



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Clima organizacional y su relación con la calidad de servicios de los trabajadores del hospital Vitarte, año 2016

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE**  
Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Br. Elizabeth Yachas Espinoza

**ASESOR:**

Dr. Gómez Briceño Alejandro Efraín

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración del talento humano

**PERÚ – 2017**

## Página del jurado

---

Dr. Arturo Melgar Begazo  
Presidente

---

Dr. Freddy Ochoa Tataje  
Secretario

---

Dr. Efrain Gómez Briceño  
Vocal

**Dedicatoria**

Esta tesis la dedico a Dios, a mis padres Francisco y María a mis familiares por su apoyo incondicional, y por saber inculcarme para terminar satisfactoriamente con lo que esperaban verme titulada.

**Agradecimientos**

A mis profesores de maestría, en especial al profesor asesor Dr. Efraín Gómez Briceño, por permitirme ser analista, crítico e investigador en el desarrollo de mi tesis y asimismo a la Universidad Cesar Vallejo escuela de Post Grado.

## Declaración de Autoría

Yo, Yachas Espinoza Elizabeth, con DNI: 10255346, estudiantes del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “Clima organizacional y su relación con la calidad de servicios de los trabajadores del hospital vitarte, año 2016”, presentada, en 124 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 14 de Enero del 2017

---

Yachas Espinoza Elizabeth

DNI: 10255346

## **Presentación**

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, filial Los Olivos, presento la Tesis titulada: “Clima organizacional y su relación con la calidad de servicios de los trabajadores del hospital vitarte, año 2016”; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para optar el grado de: Magister en Gestión Pública.

Pongo esta investigación como aporte a la educación para resolver problemas que se presentan en muchas realidades de nuestro País.

Los Olivos 14 de Enero del 2017.

Elizabeth Yachas Espinoza

DNI: 10255346

**Indicé de contenido**

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Presentación	vi
Indicé de contenido	vii
Indicé de tablas	ix
Indicé de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I. Introducción</b>	<b>13</b>
1.1. Antecedentes	15
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	24
1.3. Justificación	58
1.4. Problema	61
1.5. Hipótesis	63
1.6. Objetivos	64
<b>II. Marco metodológico</b>	<b>65</b>
2.1. Variables	66
2.1.1. Definición	66
2.4. Tipo de investigación	68
2.5. Diseño de investigación	68
2.6. Población, muestra y muestreo	69
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	70
2.8. Métodos de análisis de datos	71
<b>III. Resultados</b>	<b>73</b>
3.1. Descripción	74

3.2. Prueba de hipótesis	81
<b>IV. Discusión</b>	<b>85</b>
<b>V. Conclusiones</b>	<b>90</b>
<b>VI. Recomendaciones</b>	<b>92</b>
<b>VII. Referencias</b>	<b>94</b>
<b>Anexo</b>	
Anexo 1. matriz de consistencia	
Anexo 2. Certificado de validez: variable x clima organizacional	103
Anexo 3. Matriz de datos para la confiabilidad: clima organizacional	107
Anexo 4. Resultados de la confiabilidad: satisfacción laboral	109
Anexo 5. Instrumentos	111
Anexo 6. Base de datos	115
Anexo 7. Consentimiento de encuesta	117
Anexo 8. Artículo Científico	118



**Indicé de tablas**

	Pág.	
Tabla 1	Clima organizacional y su relacion con la calidad de servicios de los trabajadores del hospital Vitarte,año 2016	74
Tabla 2	Clima organizacional en su dimensión potencial humano y la calidad de servicios de los trabajadores del hospital Vitarte,año 2016	76
Tabla 3	Clima organizacional en su dimensión diseño organizacional y la calidad de servicios de los trabajadores del hospital Vitarte, año 2016	77
Tabla 4	Clima organizacional en su dimensión cultura organizacional y la calidad de servicios de los trabajadores del hospital Vitarte, año 2016	79

**Indicé de figuras**

	Pág.
Figura 1 El clima organizacional y la calidad de servicios de los trabajadores del Hospital vitarte, año 2016	75
Figura 2 Clima organizacional en su dimensión potencial humano y la calidad de servicios de los trabajadores del hospital vitarte, año 2016	76
Figura 3 Clima organizacional en su dimensión diseño organizacional y la calidad de servicios de los trabajadores del hospital de vitarte,año 2016	78
Figura 4 Clima organizacional en su dimensión cultura organizacional y la calidad de servicios de los trabajadores del hospital Vitarte, año 2016	80

## Resumen

El estudio tuvo como objetivo general, determinar la relación entre el Clima organizacional y su relación con la calidad de servicios de los trabajadores del hospital vitarte, año 2016. La población es de 120 trabajadores, la muestra fue 92 probabilística, en los cuales se han empleado la variable: Clima organizacional y calidad de servicios.

El método de investigación fue el hipotético-deductivo. El estudio utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transversal, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: Cuestionario clima organizacional, el cual estuvo constituido por 30 ítems en la escala de Likert (siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca) y para el calidad de servicios 30 ítems en la escala de Likert (siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca), a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, que brindaron información acerca del Clima organizacional y calidad de servicios, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

El estudio concluye que existen evidencias para afirmar que el clima organizacional se relaciona con la calidad de servicios de los trabajadores del hospital vitarte, año 2016, siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.692, representa una alta correlación entre las variables.

**Palabras Clave:** Clima organizacional y la calidad de servicios.

## Abstract

The general objective of the study was to determine the relationship between the human potential and the quality of services of the workers of the vitarte hospital in 2016. The population is 120 workers, the sample was non-probabilistic, in which the variable: Organizational climate and quality of services.

The method of investigation was hypothetico-deductive. The study used for its purpose the non-experimental design of correlational level of cross-section, which collected the information in a specific period, that was developed when applying the instruments: Organizational Climate Questionnaire, which was constituted by 30 items in the Likert scale (Always, almost always, sometimes, almost never, never) and for the working environment 30 items on the Likert scale (always, almost always, sometimes, almost never, never), through the evaluation of their different dimensions , Which provided information about the organizational climate and quality of services, through the evaluation of its different dimensions, whose results are presented graphically and verbatim.

The study concludes that there is evidence to affirm that the organizational climate is related to the quality of services of the vitarte hospital workers in 2016, with the Spearman Rho correlation coefficient of 0.692 representing a high correlation between the variables.

**Key words:** Organizational climate and quality of services.

## **I. Introducción**

El presente trabajo de investigación titulado “Clima organizacional y su relación con la calidad de servicios de los trabajadores del hospital vitarte, año 2016”, tiene por finalidad determinar la relación entre el clima organizacional y calidad de servicio, como una preocupación constante del ambiente laboral del hospital; teniendo en cuenta la problemática del desempeño de los trabajadores.

En el contexto actual globalizante y ante las exigencias que ello establece, los hospitales deben adecuarse a los nuevos requerimientos para mantenerse a la altura de los países desarrollados. Se trata de mejorar la calidad de servicio y para ello estas hacen uso de todos los recursos con los que disponen a fin de enfrentarse ante los desafíos y estándares internacionales. Se pone énfasis en la adquisición de equipos de última generación, construcción de ambientes de calidad para un mejor servicio.

En este contexto se consideró oportuno realizar una investigación donde se busca determinar si existe relación entre clima organizacional y calidad de servicios de los trabajadores.

El hospital de vitarte no es ajeno a las deficiencias de estos factores, la investigación permitirá a dicho hospital diagnosticarse, observando en la práctica el desarrollo de dicho proceso y ver como los trabajadores pueden ser los propios responsables en mejorar y asumir el compromiso del cambio.

La investigación se divide en siete capítulos, en el capítulo I, se refiere a los antecedentes, fundamentación científica, justificación, problema hipótesis y objetivos. En el capítulo II presenta marco metodológico variables operacionalización de las variables, metodología tipos de estudio, diseño, población muestra, muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, aspectos éticos .Capitulo III resultados, capitulo IV hace referencia a los resultados, capítulo V se basa a las conclusiones, capítulo VI se encuentran las recomendaciones, y capitulo VII se encuentran las referencias bibliográficas y anexos.

## **1.1. Antecedentes**

### **1.1.1. Antecedentes Internacionales**

Carrasco (2012) “Evaluar la calidad en el servicio y atención al cliente en la hostería Karen Estefanía en la ciudad de Guano de la provincia de Chimborazo”. Título de Licenciada, Escuela superior politécnica de Chimborazo, Riobamba – Ecuador. Señala que el objetivo principal del estudio es evaluar la calidad de servicio y atención al cliente en la hostería “Karen Estefanía” en la ciudad del Guano provincia de Chimborazo. El tipo de diseño de la investigación es descriptivo de corte transversal, de diseño no experimental. La población está constituida por un segmento de 150 clientes externos y 15 internos que acuden permanentemente a la hostería, de los cuales se tomó una muestra representativa de 109 clientes externos más los 15 clientes internos que nos da un total de 124 clientes los mismos que fueron escogidos al azar. El instrumento utilizado es una encuesta tanto para el cliente interno como externo y los resultados serán de vital importancia para llegar a satisfacer las necesidades de los clientes que acuden a la hostería y realizar los cambios o mejoras necesarias a fin de mejorar la percepción de sus clientes. De los resultados se pudo concluir que, en cuanto a la calidad de servicio un 50% de turistas calificaron los servicios como muy buenos; el 31% como buenos; el 13% como regulares y el 6% excelentes. En cuanto al profesionalismo el 60% considera que el personal está preparado para brindar un servicio de calidad y el 40% manifiesta que el personal desconoce las técnicas de atención al cliente. En lo referente a los servicios recreativos el 66% está satisfecho y el 34% insatisfecho. El 40% de los encuestados no están conformes con las instalaciones, debido a que hay una mala distribución de ambientes. La alimentación agradó a un 59% de encuestados, el 32% manifestaron disconformidad y el 9% señalaron total agrado. En este caso la variable calidad de servicio tiene relación directa con la presente investigación.

Juárez (2012), en la investigación titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral”, tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital General

Regional 72 del Instituto Mexicano del Seguro Social, así como establecer los niveles de clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores según, sexo, condición laboral, categoría laboral, edad y antigüedad. El estudio fue de tipo observacional, transversal, descriptivo, analítico, en asistentes médicos, personal médico, de enfermería, administrativo y de servicios básicos de todos los turnos, adscritos al Hospital General Regional 72 del Instituto Mexicano del Seguro Social. La muestra aleatoria estuvo conformada por 230 personas y la evaluación se efectuó con una escala mixta Likert – Thurstone, cuyo resultado presentó una alta correlación positiva ( $r=0.83$ ,  $p< 0.001$ ) entre los niveles de clima organizacional y satisfacción laboral; es decir, a mayor satisfacción laboral, mejor el clima organizacional, debido a que los reactivos de la escala de satisfacción laboral forman parte de los reactivos para evaluar el clima organizacional.

