultados	42
3.1.	Análisis de datos	42
3.1.1.	Estadísticos descriptivos	42
3.1.2.	Prueba de hipótesis	50
4.	Análisis y discusión.....	52
5.	Conclusiones y recomendaciones	55
5.1.	Conclusiones	55
5.2.	Recomendaciones.....	56
6.	Agradecimiento	59
7.	Referencias bibliográficas	60
8.	Apéndice y anexos	67

1. INTRODUCCIÓN

La presente investigación hace estudios acerca de las teorías del Clima Organizacional y Calidad de Servicio, la cual permitirá a al hospital saber de qué manera estas dos variables están relacionadas, y así ver sus efectos dentro de ella, para determinar una toma de decisión a favor de mejorar ambos aspectos con la finalidad de contar con un lugar que cuente con las condiciones adecuadas para que, el colaborador se desenvuelva de la mejor manera y así los usuarios logren la plena satisfacción.

1.1. Antecedentes y fundamentación científica

Hoy en día el segundo hogar de las personas es el lugar en el que laboran, ya que pasan de ocho horas a más diariamente, compartiendo y pasando experiencias con sus compañeros de trabajo, si bien las empresas son sistemas que tienen factores que pueden ser cambiados de manera interna, es de vital importancia conocer el ambiente que existe dentro de una organización y esto se logra por medio del clima organizacional. Ahora bien, teniendo un clima organizacional en óptimas condiciones consecuentemente se podrá lograr una excelente calidad de servicio, y, lo que las empresas buscan y desean lograr es que los clientes se sientan satisfechos y que sus expectativas hayan sido superadas.

En el Perú las empresas peruanas podrían perder el 91% de clientes por ofrecer un mal servicio y perder hasta el 30% de su personal anualmente, según el diario blog Gestión Management y Empleo, esto se debe al pésimo clima organizacional que poseen dichas empresas y la nula calidad de servicio.

1.1.1. Antecedentes

Huaman y Ramos (2015, págs. 5, 46, 84). Clima organizacional y satisfacción laboral del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión Huancavelica. (Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería). Universidad nacional de Huancavelica, Perú. El objetivo planteado en la investigación fue determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral del personal adscrito al Centro de Salud. La metodología empleada fue investigación

observacional (no experimental), nivel correlacional, el método utilizado fue hipotético-deductivo, el investigador no utilizó ningún tipo de muestreo dado que trabajó con el 100% de la población la cual estuvo constituida por 63 trabajadores del Centro de Salud de Ascensión. La técnica que se utilizó fue psicométrica y el instrumento fue la escala. Concluye que el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud adscrito en el Centro de Salud de Ascensión se relacionó significativamente, debido a que el Coeficiente de correlación de Spearman arrojó un valor de $O, 274$ y un P valor que fue $O, 030$ siendo este valor $< 0,05$, entonces se acepta la hipótesis de investigación. De 63 trabajadores, 32 indicaron tener un clima organizacional regular y satisfacción laboral alta. 31 trabajadores precisaron clima organizacional y satisfacción laboral regular.

Falcón y Vergaray (2015, págs. 27, 48, 61). Clima Organizacional del departamento de enfermería del servicio de emergencia de un hospital Nacional de Lima. (Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración y negocios internacionales). Universidad Privada Norbert Wiener. El objetivo planteado en la investigación fue determinar el nivel del clima organizacional en el departamento de enfermería de un Hospital Nacional de Lima. La metodología empleada fue investigación de tipo descriptivo, diseño no experimental, transversal, el método utilizado fue hipotético-deductivo, el investigador no utilizó ningún tipo de muestreo dado que trabajo con el 100% de la población la cual estuvo constituida por 83 trabajadores. La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluye que el clima organizacional está en un nivel bajo, ello se evidencia en que la mayoría se ubica en un nivel medianamente favorable (78.3%) y otra gran parte en un nivel desfavorable (21.7%). Implica varias dificultades y deficiencias en comunicación, liderazgo, motivación y satisfacción laboral en el departamento de enfermería.

Chavez y Rioz (2015, págs. 33, 36, 54). Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía Hospital

Víctor Lazarte Echegaray. (Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería). Universidad Privada Antenor Orrego – Trujillo, Perú. El objetivo planteado en la investigación fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía Hospital Víctor Lazarte Echegaray–Trujillo, 2015. La metodología empleada fue una investigación cuantitativa de tipo descriptivo correlacional de corte transversal, el investigador ejecutó el muestreo de forma total. La población en estudio estuvo conformada por 27 enfermeras del servicio de cirugía del Hospital Víctor Lazarte Echegaray. La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluye que existe una relación altamente significativa con $P= 0.76$ entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de Cirugía del Hospital Víctor Lazarte Echegaray

Juárez (2011, págs. 23, 24, 54). Satisfacción laboral del personal operativo de enfermería y clima organizacional en un hospital de 2° nivel en Aguascalientes. (Tesis para optar el grado de maestra en administración de la atención de enfermería). Universidad autónoma de San Luis Potosí, México. El objetivo planteado en la investigación fue analizar la relación entre la satisfacción laboral del personal operativo de enfermería y el clima organizacional en el Hospital General del ISSSTE de Aguascalientes. La metodología empleada fue una investigación tipo descriptivo, correlacional y transversal, el investigador utilizó el tipo de muestreo probabilístico aleatorio simple. La población estuvo constituida por 295 enfermeros (as) operativos de ISSSTE de Aguascalientes, obteniendo una muestra de 190 enfermeras (os) correspondientes al personal operativo, de los diferentes turnos y servicios del ISSSTE. La técnica que se empleó para la obtención de datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluye que la correlación entre las variables de estudio fue positiva y significativa en un nivel medio, aceptando la hipótesis alternativa de acuerdo a los indicadores

que se utilizaron por lo que es importante considerar otros factores que influyen en la satisfacción laboral.

Alvarado (2014, págs. 26, 65, 114). Relación entre clima organizacional y cultura de seguridad del paciente en el personal de salud del Centro Médico Naval. (Tesis para optar por el grado académico de magíster en economía con mención en economía y gestión de la Salud). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. El objetivo planteado en la investigación fue determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional y la Cultura de seguridad del paciente en el personal de salud del Centro Médico Naval. La metodología empleada fue una básica, nivel descriptivo correlacional, el método utilizado fue no experimental, el investigador utilizó el tipo de muestreo aleatorio proporcional. La población estuvo constituida por todos los médicos y enfermeras del Centro Médico Naval los cuales se dividen en 271 enfermeras y 326 Médicos haciendo un total de 597, obteniendo una muestra 234 sujetos. La técnica que se empleó para la obtención de dato fue psicométrica y el instrumento la escala. Concluye El análisis correlacional entre el Clima Organizacional y la Cultura de Seguridad del Paciente, indican que existen correlaciones significativas entre los totales de estas variables.

Rivera (2016, págs. 15, 30 46). Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro Quirúrgico, en el Hospital “Félix Mayorca Soto” de Tarma, 2015. (Tesis para optar el Título Profesional de Especialista en Enfermería En Centro Quirúrgico). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. El objetivo planteado en la investigación fue determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial del centro quirúrgico en el Hospital “Félix Mayora Soto” Tarma 2015. La metodología empleada fue una investigación cuantitativa y de diseño descriptivo, transversal. La población estuvo constituida por todo el personal asistencial, obteniendo una muestra de 30 profesionales. La técnica que se empleo fue la encuesta

y el instrumento el cuestionario. Concluye que el personal asistencial del centro quirúrgico en el Hospital “Félix Mayorca Soto” respecto al clima organizacional calificó como favorable con un predominio de los factores del involucramiento laboral. El personal asistencial del centro quirúrgico en el Hospital “Félix Mayorca Soto” respecto a la satisfacción laboral se ubica en un nivel satisfactorio con predominio el factor de capacidad de desarrollo personal. Se encontró que existe asociación y por tanto influencia del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal asistencial del centro quirúrgico en el hospital “Félix Mayorca soto”, situación que se determinó con un 70% favorablemente acerca de su clima organizacional siendo el puntaje promedio total de 168.73 puntos de una escala de 250 puntos.

Sifuentes (2016, págs. 12, 42, 68). Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo. (Tesis para optar el grado académico de maestra en salud pública). Universidad Nacional de Trujillo, Perú. El objetivo planteado en la investigación fue determinar la relación entre el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado y la calidad de cuidado de enfermería en el Servicio de Cirugía A HRDT – 2012. La metodología empleada fue una investigación de diseño descriptivo – correlacional de corte transversal, el investigador utilizó el tipo de muestreo aleatorio. La población estuvo constituida por 422 hospitalizados en los servicios de Cirugía A, obteniendo una muestra de 194 usuarios hospitalizados en el servicio de Cirugía A del Hospital Regional Docente de Trujillo, desde el mes de abril. La técnica que se empleó para la obtención de datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluye que la mayoría de los usuarios hospitalizados 72.2% refieren haber recibido regular calidad de cuidado de enfermería, el 17.0% buena calidad y el 10.8% mala calidad de cuidado.

Podestá (2012, págs. 20, 69, 103) Determinación de la calidad de atención en los pacientes quirúrgicos referidos al hospital Es-Salud Vitarte. (Tesis

para optar el grado académico de magister de gerencia de servicios de salud con mención en seguros y seguridad social en salud). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. El objetivo planteado en la investigación fue determinar la calidad de atención en los pacientes quirúrgicos referidos al Hospital Essalud Vitarte. La metodología empleada fue una investigación básica, nivel descriptivo – correlacional, el método utilizado fue hipotético – deductivo, diseño no experimental, el investigador utilizó el tipo de muestreo probabilístico. La población estuvo constituida por 15,954, pacientes quirúrgicos referidos en los años 2010 y 2011, obteniendo una muestra de 375 pacientes referidos, la cual para mejorar la calidad del estudio se elevó a 1000 pacientes. La técnica que se empleó para la obtención de datos fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluye que los resultados obtenidos muestran que la calidad de atención de los pacientes quirúrgicos referidos, no han alcanzado el porcentaje necesario para ser considerados óptimos y en sus dimensiones adecuados. En esto juega un papel importante no solo la dimensión tangible, lo que el paciente puede observar, sino la no satisfacción en cuando la fiabilidad, sensibilidad y empatía que tiene mucho que ver con la interrelación de los profesionales de la salud y el paciente.

Aguilar (2015, págs. 3, 19, 37). Satisfacción del usuario hospitalizado y su relación con la calidad de atención de la enfermera en el servicio de cirugía general y trauma del Hospital Regional Docente de Trujillo - 2013. (Tesis para optar por el grado académico de magister en salud pública). Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Perú. El objetivo planteado en la investigación fue determinar el grado de relación entre la satisfacción del usuario hospitalizado y la calidad de atención de la enfermera. La metodología empleada fue una investigación cuantitativa, nivel descriptivo correlacional de corte transversal prospectivo, el investigador utilizó el tipo de muestreo probabilístico. La población estuvo constituida por el promedio de pacientes egresados de los últimos cinco años, la muestra fue calculada con la fórmula estadística de población finita que reajustada

estuvo conformado por 74 personas, fueron todos los pacientes que ingresaron durante el mes de julio 2013 que cumplieron con los requisitos de inclusión. La técnica que se empleó para la obtención de datos fue la entrevista y el instrumento cuestionarios. Concluye que el grado de satisfacción del usuario y la relación con el nivel de la calidad de atención de la enfermera, el 33.8% de usuarios hospitalizados presentaron grado de satisfacción complacido y el nivel bueno de la calidad de atención de la enfermera, el 31.1% presentaron grado de satisfacción satisfecho y el nivel bueno de la calidad de atención de la enfermera y el menor porcentaje (2.7%) presentaron grado de satisfacción insatisfecho, y el nivel de la calidad de atención de la enfermera bajo, aplicando el Chi-cuadrado la relación estadística es significativa $P < 0.005$ cumpliéndose la hipótesis propuesta.

Quispe (2015, págs. 23, 70, 97). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015. (Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración de empresas). Universidad Nacional José María Arguedas, Perú. El objetivo planteado en la investigación fue determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015. La metodología empleada fue una investigación cuantitativa, nivel correlacional, diseño no experimental. La población estuvo constituida por 272 usuarios que recurrieron al servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pescetto de la ciudad de Andahuaylas durante el mes de junio del 2015, obteniendo una muestra de 159 pacientes que fueron a tratarse en el servicio de traumatología Hospital Nacional Hugo Pesce Pecett. La técnica que se empleó para la obtención de datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluye que según los resultados en datos generales indican que los más recurrentes al servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto son del género masculino con el 50.94%, entre las

edades de 45 a más años con un porcentaje de 47.80% y son provenientes de las zonas rurales representado en un 60.38%. Y Conforme a los resultados obtenidos de la encuesta al correlacionar las dos variables se pudo determinar el resultado del valor “sig.” de 0.000, que el nivel de significancia es menor a 0.05, en donde indica que se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (H1), por lo tanto, se puede afirmar que existe relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas 2015.

Sánchez (2016, págs. 9, 37, 56). Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos “Cesar Garayar García”, mayo y junio 2016. (Tesis para optar el título profesional de obstetra). El objetivo planteado en la investigación fue determinar la calidad de atención y grado de satisfacción del usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos “Cesar Garayar García”, mayo y junio 2016. La metodología empleada fue una investigación descriptiva, correlacional, diseño no experimental. La población estuvo constituida por todas las usuarias atendidas en el servicio de centro obstétrico, obteniendo una muestra de 91 usuarias. La técnica que empleo para la obtención de datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluye que respecto a la calidad de atención de las usuarias atendidas del servicio de Hospitalización de Centro obstétrico de Hospital Iquitos “Cesar Garayar García” mayo y junio, 2016 de la ciudad de Iquitos, los resultados indican que el mayor predominio de la calidad de la atención es bueno con el 57,1%, mientras que solo el 0% es malo la calidad de atención.

Redhead (2013, págs. 6, 92, 120). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013. (Tesis para el grado académico de magíster en gerencia de servicios de salud). El objetivo planteado en la investigación fue determinar la relación

que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo, 2013. La metodología empleada fue una investigación básica, diseño descriptivo, no experimental, transversal, correlacional. La población estuvo constituida por clientes externos atendidos en el Centro de Salud “Miguel Grau” de Chaclacayo en el año 2012 fue de 19417 personas, obteniendo una muestra de 317 de usuarios externos del Centro de Salud “Miguel Grau” de Chaclacayo. La técnica empleada para la obtención de datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluye que la calidad de servicio es Regular y la satisfacción del usuario externo es Regular según los encuestados que asisten al Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo.

1.1.2. Fundamentación científica

1.1.2.1. Clima organizacional

El clima organizacional es el resultado del conjunto de percepciones globales de las personas sobre su medio interno de trabajo. Es un efecto de la interacción de los motivos internos de los individuos, de los incentivos que da la organización y de las expectativas que se despiertan en dicha relación. Está integrado por las características propias de la organización, que la describen y a su vez la diferencian de las demás. Es experimentado por todos los individuos y se puede medir operacionalmente a través del conocimiento de las percepciones de las personas. Es un fenómeno subjetivo que se refiere a las actitudes, valores, normas y sentimientos que las personas perciben que existen o conciernen a la organización de la cual hacen parte. Como se puede apreciar, el clima organizacional a pesar de no poderse tocar ni ver, si se puede sentir como algo que afecta los comportamientos de las personas que forman una organización, así como el clima se ve afectado por la relación existente entre la organización como tal y sus integrantes. Por lo tanto, y de acuerdo a los expertos, se pudiera

decir que el clima organizacional está integrado por muchos elementos entre los cuales se citan: el aspecto individual de los empleados en el que se consideran actitudes, percepciones, personalidad, valores, aprendizaje, etc.; los grupos dentro de la organización, su estructura, procesos, cohesión, normas y papeles; la motivación, necesidades, esfuerzo y refuerzo; el liderazgo, el poder, las políticas, la influencia, el estilo; la estructura; los procesos organizacionales, la evaluación, el sistema de remuneración, la comunicación y el proceso de toma de decisiones. (García, 2007, págs. 159, 160).

El clima organizacional es la calidad o la suma de características ambientales percibidas o experimentadas por los miembros de la organización, e influye poderosamente en su comportamiento. El concepto de clima organizacional abarca una amplia gama de factores ambientales que influyen en la motivación. Se refiere a las propiedades motivacionales del ambiente de la organización, es decir, a aquellos aspectos de la organización que provocan distintas clases de motivación en sus miembros. Así, el clima organizacional es favorable cuando satisface las necesidades personales de las personas y mejora su ánimo. En cambio, es desfavorable cuando produce frustración porque no satisface esas necesidades. El clima organizacional y la motivación de las personas se influyen y realimentan entre sí. (Chiavenato, 2009, pág. 261).

Annoletto (2009, pág. 81). “El clima organizacional es la percepción individual y colectiva que tienen los directivos, empleados y público de una organización, producto de sus vivencias e interacciones en el ambiente en que trabajan diariamente y que afecta su desempeño”.

Litwin y Stringer (s/f) citado por Sandoval (2004, pág. 84). Define el clima organizacional como: “Los efectos subjetivos, percibidos

del sistema formal, el “estilo” informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización dada”.

Sandoval (2004, pág. 84). Define el clima organizacional como: “El ambiente de trabajo percibido por los miembros de la organización y que incluye estructura, estilo de liderazgo, comunicación, motivación y recompensas, todo ello ejerce influencia directa en el comportamiento y desempeño de los individuos”.

A. Estructura

Representa la percepción acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. Esto es, la medida en que la organización pone más énfasis en la burocracia improductiva que en el armado de un ambiente de trabajo más desestructurado. (Litwin, Stinger, 1978) citado por (Annoletto, 2009, pág. 77).

Pritchard y Karasick (s/f) citado por Sandoval (2004, pág. 85). Según ellos: “Esta dimensión cubre las directrices, las consignas y las políticas que puede emitir una organización y que afectan directamente la forma de llevar a cabo una tarea.”

García (2007, pág. 167). Define a la estructura como: “Aspectos relacionados con las normas de la institución, la autoridad, la responsabilidad, la distribución del trabajo y las relaciones con las demás áreas de la empresa”.

- **Normas**

Litwin y Stringer (s/f) citado por Contreras y Matheson (1984, pág. 29). “La percepción de la importancia de las normas y exigencias

en el rendimiento en el trabajo. Énfasis puesto en hacer un buen trabajo”.

Quien afirma siete principales variables estructurales de un grupo, entre las cuales nombra a: Las normas. Todo grupo establece sus normas, es decir, las pautas de comportamiento que aceptan y comparten todos los miembros. Las normas especifican aquello que los miembros deben hacer o evitar en ciertas circunstancias y son medios que permiten influir en el comportamiento de las personas con un mínimo control externo. Los grupos definen o imponen normas para cada situación. Las normas son importantes por las siguientes razones:

a) Facilitan la supervivencia de un grupo porque aumentan sus posibilidades de éxito y protegen a sus miembros de la interferencia de otros individuos o grupos.

b) Aumentan la posibilidad de prever el comportamiento de sus miembros, porque anticipan sus acciones y preparan reacciones adecuadas.

c) Reducen los problemas interpersonales embarazosos, porque aseguran la satisfacción de los miembros y, en la medida de lo posible, evitan desencuentros entre personas.

d) Permiten que sus miembros expresen los valores centrales del grupo y definan su identidad. Las normas estimulan la expresión de los valores de un grupo, y su identidad diferenciada ayuda a consolidar y mantener al grupo. (Chiavenato, 2009, pág. 278).

- **Autoridad**

Quien definiendo liderazgo como un poder personal que permite a alguien influir en otros, afirma que el concepto de influencia está estrechamente ligado a los de poder y autoridad, definiendo así la autoridad como: poder legítimo, o sea, a las facultades que tiene

una persona gracias a la posición que ocupa en una estructura organizacional. Autoridad es el poder legal y socialmente aceptado. El individuo que posee un puesto importante en una organización tiene poder por ese simple hecho: es el llamado poder del puesto. En una organización, el presidente tiene más poder que el gerente, debido a la autoridad formal que le confiere su posición jerárquica, y no por sus características personales, aun cuando éstas le permiten ocupar su cargo. (Chiavenato, 2009, pág. 336).

En este libro Fayol habla de 14 principios generales de administración, en los cuales encontramos como principio número dos a la autoridad, que la define como: “El derecho de mandar y en el poder de hacerse obedecer”. Se distingue en un jefe la autoridad legal inherente a la función y la autoridad personal formada de inteligencia, de saber, de experiencia, de valor moral, de aptitud de mando, de servicios prestados, etcétera. En un buen jefe la autoridad personal es el complemento indispensable de la autoridad legal. No se concibe la autoridad sin la responsabilidad, es decir, sin una sanción (recompensa o penalidad) que acompaña al ejercicio del poder. (Fayol, 1987, pág. 25).

- **Distribución de trabajo**

La división del trabajo hace referencia al número de tareas distintas en que se distribuye el trabajo necesario para la producción de un bien o servicio, tareas que han de ser realizadas por distintos trabajadores especializados en cada una de ellas. (Banco de la República, 2017).

La división del trabajo tiene por finalidad producir más y mejor con el mismo esfuerzo. La división del trabajo permite reducir el número de objetos sobre los cuales deben aplicarse la atención y el esfuerzo. Se reconoce que es el mejor medio de obtener el máximo provecho de los individuos y de las

colectividades. No se aplica solamente a las tareas técnicas sino a todos los trabajos, sin excepción, que ponen en movimiento un número más o menos grande de personas y que exigen de éstas varias clases de capacidad. Tiende, en consecuencia, a la especialización de las funciones ya la separación de los poderes. (Fayol, 1987, pág. 24).

B. Liderazgo

Chiavenato (2009, pág. 339). Para quien el liderazgo se refiere a “Enfrentar el cambio. El líder desarrolla una visión de futuro, define el rumbo a seguir, comunica esta idea a los demás, logra que se comprometan y los inspira a superar obstáculos”.

Robbins (2000, pág. 347) citado por García (2007, pág. 170). Quien define el liderazgo como: “La capacidad de influir en el grupo para que logre metas”.

El estilo de liderazgo predominante: Es la influencia que ejerce un individuo en el comportamiento de otras personas, por medio de su habilidad de orientarlos y convencerlos para que ejecuten, con entusiasmo, las actividades programadas en conjunto.

Los elementos significativos para la eficacia del liderazgo son:

1. La dirección: Estableciendo objetivos claros e identificando las metas que se deben alcanzar y los medios para lograrlo.
2. Estímulo a la excelencia: se logra cuando la jefatura demuestra preocupación por el desarrollo de las personas.
3. Estímulo por el trabajo en equipo: La participación organizada es el elemento indispensable en el trabajo en equipo, la cual tiene cabida siempre y cuando se estructure en un ambiente de apoyo mutuo.

4. Solución de conflictos: Son percepciones e intereses diferentes que compiten sobre una misma realidad. Enfrentarlos en conjunto conlleva un potencial de desarrollo para la organización. (Chile. Ministerio de Salud, 1993) citado por (Serrano, Saldivia y Clerc, 2006, pág. 2).

- **Dirección**

Chiavenato (2009, pág. 72). Haciendo alusión a las cuatro funciones administrativas define la dirección como: “Fase del proceso administrativo que coordina y reúne los esfuerzos de todas las personas a efecto de garantizar que desempeñen sus tareas de modo que la organización alcance sus objetivos”.

Ruiz (2012, pág. 11). “La dirección es el elemento del proceso administrativo que tiene como finalidad coordinar los elementos humanos de las empresas, implica que un responsable con nivel de autoridad genere liderazgo, así como motivación, comunicación, cambio organizacional e individual y creatividad”.

- **Estímulo a la excelencia**

El camino hacia la excelencia sólo es posible cuando las empresas logran interpretar cabalmente sus posibilidades reales de crear valor. Antes de considerar que aspectos son fundamentales a la hora de dar satisfacción a las demandas de valor de los clientes, debemos hacernos la siguiente pregunta: ¿Cuánto de lo que un cliente compra es producto y cuánto es servicio? Tigani (2006, pág. 9)

Chiavenato (2007, pág. 267). “La excelencia del desempeño surge, de forma natural, cuando las personas comparten la misma”.

- **Estímulo de trabajo en equipo**

Dicha organización en su módulo nueve define el trabajo en equipo como: una modalidad de articular las actividades laborales de un

grupo humano en torno a un conjunto de fines, de metas y de resultados a alcanzar. El trabajo en equipo implica una interdependencia activa entre los integrantes de un grupo que comparten y asumen una misión de trabajo. [...]. El trabajo en equipo se caracteriza por la comunicación fluida entre las personas, basada en relaciones de confianza y de apoyo mutuo. Se centra en las metas trazadas en un clima de confianza y de apoyo recíproco entre sus integrantes, donde los movimientos son de carácter sinérgico. Se verifica que el todo es mayor al aporte de cada miembro. Todo ello redundará, en última instancia, en la obtención de resultados de mayor impacto. (IIPE Buenos Aires – UNESCO, 2000, pág. 5).

Ander y Aguilar (2001, pág. 13). “Un pequeño número de personas que, con conocimiento y habilidades complementarias, unen sus capacidades para lograr determinados objetivos y realizar actividades orientadas hacia la consecución de los mismos”.

C. Desempeño

El nivel de rendimiento laboral, aportación personal al trabajo asignado, productividad individual, observancia precisa de las normas laborales vigentes, así como dedicación, empeño, laboriosidad y demás atributos de un trabajo individual dedicado y escrupuloso de conformidad con los estándares y cometidos definidos para la persona o su puesto. (Marchant, 2006, pág. 37).

Mertens (1996, pág. 69). “El desempeño efectivo es un elemento central en la competencia y se define a su vez en cómo alcanzar resultados específicos con acciones específicas, en un contexto dado de políticas, procedimientos y condiciones de la organización”.

El desempeño individual, que es la base de rendimiento de la organización, depende en gran medida de que las personas estén motivadas. No cabe duda de que varios factores que actúan en forma simultánea moldean y condicionan el desempeño individual, como ocurre con las capacidades y competencias de las personas, el liderazgo y el entrenamiento, la orientación, la dedicación y el esfuerzo. Sin embargo, la motivación es la columna vertebral del comportamiento de las personas. (Chiavenato, 2009, pág. 236).

- **Productividad**

Considera que la productividad es efecto (y no causa) de la administración de varios recursos. La productividad es la relación mensurable que existe entre el producto obtenido (resultado o salida) y los recursos empleados para su producción. En el caso de los recursos humanos, la productividad del trabajo humano es igual al cociente de la relación de una producción multiplicado por el tiempo empleado para terminarla. La productividad humana depende del esfuerzo realizado, del método racional y, sobre todo, del interés y la motivación de las personas. (Chiavenato, 2007, pág. 279).

La relación entre los resultados y el tiempo que lleva conseguirlos. El tiempo es a menudo un buen denominador, puesto que es una medida universal y está fuera del control humano. Cuanto menor tiempo lleve lograr el resultado deseado, más productivo es el sistema. (Prokopenko, 1989, pág. 3).

- **Dedicación**

Prokopenko (1989, pág. 13). Quien define a la dedicación como: “Medida en que una persona se consagra a su trabajo. Las personas difieren no sólo en su capacidad, sino también en su voluntad para trabajar.”

Las organizaciones esperan compromiso y dedicación de las personas que trabajan en ellas, a pesar de la temporalidad y de la ubicación. Cada persona es vista como proveedor de talento y competencias para la organización, y ya no como un burócrata, como ocurría antiguamente. (Chiavenato, 2009, pág. 32).

- **Capacidad**

Son las habilidades y especializaciones de los individuos dentro de una organización. Comprende la habilidad del individuo de analizar críticamente y evaluar la situación (ya sea un presidente al evaluar un problema estratégico o un obrero al evaluar el efecto de una falla mecánica). (Chiavenato, 2007, pág. 99).

Una capacidad fuerte, generada y sostenida localmente, es esencial para el éxito de cualquier empresa vinculada con el desarrollo. Sin tal capacidad, la integridad de los logros del desarrollo puede verse comprometida y los avances pueden no quedar bien arraigados y resultar ilusorios, aislados de las capacidades que ya existen y vulnerables a las dificultades, cada vez más graves y complejas, que enfrenta el mundo en la actualidad. (Andie y Tsegaye, 2009, pág. 7).