Menegaldo (2011), en la investigación para ostenta el grado de Magister en Administración de Empresas; sustento la tesis: La calidad de servicio y satisfacción de los clientes del canal mayorista de las Empresas de Helados del Municipio San Francisco, tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los clientes del canal mayorista de las Empresas de Helados del Municipio San Francisco Utilizó una metodología de investigación descriptiva correlacional y transversal. La estrategia diseñada fue no experimental. Se usó la técnica de la encuesta, el instrumento de recolección fue el cuestionario usando la escala de valoración tipo Lickert. Para el análisis de la información se empleó el programa estadístico SPSS. Concluyéndose que el coeficiente de correlación spearman = 0, 903, por lo que está directamente relacionada la calidad de servicio y satisfacción de los clientes del canal mayorista de las Empresas de Helados del Municipio San Francisco.

Chiang, Salazar & Nuñez (2012), en la Tesis denominada “Clima organizacional y la satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal”, tuvo como objetivo determinar la relación entre el Clima organizacional y la satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal, realizaron una investigación descriptivo correlacional sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital tipo I. la



muestra estuvo compuesta por 327 trabajadores miembros de 14 servicios públicos tipo I. aplicaron el cuestionario que mide el clima organizacional, que fue en escala tipo Likert; para medir la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario S20/23 de Melía y Peiró que tiene una estructura de cinco factores, el coeficiente obtenido de confiabilidad fue de 0,969 y 0,925 respectivamente. En conclusión, se encontró relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral donde  $r = ,789$  con un  $p < 0,005$ , por lo tanto a mayor clima organizacional, mayor satisfacción laboral.

Romero, (2013). La Satisfacción Laboral de los prestadores de Servicio de Salud como un factor de calidad”. Tesis de Maestría, Universidad Veracruzana región Xalapa, México. Tuvo como objetivo conocer y analizar los factores asociados al nivel de satisfacción del personal médico y paramédico, que labora en los Centros de Salud de la Ciudad de San Francisco de Campeche, Cap., perteneciente al instituto de Servicio Descentralizados de Salud Pública del Estado de Campeche. El tipo de estudio, fue cuantitativo, transversal, descriptivo. El universo de estudio, estuvo compuesta de 100 trabajadores de la base de los Centro de Salud Municipio de Capeche”. El instrumento utilizado fue cuestionario mediante censo a los trabajadores de los Centro de Salud del Municipio de San Francisco de Campeche, cuya finalidad fue conocer la satisfacción en el trabajo de los mismos. En las conclusiones, se obtiene que más del 64% de los prestadores de servicios se encuentren satisfechos en general con respecto a su trabajado y lo que concierne a él. El 67% de los prestadores de servicio de salud se siente satisfechos con las actividades que realiza, con las relaciones profesionales en su ámbito laboral, con la carga de trabajo asignado en su centro de trabajo, con presión que tiene durante la jornada laboral, con la capacitación y desempeño laboral. Asimismo, no se siente satisfecho con reconocimiento de sus superiores, con su remuneración económica, con las instalaciones y las condiciones del equipo e instrumental de los centro de salud.

Rivas (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad Zulianas de Avanzada. Tesis de maestría, Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo, buscando determinar la incidencia que

tiene el Clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de las Escuelas Zulianas de Avanzadas. Como instrumento se utilizó un cuestionario estructurado por 40 ítems, a una población de 49 trabajadores, a través de una investigación descriptiva – correlacional de campo, con un diseño no experimental transeccional. Los resultados de la prueba estadística  $r$  Pearson arrojó una correlación significativa moderada de 0,410 entre las variables de estudio. Estos resultados permitieron al autor establecer la existencia en las municipalidades un liderazgo participativo, comunicación entre ellos y los trabajadores, autonomía en la realización de su trabajo. Así mismo la ausencia de reconocimiento al trabajador por su labor, la escasa práctica de la justicia y equidad en las relaciones de trabajo y en la participación en la municipalidad. Los trabajadores poseen motivación al logro e insatisfacción respecto a: las remuneraciones recibidas, la falta de reconocimiento. La tasa de ausentismo laboral de los trabajadores es alta.

Morillo (2009) investigó sobre “La calidad en el servicio y la satisfacción del usuario en instituciones financieras del municipio Libertador del estado Mérida” Tesis de maestría de la Universidad de los Andes Venezuela: concluye que es importante preocuparse por los niveles de satisfacción, porque dicha condición está asociada con los niveles de calidad del servicio evaluados por el usuario. Advierte sobre la necesidad de estudiar continuamente el nivel de satisfacción de los usuarios a fin de mejorar la prestación detención al usuario, mediante la utilización de métodos y herramientas, para la identificación, análisis y resolución de problemas. Señala que la forma más directa de incidir en la satisfacción del usuario es mediante el compromiso de la organización enfocado a elevar la calidad en el servicio. Agrega que, un usuario satisfecho contribuye con la buena imagen de la organización y el posicionamiento a largo plazo. De lo expuesto en las conclusiones, se advierte que las organizaciones deben mejorar de forma permanente la calidad de los procesos. Las mejoras han de ser consecuencia de un examen riguroso de la situación real de la organización y de cómo ésta presta su servicio. Al respecto, es muy importante trabajar con hechos y datos de forma que se pueda concretar la satisfacción del usuario y empleados en base a resultados positivos y objetivamente contrastables. Se considera como una

medida del desempeño en la prestación del servicio, el seguimiento de la información relativa a la percepción del usuario con respecto a la organización. La obtención de los mejores resultados será consecuencia de la introducción de mejoras de los sistemas de información y atención, a fin de responder a las expectativas del usuario. Por otra parte, el control de la calidad no es específico de un departamento de control, sino responsabilidad de todos y cada uno de los empleados públicos que trabajan en una organización, de forma que la búsqueda de la calidad debe ser compartida por todo el personal.

### **Antecedentes Nacionales**

Ónton, Mendoz y Ponce (2012) “Estudio de calidad de servicio en el Aeropuerto de Lima: Expectativas y Percepción del Pasajero Turista”. Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú. Señala como objetivo de la investigación elaborar un estudio sobre la calidad de servicio para el pasajero turista de acuerdo con sus expectativas y percepción en el aeropuerto de Lima. El modelo utilizado en la presente investigación se ha centrado en el estudio comparativo entre las expectativas y la percepción del pasajero turista sobre la calidad del servicio en el aeropuerto de Lima, basado en el modelo de Parasuraman. Los atributos base considerados para el presente estudio son los cinco del modelo de Parasuraman: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. El diseño de esta investigación tiene un enfoque cuantitativo con alcance de tipo descriptivo. Como fuente de investigación se utilizó la encuesta y se adaptó las seis dimensiones al instrumento SERVQUAL de Parasuraman et al. (1992). Cada pregunta tiene un diseño de tipo Likert con una escala del 1 al 7. La población está conformada por los pasajeros turistas cuyo punto de ingreso y salida del Perú es el aeropuerto de Lima. Para identificar la muestra se consideró a los pasajeros que se encontraban en la sala de embarque internacional a punto de regresar a su país de origen. El tamaño de la muestra fue de 401 personas. De los resultados se pudo concluir que de los atributos que esperan de un excelente aeropuerto, los pasajeros indicaron que la fiabilidad, seguridad y capacidad de respuesta son los más importantes. Asimismo, el servicio del aeropuerto es homogéneo y cumple en gran medida con las seis dimensiones planteadas por el estudio. En base al medidor de satisfacción global indica que las dimensiones de

mayor influencia son los elementos tangibles y la seguridad. Esto indica que la infraestructura, apariencia, seguridad de las instalaciones y la confianza en la atención del personal son los factores que definen considerablemente la buena percepción que se evidencia en el servicio brindado en el aeropuerto. Respecto a la priorización de las características que perciben del aeropuerto, destaca el aspecto positivo de una atención efectiva; no obstante como aspectos negativos resaltan la falta de empatía y los equipajes perdidos. El nivel de satisfacción general de la calidad de servicio del aeropuerto es bueno y califican la experiencia del servicio con notas cercanas al puntaje máximo. En este caso se puede observar que la variable calidad de servicio tiene relación directa con la presente investigación.

Saavedra y Avellaneda (2014), "Clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres", tesis de maestría en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú, tuvo como objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres, la investigación es descriptiva dado que se exploró, analizó cómo se manifiestan los niveles del clima organizacional y la satisfacción laboral, es una investigación correlacional, porque mide el grado de relación que existe entre ambas variables, se trabajó con una población de 198 profesionales y con una muestra de 117, para la recolección de datos se utilizó la escala de la Dra. Sonia Palma Carrillo y para el análisis estadístico se utilizó el coeficiente de Rho de Spearman. Los resultados acerca de la relación entre variables, el autor determinó que existe relación significativa entre la variable clima organizacional y la satisfacción laboral, es decir a mayor clima organizacional, mayor será la satisfacción laboral, se obtuvo un coeficiente de correlación fuerte y directa de  $r=0.636^{**}$ , con una  $p=0.000$  ( $p$  menor .05), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Asimismo, determinó que existe correlación directa y significativa entre la autorrealización y la satisfacción del personal administrativo, esto se aprecia en los resultados del coeficiente de correlación moderada directa de  $r=0.542^{**}$ , con una  $p=0.000$  ( $p$  menor .05). Existe relación entre el involucramiento laboral y la satisfacción

laboral del personal, se obtuvo un coeficiente de correlación fuerte y directa de  $r=0.733^{**}$  con una  $p=0.000$ ( $p$  menor .05). Existe relación entre supervisión y la satisfacción laboral del personal, se obtuvo un coeficiente de correlación moderada y directa de  $r=0.552^{**}$  con una  $p=0.000$ ( $p$  menor .05). Existe relación entre comunicación y satisfacción laboral del personal, se obtuvo un coeficiente de correlación fuerte y directa de  $r=0.657^{**}$  con una  $p=0.000$ ( $p$  menor .05). Existe relación entre condiciones laborales y satisfacción laboral del personal, se obtuvo un coeficiente de correlación moderada y directa de  $r=0.605^{**}$  con una  $p=0.000$ ( $p$  menor .05)

Flores y Castillo (2014) en la investigación para ostentar el grado de Magister en Gestión Pública, sustentó la tesis: La calidad de servicio administrativo y la atención a los usuarios del Instituto Nacional de Oftalmología, estudio en el cual se señala como objetivo de su trabajo de investigación: Determinar de qué manera la calidad del servicio administrativo se relaciona con la atención a los usuarios del Instituto Nacional de Oftalmología; mediante una investigación descriptiva, correlacional, por cuanto describe un fenómeno ya investigado, por el cual se busca determinar la relación existente entre sus variables, siendo su diseño no experimental, ya que se realiza en el año 2014; se tuvo como población al personal administrativo del Instituto Nacional de Oftalmología ubicado en la Avenida Tingo María 398 del distrito de Lima, siendo el personal un total de 50 trabajadores, siendo una población pequeña será observada el mismo número de usuarios señalado como población; mediante un cuestionario se buscó determinar la relación existente entre la variable la calidad de servicio administrativo y la variable atención; concluyéndose con el resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman, = 0.756, por lo cual existe relación alta entre la variable la calidad de servicio administrativo y la variable atención, siendo aún más específico, se obtiene obteniéndose el Rho Spearman, = 0.657, se concluyó que existe correlación moderada entre la variable calidad de hardware y la variable atención, se obtiene obteniéndose el Rho Spearman, = 0.766, se concluyó que existe correlación alta entre la variable calidad de software y la variable atención y Rho Spearman, = 0.458, se concluyó que existe correlación baja entre la variable calidad humana y la variable atención.