1.1.2.2. Calidad de servicio

La calidad de servicio, desde la óptica de las percepciones de los clientes puede ser definida como calidad percibida, la cual equivale a la amplitud de la diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones, pudiéndose complementar este concepto con: $\text{calidad percibida} = \text{calidad real} - \text{calidad esperada}$. (Galviz, 2011, pág. 44).

Álvarez (1995, pág. 3). Define calidad de servicio como: “La adecuación entre las necesidades del cliente y las prestaciones

correspondientes que satisfacen esas necesidades. A más adecuación más calidad, a menos adecuación, menos calidad”.

Tigani (2006, págs. 15, 16). “La calidad del servicio, será la que resulte de elegir las dimensiones adecuadas, de las cosas que agregan valor, resuelven problemas y satisfacen necesidades, para otorgar en estas una medida mayor a la esperada por el cliente”.

Calidad del servicio es la orientación que siguen todos los recursos y empleados de una empresa para lograr la satisfacción de los clientes; esto incluye a todas las personas que trabajan en la empresa, y no solo a las que tratan personalmente con los clientes o a las que se comunican con ellos por medio del teléfono, fax, carta o de cualquier otra forma. (Tschohl, 2008, pág. 14).

A. Tangibilidad

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988, pág. 26) citado por Duque (2005, pág. 72). “Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales”.

Tschohl (2008, pág. 144). Quien define a la tangibilidad como: “Las instalaciones físicas y los equipos deben ser atractivos y limpios y los empleados deben tener una buena apariencia física”.

Se refiere a la apariencia física de las instalaciones, de los equipos, del personal y de los materiales de comunicación utilizados. Si el establecimiento es cómodo, bien ventilado, con suficiente iluminación, bien decorado, el personal esté bien aseado y bien vestido, los utensilios utilizados son correctos, las instrucciones e informaciones estáticas claras, el embalaje adecuado y los instrumentos de cobro funcionan correctamente. (Álvarez, 1995, pág. 10).

- **Apariencia del personal**

A lo largo de la historia, las personas atractivas, y no necesariamente por su físico, ejercen una mayor influencia en todos los ámbitos de la vida social y política. Nuestro aspecto externo, junto con la imagen que proyectamos ante los demás, es decisiva para las relaciones personales y profesionales que entablamos a diario y, en gran medida, son la tarjeta de presentación para alcanzar el éxito en ambas fechas. (Alguacil, 2010, pág. 11).

llabrés y Cortes (pág. 28) citado por Sevilla (pág. 22). “Un empleado bien vestido, pulcro y con buena apariencia dará la impresión de que su trabajo se caracteriza por las mismas cualidades”.

- **Instalaciones**

Real Academia Española (2017). “Reciento provisto de los medios necesarios para llevar a cabo una actividad profesional o de ocio”. DICCIONARIO ACTUAL (s.f.). “La cosa o conjuntos de cosas o construcciones que se han instalado con la finalidad de cumplir con una función o un determinado servicio”.

- **Materiales de comunicación**

La información es un recurso estratégico en la empresa, e implícitamente, la función desempeñada por quienes se dedican a manejar información en las empresas debería ser más valorada. Por otro lado, que la empresa envíe un boletín semanal o cualquier otra publicación periódica, tenga un tablón de anuncios, un buzón de sugerencias o las puertas abiertas del despacho de recursos humanos, no implica que la empresa se esté comunicando con sus empleados o que se esté cubriendo la necesidad informativa que éstos puedan tener. (Díez, 2006, pág. 2).

Según el autor la comunicación es la transferencia de información y de significados de una persona a otra. Es el flujo de información entre dos o más personas y su comprensión, o la relación entre personas por medio de ideas, hechos, pensamientos, valores y mensajes. (Chiavenato, 2009, pág. 308).

B. Capacidad de respuesta

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988 pág. 26) citado por Duque (2005, pág. 72). Autores que definen a la capacidad de respuesta como: “Disposición para ayudar a los clientes y para proveerlos de un servicio rápido”.

La capacidad de respuesta manifiesta el grado de preparación que tenemos para entrar en acción. La lentitud del servicio, es algo que difícilmente agregue valor para el cliente. Si se trata de servicio hospitalario, la falta de capacidad de respuesta puede ser trágica. (Tigani, 2006, pág. 13).

Es la capacidad de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido. Si tienen suficiente personal para evitar o hacer rápidas las colas, si no dilatan las repuestas. Si hacen del tiempo un factor a tener en cuenta. Si son conscientes de que, a medida que se retrasan en responder, se va deteriorando la calidad. Si hacen las cosas a la primera y sin que el cliente tenga que repetírselo o perseguir su asunto. (Álvarez, 1995, pág. 10).

- **Disposición**

La disposición a contribuir con la organización significa, principalmente, la capacidad de sacrificar el control sobre la propia conducta en beneficio de la coordinación. Esta disposición a participar y contribuir con la organización varía de individuo a individuo, aun en un mismo individuo, con el paso del tiempo. Esto significa que el sistema de contribuciones totales es inestable, ya

que la contribución de cada integrante a la organización varía enormemente, en función no sólo de las diferencias individuales existentes entre los integrantes, sino también en función del sistema de recompensas que emplee la organización para incrementar las contribuciones. (Chiavenato, 2007, pág. 6).

La disponibilidad es una garantía de calidad fundamental para asegurar la continuidad en el uso de una serie de productos (como puede ser la maquinaria pesada en la construcción), así como para la prestación de una serie de servicios públicos esenciales, como, por ejemplo, el suministro de energía y de agua, las comunicaciones o los transportes. (Camisón, Cruz y González, 2006, pág. 187).

- **Servicio rápido**

Schermerhorn (1996, pág. 275) citado por Chiavenato (2007, pág. 221). El autor habla de los atributos de los equipos de alto desempeño, en la cual nombra la rapidez como: “Todos los miembros actúan rápidamente ante los problemas y oportunidades.”

Camisón, Cruz, y González (2006, pág. 711). “Para poder ofrecer respuestas rápidas, las organizaciones deben simplificar sus unidades de trabajo y sus procesos, y aumentar la habilidad para cambiar rápidamente de un proceso a otro”.

- **Ayuda**

Servir de apoyo a los pacientes a la hora de decidir las estrategias de atención sanitaria. En función de lo que los pacientes quieren y dicen necesitar, proporcionarle la información o formación adecuada con respecto a su estado de salud o enfermedad, o a sus posibles alternativas en cuanto a atención sanitaria. Las enfermeras deben formular las siguientes preguntas: ¿Qué necesita para (...)?,

¿Qué le ayudaría a (...)? (La Asociación Profesional de Enfermera de Ontario, 2002, pág. 22).

MANUAL PARA LA INFORMACIÓN Y ATENCION AL USUARIO EN EL SIS (2009, pág. 17). “Usuario que no habla y el indeciso: Hay que tener paciencia, ayudarlos, no hacerles preguntas donde su respuesta tiene que ser muy elaborada. Sugerirles alternativas y colaborar en la decisión”.

C. Empatía

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988 pág. 26) citado por Duque Oliva E. J. (2005, pág. 72). “Muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes (agrupa los anteriores criterios de accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario)”.

Define la empatía como la capacidad de captar lo que otro piensa y necesita y la conexión sincera con su sentir como si fuera propio – a pesar de que no sea lo mismo que uno pensaría o sentiría en la misma situación– sintiendo a la vez el deseo de consolar y de ayudar. Significa ir más allá de la focalización con uno mismo, significa salir del propio yo para abrirse a los demás. Esta capacidad predispone no solo a sentir el sufrimiento sino a compartir también la dicha y a participar de la alegría de otra persona. (Carpena, 2016, pág. 24).

La empatía es la habilidad para entender las necesidades, sentimientos y problemas de los demás, poniéndose en su lugar y de esta manera poder responder correctamente a sus reacciones emocionales. De acuerdo al modelo, la competencia emocional de empatía se logra cuando combinamos a nivel intelectual la escucha activa, a nivel emocional la comprensión y a nivel conductual el asertividad. Quien es empático desarrolla la capacidad intelectual

de vivenciar la manera en que siente la otra persona, lo que le facilita la comprensión del porqué de su comportamiento y le facilita para mantener un diálogo con el otro con un estilo de interacción positivo para ambos, respetando lo que piensa y siente cada uno y buscando acuerdos de mutuo beneficio.

Por ello, La empatía: las personas empáticas suelen tener más éxito social, ya que la empatía facilita las relaciones interpersonales, la negociación, la capacidad de persuadir y el desarrollo del carisma. (Balart, 2013, pág. 86).

- **Nivel de atención**

García Reville Sánchez (2006, pág. 105). “Percibir las necesidades y demandas del cliente frente a la organización y ser capaz de darles satisfacción razonable al mismo coste”.

Tigani (2006, pág. 33). “Todo lo que implica ser bien atendido, como por ejemplo ser bien recibido, sentirse apreciado, ser escuchado, recibir información, ser ayudado y, además, invitado a regresar”.

- **Comprensión**

Es el esfuerzo realizado para conocer más a fondo a los clientes, sus necesidades y gustos. Si utilizan el nombre de los clientes más asiduos al saludarles. Si conocen algunas peculiaridades de la familia, domicilio, profesión o situación del cliente que les permitan acomodar su servicio y horarios a los de él. Si son capaces de hacer alguna excepción para satisfacer detalles peculiares que se salen de los servicios habituales. Si valoran, teniendo algún detalle con el cliente, el tiempo que dura la relación o la magnitud económica global de los servicios requeridos por éste, cuando ha sido significativa. (Álvarez, 1995, pág. 13).

García Reville Sánchez (2006, pág. 76). “Supone ligar los diferentes conceptos entre sí y saber su mecanismo de acción. El fundamento del aprendizaje radica en el pensamiento lógico”.

- **Accesibilidad**

Es la posibilidad de que el contacto con el proveedor sea abordable y fácil. Si se puede tener acceso a los responsables de la empresa proveedora, cuando sea necesario o exista algún problema grave. Si se puede contactar con la persona asignada para llevar a cabo el servicio. Si se poseen líneas con llamada sin cargo al cliente para informaciones o reclamaciones. Si los locales y departamentos están convenientemente señalizados. Si se comunican claramente los horarios de servicio, los teléfonos y a quien hay que dirigirse para cada tema. (Álvarez, 1995, pág. 12).

Duque (2005, pág. 72). Quien define a la accesibilidad como: “Lo accesible y fácil de contactar.”

1.2. Justificación de la investigación

1.2.1. Justificación teórica

Proporcionó a los usuarios que acuden a la organización información acerca del clima organizacional y calidad de servicio, lo que dio a conocer de manera detallada los elementos del ambiente de trabajo y la importancia de la satisfacción de las necesidades.

1.2.2. Justificación práctica

De acuerdo con los objetivos de estudio, su resultado nos permitió a los involucrados en el estudio, conocer con mayor profundidad la realidad del clima organizacional y la calidad de servicio en el Hospital Barranca Cajatambo.

1.2.3. Justificación metodológica

La investigación se realizó con la rigurosidad científica la cual permitió obtener resultados con validez óptima, todo ello apoyado en el método de investigación hipotético deductivo, el diseño correlacional, no experimental-transversal simple, el cual permitió dar a conocer con mayor profundidad la realidad del clima organizacional y calidad de servicio en el Hospital Barranca Cajatambo.

1.3. Problema de la investigación

1.3.1. Realidad problemática

Cada vez hay más hospitales, postas y centros salud en el Perú, dado que cada vez los peruanos requieren con mayor urgencia dichos servicios. Pero, a medida que más centros aparecen la calidad de servicio se ve ausente en dichas organizaciones, por ende, muchos usuarios insatisfechos abandonan estas instalaciones.

En la actualidad el Seguro Social tiene casi 10 millones de asegurados, pero solo cuenta con 8 mil médicos, según el diario Perú 21. En cuanto a las Entidades Prestadoras de Salud (EPS) que buscan descongestionar las atenciones primarias en Essalud, se registraron 2,695. De ese total, las principales quejas son contra la calidad de atención (1,130) y la falta de suministro de medicamentos (286). Según la Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud (Sunasa) El 28.4% de reclamos es por la demora en las citas, mientras que el 20.3% es por la falta de información. En tanto, el 8.4% se debe al retraso en la prestación de salud a causa de algún problema administrativo.

Al ingresar al hospital lo primero que se puede observar son las salas de emergencia y áreas de hospitalización colapsadas, desorden total al momento de hacer trámites, lo pacientes deben esperar hasta tres meses para ser atendidos, carencia de médicos especialistas, la falta de estos profesionales se refleja en la demora de la atención. Colaboradores que se

encuentran cansados, desanimados, y tratan con desinterés a los usuarios, dado que, si preguntas algo te mandan con otra persona, y esa persona con otra, de tal manera que nunca se obtiene una respuesta en el momento que se requiere, y, si te brindan una respuesta no se puede confiar en ella, ya que los colaboradores se encuentran tan aturridos que se puede notar su interés por zafarse y retirarse rápidamente. Muchos de los colaboradores ahí presentes no cuentan con el conocimiento necesario ni destrezas que como profesionales requieren. Sin dejar de lado la infraestructura, su apariencia da mucho que hablar, desde paredes con notables grietas, sillas en el área de espera en mal estado, paredes sucias, baños que emanan olores desagradables, etc. Desabastecimiento de insumos, medicina y carencia de equipos son cosa de todos los días.

Esta es la realidad que atraviesa el Hospital Barranca Cajatambo y que demuestra que se encuentra en una grave crisis que afecta a millones de peruanos.

1.3.2. Planteamiento del problema

¿Qué relación existe entre el Clima Organizacional y la Calidad de Servicio en el Hospital Barranca Cajatambo, 2018?

1.4. Conceptualización y operacionalización de las variables

1.4.1. Conceptualización de las variables

Clima organizacional

Sandoval (2004, pág. 84). Define el clima organizacional como: “El ambiente de trabajo percibido por los miembros de la organización y que incluye estructura, estilo de liderazgo, comunicación, motivación y recompensas, todo ello ejerce influencia directa en el comportamiento y desempeño de los individuos”.

Calidad de servicio

Definen la calidad de servicio como: “un juicio global, o actitud, relacionada con la superioridad del servicio”. En este sentido, la calidad percibida es subjetiva, supone un nivel de abstracción más alto que cualquiera de los atributos específicos del producto y tiene una característica multidimensional. Luego de algunas investigaciones y evaluaciones, tomando como base el concepto de calidad de servicio percibida, desarrollaron un instrumento que permitiera cuantificar la calidad de servicio y lo llamaron SERVQUAL. La cual se basa en cinco dimensiones: confianza o empatía, fiabilidad, responsabilidad, capacidad de respuesta y tangibilidad. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988 pág.16) citado por (Duque, 2005, pág. 68).

1.4.2. Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Clima organizacional	Estructura	Normas	1,2
		Autoridad	3,4
		Distribución del trabajo	5,6
	Liderazgo	Dirección	7,8
		Estímulo a la excelencia	9,10
		Estímulo de trabajo en equipo	11,12
	Desempeño	Productividad	13,14
		Dedicación	15,16
		Capacidad	17,18

Calidad de servicio	Tangibilidad	Apariencia del personal	19,20
		Instalaciones	21,22
		Materiales de comunicación	23,24
	Capacidad de respuesta	Disposición	25,26
		Servicio rápido	27,28
		Ayuda	29,30
	Empatía	Nivel de atención	31,32
		Comprensión	33,34
		Accesibilidad	35,36

Fuente: Elaboración propia.

1.4.3. Delimitación de la investigación

Delimitación temporal

La investigación se llevó a cabo durante el periodo de abril a julio del año 2018.

Delimitación social

En la investigación, la población de estudio estuvo conformada por los usuarios del Hospital Barranca Cajatambo.

Delimitación espacial

La investigación se realizó en el Hospital Barranca Cajatambo.

Delimitación conceptual

La investigación se basó en dos teorías las cuales fueron clima organizacional y calidad de servicio.

1.5. Hipótesis

El clima organizacional tiene relación significativa con la calidad de servicio en el Hospital Barranca Cajatambo, 2018.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en el Hospital Barranca Cajatambo, 2018.

1.6.2. Objetivos específicos

- Identificar la correlación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en el Hospital Barranca Cajatambo, 2018.
- Conocer el nivel de aplicación del clima organizacional en el Hospital Barranca Cajatambo, 2018.
- Describir el nivel de calidad de servicio en el Hospital Barranca Cajatambo, 2018.
- Identificar los elementos predominantes que inciden en el clima organizacional en el Hospital Barranca Cajatambo, 2018.
- Conocer cuáles son los elementos predominantes en la calidad de servicio en el Hospital Barranca Cajatambo, 2018.

2. METODOLOGÍA

2.1. Tipo y nivel de investigación

2.1.1. Tipo de investigación

La investigación fue de tipo aplicada porque se obtuvo información teórica y se contrastó con una realidad práctica.

2.1.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación fue de nivel correlacional, porque se midió el grado de relación de las variables: clima organizacional y calidad de servicio en el Hospital Barranca Cajatambo, 2018.

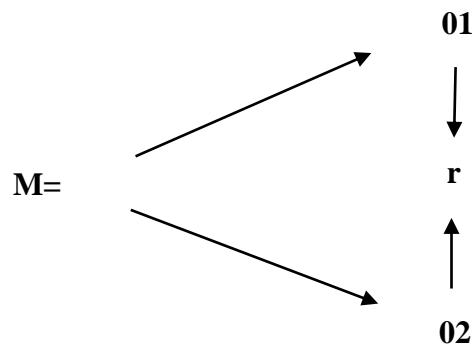
2.2. Método y diseño de investigación

2.2.1. Método de investigación

El método de investigación que se aplicó fue el hipotético deductivo, porque se dio la observación del fenómeno a estudiar, en la cual se creó una hipótesis para explicar dicho fenómeno.

2.2.2. Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue no experimental, dado que no se manipuló las variables, se observó el fenómeno en su ambiente natural y después se analizó. Transversal simple, porque se obtuvo la información en un tiempo único y se utilizó solo una muestra.



Donde:

M = Muestra

O1 = observación de la V.1.: (Clima organizacional)

O2 = observación de la V.2.: (Calidad de servicio)

r = correlación entre dichas V.1. y V.2.

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

En el caso de la investigación científica, la población se conformó por 2650 usuarios que acudieron de lunes a sábado al Hospital Barranca Cajatambo, 2018.

2.3.2. Muestra

Se aplicó el muestreo probabilístico mediante la técnica del muestreo aleatorio simple. Para obtener el tamaño de la muestra, aplicamos la siguiente fórmula de Cochran's.

El tamaño de la muestra es de 314 unidades de análisis.

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

Dónde:

n : Es el tamaño de la muestra.

Z₂ : Es el nivel de confianza: 1.96 (95% nivel de confianza).

N : Es el tamaño de la población seleccionada: 2650 usuarios.

p=q : Es la probabilidad de éxito o no éxito: 50%.

d₂ : Es el error muestral (0.05) ²

$$n = \frac{2650 \times (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times (2650 - 1) + (1.96)^2 (0.5 \times 0.5)}$$

n = 358

La Muestra reajustada

$$n = \frac{n}{1 + n / N}$$

Dónde:

n : Muestra Ajustada.

n : La muestra.

N : Es el tamaño de la población seleccionada:

Población muestral 358 unidades de análisis.

$$n = \frac{358}{1 + \left(\frac{358}{2650}\right)}$$

$$n = 314$$

2.4. Técnicas e instrumentos

2.4.1. Técnicas

Encuesta

Es una técnica que se empleó con las preguntas en forma escrita a una muestra poblacional del Hospital Barranca Cajatambo, con la finalidad de obtener informaciones referentes al objeto de investigación.

Documental

La investigación se realizó con apoyo de libros, fuentes bibliográficas, ficha de comentarios e ideas personales.

2.4.2. Instrumentos

Cuestionario

Es un instrumento que se formuló con un listado de preguntas estandarizadas y estructuradas para encuestar a los usuarios del Hospital Barranca Cajatambo, mediante la escala de Likert.

2.5. Validación y confiabilidad de los instrumentos

2.5.1. Validación

Según Hernández, Fernández, & Baptista, (2010, pág. 304), el contenido se obtiene mediante las opiniones de expertos y al asegurarse que las dimensiones medidas por el instrumento sean representativas del universo o dominio de dimensiones de la(s) variable(s) de interés (a veces mediante un muestreo aleatorio simple).

TABLA N° 01

Valores de los niveles de validez

VALORES	NIVELES DE VALIDEZ
100%	Muy bueno
75%	Bueno
50%	Regular
25%	Deficiente

Fuente: elaboración propia a partir de Hernández, Fernández y Baptista 2010.

La validación de la presente investigación fue:

TABLA N° 02

EXPERTO	VALIDEZ
Lic. Javier Cristobal Gaitan	95,66
Lic. Ysaac Neira Valdivia	96,86
Lic. José Vergaray Huaman	96,18
Total	96,24

Fuente: elaboración propia.

El valor final obtenido por los tres expertos fue de 96,24%, lo que quiere decir que el instrumento se encuentra en un nivel muy bueno, lo que significa que se dio seguridad en la viabilidad de este cuestionario.

2.5.2. Confiabilidad

La confiabilidad se calculó y evaluó para todo el instrumento de medición utilizado, o bien, si se administraron varios instrumentos, se determina para cada uno de ellos. Asimismo, es común que el instrumento contenga varias

escalas para diferentes variables, entonces la fiabilidad se establece para cada escala y para el total de escalas (si se pueden sumar, si son aditivas).

TABLA N° 03
Niveles de confiabilidad

VALORES	NIVEL
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	La confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
0,1	confiabilidad perfecta

Fuente: Herrera (1998).

Los niveles de confianza de la investigación de la variable Clima Organizacional con el programa SPSS el resultado que arrojó son las siguientes tablas:

TABLA N° 04
Estadísticas de fiabilidad de la variable clima organizacional

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N° de elementos
,921	,938	18

Fuente: elaboración propia a partir del programa SPSS

El coeficiente alfa de Cronbach obtenido es de 0.921, lo cual nos permite decir, que el instrumento de la variable clima organizacional de 18 ítems tiene una excelente confiabilidad, lo que significa que mediante este instrumento se obtuvo información veraz y segura.

TABLA N° 05

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Cree usted que los colaboradores respeten las reglas impuestas por el Hospital Barranca Cajatambo?	44,81	104,228	,773	,912
¿Cree usted que los colaboradores ajusten su conducta y actividades a las leyes del hospital?	44,87	103,183	,757	,913
¿Ha observado que los colaboradores reciban órdenes de alguien más?	44,74	102,798	,792	,912
¿Se ve constantemente relación entre superior y colaborador?	44,97	101,766	,824	,911
¿Cree usted que los colaboradores tienen correctamente designadas las tareas?	44,35	114,770	,416	,921
¿Cree usted que cada colaborador esté ubicado en el área en el que se desenvuelve eficientemente?	44,26	104,865	,743	,913

¿Cree usted que los colaboradores están orientados hacia un mismo objetivo?	44,16	112,206	,487	,920
¿Cree usted que los colaboradores tengan claro el camino a seguir para el logro de los objetivos?	44,23	103,847	,768	,912
¿Los colaboradores superan sus expectativas?	44,35	109,970	,615	,917
¿Cree usted que los colaboradores cuentan con el estímulo necesario para esforzarse más día a día?	44,03	108,832	,544	,919
¿Los colaboradores trabajan en equipo?	43,74	116,331	,259	,925
¿Nota usted que los colaboradores tienen una relación de confianza y apoyo mutuo?	43,68	113,359	,400	,922
¿Cree usted que los colaboradores se esfuerzan lo suficiente por los usuarios?	44,10	109,424	,594	,917
¿Cree usted que los colaboradores desarrollan sus actividades de manera efectiva?	43,61	116,178	,381	,921

¿Cree usted que los colaboradores están comprometidos a su trabajo?	43,52	113,125	,602	,918
¿Siente que los colaboradores están pendientes en todo momento de usted?	44,55	106,323	,765	,913
¿Cree usted que los colaboradores cuentan con el conocimiento necesario para realizar su trabajo?	43,42	114,585	,510	,919
¿Cree usted que los colaboradores tienen la habilidad suficiente para desarrollar correctamente sus funciones?	43,23	114,181	,518	,919

Fuente: elaboración propia a partir del programa SPSS.

La correlación entre preguntas de clima organizacional es óptima entendiendo que las preguntas fueron fáciles de entender para los usuarios del Hospital Barranca Cajatambo en el momento que llenaron las encuestas.

Los niveles de confianza de la investigación de la variable Calidad de servicio con el programa SPSS el resultado que arrojó son las siguientes tablas:

TABLA N° 06

Estadísticas de fiabilidad de la variable calidad de servicio

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N° de elementos
,933	,927	18

Fuente: elaboración propia a partir del programa SPSS.

El coeficiente alfa de Cronbach obtenido es de 0.933, lo cual nos permite decir, que el instrumento de la variable calidad de servicio de 18 ítems tiene una excelente confiabilidad, lo que significa que mediante este instrumento se obtuvo información veraz y segura.

TABLA N° 07

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Los colaboradores se visten correctamente?	47,42	227,452	-,468	,945
¿El colaborador está constantemente cuidando su higiene?	46,97	205,899	,545	,932
¿Ha observado si los espacios del hospital están libres del caos multitudinario?	48,68	203,226	,344	,936
¿Las instalaciones están en buen estado?	48,71	178,080	,904	,923
¿Los materiales de comunicación con los que cuenta el hospital son adecuados para la correcta comunicación entre los colaboradores y usuarios?	48,48	180,325	,887	,924
¿Los métodos de comunicación usados en el hospital son modernos?	48,45	180,989	,893	,923

¿Los colaboradores están dispuestos a contribuir en todo sentido con usted?	49,03	197,499	,685	,929
¿Los colaboradores se encuentran siempre en su lugar de trabajo?	48,39	212,645	,419	,935
¿Cuándo tiene un problema lo resuelven de forma rápida?	49,03	200,366	,626	,931
¿Los colaboradores están dispuestos a responder sus preguntas?	48,87	182,183	,882	,924
¿Los colaboradores están dispuestos a brindarle ayuda?	48,87	182,183	,882	,924
¿Si surgen algún imprevisto con los usuarios, los colaboradores lo auxilian inmediatamente?	49,13	196,649	,531	,932
¿Cuándo no asiste a las citas, los colaboradores del hospital se preocupan en llamar y preguntar el motivo por el cual no asistió?	49,48	195,325	,637	,930
¿Recibe usted buena atención por parte de los colaboradores?	48,23	192,047	,923	,925
¿El horario de atención del hospital es flexible y se acomoda al tiempo que usted posee?	49,42	197,452	,626	,930
¿Los colaboradores tratan de identificar sus necesidades?	49,00	201,400	,353	,937

¿Le resulta fácil reportar sus quejas a los altos directivos?	48,94	185,662	,793	,926
¿Cree usted que los pacientes tienen acceso a todas las oficinas mediante la ayuda de los colaboradores?	48,68	177,092	,893	,923

Fuente: elaboración propia a partir del programa SPSS.

Según el cuadro obtenido del SPSS la correlación de las preguntas de la variable calidad de servicio es óptima dado que fue clara en el momento en que respondieron las preguntas.

3. RESULTADOS

3.1. Análisis de datos

Para la interpretación y análisis de la información obtenida se utilizó las técnicas y herramientas estadísticas, entre las cuales están: tablas, figuras y gráficos, a través de los cuales se obtuvo la información para realizar el análisis

3.1.1. Estadísticos descriptivos

En las siguientes tablas se aprecia los resultados descriptivos de las variables clima organizacional y calidad de servicio.