Monteza, (2012) Clima organizacional en la satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital ESSALUD Chiclayo 2010. Tesis de maestría. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo Perú, el objetivo fue determinar la relación entre clima organizacional y la satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital ESSALUD Chiclayo 2010, estudio es no experimenta, tipo básica, diseño correlacional. Concluye: Existe una correlación entre el clima organizacional y la satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital ESSALUD Chiclayo 2010, se contó con una muestra de 46 enfermeras. El clima organizacional fue organizado en cinco dimensiones: supervisión, comunicación, condiciones laborales, autorrealización e involucramiento, referente a la satisfacción laboral, consideró las siguientes dimensiones: condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desarrollo de tareas y relaciones con la autoridad. Conclusión: Existe una correlación entre el Clima organizacional y la satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital ESSALUD, la investigación da cuenta que 42% de enfermeras considera que existe un clima organizacional medianamente favorable y una satisfacción en 35% que califica como medianamente satisfecho, determinando que el clima organizacional influye en la satisfacción de las enfermeras de centro quirúrgico; asimismo infiere que el clima organizacional y la satisfacción laboral son pilares fundamentales en las organizaciones competitivas, cualquier variación en estos, afecta el ambiente de trabajo y forzosamente a los que lo integran.

Álvarez (2011) expone su tesis “La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de oftalmología”. Tesis para obtener el grado de Magister, Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Tuvo como objetivo analizar la importancia de la cultura y clima organizacional como factores determinantes en la eficacia y el desarrollo institucional del personal en el Instituto de Oftalmología. El diseño de la investigación es no experimental de tipo descriptivo explicativo, Los datos fueron recogidos de una población de 228 trabajadores de los cuales se tomó una muestra de 157 trabajadores. Se utilizaron como instrumentos un cuestionario aplicado a 137 trabajadores y a los 20

restantes se les aplicó entrevistas. Los resultados mostraron que la cultura organizacional del INO es desequilibrada, también indicaron una resistencia al cambio debido a un estilo de liderazgo autoritario. Existe disconformidad por la política administrativa ya que el personal percibe que no hay una verdadera vocación por la innovación y la atención a los recursos humanos de la institución.

Peláez (2012), "Relación entre Calidad de Servicio y la Satisfacción del Usuario en una Empresa de Servicios Telefónicos". Tesis de Doctor, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima-Perú. Señala que el objetivo general de este estudio es determinar si existe una relación directa entre Calidad de Servicio y la satisfacción del usuario en la empresa Telefónica, de manera tal que a medida de que se incremente el nivel de la Calidad de Servicio aumentarán los niveles de satisfacción de los clientes. El tipo de Investigación es descriptivo-explicativo y el diseño es descriptivo correlacional. Primero se describen las variables consideradas (Calidad de Servicio y satisfacción del usuario) y posteriormente se efectuaron las correlaciones del caso para determinar cuál es el nivel de asociación entre ambas variables. Como instrumento de recolección de datos se utilizó la Escala de Calidad de Servicio (EDCO) de los autores, Acero Yusset, Echeverri Lina María, Lizarazo Sandra, Quevedo Ana Judith y Sanabria Bibiana, así como un cuestionario de Satisfacción del Cliente. La muestra de la investigación estuvo conformada por 200 empleados de la empresa Telefónica del Perú a los que se les aplicó la Escala de Calidad de Servicio y sus respectivos 200 usuarios a los que se les aplicó el Cuestionario de Satisfacción del Cliente. El tipo de muestreo aplicado fue criterial u opinático en el cual el investigador selecciona su muestra de acuerdo a los objetivos de la investigación. De los resultados se puede concluir que se comprobó que existe relación directa entre Calidad de Servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. En este caso se puede observar que la variable satisfacción guarda relación directa con la presente investigación.

Silva (2013) expone su artículo científico "Medición del clima organizacional y satisfacción del personal de trabajadores docentes y no docentes de la facultad de medicina UNAP, Puno, el objetivo principal del presente estudio es medir el

nivel de satisfacción laboral y el clima organizacional de la Facultad de Medicina de la UNAP. El estudio tiene un diseño descriptivo. La información fue recopilada de una muestra de 50 trabajadores seleccionados aleatoriamente. Se empleó como instrumento una ficha de encuesta previamente revisada por expertos y validada. Se obtuvo como resultados que dos tercios del personal docente mostraban insatisfacción en su centro laboral y sensación de frustración; dos tercios del personal administrativo mostraron satisfacción laboral. En cuanto al clima laboral cerca del 70% del personal tanto administrativo como docente lo calificaron como positivo.

## **1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística**

### **1.2.1. Variable 1: Clima organizacional**

#### **Definición**

De todos los enfoques sobre el concepto de Clima Organizacional, el que ha demostrado mayor utilidad “es el que utiliza como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral” Serna, (Serna, 2009, p, 52).

El clima Organizacional es el ambiente generado en una institución a partir de las vivencias cotidianas de sus miembros en la escuela”. Estas percepciones tienen que ver con las actitudes, creencias, valores y motivaciones que cada uno tiene y se expresa en las relaciones personales y profesionales.

El compromiso organizacional consiste, en aquellas actitudes de los empleados por medio de las cuales demuestran su orgullo y satisfacción de ser parte de la organización a la que pertenecen. Significa coloquialmente “ponerse la camiseta” de la empresa y verse como parte de ella. Esta actitud es de gran beneficio para las organizaciones ya que significa contar con personas comprometidas, trabajando no solo por alcanzar un objetivo personal sino también por el éxito de la organización en general. (Palma, 2004, p. 62).



Esta teoría se refiere a como se encuentra el entorno de una organización de acuerdo a las variables como son objetivos, liderazgos, control toma de decisiones, etc., donde cada miembro según su percepción actuará en el medio laboral.

Serna, (2009). se refiere al clima organizacional “como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo”. (p.55).

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

Brunet (2009), También tiene una definición de clima organizacional como: “Un conjunto de características que: a) describen una organización y la distinguen de otras (productos, servicios, organigrama, orientación económica), b) son relativamente estables en el tiempo, y c) influyen en el comportamiento de los individuos dentro de la organización. (p.17).

En conclusión de acuerdo a las teorías mencionadas de clima organizacional podemos decir que son las percepciones compartidas que tienen todos los miembros de una organización acerca de los procesos organizacionales tales como liderazgo, trabajo en equipo, la empatía que tienen los trabajadores y la motivación que tiene para realizar sus labores. Es importante recordar que la percepción de cada trabajador es distinta y ésta determina su comportamiento en la organización por lo que el clima organizacional varía de una organización a otra.

## **Teoría y evolución de clima organizacional**

El interés suscitado por el campo del clima laboral está basado en la importancia del papel que parece estar jugando todo el sistema de los individuos que integran la organización sobre sus modos de hacer, sentir y pensar y, por ende, en el modo en que su organización vive y se desarrolla.

Sin embargo, estas percepciones dependen de buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la institución. De ahí que el Clima Organizacional, refleje la interacción entre características personales y organizacionales. Los factores y estructuras del sistema organizacional dan lugar a un determinado clima, en función a las percepciones de los miembros. Este clima resultante induce determinados comportamientos de las personas que laboran en la institución educativa.

Asimismo encontramos un ensayo:

Sobre La Teoría del clima organizacional menciona que el comportamiento de los subordinados es causado por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. Por lo tanto, la reacción está determinada por la percepción". (Brunet, 2009, p. 20).

Likert señala que hay tres tipos de variables estas variables van a determinar las características que cada organización tendrá, las cuales influirán en la percepción individual de cada trabajador de la institución en este caso, estas variables son:

Las variables causales llamadas también independientes orientadas a indicar el sentido en que una organización evoluciona y obtiene resultados que determinan las características propias de una organización, las cuales influyen en la percepción individual del clima: variables causales, variables intermedias y variables finales.

Las variables intermedias, reflejan el estado interno y la salud de una Institución educativa y constituyen los procesos organizacionales de una empresa. Entre ellas están la motivación, la actitud, los objetivos, la eficacia de la comunicación y la toma de decisiones.

Las variables finales, denominadas también dependientes son las que resultan del efecto de las variables independientes y de las intermedias, por lo que reflejan los logros obtenidos por la organización. La combinación de dichas variables determina dos grandes tipos de clima organizacional los cuales parten de un sistema muy autoritario a uno muy participativo.

De este fragmento de texto podemos deducir que según Likert, para que haya un buen clima organizacional debemos de tener un clima abierto en el cual para solucionar un problema las decisiones lo deben tomar toda la organización y mejor si existe una comunicación adecuada, motivando a los trabajadores con la participación. En una institución educativa debe haber un clima organizacional participativo que involucre tanto a los directivos, docentes, personal administrativos, alumnos y padres de familia y todo esto conlleva a mejorar la calidad de la educación.

No es de extrañar que en sus investigaciones de Lewin, acerca del comportamiento, el clima laboral aparezca como producto de la interacción entre ambiente y persona. Alvarado (2008) viene a definir “el clima como el conjunto de las percepciones de las personas que integran la organización. Aunque este constructo, como tal no se elaboró hasta la década de los sesenta”. (p. 45)

Los orígenes de la preocupación por el clima organizacional se sitúan en los principios de la corriente cognitiva en psicología, en el sentido de que el agotamiento de las explicaciones del comportamiento humano desde la perspectiva conductista produjo una reconciliación de la caja negra en que se había convertido a la persona.