A. DIMENSIÓN: Estructura.

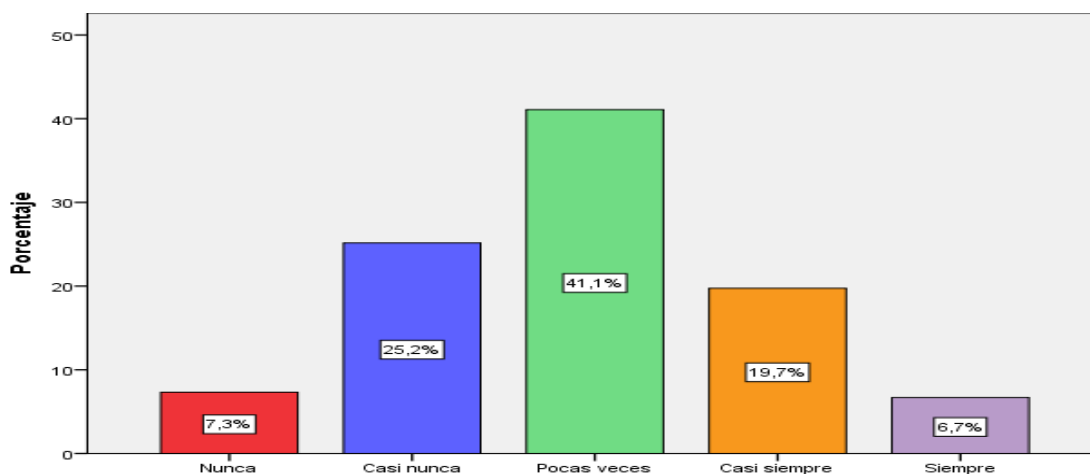
TABLA N° 08
Frecuencias y porcentajes de la dimensión Estructura.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	23	7,3
Casi nunca	79	25,2
Pocas veces	129	41,1
Casi siempre	62	19,7
Siempre	21	6,7
Total	314	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la dimensión Estructura.

FIGURA N° 01

Gráfica de barra de la dimensión Estructura.



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la dimensión Estructura.

Resultados:

En la tabla N° 08 y figura N° 01, revela que 129 usuarios que representan el 41,1% del total, opinan que los colaboradores pocas veces actúan respetando la estructura del Hospital Barranca Cajatambo, 79 usuarios que representan el 25,2% del total, opinan que los colaboradores casi nunca actúan respetando la estructura del hospital, 62 usuarios que representan el 19,7% del total, opinan que los colaboradores casi siempre actúan respetando la estructura del hospital, 23 usuarios que representan el 7,3% del total, opinan que los colaboradores nunca actúan respetando la estructura del hospital, 21 usuarios que representan el 6,7% del total, opinan que los colaboradores siempre actúan respetando la estructura del hospital, siendo el predominante pocas veces.

B. DIMENSIÓN: Liderazgo.

TABLA N° 09

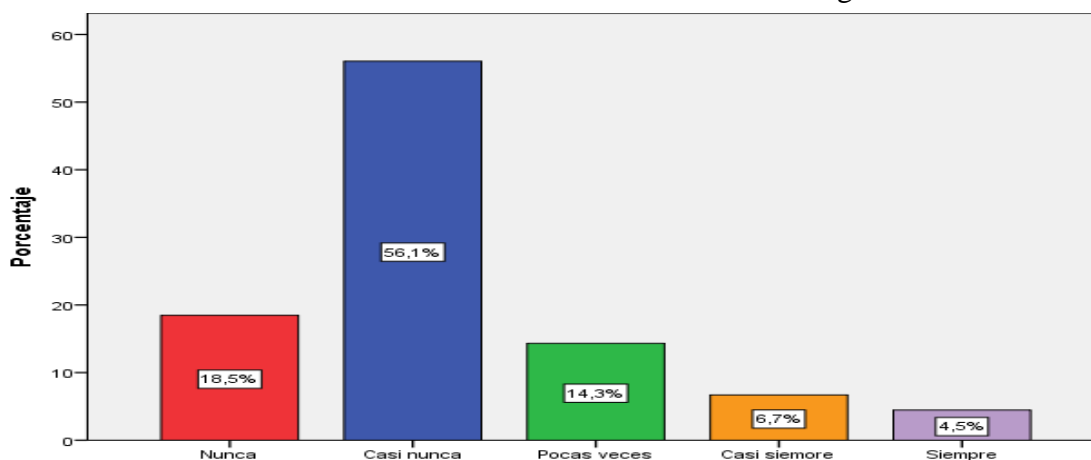
Frecuencias y porcentajes de la dimensión Liderazgo.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	58	18,5
Casi nunca	176	56,1
Pocas veces	45	14,3
Casi siempre	21	6,7
Siempre	14	4,5
Total	314	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la dimensión Liderazgo.

FIGURA N° 02

Gráfica de barra de la dimensión Liderazgo.



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la dimensión Liderazgo.

Resultados:

En la tabla N° 09 y figura N° 02, revela que 176 usuarios que representan el 56,1% del total, opinan que casi nunca se ejerce liderazgo en el Hospital Barranca Cajatambo, 58 usuarios que representan el 18,5% del total, opinan que nunca se ejerce liderazgo en el hospital, 45 usuarios que representan el 14,3% del total, opinan que pocas veces se ejerce liderazgo en el hospital, 35 usuarios que representan el 11,2% del total, opinan que casi siempre o siempre se ejerce liderazgo en el hospital, siendo el predominante casi nunca.

C. DIMENSIÓN: Desempeño.

TABLA N° 10

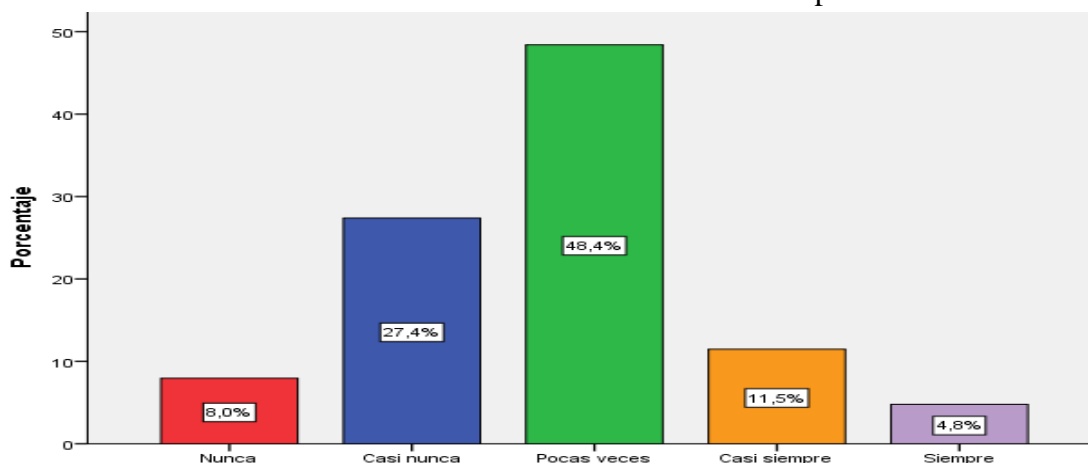
Frecuencias y porcentajes de la dimensión Desempeño.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	25	8,0
Casi nunca	86	27,4
Pocas veces	152	48,4
Casi siempre	36	11,5
Siempre	15	4,8
Total	314	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la dimensión Desempeño.

FIGURA N° 03

Gráfica de barra de la dimensión Desempeño.



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la dimensión Desempeño.

Resultados:

En la tabla N° 10 y figura N° 03, revela que 152 usuarios que representan el 48,4% del total, opinan los colaboradores pocas veces se desempeñan de manera adecuada en el

Hospital Barranca Cajatambo, 86 usuarios que representan el 27,4% del total, opinan que los colaboradores casi nunca se desempeñan de manera adecuada en el hospital, 36 usuarios que representan el 11,5% del total, opinan que los colaboradores casi siempre se desempeñan de manera adecuada en el hospital, 25 usuarios que representan el 8% del total, opinan que los colaboradores nunca se desempeñan de manera adecuada en el hospital, 15 usuarios que representan el 4,8% del total, opinan que los colaboradores siempre se desempeñan de manera adecuada en el hospital, siendo el predominante pocas veces.

D. DIMENSIÓN: Tangibilidad.

TABLA N° 11

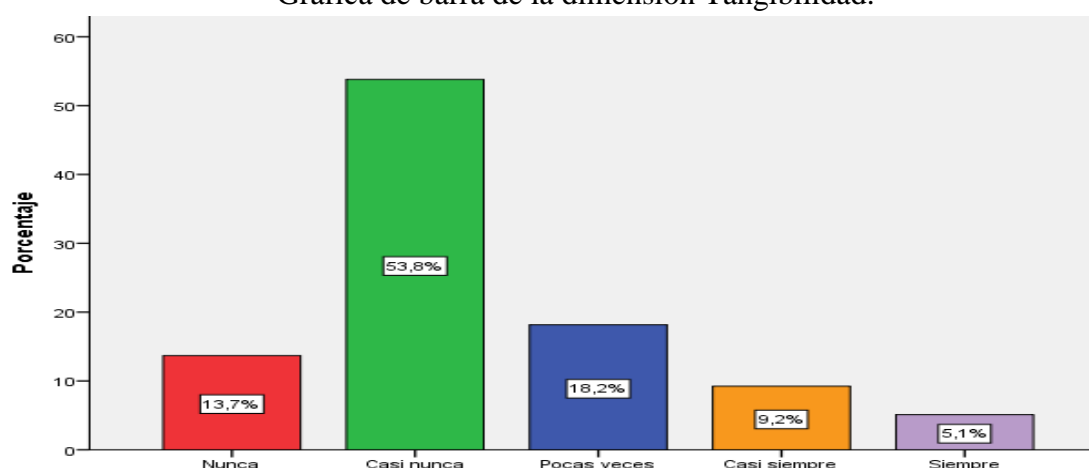
Frecuencias y porcentajes de la dimensión Tangibilidad.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	43	13,7
Casi nunca	169	53,8
Pocas veces	57	18,2
Casi siempre	29	9,2
Siempre	16	5,1
Total	314	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la dimensión Tangibilidad.

FIGURA N° 04

Gráfica de barra de la dimensión Tangibilidad.



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la dimensión Tangibilidad.

Resultados:

En la tabla N° 11 y figura N° 04, revela que 169 usuarios el 53,8% del total, opinan que los elementos tangibles casi nunca son los adecuados en el Hospital Barranca

Cajatambo, 57 usuarios que representan el 18,2% del total, opinan que los elementos tangibles pocas veces son los adecuados en el hospital, 45 usuarios el 14,3% del total opinan que casi siempre o siempre los elementos tangibles son los adecuados en el hospital, 43 usuarios que representan el 13,7% del total, opinan que los elementos tangibles nunca son los adecuados en el hospital, siendo el predominante casi nunca.

E. DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta.

TABLA N° 12

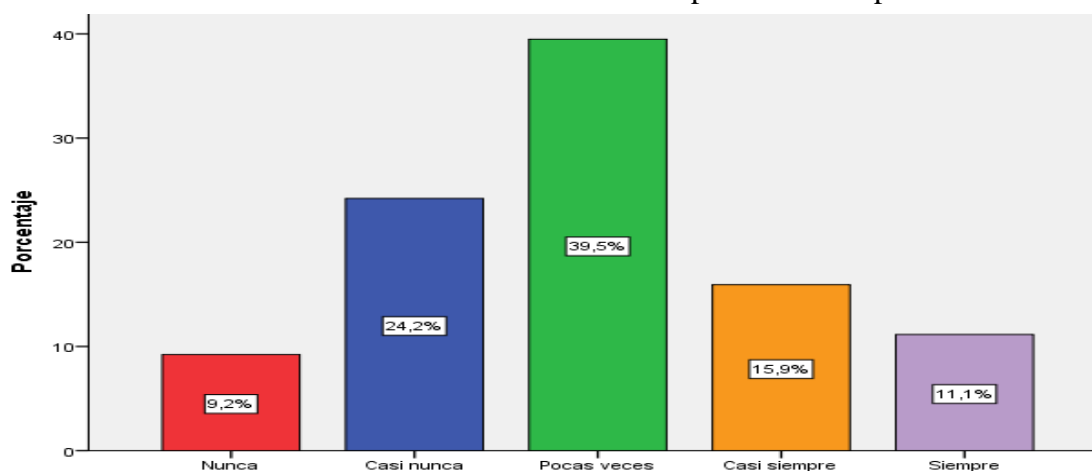
Frecuencias y porcentajes de la dimensión Capacidad de respuesta.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	29	9,2
Casi nunca	76	24,2
Pocas veces	124	39,5
Casi siempre	50	15,9
Siempre	35	11,1
Total	314	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la dimensión Capacidad de respuesta.

FIGURA N° 05

Gráfica de barra de la dimensión Capacidad de respuesta.



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la dimensión Capacidad de respuesta.

Resultados:

En la tabla N° 12 y figura N° 05, revela que 124 usuarios que representan el 39,5% del total, opinan que el servicio que reciben del Hospital Barranca Cajatambo pocas veces

es rápido, 76 usuarios que representan el 24,2% del total, opinan que el servicio que reciben del hospital casi nunca es rápido, 50 usuarios que representan el 15,9% del total, opinan que el servicio que reciben de hospital casi siempre es rápido, 35 usuarios que representan el 11,1% del total, opinan que el servicio que reciben del hospital siempre es rápido, 29 usuarios que representan el 9.2% del total, opinan que el servicio que reciben del hospital nunca es rápido, siendo el predominante pocas veces.

F. DIMENSIÓN: Empatía

TABLA N° 13

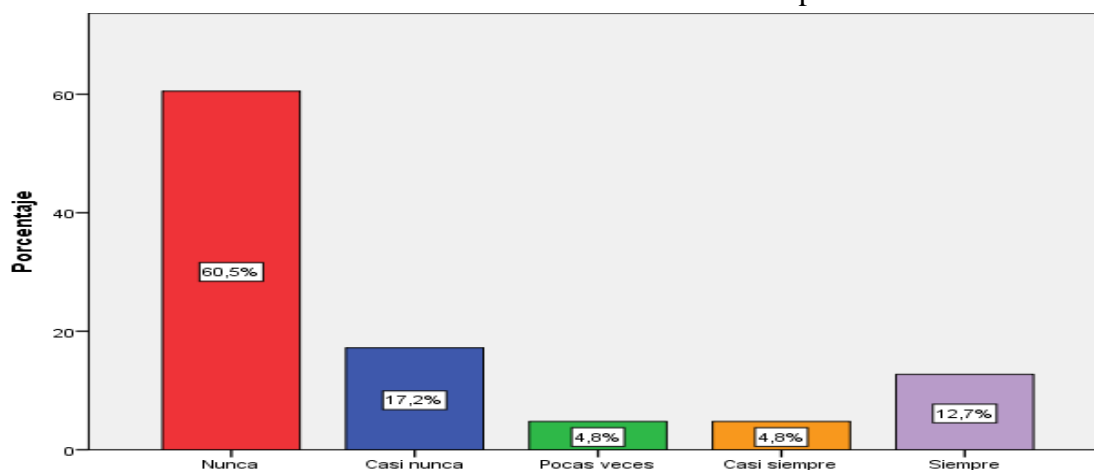
Frecuencias y porcentajes de la dimensión Empatía.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	190	60,5
Casi nunca	54	17,2
Pocas veces	15	4,8
Casi siempre	15	4,8
Siempre	40	12,7
Total	314	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la dimensión Empatía.

FIGURA N° 06

Gráfica de barra de la dimensión Empatía.



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la dimensión Empatía.

Resultados:

En la tabla N° 13 y figura N° 06, revela que 190 usuarios que representan el 60,5% del total, opinan que los colaboradores del Hospital Barranca Cajatambo nunca son

empáticos, 54 usuarios el que representan el 17,2% del total, opinan que los colaboradores del hospital casi nunca son empáticos, 40 usuarios que representan el 12,7% del total opinan que los colaboradores del hospital siempre son empáticos, 15 usuarios que representan el 4,8% del total opinan que los colaboradores del hospital siempre son empáticos, 15 usuarios que representan el 4,8% del total opinan que los colaboradores del hospital pocas veces son empáticos, siendo el predominante nunca.

G. VARIABLE: Clima organizacional

TABLA N° 14

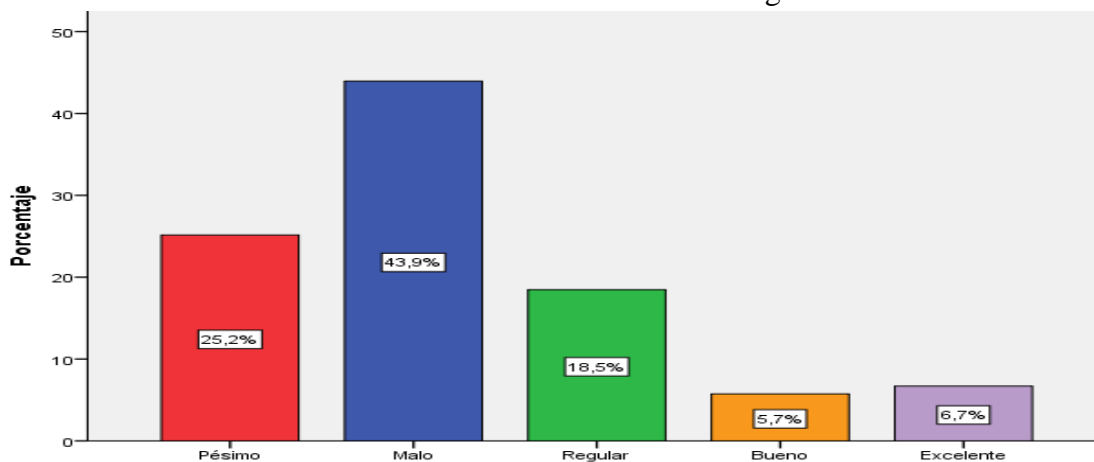
Frecuencias y porcentajes de la variable Clima organizacional.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje válido
Pésimo	79	25,2
Malo	138	43,9
Regular	58	18,5
Bueno	18	5,7
Excelente	21	6,7
Total	314	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la variable Clima organizacional.

FIGURA N° 07

Gráfica de barra de la variable Clima organizacional.



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la variable Clima Organizacional.

Resultados:

En la tabla N° 14 y figura N° 07, revela que 138 usuarios el 43,9% del total, opinan que la calidad de servicio del hospital es mala, 79 usuarios que representan el 25,2%

del total, opinan que la calidad de servicio del Hospital Barranca Cajatambo es pésima, 58 usuarios el 18,5% del total, opinan que la calidad de servicio del hospital es regular, 21 usuarios que representan el 6,7% del total opinan que la calidad de servicio del hospital es excelente, 18 usuarios que representan el 5,7% del total opinan que la calidad de servicio del hospital es buena, siendo el predominante malo.

H. VARIABLE: Calidad de servicio.

TABLA N° 15

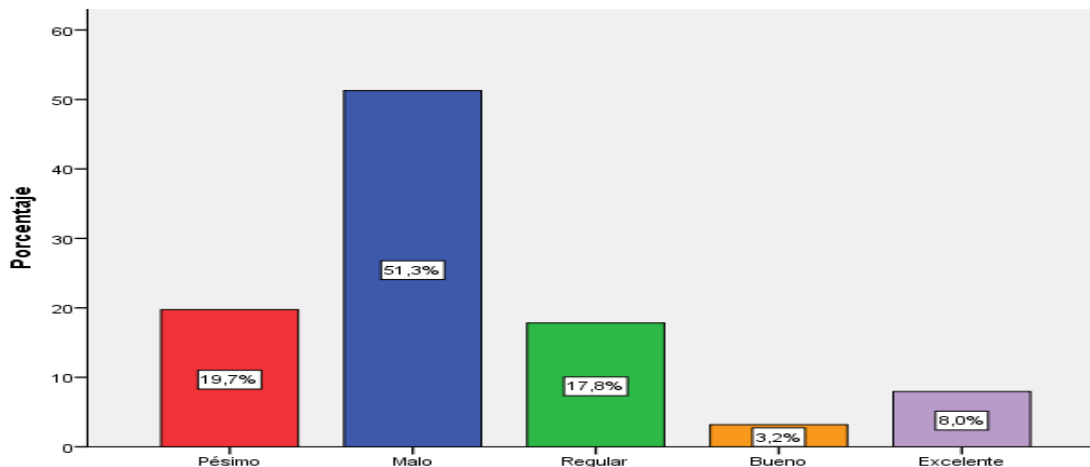
Frecuencias y porcentajes de la variable Calidad de servicio.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje válido
Pésimo	62	19,7
Malo	161	51,3
Regular	56	17,8
Bueno	10	3,2
Excelente	25	8,0
Total	314	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la variable Calidad de servicio.

FIGURA N° 08

Gráfica de barra de la variable Calidad de servicio.



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la variable Calidad de servicio.

Resultados:

En la tabla N° 15 y figura N° 08, revela que 161 usuarios el 51,3% del total, opinan que la calidad de servicio del hospital es mala, 62 usuarios que representan el 19,7% del total, opinan que la calidad de servicio del Hospital Barranca Cajatambo es pésima, 56 usuarios el 17,8% del total, opinan que la calidad de servicio del hospital es regular,

25 usuarios que representan el 8% del total opinan que la calidad de servicio del hospital es excelente, 10 usuarios que representan el 3,2% del total opinan que la calidad de servicio del hospital es buena, siendo el predominante malo.

3.1.2. Prueba de hipótesis

Como las variables de estudio son categóricas, sus niveles de medición ordinal y el diseño es correlacional, para la constatación de hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman utilizando el SPSS. 22.

Para Hernández, et al (2014, pág. 305). Los coeficientes varían de -1.0 (correlación negativa perfecta) a + 1.0 (correlación positiva perfecta), considerando el (0) como ausencia de correlación entre las variables jerarquizadas. Se trata de estadísticas sumamente eficientes para datos ordinales. El grado de correlación está dado por los siguientes valores.

Tabla N° 16

Grado de relación según coeficiente de correlación

Rango	Relación
-1	Correlación negativa perfecta
-0.9	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.5	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.1	Correlación negativa muy débil
0	No existe correlación alguna entre las variables
0.1	Correlación positiva muy débil
0.25	Correlación positiva débil
0.5	Correlación positiva media
0.75	Correlación positiva considerable
0.9	Correlación positiva muy fuerte
1	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2006).

En la investigación social existe la convención de aceptar como porcentaje de confianza válido el nivel de significancia del 0.05, el cual significa que el analista tiene el 95% de seguridad para generalizar sin equivocarse.

A. Hipótesis general

H₀: El clima organizacional no se relaciona significativamente con calidad de servicio en el Hospital Barranca Cajatambo, 2018.

H₁: El clima organizacional se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Hospital Barranca Cajatambo, 2018.

Prueba estadística: coeficiente de correlación de Spearman.

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sí $p < 0.05$, entonces rechazar H_0 .

Tabla N° 17

Prueba de correlación de Spearman entre las variables clima organizacional y calidad de servicio en la municipalidad Barranca.

Correlaciones		Calidad de servicio
Clima organizacional	Coeficiente de correlación	,188**
	Sig. (bilateral)	,004
	N	314

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de las variables clima organizacional y calidad de servicio.

Interpretación

Como el valor de probabilidad ($p=0.004$) es menor que el valor de significancia ($\alpha=0,05$); entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna. El coeficiente de correlación es de ($r_s=0,188$), concluyendo que existe correlación significativa positiva muy débil, entre el clima organizacional y calidad de servicio en el Hospital Barranca Cajatambo – 2018.

4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

De los resultados obtenidos se puede observar que el valor de probabilidad ($p = 0.004$) es menor que el valor de significancia ($\alpha = 0,05$); por lo que se puede deducir que existe relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio, del mismo modo el coeficiente de correlación es de ($r_s=0,188$), infiriendo que existe correlación significativa positiva muy débil entre el clima organizacional y la calidad de servicio en el Hospital Barranca Cajatambo – 2018. El resultado se contrasta con la investigación realizada por Quispe (2015), quien concluye que Calidad de servicio y satisfacción del usuario en conforme a los resultados obtenidos de la encuesta al correlacionar las dos variables se pudo determinar el resultado del valor “sig.” de 0.000, determinando que el nivel de significancia es menor a 0.05, en donde indica que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), por lo tanto, se puede afirmar que existe relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas 2015. En la misma línea Chiavenato (2009) define el clima organizacional como “la calidad o la suma de características ambientales percibidas o experimentadas por los miembros de la organización, e influye poderosamente en su comportamiento.”

En cuanto al nivel del clima organizacional, se percibe que la tendencia es de regular a pésimo con un 87,6% frente a un 12,4% que no lo percibe de esa manera, en este sentido un argumento que respalda estos datos es el de García (2007), quien dice que el clima organizacional es el resultado del conjunto de percepciones globales de las personas sobre su medio interno de trabajo. Es un efecto de la interacción de los motivos internos de los individuos, de los incentivos que da la organización y de las expectativas que se despiertan en dicha relación.

De los resultados obtenidos de la variable calidad de servicio, se percibe que la tendencia es de regular a pésimo con un 88,8% frente a un 11,2% que no lo percibe de esa manera. El resultado se contrasta con la Investigación realizado por Podestá (2012), quien concluye que los resultados obtenidos muestran que la calidad de atención de los pacientes quirúrgicos referidos, no han alcanzado el porcentaje

necesario para ser considerados óptimos y en sus dimensiones adecuados. En esto juega un papel importante no solo la dimensión tangible, lo que el paciente puede observar, sino la no satisfacción en cuando la fiabilidad, sensibilidad y empatía que tiene mucho que ver con la interrelación de los profesionales de la salud y el paciente. Un argumento que respalda dichos datos es el de Tschohl (2008) quien argumenta que la calidad del servicio es la orientación que siguen todos los recursos y empleados de una empresa para lograr la satisfacción de los clientes; esto incluye a todas las personas que trabajan en la empresa, y no solo a las que tratan personalmente con los clientes o a las que se comunican con ellos por medio del teléfono, fax, carta o de cualquier otra forma.

De los resultados obtenidos en cuanto a los factores predominantes en el clima organizacional, referente a la dimensión estructura: el 73,6% de los usuarios opinan que los colaboradores nunca, casi nunca o pocas veces respetan la estructura del hospital frente a un 26,4% que opinan lo contrario, en la dimensión desempeño el 83,8% de los usuarios opinan que nunca, casi nunca o pocas veces los colaboradores del hospital se desempeñan de manera adecuada frente a un 16,3% que opina lo contrario, y para la dimensión liderazgo el 88,9% de los usuarios nunca, casi nunca o pocas veces se ejerce liderazgo en el hospital frente a un 11,2% que opinan lo contrario. Los resultados dan alusión a la teoría de García (2007), quien dice que el clima organizacional a pesar de no poderse tocar ni ver, si se puede sentir como algo que afecta los comportamientos de las personas que forman una organización, así como el clima se ve afectado por la relación existente entre la organización como tal y sus integrantes.

De los resultados obtenidos en cuanto a los factores predominantes en la calidad de servicio, referente a la dimensión capacidad de respuesta: el 72,9% de los usuarios opinan que nunca, casi nunca o pocas veces el servicio que ofrece el hospital es rápido frente a un 27% que opinan lo contrario, en la dimensión tangibilidad el 85,7% de los usuarios opinan que nunca, casi nunca o pocas veces los elementos tangibles con los que cuenta el hospital son los indicados frente a un 14,3% que opinan lo contrario, y para la dimensión empatía el 82,5% de los usuarios opinan nunca, casi nunca o pocas

veces los colaboradores son empáticos frente a un 17,5% que opinan lo contrario. Los resultados están de acuerdo con Tigani (2006) quien argumenta que la calidad del servicio, será la que resulte de elegir las dimensiones adecuadas, de las cosas que agregan valor, resuelven problemas y satisfacen necesidades, para otorgar en estas una medida mayor a la esperada por el cliente.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

De los resultados obtenidos se concluye que el clima organizacional y la calidad de servicio se relacionan significativamente ($p = 0.004$), es menor que el valor de significancia ($\alpha = 0,05$); entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna. El coeficiente de correlación es de ($r_s = 0,188$), es decir existe correlación significativa positiva media, lo que indica que, al incrementar los valores del clima organizacional, igualmente incrementan los valores de la calidad de servicio.