Ello plantea razonar acerca de la medida en que la percepción influye en la realidad misma. Esta idea comenzó a moverse por todos los campos en los que la psicología tenía su papel, entre los que se halla, por supuesto, el campo del clima laboral (Alvarado, 2008, p. 47).

Al respecto, hallamos que: la reacción ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene ésta, lo que cuenta es la forma en que ve las cosas y no la realidad objetiva. (Alvarado, 2008, p. 47).

Entonces, la preocupación por el estudio de clima laboral partió de la comprobación de que toda persona percibe de modo distinto el contexto en el que se desenvuelve, y que dicha percepción influye en el comportamiento del individuo en la organización, con todas las implicaciones que ello conlleva.

Por otro lado, la postura operacionalista o “fenomenológica” de Brunet, (2009), considera:

“El clima laboral como una dimensión fundada a partir de las percepciones de las personas, y que tiene existencia en cuanto que hay una visión compartida, extendida en el grupo o la organización, el clima laboral está fundado en un cierto nivel de acuerdo en la forma de percibir el ambiente, si bien no es un constructo individual, sino grupal u organizacional que coincide con la visión socio cognitiva de las organizaciones”, (p.84).

Para efectos de este estudio se tomó la definición dada por Palma, (2004), quienes definen el clima organizacional como “la percepción de un grupo de personas que forman parte de una organización y establecen diversas interacciones en un contexto laboral” (p.166) Por otro lado, el clima laboral se ve influido por una multitud de variables. Y, además, estas variables o factores interaccionan entre sí de diversa manera según las circunstancias y los individuos. La apreciación que éstos hacen de esos diversos factores está, a su vez, influida por cuestiones internas y externas a ellos. Así, los aspectos psíquicos, anímicos, familiares, sociales, de educación y económicos que rodean

la vida de cada individuo, intervienen en su consideración del clima laboral de su empresa.

Esos diversos aspectos, que se entrelazan en la vida de una persona, pueden hacerle ver la misma situación en positivo o en negativo, que viene siendo la percepción, abordada anteriormente. Los empleados, en muchas ocasiones no son plenamente objetivos, sino que sus opiniones están condicionadas por el cúmulo de todas esas circunstancias personales señaladas.

Pero, aunque se tenga en cuenta todo eso, es posible efectuar una medición de clima laboral. Ésta va reflejar lo que hay en la mente y en los sentimientos de los empleados que participen.

Los variables que se puede considerar que intervienen en el clima laboral son, evidentemente, muchas. Pero de una manera general y somera se desarrollarán las señaladas por algunos autores del comportamiento organizacional.

### **Enfoques teóricos de clima organizacional**

Luthans, (2010), sostienen que el clima organizacional se define desde diferentes perspectivas, donde cada autor determina el origen del mismo, así como de las situaciones que lo establecen.

Lapa (2009), sostiene que el origen a lo que se entiende por clima organizacional se encuentra en la sociología. El concepto organización, en la perspectiva de las relaciones humanas, enfatiza la importancia del hombre en su función de trabajo por su participación en un sistema social. (p. 57)

El clima como resultado de las experiencias vividas por los individuos en la organización, el conocimiento de los objetivos, el grado de formalización de su estructura en términos de centralización, especialización, e incorporación y uso de la tecnología.

Luthans, (2010), Sostienen que el clima se origina en los factores objetivos de la organización, se aprecia a través del significado y el valor que sus miembros dan a las situaciones que viven en su ambiente de trabajo, donde estos fijan su posición frente a las mismas. Estas influyen y determinan el comportamiento de los individuos en la organización, así como su percepción del clima organizacional.

A continuación se presenta cada uno de los enfoques asociados a factores psicológicos, grupales y organizacionales.

### **Enfoque de factores psicológicos individuales**

Plantea que el concepto de clima organizacional está determinado por los procesos psicológicos.

Para Ucrós y Gamboa (2009, p. 183), al referirse a los procesos que el individuo tiene en la organización, destaca:

La necesidad que siente de establecer interacción social, para ello busca y selecciona a otras personas.

Necesidad de establecer sentimientos de afinidad hacia la organización.

Construcción de un sentimiento de pertenencia a la organización, que puede ser positivo o negativo.

Ucrós y Gamboa (2009) plantea que los aspectos psicológicos en la construcción del significado del clima organizacional son considerados como algo natural del hombre, en el que el comportamiento de las personas en el trabajo es producto de la forma como perciben individualmente ciertos factores del ambiente laboral, los cuales influyen tanto en el trabajo como fuera de él. (p. 192).

Este enfoque referencia su análisis en el individuo y su carácter subjetivo. Considera el clima como un atributo del hombre; por ello, analiza su comportamiento en la organización y también las percepciones y significados que éste construye del ambiente generado por el contexto psicológico.

**Enfoque de factores grupales**

Según Ucrós y Gamboa (2009, p. 194), define el clima como la percepción colectiva y compartida de las realidades internas del grupo, en el que los aspectos sociales de la tarea se convierten en una fuente de satisfacciones permanentes, se generan crecimiento personal, se aprende a ser tolerante, a cooperar, a respetar las diferencias.

Esto genera un clima de paz, que en consecuencia reduce la agresividad interpersonal, deriva aprendizaje de los conflictos cuando llegan a recurrir, los cuales benefician a las organizaciones y a sus miembros para alcanzar mejores resultados para la sociedad.

**Enfoque de factores organizacionales**

Sostiene que una organización cuenta con sus propias características y propiedades objetivas, a veces únicas y exclusivas, que afectan el ambiente interno o clima organizacional de las mismas, y repercuten en el comportamiento del trabajador, y por consiguiente en la productividad de la empresa. (Ucrós y Gamboa, 2009, p. 96).

Costas (2012). Su análisis en la organización para indicar las dificultades y oportunidades que ofrece el sistema organizacional a su personal. Dichos aspectos se convierten en objetos de medición en la identificación del clima organizacional, mientras el análisis objetivo de las condiciones organizacionales, permite comprender las causas que generan un determinado ambiente organizacional. (p. 97).

Para la presente investigación se consideró el enfoque de factores organizacionales, ya que permiten entender el clima como el conjunto de percepciones que el personal se forma acerca de las realidades del trabajo y la organización, relacionadas con las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales.

### **Característica del Clima Organizacional**

Las características del clima organizacional dependerá mucho de los miembros de una institución sabemos que cada organización tiene sus propias características, pero recogiendo algunas semejanzas tenemos:

En efecto, en los casos en que las organizaciones ven afectado su decidir por el clima o en los casos en que se adoptan decisiones, motivadas por el clima o destinadas a provocar cambios en éste, el clima ha pasado a constituirse en parte de la auto-reflexión del sistema organizacional. (Brunet, 2009, p.87).

El clima organizacional tiene las siguientes características:

Hace referencia con la situación en que tiene lugar el trabajo de la organización. Las variables que definen el clima son aspectos que guardan relación con el ambiente laboral.

Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales. Esto significa que se puede contar con una cierta estabilidad en el clima de una organización, con cambios relativamente graduales, pero esta estabilidad puede sufrir perturbaciones de importancia derivadas de decisiones que afecten en forma relevante el devenir organizacional. Una situación de conflicto de no re-suelto, por ejemplo, puede empeorar el clima organizacional por un tiempo comparativamente extenso. (Castro, 2013, p.89)

Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la empresa. Un clima malo, por otra parte, hará extremadamente difícil la conducción de la organización y la coordinación de las labores.

Para Castro (2013) Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta. Una organización con un buen clima tiene una alta probabilidad de conseguir un nivel significativo de identificación de sus miembros: en tanto, una organización cuyo clima sea deficiente no podrá esperar un alto grado de identificación. Las organizaciones que se quejan porque sus



trabajadores no tienen la camiseta puesta, normalmente tienen un muy mal clima organizacional. (p.92)

Es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización y, a su vez, afecta dichos comportamientos y actitudes. En otras palabras, un individuo puede ver cómo el clima de su organización es grato y -sin darse cuenta- contribuir con su propio comportamiento a que este clima sea agradable; en el caso contrario, a menudo sucede que personas pertenecientes a una organización hacen amargas críticas al clima de sus organizaciones, sin percibir que con sus actitudes negativas están configurando este clima de insatisfacción y descontento.

Es afectado por diferentes variables estructurales, como estilo de dirección, políticas y planes de gestión, sistemas de contratación y despidos, etc. Estas variables, a su vez, pueden ser también afectadas por el clima. Por ejemplo, un estilo de gestión muy burocrático y autoritario, con exceso de control y falta de confianza en los subordinados puede llevar a un clima laboral tenso, de desconfianza y con actitudes escapistas e irresponsables de parte de los subordinados, lo que conducirá a un refuerzo del estilo controlador, autoritario y desconfiado de la jerarquía burocrática de la organización. Castro (2013, p. 94)

El ausentismo y la rotación excesiva pueden ser indicaciones de un mal clima laboral. Algo semejante ocurre con la insatisfacción laboral desmejorado. La forma de atacar estos problemas, por lo tanto, puede ser difícil, dado que implica realizar modificaciones en el complejo de variables que configura el clima organizacional.

En estrecha conexión con lo anterior, es necesario señalar que el cambio en el clima organizacional es siempre posible, pero que se requiere de cambios en más de una variable para que el cambio sea duradero, es decir, para conseguir que el clima de la organización se establezca en una nueva configuración.

En otras palabras, aunque es relativamente sencillo obtener cambios dramáticos y notorios en el clima organizacional mediante políticas o decisiones efectivas, es difícil lograr que el clima no vuelva a su situación anterior una vez que se han disipado los afectos de las medidas adoptadas. Por ejemplo, en una organización cuyo clima se caracteriza por el descontento generalizado, es posible lograr una mejora importante, pero pasajera, mediante la promesa de un aumento de remuneraciones.

Castro (2013) El efecto de este anuncio, no obstante, pronto, será olvidado si no llevan a cabo otros cambios que permitan llevar a la organización a otra situación, a una diferente configuración del clima. Incluso es frecuente el caso en que un anuncio de mejoramientos de las remuneraciones, instalaciones físicas, relaciones laborales, etc., provoca expectativas y mejorías en el clima organizacional, para luego, ante la concreción efectiva de los cambios anunciados, volver a un clima organizacional que puede ser peor que inicial, debido a que los cambios anunciados generaron expectativas que no pudieron satisfacer. (p. 96)

En este caso, se producen frustraciones, desconfianza y una actitud desesperanzada y altamente negativa hacia la organización, con el correspondiente efecto sobre el clima organizacional.

## **Dimensiones del Clima Organizacional**

### **Dimensión Potencial Humano**

Para Amorós (2012, p.69), el capital intelectual “se refleja en el pensamiento o inteligencia, conocimiento, creatividad y toma de decisiones que contribuyan a la organización”.

Otro elemento del talento humano o capital intangible, está representado por el capital humano que son todos los activos en los cuales la organización invierte y se evidencia en: experiencia, salud, salarios, vivienda, calidad de trabajo, y educación. Este capital significa mucho para los individuos ya que en parte refleja cual es el valor de cada talento, si la inversión realizada por la

organización justifica el capital intelectual que posee, y cuan valioso es el talento para la organización. Por lo tanto, el capital humano es una inversión con rendimientos monetarios y no monetarios, tanto desde el punto de vista individual como grupal. Las aportaciones de Schultz, Becker y Mincer dieron origen a la conocida teoría del capital humano que postula, en su versión microeconómica, una relación causal directa entre educación, productividad y salarios, y en su versión macro económica, la contribución de la educación al crecimiento económico.

El otro elemento del talento humano o capital intangible es el capital social, el cual tiene diferentes significados, tales como Toro (2008) quien considera al capital social “en su campo no tiene una definición consensualmente aceptada, en cuyo contexto, realidad y delimitación existen imprecisiones cada vez más generalizadas” (p.9).

Según Amorós, (2012), el capital social lo conforman: “el grado de confianza existente entre los actores sociales de una sociedad, las normas de comportamiento cívico practicadas y el nivel de asociatividad que la caracteriza” (p.33). Igualmente Pérez (2007), indica que el capital social “...es el conjunto de relaciones que establece una organización, un grupo o una red de personas la cual permite movilizar o acceder a los distintos recursos tanto materiales como inmateriales considerados disponibles y factibles por esos mismos sujetos” (p.213)

Para lograr resultados superiores dentro de una organización, es realmente importante que existan los tres ingredientes, ya que en la ausencia de por lo menos uno de esos ingredientes, se puede afirmar que no existe talento.

El talento se origina principalmente de la motivación brindada. Empecemos con la siguiente frase: “Es difícil encontrar personas con talento, no tanto por los conocimientos, sino por la falta de compromiso, la capacidad de trabajar en equipo y la disposición a la movilidad”.

Este pensamiento nos refleja cómo la motivación juega un papel importante para que los empleados verdaderamente logren alcanzar los objetivos deseados dentro de las organizaciones.

García, (2010).constituye el sistema social interno de la organización, que está compuesta por individuos y grupos tanto grandes como pequeños, comprenden a las personas como seres vivientes, pensantes y con sentimientos que conforman la organización y esta existe para alcanzar sus objetivos.

### **Dimensión diseño organizacional**

Según Amorós (2012, p.125), el diseño organizacional:

Es un proceso planificado de modificaciones culturales y estructurales, que visualiza la institucionalización de una serie de tecnologías sociales, de tal manera que la organización quede habilitada para diagnosticar, planificar e implementar esas modificaciones con asistencia de un consultor. Es un esfuerzo educacional muy complejo, destinado a cambiar las actitudes, valores, los comportamientos y la estructura de la organización, de modo que esta pueda adaptarse mejor a las nuevas coyunturas, mercados, tecnologías, problemas y desafíos que surgen constantemente. (p. 72)

El diseño organizacional hace que los gerentes dirijan la vista en dos sentidos; hacia el interior de su organización y hacia el exterior de su organización. El diseño organizacional es conjunto de medios que maneja la organización con el objeto de dividir el trabajo en diferentes tareas y lograr la coordinación efectiva de las mismas. Como el proceso de diagnosticar y seleccionar la estructura y el sistema formal de comunicación, división del trabajo, coordinación, control, autoridad y responsabilidad necesarios para alcanzar las metas de la organización.

Según Amorós (2012), es “aquel proceso que logra coherencia entre sus componentes y que no cambia un elemento sin evaluar las consecuencias en los otros” (p.74).

A través del diseño de la organización se busca el logro de un adecuado grado de eficacia y eficiencia de la organización.

La estructura formal es un elemento fundamental para proporcionar un ambiente interno adecuado en la organización, en el que las actividades que desarrollan sus miembros contribuyen al logro de los objetivos organizacionales. En este sentido, una estructura es eficaz si facilita el logro de los objetivos. Una estructura es eficiente si permite esa consecución con el mínimo de costo o evitando consecuencias imprevistas para la organización.

La variable clima organizacional está compuesto de tres dimensiones. Potencial humano, diseño organizacional y cultura organizacional.

Está compuesto por los siguientes indicadores:

**Liderazgo:** Es la influencia ejercida por los directivos, en el comportamiento de docentes para lograr resultados.

**Innovación:** Este indicador cubre la voluntad del CEBA, de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.

**Recompensa:** Amorós (2012) Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo. Este indicador puede generar un clima de apropiado en el CEBA, pero siempre y cuando no se castigue, sino, se incentive al docente a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien se le impulse a mejorar en el mediano plazo (p.89).

**Confort:** es el esfuerzo que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable.

**Toma de decisiones:** Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior del CEBA, así como el papel de los docentes en este proceso. Centralización de la toma de decisiones. Analiza de

manera que delega el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos. (García, 2010)

Comunicación organizacional: Este indicador se basa en las redes de comunicación que existen dentro del CEBA, así como, la facilidad que tienen los docentes de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección. (García, 2010)

Es el proceso de construir y adaptar continuamente la estructura de la organización para que alcance sus objetivos y estrategias. La estructura representa la interrelación entre los órganos y las tareas dentro de una organización (García, 2010)

### **Dimensión Cultura Organizacional**

Para Amorós (2012) conceptualiza Cultura Organizacional como: “modo de vida, sistemas de creencias y valores, forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización”. Del mismo modo Toro (2008), lo considera como “fruto de las experiencias de las personas que de alguna manera conforman las creencias, los valores y las asunciones y comparten todos o casi todos los integrantes de un grupo social y que esa interacción compleja de los grupos sociales de una empresa está determinada por los valores, creencias, actitudes y conductas (p.222).

Según Toro (2008), “en toda organización, el trabajo debe implicar un alto grado de compromiso y ofrecer grandes satisfacciones. Debe ser reflejo de una vida agradable” (p.13).

La vida agradable y el grado de compromiso a la que se hace referencia, solo puede ser logrado a través de una efectiva proyección cultural de una organización hacia sus empleados y, por ende, determinará el clima organizacional en el que se logrará la misión de la empresa.

La cultura a través del tiempo, ha sido una mezcla de rasgos y distintivos espirituales y afectivos que caracterizan a una sociedad o grupo social en un

periodo determinado. Engloba además modos de vida, ceremonias, arte, invenciones, tecnología, sistemas de valores, derechos fundamentales del ser humano, tradiciones y creencias.

Según Amorós, (2007), la cultura organizacional "... es la que designa un sistema de significado común entre los miembros que distingue a una organización de otra..." (pp. 439-440).

Según Toro (2008) define el término como "[...] aquello que comparten todos o casi todos los integrantes de un grupo social..."esa interacción compleja de los grupos sociales de una empresa está determinado por los "...valores, creencias, actitudes y conductas" (p.2).

Nosotros definimos la cultura organizacional como el conjunto de valores, creencias, compromisos y principios compartidos entre los miembros de una organización.

Identidad. Es el sentimiento de pertenencia al CEBA y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización. Amorós (2012)

Conflicto y cooperación: Este indicador se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los docentes en el ejercicio de su trabajo, y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben del CEBA.

Motivación: Se refiere a las condiciones que llevan a los docentes a trabajar más o menos intensamente dentro del CEBA. Conjunto de intenciones y expectativas de los docentes en su medio organizacional. Es un conjunto de reacciones y actitudes naturales propias de los docentes que se manifiestan cuando determinados estímulos del medio circundante se hacen presentes.

Una organización no es tal si no cuenta con el concurso de personas comprometidas con los objetivos, para que ello ocurra es indispensable tomar en cuenta el ambiente en el cual se van a desarrollar todas las relaciones, las normas y los patrones de comportamiento lo que se convierte en la cultura organizacional llegando a constituir en una organización productiva eficiente o

improductiva e ineficiente, dependiendo de las relaciones que entre los elementos de la organización se establezcan desde un principio (Amorós, 2007, 94)

### **1.2.2. De la Variable 2**

#### **Bases científicas de Calidad de servicio**

Para este estudio, se asume el enfoque de sistemas dado que en la actualidad “todas las tareas sociales importantes, trátense del desempeño económico, o el cuidado de la salud, la educación o la protección del medio, la búsqueda de nuevos conocimientos o la defensa; se confían hoy a organizaciones dirigidas por su propia administración. El desempeño de la sociedad moderna o incluso la supervivencia de cada individuo depende cada vez más del desempeño de estas instituciones”. (Bernard, 2008, p. 76)

En tal sentido, al precisar las características de la calidad relacionado al servicio involucra las formas de prestaciones de los trámites administrativos, la organización propia funcional así como la caracterización de los procesos administrativo de recursos humanos.

#### **Fundamentos teóricos de la calidad de servicio**

Muchas organizaciones de servicios han tratado de asegurarse que los usuarios reciban, en forma constante, servicios de gran calidad en todos sus encuentros con los servicios.

Como se puede observar, la calidad en el servicio juega un papel muy importante dentro de la organización, porque no sólo se juzga la venta hecha, sino que la imagen y la confianza que deposita ese usuario en el producto y/o servicio; por consiguiente, un usuario insatisfecho representa una pérdida para la organización tanto en utilidad como en imagen, y si pasa lo contrario, se obtiene un usuario satisfecho y leal al servicio y/o producto, además de una publicidad gratis por sus recomendaciones y mayores ingresos en la organización.



Para Juran (2011)"La palabra calidad tiene múltiples significados. Dos de ellos son los más representativos.

La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del usuario y que por eso brindan satisfacción del producto.

Calidad consiste en libertad después de las deficiencias".

Por su parte Stoner (2010) aporta que la calidad; en el lugar de trabajo va más allá de crear un producto de calidad superior a la medida y de buen precio, ahora se refiere a lograr productos y servicios cada vez más competitivos, esto entraña hacer las cosas bien desde la primera vez en lugar de cometer errores y después corregirlos

De acuerdo con Colunga (2013), la calidad se traduce como los beneficios obtenidos a partir de una mejor manera de hacer las cosas y buscar la satisfacción de los usuarios, como pueden ser: la reducción de costos, presencia y permanencia en el mercado y la generación de empleos.

Partiendo de las diversas definiciones de calidad, se resume que de una u otra forma el grado en que el diseño de un bien o servicio, expresado a través de un conjunto de especificaciones, contiene los atributos que van a satisfacer las necesidades de los usuarios.