En cuanto al nivel de aplicación del clima organizacional tiene una tendencia de bueno o excelente con un 12,4%, entonces se concluye que el hospital si está aplicando estrategias para fomentar un buen clima organizacional, pero también existe un margen elevado que opina lo contrario, por lo que se debe analizar a profundidad el desempeño de los colaboradores, el liderazgo de los gerentes y la estructura de la institución.

En cuanto al nivel de aplicación de la calidad de servicio, tiene una tendencia de bueno o excelente con un 11,2%, entonces se concluye que el hospital si está desarrollando acciones para ofrecer una excelente calidad de servicio, pero también existe un margen elevado que opina lo contrario, por lo que se debe analizar a profundidad los elementos tangibles de la institución, la capacidad de respuesta y empatía de los colaboradores.

Los factores predominantes del clima organizacional son: la estructura en la cual respondieron casi siempre o siempre con un 26,4%, entonces se concluye que existe un margen elevado que opinan lo contrario, es decir no se están respetando las normas, no existe la debida autoridad y el trabajo no se está distribuyendo de manera adecuada. Seguido por el liderazgo en el cual respondieron casi siempre o siempre con un 11,2%, entonces se concluye que existe un margen elevado que opinan lo contrario, es decir que los colaboradores no están siendo direccionados correctamente, no trabajan en equipo y no cuentan con el estímulo necesario para

alcanzar la excelencia. Por último, el desempeño en el cual respondieron casi siempre o siempre con un 11,5%, entonces se concluye que existe un margen elevado que opina lo contrario, es decir que los colaboradores no explotan sus capacidades, no tienen dedicación y no logran ser productivos.

Los factores predominantes de la calidad de servicio son: la tangibilidad en la cual respondieron casi siempre o siempre con un 14,3%, entonces se concluye que existe un margen elevado que opina lo contrario, es decir que los colaboradores no cuidan su apariencia constantemente, las instalaciones no se encuentran en óptimas condiciones y los materiales de comunicación no ayudan a que exista fluidez en la comunicación de usuarios a colaboradores. Seguido por la capacidad de respuesta en la cual respondieron casi siempre o siempre con un 27%, entonces se concluye que existe un margen elevado que opina lo contrario, es decir que los colaboradores no están a plena disposición de los usuarios, el servicio no es rápido y no ayudan debidamente. Por último, la empatía en la cual respondieron casi siempre o siempre con un 17.5%, entonces se concluye que existe un margen elevado que opina lo contrario, es decir que el nivel de atención no es el adecuado, los colaboradores no son comprensivos y muchas veces los usuarios no tienen acceso a todas las oficinas.

5.2. Recomendaciones

Se recomienda a los directivos del hospital tener como prioridad el clima organizacional, tanto como la calidad de servicio, ya que estas variables correlacionan entre sí, así que, si los niveles del clima organizacional se incrementan, se tendrá como consecuencia un incremento en la calidad de servicio ofrecido a los usuarios.

Se recomienda al gerente del hospital que el clima organizacional se mejore en puntos muy relevantes que tienen como el desempeño de los colaboradores, el liderazgo de los jefes y la estructura de la organización, ya que se obtuvo como resultado un 87,6% de los usuarios que perciben que esta variable es pésima, mala y regular. Esto permitiría que los colaboradores se desempeñen de una

manera adecuada, así como también exista un excelente liderazgo y una estructura correcta para la realización de las actividades.

Se recomienda al gerente del hospital que la calidad de servicio se mejore en puntos muy relevantes que tienen como la tangibilidad, la capacidad de respuesta y la empatía, ya que se obtuvo como resultado un 88,8% de los usuarios que perciben que esta variable es pésima, mala y regular. Esto permitiría que los elementos tangibles sean los adecuados, así como también los usuarios perciban empatía y servicio rápido por parte de los colaboradores.

En los factores predominantes del clima organizacional se recomienda mejorar la estructura organizacional porque un 73,6 % de los usuarios respondieron que nunca, casi nunca y pocas veces perciben una estructura adecuada, esto permitiría que los colaboradores cumplan apropiadamente con todas sus funciones, respeten las normas y sientan positivamente la autoridad de los superiores. Se recomienda aplicar acciones para el mejoramiento del desempeño porque un 83.8% de los usuarios respondieron que nunca, casi nunca y pocas veces perciben un buen desempeño, esto permitiría que los colaboradores logren ser productivos, se dediquen por completo a su trabajo y tengan la capacidad de superar las expectativas de los usuarios. Se recomienda fortalecer el liderazgo porque un 88,9% de los usuarios respondieron que nunca, casi nunca, y pocas veces perciben liderazgo adecuado, esto permitiría que los colaboradores estén correctamente encaminados al logro de sus objetivos y metas, sientan el estímulo necesario para lograr la excelencia y logren trabajar en equipo.

En los factores predominantes de la calidad de servicio se recomienda aplicar acciones para el mejoramiento de la tangibilidad porque un 85.7% de los usuarios respondieron que nunca, casi nunca y pocas veces perciben que la tangibilidad sea la adecuada, esto permitiría que los colaboradores usen de manera adecuada los equipos con los que cuenta, que las instalaciones se encuentren siempre limpias y que los colaboradores estén constantemente pendientes de su apariencia. Se recomienda aumentar los niveles de la capacidad de respuesta porque un 72,9% de los usuarios respondieron que nunca, casi nunca y pocas

veces perciben la existencia de la capacidad de respuesta, esto permitiría que los colaboradores brinden un servicio rápido, siempre estén a plena disposición de los usuarios y brinden ayuda constantemente. Se recomienda incrementar la empatía porque un 82,5% de los usuarios respondieron que nunca, casi nunca y pocas veces perciben que los colaboradores sean empáticos, esto permitiría relación de colaborador a usuario mejores ya que comprenderían más a fondo lo que el usuario requiere, así como también mejoraría el nivel de atención, y todo sería más accesible para los usuarios.

6. AGRADECIMIENTO

A mis padres, por ayudarme emocional y económicamente a lo largo de estos cinco años de carrera profesional.

A mis abuelos, por guiarme por el camino de la honestidad y los valores.

Al Hospital Barranca Cajatambo por brindarme la accesibilidad para realizar las actividades correspondientes para el desarrollo de esta tesis.

A mi profesor y coordinador José Vergaray Huamán, por transmitir sus conocimientos y encaminar mis ideas, no solamente en el desarrollo de la tesis, sino también en mi formación académica como futura administradora.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguilar, F. (2015). Satisfacción del usuario hospitalizado y su relación con la calidad de atención de la enfermera en el servicio de cirugía general y trauma del Hospital Regional Docente Trujillo-2013. Tesis para optar el grado académico de Magister en Salud Pública, Perú. Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Recuperado el 01 de junio del 2018 de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/558/AGUILAR_ZAVALETA_FANNY_NANCY_USUARIO_HOSPITALIZADO_CALIDAD%20DE%20ATENCION.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Alvarado, C. (2014). Relación entre clima organizacional y cultura de seguridad del paciente en el personal de salud del Centro Médico Naval. Tesis para optar el grado académico de Magister en Economía con Mención en Economía y Gestión de la Salud. Perú. Facultad de Ciencias Económicas, Universidad nacional Mayor de San Marcos. Recuperado el 01 de junio del 2018 de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3678/1/Alvarado_gc.pdf

Álvarez, T. (1995) La Calidad de servicio o para la conquista del cliente, Salamanca. Recuperado el 08 de junio del 2018 de: http://apdo.org/web_old/fondo/LaCalidaddeservicioparalaconquistadelcliente.pdf

Alguacil, R. (2010) Imagen Personal, editorial vértice, Málaga, España. Recuperado el 08 de junio del 2018 de: <https://books.google.com.pe/books?id=oiUmR1UDdQC&printsec=frontcover&dq=imagen+del+personal&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwiP#v=onepage&q=edicion&f=false>

Arnoletto, E. (2009) CULTURA, CLIMA ORGANIZACIONAL Y COMPORTAMIENTO HUMANO EN LAS ORGANIZACIONES. Recuperado el 08 de junio del 2018 de:

<http://biblioteca.iplacex.cl/RCA/Cultura,%20clima%20organizacional%20y%20comportamiento%20humano%20en%20las%20organizaciones.pdf>

Balart, M. (2013) La empatía: la clave para conectar con los demás. Recuperado el 08 de junio del 2018 de: http://www.gref.org/nuevo/articulos/art_250513.pdf

Camisón, C. Cruz, S. y Gonzáles, T. (2006) Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas, Editorial PEARSON EDUCACIÓN S.A, Madrid, España. Recuperado el 10 de junio del 2018 de: <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>

Carpena, A. (2016) LA EMPATÍA ES POSIBLE: Educación emocional para una sociedad empática. Recuperado el 10 de junio del 2018 de: <https://www.edesclee.com/img/cms/pdfs/9788433028228.pdf>

Chiavenato, I. (2007) ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS, El capital humano de las organizaciones, octava edición, McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. México, D.F. Recuperado el 09 de junio del 2018 de: <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-12-Administracion-de-recursos-humanos.-El-capital-humano.pdf>

Chávez, D. y Ríos, K. (2015). Clima organizacional y Satisfacción Laboral de las enfermeras en el servicio de Cirugía Hospital Víctor Lazarte Echegaray – Trujillo, 2015. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería. Perú. Escuela de enfermería, Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado el 02 de junio del 2018 de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1670/1/RE_ENFER_CLIMAORGANI-SATIISFA-LABO-ENFERME_TESIS.pdf

Chiavenato, I. (2009) Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones, Segunda edición, McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V. México, D.F. Recuperado el 09 de junio del 2018 de:

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional._La_dinamica_en_las_organizaciones..pdf

Contreras, B y Matheson, P. (1984) UNA HERRAMIENTA PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL: CUESTIONARIO DE LITWIN Y STRINGER. Recuperado el 10 de junio del 2018 de: <https://repositorio.uc.cl/bitstream/handle/11534/6158/000378306.pdf?sequence=1>

Clerc, J. Saldivia, A. y Serrano, M. (2006) LIDERAZGO Y SU INFLUENCIA SOBRE EL CLIMA LABORAL. Recuperado el 09 de junio del 2018 de: <http://medicina.uach.cl/saludpublica/diplomado/contenido/trabajos/1/Osorno%202006/Liderazgo%20y%20su%20influencia%20sobre%20el%20clima%20laboral.pdf>

Davis, A. y Lemma, T. (2009). DESARROLLO DE CAPACIDADES. Recuperado el 11 de junio del 2018 de: http://www.undp.org/content/dam/undp/library/capacitydevelopment/spanish/Capacity_Development_A_UNDP_Primer_Spanish.pdf

Duque, E. (2005) Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición, vol. 15, Bogotá, Colombia. Recuperado el 10 de junio del 2018 de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>

Díez, S. (2006) Técnicas de comunicación: a comunicación en la empresa, primera edición, Ideaspropias Editorial, España. Recuperado el 12 de junio del 2018 de: <https://books.google.com.pe/books?id=IW6sADnRZMC&printsec=frontcover&dq>

Egg, E. y Aguilar, M. (2001) El trabajo en equipo, primera edición, Editorial Progreso, S.A. de C.V. México, D.F. Recuperado el 12 de junio del 2018 de: <https://books.google.com.pe/books?id=3X9ap9zweMAC&printsec=frontcover&dq=que+es+el+trabajo+en+equipo+libros&hl=es419&sa=X&ved=0ahUK>

EwjPotCdlb_WAhULLSYKHfuVDAEQ6AEIJTAA#v=onepage&q=que%20es%20el%20trabajo%20en%20equipo%20libros&f=false

Fayol, H. (1987) Administration Industrielle et Generale. Prevoyance. Organisation. Commandement. Coordination. Controle. Décimo cuarta edición, El Ateneo, Pedro García S.A, Buenos Aires, Argentina. Recuperado el 08 de junio del 2018 de:

https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2011/11/admc3b3n_ind_y_general001.pdf

Galviz, G. (2011) Calidad en la Gestión de Servicios, primera edición, Fondo Editorial Biblioteca Vereda del Lago, Maracaibo, Venezuela. Recuperado el 14 de junio del 2018 de:

<http://www.uru.edu/fondoeditorial/libros/pdf/calidaddelservicio/TEXTO.%20Gerencia%20del%20Servicio.%201ra.Edic..pdf>

García, L. (2006) El factor Humano en la Empresa: Gestión y Administración de Recursos Humanos. Recuperado el 13 de junio del 2018 de: <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/2f2fe7d5602fb1d6ef39af539369fcc1.pdf>

Huamán, G. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión Huancavelica. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería. Perú. Escuela Académico Profesional de Enfermería, Universidad Nacional de Huancavelica. Recuperado el 02 de junio del 2018 de: <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/442/TP%20%20UNH.%20ENF.%2000048.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

IPE Buenos Aires-UNESCO (2000) Trabajo en equipo, módulo nueve. Recuperado el 12 de junio del 2018 de: <http://www.poznerpilar.org/biblioteca/modulo09.pdf>

Juárez, L. (2011). Satisfacción Laboral del personal operativo de enfermería y clima organizacional en un hospital de 2º nivel en Aguascalientes. Tesis para optar

el grado de Maestra en administración de la Atención de Enfermería. México. Facultad de enfermería, Universidad Autónoma de San Luis Potosí. Recuperado el 01 de junio del 2018 de: <http://ninive.uaslp.mx/jspui/bitstream/i/3033/4/MAE1SLP01101.pdf>

La Asociación Profesional de Enfermera de Ontario (2002) Atención orientada al paciente, Registered Nurses Association, Toronto, Ontario. Recuperado el 12 de junio del 2018 de: http://www.evidenciaencuidados.es/evidenciaencuidados/pdf/RNAO/Atencion_orientada_al_paciente_guia.pdf

MANUAL PARA LA INFORMACIÓN Y ATENCION AL USUARIO EN EL SIS (2009) Servicio de atención al usuario. Recuperado el 13 de junio del 2018 de: http://www.sis.gob.pe/Portal/mercadeo/productos_publicitarios/otros/manual_Infor_Atenc_al_UsuarioSIS.pdf