Para Colunga (2013) depende básicamente de la capacidad de la organización para detectar apropiadamente los requerimientos de los usuarios y de los conocimientos tecnológicos necesarios para el abordar el diseño que los satisfaga.

Ahora bien, al hablar de calidad es importante resumir algunas filosofías existentes de ella. Por tal razón se mencionaran los autores más conocidos sobre el tema.

### **Filosofías de calidad**

Para poder entender mejor la calidad es importante conocer a los grandes maestros creadores de las diferentes filosofías, así como el entorno en el que se desarrollaron.

### **Evolución histórica de la calidad de servicio**

De acuerdo con Castro (2013) la calidad es herramienta básica para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que esta sea comparada con cualquier otra de su misma especie.

La palabra calidad tiene múltiples significados. Es un conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. La calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades. Por tanto, debe definirse en el contexto que se esté considerando, por ejemplo, la calidad del servicio postal, del servicio dental, del producto, de vida, etc.

Sin embargo López (2012) Puede decirse que la gestión de la calidad es consustancial a la actividad de la empresa. No obstante, durante muchos años se desarrolló con criterios y aplicaciones dispares y su práctica fue ocasional e intuitiva. Es a partir de la Segunda Guerra Mundial, cuando comienza a darse a la Gestión de la Calidad el carácter de función específica y a hacerla aparecer de norma explícita en los organigramas de las Compañías.(p. 69)

Tomando ese momento como punto de partida para el análisis y resumiendo al máximo sus conclusiones, podemos distinguir tres etapas diferentes y sucesivas que enunciaremos así:

El Control de Calidad.

El Aseguramiento de la Calidad.

La Calidad Total.

Para Castro (2013) No se puede hablar, en realidad, de momentos claramente determinados en los que la gestión de la calidad cambia de forma brusca y radical al pasar de una etapa a la siguiente. Se trata más bien de ideas y conceptos que han ido incorporándose a los ya existentes y conviven con ellos, pero que marcan las tendencias seguidas por la mayoría de las empresas en sucesivos períodos, con las lógicas diferencias en tiempo e intensidad, según países.

El control de calidad: Esta primera etapa se caracteriza por la realización de inspecciones y ensayos para comprobar si una determinada materia prima, un semi elaborado o un producto terminado, cumple con las especificaciones establecidas previamente. (López, 2012)

Se trata, sin duda, de una concepción poco competitiva de la Gestión de la calidad, ya que las inspecciones o ensayos tienen lugar "a posteriori", cuando la materia prima se ha recibido, cuando un proceso productivo ha concluido o cuando el producto final está terminado.

En el Sector Servicios, la inspección tiene lugar a través de la supervisión del trabajo, que es llevada a cabo habitualmente por el jefe inmediato o el jefe del jefe inmediato de quien lo realiza. (Así ha venido sucediendo en Banca, Seguros, Agencias de viaje, Consultorías, etc.)

Durante esta etapa, la Función de la Calidad en las empresas industriales tiene una importancia y una autoridad muy limitadas y un nivel jerárquico bajo. En las empresas de Servicios, no existe como tal función.

### **El aseguramiento de la Calidad**

Con el desarrollo tecnológico y económico surgen industrias que no pueden permitirse el lujo de tener un fallo de calidad. Son industrias como la Nuclear, la Aeronáutica, la de Defensa, etc.

Se asume que es más rentable prevenir los fallos de calidad que corregirlos o lamentarlos, y se incorpora el concepto de la "prevención" a la Gestión de la Calidad, que se desarrolla sobre esta nueva idea en las empresas industriales, bajo la denominación de Aseguramiento de la Calidad. (Martínez, Peiró, y Ramos, (2011)

El Aseguramiento de la Calidad es un sistema (la Calidad Total no lo es) y como tal, es un conjunto organizado de procedimientos bien definidos y entrelazados armónicamente, que requiere unos determinados recursos para funcionar. La Función de la Calidad en las empresas industriales se enriquece en esta etapa con competencias de contenido más amplio y más creativo. La lleva a cabo personal más cualificado y adquiere más autoridad, subiendo uno o dos escalones en el organigrama de las empresas.

Las Normas ISO en su serie 9000 y sus equivalentes europeas EN-ISO 9000 y españolas UNE-EN-ISO 9000 esquematizan los procedimientos y su contenido y establecen los requisitos que una empresa debe cumplir, para considerar que dispone de una Gestión de la Calidad basada en el concepto del aseguramiento.

Al respecto, Martínez, Peiró, y Ramos, (2011) El Aseguramiento de la Calidad no sustituye al Control de Calidad (etapa anterior) sino que lo absorbe y lo complementa.

Dentro de la organización el aseguramiento de la calidad sirve como herramienta de gestión. En situaciones contractuales también sirve para establecer la confianza en el suministrador. (p. 89).

La calidad total las consecuencias de esta forma de plantear la calidad, afectan a toda la empresa desde sus mismos cimientos. Algunas de estas consecuencias son las siguientes:

Todas las funciones empresariales deben mejorar continuamente la calidad de su trabajo para que la empresa mantenga su eficiencia. Un proveedor poco eficiente terminará, antes o después, creando problemas a su cliente.

La política de compras basada en el enfrentamiento de muchos proveedores es un error. Es preferible tener pocos proveedores que estén integrados en los planes de la empresa.

Para lograr una participación espontánea y positiva del personal, es necesario establecer una cultura empresarial basada en un gran respeto al ser humano. Este respeto a la persona se evidencia en hechos tales como: tener en cuenta su opinión, darle formación, aceptar sus buenas ideas, etc.

La llamada calidad total es, por lo tanto, cualquier cosa menos un sistema. La Calidad Total es una filosofía, una cultura, una estrategia, un estilo de gerencia, No posee unos perfiles definidos que permitan acotarla. De aquí que la Calidad Total sea entendida y aplicada de muy diferentes formas en distintas empresas y por diferentes asesores especializados. (Martínez, Peiró, y Ramos, 2011, p 97)

La calidad total supone un nuevo e importante enriquecimiento de la Función de la Calidad en las empresas, aunque, al no ser un sistema como el aseguramiento de la Calidad y al dar lugar a la descentralización de las actividades de prevención y control, hace que los Departamentos de Calidad pierdan su relevancia y, llegado el caso, su sentido.

### **Fundamento teórico de la calidad de servicio**

La calidad es una teoría que comenzó a gestarse en los EEUU entre la segunda y tercera década del Siglo XX. Presenta como estrategia de intervención y transformación organizacional dos grandes fortalezas; posee una firme base conceptual y filosófica, y además ofrece una estrategia para mejorar el desempeño considerando a las personas involucradas y a las pautas de la organización.

El modelo de calidad total va a significar mucho más que una metodología para incrementar los niveles de calidad en una institución.

Para Chiavenato (1999) es:

“Un conjunto de filosofías mediante las cuales un sistema de administración puede encaminar los esfuerzos a la consecución de los objetivos de una organización con miras a satisfacer a los clientes y a maximizar las ganancias de los accionistas, todo ello a lo largo de un ciclo de mejora continua del sistema de calidad”. (p. 86)

Se observa que para algunos la calidad total constituye una filosofía que promueve el cambio positivo de una organización. Como principal gestor de la calidad total se tiene a Edward Deming cuyo método plantea una visión global o total de control de calidad, es decir, debemos cuidar la calidad, en todas las fases del proceso productivo, en la planificación, producción, ventas y, sobre todo, en la evaluación y rediseño (Ciclo Deming) en un ciclo que nunca acaba.

El valor de Deming consiste en distribuir la responsabilidad del control de calidad a todos los niveles de la empresa. A partir de él se determinó que las deficiencias atribuidas a los obreros solo constituían el 15% del total, el resto dependía fundamentalmente de la gerencia. El control de calidad promovido por el Dr. Deming tiene aplicación casi universal, en las empresas industriales. Ya se está adecuando al sector de servicios.

Los usuarios a veces no suelen quejarse por muchas razones. Por esas quejas latentes u ocultas cuando vuelven a solicitar el servicio la hacen en otro centro o instancia. De allí la gran importancia de la captación de quejas. No deben ocultarse informaciones de esta naturaleza. “Normalmente, en las empresas sin buenos programas de control de calidad, las quejas potenciales son diez veces más que las reales. Estas últimas, pues, son apenas la punta del Iceberg.

Al aplicar los principios de calidad total al plano educativo, se obtiene como resultado un novedoso sistema de gestión poco conocido por la mayoría de los gerentes del área. La calidad total en educación es un proceso que supone incidir en lo siguiente: cumplir y superar las expectativas del cliente, mejora continua, compartir responsabilidades con los empleados y reducir los desechos y la reelaboración (Dumortier, 2013, p. 85)

Aunque el planteamiento de Dumortier citado anteriormente da la impresión de no brindar un aporte sustantivo al tema de la gerencia educativa, sus posteriores afirmaciones ilustran de manera meridiana el cambio radical en el área. En educación, algunos de nuestros clientes internos son los jefes, y trabajadores, clientes externos son los usuarios, empresas, el ejército y la comunidad en general.

Sin embargo, debe entenderse que la cultura está inmersa en un complejo sistema cultural. La información emitida por los naturalmente responde a las pautas culturales del subsistema social que conforman y a veces pueden coexistir visiones contrapuestas entre lo que se aspira lograr y los valores del entorno. Es allí donde los gerentes deben exhibir sus dotes de arquitectos del cambio, lo cual implica la transformación positiva sin atentar con la dinámica cultural del entorno: la institución debe expresar a la comunidad y regresar a ella cohesionándola y aportándole sus logros.

### **Relación entre calidad y satisfacción**

El concepto de satisfacción, se ha ido matizando a lo largo del tiempo, según han ido avanzando sus investigaciones, enfatizando distintos aspectos y variando su concepción.

Podemos decir que así, mientras en la década de los setenta el interés se centraba fundamentalmente en determinar las variables que intervienen en el proceso de su formación, en la década de los ochenta se analizan además las consecuencias de su procesamiento.

Para López (2012) con relación a la satisfacción:

La satisfacción es el resumen de un estado psicológico provocado cuando la emoción que rodea las expectativas sobre la experiencia del consumo. La actitud es la orientación efectiva y relativa de un cliente hacia un producto, gran almacén o proceso mientras que, la satisfacción es la reacción emocional que sigue a una experiencia de consumo específico y actúa en el nivel básico de las actitudes. La actitud se mide, por tanto, en términos más generales y está menos orientada a una situación específica. (p. 492)

Al haber distinción entre actitud y satisfacción, también la hay entre calidad de servicio y la satisfacción: la calidad del servicio percibida es un juicio global hacia ese servicio, mientras que la satisfacción está relacionada con una transacción específica.

“La satisfacción tarde o temprano decae y se convierte en una actitud en conjunto hacia la compra o no de unos determinados productos” (López, 2011, p. 492).

Como vemos la satisfacción implica:

La existencia de un objetivo que el consumidor desea alcanzar.

La consecución de este objetivo, sólo puede ser juzgada tomando como referencia un estándar de comparación.

El proceso de evaluación de la satisfacción implica como mínimo la intervención de dos estímulos: un resultado y una referencia o estándar de comparación.

La calidad de servicio es percibida como tanto un antecedente como un consecuente de la satisfacción. La satisfacción en una transacción concreta que viene determinada, entre otros factores, por la calidad de servicio percibida. A su vez, la satisfacción influye en la evaluación a largo plazo de la calidad de servicio que perciben los individuos.



Según Martínez Tur, Peiró y Ramos, (2011) lo define:

Como la evaluación actitudinal hacia el servicio, es decir, si dicho servicio cumple con los fines que tiene encomendados, asociándolas a propiedades placenteras para la persona individuo que se puede actualizar en cada transacción, rendimiento percibido, influyendo sobre la satisfacción experimentada por el usuario. (p.41).

### **Indicadores de calidad**

Un indicador de calidad de una actividad de servicio, es una medida cuantitativa que refleja la cantidad de calidad que posee dicha actividad. Por tanto, sirve no sólo para evaluar un determinado aspecto de la calidad del servicio, si no para realizar un seguimiento de dicha medida a lo largo del tiempo y poder comparar la calidad asistencial bien en un mismo centro en diferentes periodos de tiempo (obtención de datos longitudinal), o entre diferentes centros de un mismo sector en el mismo periodo de tiempo (obtención de datos transversal).

La medición que permite obtener el indicador puede ser directa o indirecta.

La medición será directa si la información que proporciona el indicador se relaciona concretamente al aspecto de calidad que se pretende medir (por ejemplo, el tiempo medio de espera en una cola mide directamente la tardanza en el inicio de la prestación del servicio)

Por el contrario, la medición será indirecta cuando la información que proporciona el indicador sólo está relacionada o vinculada con el aspecto de calidad que se evalúa (por ejemplo, el índice de ocupación hotelera mediría indirectamente la demanda del servicio).

De este modo, los indicadores de calidad permiten evaluar y realizar un seguimiento de los diferentes aspectos de la calidad del servicio prestado y facilitan la comparación y el contraste entre diferentes servicios de un mismo sector o entre distintos periodos dentro del mismo servicio. Así, los indicadores permiten obtener conclusiones acerca de la calidad de los servicios prestados. (Albrecht, 2011, p. 66).

## **Norma ISO**

Por su parte la Organización Mundial de Normalización (ISO) ha definido a la calidad total como “un enfoque gerencial de una organización centrado en la calidad, basado en la participación de todos sus miembros y que apunta a una rentabilidad a largo plazo por medio de la satisfacción del cliente, incluyendo beneficios a los miembros de la organización y a la sociedad”.

En síntesis, el enfoque de la calidad total parte del principio que todas las personas sin excepción, a través de sus actividades, pueden contribuir a la calidad, buscando siempre la satisfacción plena del cliente interno (los trabajadores) y externo (usuarios) mediante un acentuado énfasis en la mejora continua de los procesos y servicios.

Los principales beneficios son: mejorar la satisfacción del cliente, mejorar continuamente los procesos relacionados con la calidad.

Otros beneficios adicionales son: reducción de rechazos o incidencias en la producción o prestación del servicio, aumento de la productividad.

## **Modelo teóricos de la calidad de servicio**

Asimismo, Castro (2013) señala que “la calidad se refiere a no solo a la calidad de productos o de servicios terminados, sino también a la calidad de los procesos que se relacionan con dichos productos o servicios” (p. 176). La calidad pasa por todas las fases de la actividad de la organización, es decir, en todos los procesos de desarrollo, diseño, producción, venta y mantenimiento de los productos o servicios.

La definición operacional de la variable calidad de servicio a partir de sus dimensiones: Eficiencia en el servicio, relevancia en el servicio, satisfacción, con sus respectivos indicadores los cuales serán medidos a través de un cuestionario de 32 ítems con sus respectivos índices.

Los trabajadores están llamados a interpretar los requerimientos de los consumidores (muchos de ellos expresados en términos subjetivos), para luego orientar las acciones de mejora en la institución. Ello exige un seguimiento riguroso en la medición de las actividades que se realizan en la institución, teniendo como norte la premisa que las organizaciones deben comenzar a aprender de sí mismas (Fernández, 2011, p.62)

Ello amerita que la cultura recuerde su misión, la cual está relacionada con la potenciación de los individuos y los grupos sociales mediante el conocimiento de sí mismos. La gestión de calidad total representa una alternativa a considerar si se desea elevar los niveles de calidad de un proceso determinado. Su metodología de implantación garantiza en primera instancia un mejoramiento continuo del proceso; no existe un final o meta máxima para las instituciones que implanten esta metodología debido a que siempre habrá posibilidades de mejorar el proceso y obtener unos niveles más elevados de calidad.

Paralelamente es pertinente señalar que la esencia que conduce a una participación activa de todos los actores que están involucrados en el proceso (jefes, directivos, trabajadores, etc.). Esta condición, indispensable al momento de hablar de calidad total, genera que las acciones y/o decisiones que se lleven a cabo para elevar la calidad de servicio sea el producto de un aporte de cada una de las visiones que tienen los diversos actores del proceso. Así se garantiza que se llevarán a la práctica decisiones que son producto de un consenso entre los actores del Instituto Metropolitano de Planificación.

## **Dimensiones de la calidad de servicio**

### **Dimensión Eficiencia en el servicio**

Como ya se ha mencionado la calidad, es un proceso constante de mejora continua, por lo tanto Castro (2012) expresan que, en una organización encaminada hacia la calidad, se deben tomar en cuenta los siguientes requisitos para lograrla:

Se debe ser constante en el propósito de mejorar el servicio y el producto.

Al estar en una nueva era económica, estamos obligados a ser más Competentes. El servicio o producto desde su inicio debe hacerse con calidad.

El precio de los productos debe estar en relación con la calidad de los mismos.

Se debe mejorar constantemente el sistema de producción y de servicio, para mejorar la calidad y la productividad para abatir así los costos.

Hay que establecer métodos modernos de capacitación y entrenamiento.

Se debe procurar administrar con una gran dosis de liderazgo, a fin de ayudar al personal a mejorar su propio desempeño.

Se debe crear un ambiente que propicie la seguridad en el desempeño personal.

Deben eliminarse las barreras interdepartamentales.

A los trabajadores en lugar de metas numéricas se les debe trazar una ruta a seguir para mejorar a la calidad y la productividad.

El trabajador debe sentirse orgulloso del trabajo que realiza.

Se debe impulsar la educación de todo el personal y su auto desarrollo.

Se deben establecer todas las acciones necesarias para transformar la organización hacia un fin de calidad. (p. 134)

Estos requisitos hay que tomarlos en cuenta para que toda organización logre implantarla calidad tanto en los productos que ofrece como en el servicio que nos brinda, esto sólo se puede alcanzar siendo perseverantes en aplicar los pasos antes mencionados, con el fin de hacer de la calidad un compromiso para cada uno de los miembros de la organización.

Al hablar de calidad, se puede hablar de ella desde varios puntos de vista o dimensiones. Para ser más explicativos, se hablara de ella en cuanto a dimensiones.

La organización debe formular estrategias que le permita alcanzar sus objetivos, y distinguirse de los competidores.

La organización debe gestionar las expectativas de sus usuarios, reduciendo en lo posible la diferencia entre la realidad del servicio y las expectativas del usuario.

Si se considera cada uno de estos aspectos, se puede captar la atención del usuario y mejorar cada vez más en función de lo que te requiera. Para atender a un usuario deben tenerse pautas y normativas, que están dadas por las características que ya fueron mencionadas con el único fin de obtener un usuario satisfecho.

### **Dimensión Relevancia en el servicio**

Para toda organización, el usuario es el elemento más importante del proceso de mejoramiento, y esto debe manifestarse en el cumplimiento a superación de sus expectativas, relativas al producto o servicio que requiere.

En tal sentido Castro (2012) indica que “la calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el usuario obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar” (p. 26)

Por lo general, el usuario evalúa el desempeño de la organización de acuerdo con el nivel de satisfacción que obtuvo al compararlo con sus expectativas.

Según Castro (2012) la mayoría de los usuarios utilizan cinco dimensiones para llevar a cabo dicha evaluación:

Fiabilidad. Es la capacidad que debe tener la organización que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadora. (p.61) Dentro del concepto de fiabilidad se encuentra incluido la puntualidad y todos los elementos que permiten al usuario detectar la capacidad y conocimientos profesionales de su organización, es decir,

fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.

Seguridad: Es el sentimiento que tiene el usuario cuando pone sus problemas en manos de una organización y confiar que serán resueltos de la mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. (p. 61) Esto significa que no sólo es importante el cuidado de los intereses del usuario, sino que también la organización debe demostrar su preocupación en este sentido para dar al usuario una mayor satisfacción.

Capacidad de Respuesta: Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los usuarios y para suministrar el servicio rápido; también es considerado parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, (p. 62). En ese sentido lo accesible que puede ser la organización para el usuario, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con la misma y la factibilidad con que pueda lograrlo.

Empatía: Significa la disposición de la organización para ofrecer a los usuarios cuidado y atención personalizada. (p. 62) No es solamente ser cortés con el usuario, aunque la cortesía es parte importante de la empatía, como también es parte de la seguridad, requiere un fuerte compromiso e implicación con el usuario, conociendo a fondo de sus características y necesidades personales de sus requerimientos específicos.

Intangibilidad: A pesar de que existe intangibilidad en el servicio, en sí es intangible, es importante considerar algunos aspectos que se derivan de la intangibilidad del servicio:

Los servicios no pueden ser mantenidos en inventario, si usted no los utiliza, su capacidad de producción de servicio en su totalidad, ésta se pierde para siempre.

Interacción humana, para suministrar servicio es necesario establecer un contacto entre la organización y el usuario. Es una relación en la que el usuario participa en la elaboración del servicio.

A decir de Castro (2012) define a los usuarios como:

Las personas más importantes para cualquier negocio.

No son una interrupción en nuestro trabajo, son un fundamento.

Son personas que llegan a nosotros con sus necesidades y deseos y nuestro trabajo consiste en satisfacerlos.

Merecen que le demos el trato más atento y cortés que podamos.

Representan el fluido vital para este negocio de cualquier otro, sin ellos nos veríamos forzados a cerrar.