Marchant, L. (2006) ACTUALIZACIONES PARA EL MANAGEMENT Y EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL, primera edición, Impresos El Mercurio de Valparaíso, Viña del Mar, Chile. Recuperado el 13 de junio del 2018 de: http://www.adizesca.com/site/assets/gactualizaciones_para_el_management_y_el_desarrollo_organizacional-uvm.pdf

Mertens, L. (1996) Competencia laboral: sistemas, surgimiento y modelos, primera edición, Cinterfor/OIT, Montevideo, Uruguay. Recuperado el 11 de junio del 2018 de: www.oei.es/historico/etp/competencia_laboral_sistemas_modelos_mertens.pdf

Podestá, L. (2012). Determinación de la calidad de atención en los pacientes quirúrgicos referidos al Hospital Es-Salud Vitarte. Tesis para optar el grado académico de Magister de Gerencia de Servicios de Salud con mención en Seguros y Seguridad Social en Salud. Perú. Facultad de Medicina Humana, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado el 01 de junio del

- 2018 de:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3161/1/Podesta_gl.pdf
- Prokopenko, J. (1989) LA GESTION DE LA PRODUCTIVIDAD, primera edición, Organización Internacional del Trabajo, Ginebra, Suiza. Recuperado el 14 de junio del 2018 de:
<https://www.ingenieriademetodos.com/app/download/9185588769/La+gesti%C3%B3n+de+la+productividad+OIT.pdf?t=1509937247>
- Quispe, Y. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Anadaguaylas-2015. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas. Perú. Escuela profesional de Administración de Empresas, Universidad Nacional José María Arguedas. Recuperado el 04 de junio del 2018 de:
<http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/234/24-2015-EPAEQuipe%20PerezCalidad%20de%20servicio%20y%20satisfaccion%20del%20usuario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ruiz, P. (2012) Dirección, primera edición, Red Tercer Milenio S.C, México. Recuperado el 09 de junio del 2018 de:
http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Direccion.pdf
- Sandoval, M. (2004) Concepto y dimensiones del clima organizacional. Recuperado el 08 de junio del 2018 de:
http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/lic/AE/EA/AM/02/Concepto_dimensiones.pdf
- Sifuentes, O. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo. Tesis para optar el grado académico de Maestra en Salud Pública con mención en Gerencia y Políticas Públicas. Perú. Escuela de Post Grado, Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado el 05 de junio del 2018 de:

<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3180/Tesis%20Maestr%C3%ADa%20%20OLGA%20GISSELLA%20SIFUENTES%20LE%C3%93N.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Subgerencia Cultural del Banco de la República (2015). División del trabajo. Recuperado el 11 de junio del 2018 de: http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ayudadetareas/economia/division_del_trabajo

Tigani, D. (2006) Excelencia en Servicio, primera edición. Recuperado el 12 de junio del 2018 de: http://www.laqi.org/pdf/libros_coaching/Excelencia+en+Servicio.pdf

Tschohl, J. (2008) El arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia: Servicio al cliente, quinta edición, Best Sellers Publishing, Minnesota, USA. Recuperado el 14 de junio del 2018 de: <http://www.pqs.pe/sites/default/files/2016/10/aprende-mas/libro-servicio-al-cliente-el-arma-secreta.pdf>

8. APÉNDICE Y ANEXOS

CUESTIONARIO

Le saludo cordialmente y hago de su conocimiento que estoy realizando un estudio con el propósito de determinar el clima organizacional y su relación con la calidad de servicio que se brinda en el hospital Barranca Cajatambo. Sus respuestas son confidenciales por lo que agradezco su colaboración y absoluta sinceridad al marcar sus respuestas. Deberá marcar con una X una de las alternativas siguientes: NUNCA (N), CASI NUNCA (CN), POCAS VECES (PV), CASI SIEMPRE (CS) O SIEMPRE (S).

	PREGUNTAS	N	CN	PV	CS	S
1	¿Cree usted que los colaboradores respeten las reglas impuestas por el Hospital Barranca Cajatambo?					
2	¿Cree usted que los colaboradores ajusten su conducta y actividades a las leyes del hospital?					
3	¿Ha observado que los colaboradores reciban órdenes de alguien más?					
4	¿Se ve constantemente relación entre superior y colaborador?					
5	¿Cree usted que los colaboradores tienen correctamente designadas las tareas?					
6	¿Cree usted que cada colaborador esté ubicado en el área en el que se desenvuelve eficientemente?					
7	¿Los colaboradores están orientados hacia un mismo objetivo?					
8	¿Cree usted que los colaboradores tengan claro el camino a seguir para el logro de los objetivos?					
9	¿Los colaboradores superan sus expectativas?					
10	¿Cree usted que los colaboradores cuentan con el estímulo necesario para esforzarse más día a día?					
11	¿Los colaboradores trabajan en equipo?					

12	¿Nota usted que los colaboradores tienen una relación de confianza y apoyo mutuo?					
13	¿Cree usted que los colaboradores se esfuerzan lo suficiente por los usuarios?					
14	¿Cree usted que los colaboradores desarrollan sus actividades de manera efectiva?					
15	¿Cree usted que los colaboradores están comprometidos a su trabajo?					
16	¿Siente que los colaboradores están pendientes en todo momento de usted?					
17	¿Cree usted que los colaboradores cuentan con el conocimiento necesario para realizar su trabajo?					
18	¿Cree usted que los colaboradores tienen la habilidad suficiente para desarrollar correctamente sus funciones?					
19	¿Los colaboradores se visten correctamente?					
20	¿El colaborador está constantemente cuidando su higiene?					
21	¿Ha observado si los espacios si los espacios del hospital están libres del caos multitudinario?					
22	¿Las instalaciones están en buen estado?					
23	¿Los materiales de comunicación con los que cuenta el Hospital son adecuados para la correcta comunicación entre los colaboradores y usuarios?					
24	¿Los métodos de comunicación usados en el Hospital Barranca Cajatambo son modernos?					
25	¿Los colaboradores están dispuestos a contribuir en todo sentido con usted?					
26	¿Los colaboradores se encuentran en su lugar de trabajo?					
27	¿Cuándo tiene un problema lo resuelven de forma rápida?					

28	¿Los colaboradores están dispuestos a responder a sus preguntas?					
29	¿Los colaboradores están dispuestos a brindarle ayuda?					
30	¿Si surge algún imprevisto con los usuarios, los colaboradores lo auxilian inmediatamente?					
31	¿Cuándo no asiste a las citas, los colaboradores del hospital se preocupan en llamar y preguntar el motivo por el cual no asistió?					
32	¿Recibe usted buena atención por parte de los colaboradores?					
33	¿El horario de atención del hospital es flexible y se acomoda al tiempo que usted posee?					
34	¿Los colaboradores tratan de identificar sus necesidades?					
35	¿Le resulta fácil reportar mis quejas a los altos directivos?					
36	¿Ha notado que los pacientes tengan acceso a todas las oficinas mediante la ayuda de los colaboradores?					

Validación de expertos:

VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

PRIMER EXPERTO: JAVIER CRISTOBAL GAITAN

Preguntas	Suficiencia	Coherencia	Relevancia	Claridad	Total	Promedio por Ítem
1	4	4	4	4	16	100
2	4	4	4	4	16	100
3	4	3	4	4	15	93.75
4	3	4	3	4	14	87.5
5	4	3	4	4	15	93.75
6	4	4	4	4	16	100
7	4	4	3	4	15	93.75
8	4	3	3	4	14	87.5
9	4	3	4	4	15	93.75
10	4	3	4	4	15	93.75
11	4	4	4	4	16	100
12	4	4	4	3	15	93.75
13	4	4	4	3	15	93.75
14	4	4	4	4	16	100
15	4	4	4	4	16	100
16	4	3	4	4	15	93.75
17	4	3	3	4	14	87.5
18	4	4	4	4	16	100
					TOTAL	1712.5

PROMEDIO	95.14
-----------------	--------------

VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

SEGUNDO EXPERTO: ISAAC NEYRA VALDIVIA

Preguntas	Suficiencia	Coherencia	Relevancia	Claridad	Total	Promedio por Ítem
1	4	4	4	4	16	100
2	4	4	4	4	16	100
3	4	3	4	4	15	93.75
4	3	4	4	4	15	93.75
5	4	4	4	4	16	100
6	3	4	4	4	15	93.75
7	4	4	3	4	15	93.75
8	4	3	4	4	15	93.75
9	4	3	4	4	15	93.75
10	4	4	4	4	16	100
11	4	4	4	4	16	100
12	3	4	4	4	15	93.75
13	4	4	4	4	16	100
14	4	4	4	4	16	100
15	3	4	4	4	15	93.75
16	3	4	4	4	15	93.75
17	4	4	4	4	16	100
18	4	4	4	4	16	100
					TOTAL	1743.75

PROMEDIO	96.88
-----------------	--------------

VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

TERCER EXPERTO: JOSE VERGARAY HUAMAN

Preguntas	Suficiencia	Coherencia	Relevancia	Claridad	Total	Promedio por Ítem
1	4	3	4	4	15	93.75
2	4	4	4	3	15	93.75
3	4	4	4	4	16	100
4	3	3	4	4	14	87.5
5	4	4	4	4	16	100
6	3	4	4	4	15	93.75
7	4	4	3	4	15	93.75
8	4	4	3	4	15	93.75
9	3	4	4	4	15	93.75
10	3	4	4	4	15	93.75
11	4	4	4	4	16	100
12	4	4	4	4	16	100
13	4	4	4	4	16	100
14	4	4	4	4	16	100
15	4	4	4	4	16	100
16	3	4	4	4	15	93.75
17	4	4	3	4	15	93.75
18	4	4	4	4	16	100
					TOTAL	1731.25

PROMEDIO	96.18
----------	-------

PROMEDIO VARIABLE	96.07
-------------------	-------

VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

PRIMER EXPERTO: JAVIER CRISTOBAL GAITAN

Preguntas	Suficiencia	Coherencia	Relevancia	Claridad	Total	Promedio por Ítem
1	3	4	4	4	15	93.75
2	3	4	3	4	14	87.5
3	3	4	4	4	15	93.75
4	4	4	4	4	16	100
5	4	4	4	4	16	100
6	4	4	4	4	16	100
7	4	4	3	4	15	93.75
8	4	4	4	4	16	100
9	4	4	4	4	16	100
10	3	4	4	4	15	93.75
11	3	4	4	4	15	93.75
12	4	4	4	3	15	93.75
13	4	4	4	4	16	100
14	4	4	4	3	15	93.75
15	4	4	4	4	16	100
16	4	3	4	4	15	93.75
17	4	4	4	3	15	93.75
18	4	4	4	4	16	100
					TOTAL	1731.25

PROMEDIO	96.18
-----------------	--------------

VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

SEGUNDO EXPERTO: YSAAC NEIRA VALDIVIA

Preguntas	Suficiencia	Coherencia	Relevancia	Claridad	Total	Promedio por Ítem
1	4	3	4	4	15	93.75
2	4	3	4	3	14	87.5
3	4	4	4	4	16	100
4	4	4	4	4	16	100
5	4	4	4	4	16	100
6	4	4	4	4	16	100
7	3	4	4	4	15	93.75
8	4	4	4	4	16	100
9	4	4	4	4	16	100
10	4	4	4	4	16	100
11	4	4	4	4	16	100
12	4	4	4	3	15	93.75
13	4	4	4	4	16	100
14	4	4	4	3	15	93.75
15	4	4	4	4	16	100
16	4	4	4	4	16	100
17	4	3	3	4	14	87.5
18	3	4	4	4	15	93.75
					TOTAL	1743.75

PROMEDIO	96.88
----------	-------

VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

TERCER EXPERTO: JOSE VERGARAY HUAMAN

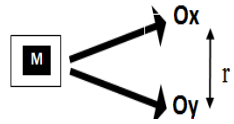
Preguntas	Suficiencia	Coherencia	Relevancia	Claridad	Total	Promedio por Ítem
1	4	4	3	4	15	93.75
2	4	4	4	4	16	100
3	4	4	4	4	16	100
4	3	4	4	3	14	87.5
5	4	4	4	4	16	100
6	4	4	4	4	16	100
7	3	4	4	4	15	93.75
8	3	3	4	4	14	87.5
9	4	4	4	4	16	100
10	4	4	4	4	16	100
11	4	4	4	4	16	100
12	4	4	4	3	15	93.75
13	4	4	4	4	16	100
14	4	4	4	4	16	100
15	4	4	4	4	16	100
16	3	4	3	4	14	87.5
17	4	4	4	4	16	100
18	3	4	4	3	14	87.5
					TOTAL	1731.25

PROMEDIO	96.18
----------	-------

PROMEDIO VARIABLE	96.24
-------------------	-------

PROMEDIO FINAL	96.24
----------------	-------

**MATRIZ DE CONSISTENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOSPITAL BARRANCA
CAJATAMBO, 2018**

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS	VARIABLE	POBLACIÓN Y MUESTRA	TIPO Y DISEÑO	TÉCNICA E INSTRUMENTOS
¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en el Hospital Barranca Cajatambo-2018?	Determinar la correlación entre el clima organizacional y la calidad de servicio del Hospital Barranca Cajatambo-2018.	El clima organizacional tiene relación significativa con la calidad de servicio en el Hospital Barranca Cajatambo, 2018.	V.O.1. Clima Organizacional	POBLACIÓN En el caso de la investigación científica, la población se conformó por 2650 usuarios que acudieron de lunes a sábado al Hospital Barranca Cajatambo 2018.	TIPO DE INVESTIGACIÓN APLICADA 	TÉCNICA Análisis Documental y Encuesta.
OBJETIVOS ESPECÍFICOS			V.O.2. Calidad de Servicio	MUESTRA El tamaño de la muestra es de 314 unidades de análisis.	DISEÑO NO EXPERIMENTAL TRANSACCIONAL.	INSTRUMENTOS Cuestionario.
-Identificar la correlación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en el Hospital Barranca Cajatambo. -Conocer el nivel de aplicación del clima organizacional en el Hospital Barranca Cajatambo. -Describir el nivel de calidad de servicio en el Hospital Barranca Cajatambo-2018. -Identificar los elementos predominantes que inciden en el clima organizacional en el Hospital Barranca Cajatambo. -Conocer cuáles son los elementos predominantes en la calidad de servicio en el Hospital Barranca Cajatambo.						