Sin embargo, los usuarios de las organizaciones de servicios se sienten defraudados y desalentados, no por sus precios, sino por la apatía, la indiferencia y la falta de atención de sus empleados.

De las anteriores definiciones se puede llegar a la conclusión de que el usuario una persona o una organización que requiere satisfacer una necesidad adquiriendo un producto o servicio; y lo más importante es el sujeto al cual se le va a servir y en función al cual toda organización va a operar para cumplir al máximo sus expectativas.

### **Dimensión Pertinencia en el servicio**

Autores de diversas corrientes han realizado grandes aportes al respecto. Se dice que la concepción de calidad de servicio deriva de las ideas y planteamientos, como las de Castro (2012) quien en su obra afirma que "Es la percepción que tiene un usuario acerca de la correspondencia entre el desempeño y las Expectativas, relacionados con el conjunto de elementos, cuantitativos y cualitativos, deservicio". (p. 189)

Para Castro (2012) la calidad de servicio son "Las actividades secundarias que realice una organización para optimizar la satisfacción que reciba el usuario en sus actividades primarias (o principales)". (p. 54) Por su parte Muller de la Lama (2009) la calidad de servicio "Consiste en cumplir expectativas del usuario". (p. 78) Un concepto mucho más breve la hace Juran (2011) que la define como "La actitud para el uso"; es decir, el grado en que el servicio satisface con éxito las necesidades del usuario a medida que se presta.

De acuerdo a los conceptos otorgados por los autores, se puede decir que la calidad en el servicio es cumplir con las expectativas que tiene el usuario sobre que también un servicio satisfice sus necesidades.

En tal sentido se infiere que: Necesidad de ser bien recibido: Ninguna persona que esté tratando con usted y se sienta como una extraña, regresará. El usuario también necesita sentir que usted se alegra de verlo y que es importante para usted.

Necesidad de sentirse importante: El ego y la autoestima son poderosas necesidades humanas. A todos nos gusta sentirnos importantes, cualquier cosa que hagamos para hacer que el invitado se sienta especial, será un paso en la dirección correcta.

Necesidad de comodidad: Los usuarios necesitan comodidad física: un lugar donde esperar, descansar, hablar o hacer negocios; también necesitan tener la seguridad de que se les atenderá en forma adecuada y la confianza en que le podremos satisfacer sus necesidades.

En resumen, conocer las necesidades del usuario es parte fundamental para la organización, para ello se deben cumplir los puntos anteriores con el hecho de mejorar las necesidades reales que requiere el usuario, todo esto con el único fin de brindar un buen servicio y satisfacer al usuario.

### **Dimensión satisfacción como percepción de calidad**

Entre la bibliografía consultada se encontraron varios filósofos de la calidad, los cuales definen e infieren algunos principios, sin embargo en esta sección se considerará a Castro (2012), que dice que la calidad se establece por 13 principios:

Hacer bien las cosas desde la primera vez.

Satisfacer las necesidades del usuario (tanto externo como interno ampliamente).



Buscar soluciones y no estar justificando errores.  
Ser optimista a ultranza.  
Tener buen trato con los demás.  
Ser oportuno en el cumplimiento de las tareas.  
Ser puntual.  
Colaborar con amabilidad con sus compañeros de equipo de trabajo.  
Aprender a reconocer nuestros errores y procurar enmendarlos.  
Ser humilde para aprender y enseñar a otros.  
Ser ordenado y organizado con las herramientas y equipo de trabajo.  
Ser responsable y generar confianza en los demás.  
Simplificar lo complicado, desburocratizando procesos. (p. 87)

Todo lo anterior conduce a la organización a ofrecer un servicio con calidad, al tener más calidad se tiene un mejor servicio, por lo consiguiente, se genera más utilidad, que es uno de los objetivos principales de todas las organizaciones.

Pero no es solamente conocer y aplicarlos principios de la calidad, también se requiere de cumplir una serie de condiciones o requisitos para poder cumplir con la calidad que tanto demandan los usuarios.

El grado de satisfacción que experimenta el usuario por todas las acciones en las que consiste el mantenimiento en sus diferentes niveles y alcances. La mejor estrategia para conseguir lealtad de los usuarios se logra evitando sorpresas desagradables a los usuarios por fallas en el servicio y sorprendiendo

Favorablemente a los usuarios cuando una situación imprevista exija la intervención para rebasarlas expectativas.

### **1.3. Justificación**

#### **Justificación teórica**

El presente estudio resulta sumamente importante y útil ya que va a contribuir aportando información valiosa que sirve para un mayor conocimiento del comportamiento del clima organizacional en el desarrollo de la Gestión Pública.

La Investigación se realizó porque existe la necesidad de solucionar el problema de la falta de comunicación interpersonal apropiada y de políticas de gestión que afectan la calidad de servicios y rendimiento profesional en el Ministerio de Salud, que en los últimos años se ha visto cuestionada por los usuarios de los establecimientos de salud periféricos, por cuanto no se desempeñan demostrando eficiencia profesional y calidad de servicios reciben mal trato de algunos funcionarios y que vienen perdiendo la función rectora .

La investigación se basa en la toma de decisiones y en conocer y aprender sobre los aspectos que se tienen en cuenta a fin de tomar las medidas correctivas en el desarrollo de la gestión pública.

Conocer que perjudica o que ayuda a la gestión administrativa en el sector salud conocimiento de gran importancia para tomar las mejores decisiones a la hora de administrar los recursos.

La investigación se justifica en que es necesario e indispensable mejorar continuamente la gestión administrativa en hospital de vitarte que comprende el Pliego del Ministerio de Salud, que ha ingresado al proceso de la reforma de salud, en ese sentido la investigación busca identificar la relación existente entre el clima organizacional y la calidad de servicios del personal a fin de mejorar el sistema de gestión.

Identificar las causas que perjudican el clima Organizacional que deterioran la calidad de servicios o rechazo del trabajador, bajo el ambiente cambiante del sistema de trabajo en el MINSA y en aplicación de la Ley del Servir y la ejecución

de bonos de reconocimiento al servidor asistencial dejando de lado al personal administrativo, desencadenando el descontento de los trabajadores administrativo y entre otros dan conformidad a la aplicación de las Reformas de Salud, cuyo indicador resultante servirán para la toma de decisiones de los funcionario de cada establecimiento de salud haciendo extensiva a los Gobiernos Regionales.

Se plantea la siguiente pregunta de investigación ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la calidad de servicios de los trabajadores del hospital de vitarte, 2016?

### **Justificación práctica**

La investigación se justifica por lo que es necesario e indispensable mejorar los sistema administrativo de gestión dentro de la organización como es el hospital de vitarte del Ministerio de Salud, que ha ingresado a una primera etapa del proceso de reforma de salud con la aplicación del Decreto Legislativo N° 1153-2014/SA, por lo tanto es importante realizar la investigación para determinar las causas que viene provocando síntomas de una mala calidad de servicios en algunos centros de atención.

El logro de los objetivos planteados en la investigación, aportara al hospital vitarte tomar acciones que correspondan a fin de que los trabajadores comprendan el sentido de la reforma y tengan una visión diferente en cuanto a la importancia que tienen como ente Rector el Ministerio de Salud. La aplicación de nuevos procesos y procedimientos y una actitud constructiva, asimilando nuevos valores y hábitos en el proceso de mejorarde la calidad de servicios

Las nuevas actitudes constructivas, pueden tomarse como un referente para mejorar los Planes de Desarrollo del Personal que laboran en las Oficinas del hospital vitarte.

Asimismo, el presente investigación determinará si la preocupación que existe en el ambiente laboral a nivel sectorial sobre la aplicación de la Ley 30075 – Ley del Servicio Civil, que en su artículo 1º establece un régimen único y exclusivo para las personas que prestan servicios en las entidades públicas del

Estado; así como para aquellas personas que están encargadas como Directivos al mando de la gestión institucional tengan relevancia en su estabilidad.

Existen modelos que son curso de acción elegida, en las diversas instituciones de salud, para identificar y elaborar mejoras en la gestión pública.

Consideramos que la elaboración de este trabajo se justifica porque permitirá determinar si el clima organizacional está relacionado con la calidad de servicios del trabajador su eficiencia y economía así como la maximización de la relación costo/beneficio al alcanzar los servicios deseados.

El logro de los objetivos planteados en la investigación, ayudaran a los trabajadores del hospital vitarte, bajo una visión diferente, la aplicación del proceso de mejora de la gestión administrativa.

Los métodos, procedimientos y técnicas e instrumentos empleados en la investigación demostrada en su validez y confiabilidad podrán ser utilizados en otros trabajos de investigación.

### **Justificación social**

En la actualidad existe mayor demanda de atención del usuario en el hospital vitarte año 2016 debido al crecimiento poblacional, el presente trabajo de investigación es de vital importancia para los gestores del hospital vitarte año 2016, y de la población de ese sector en general, ya que debido a su impulso permitirá la elaboración de nuevos proyectos de estudio para las poblaciones más sensibles del país, mejorar la pobreza y; extrema pobreza de distintos lugares del Perú, mediante la atención de la salud.

## **1.4. Problema**

### **1.4.1. Realidad Problemática**

El desarrollo de la ciencia y tecnología que se evidencia en el mundo, identifican a las organizaciones que según su naturaleza comercial brindan a los clientes, afiliados y socios una gama de calidad de servicios que se relacionan con la atención al público y respuestas inmediata para satisfacer las necesidades de los usuarios, procesos que se desarrolla continuamente bajo un ambiente laboral y un clima estable por personal en un mercado competitivo y globalizado.

El proceso de desarrollo, influye en el proceso de modernización del Estado y Ministerio de Salud, a nivel mundial quienes a través del tiempo vienen desarrollado un nuevo enfoque y concepto del sistema administrativo de la gestión pública. Cuya finalidad es el desarrollo del potencial humanos que implica el clima organizacional en la calidad de servicios como área de influencia.

Las organizaciones de carácter macro, como es el City Bank originario de los E.E.U.U, posee una red de agencias en todo el mundo, donde impera la calidad de servicio y un clima organizacional que lo han catalogados como exitosos por el trato, las condiciones laborales y las relaciones interpersonales que se juntan con el profesionalismo del talento humano.

En Venezuela existen grandes organizaciones de carácter privado financiero, que prestan una variedad de servicios a la red de afiliados; que en la actualidad mantienen un constante crecimiento antes las nuevas exigencia y las tasas aceleradas de cambios, que obligan a la alta gerencia a entender la conducta individual y grupal del talento humano alineándose hacia las metas de la organización en la búsqueda de la efectividad organizacional.

Un estudio reciente de Hay Group evidencia que Colombia se destaca entre los países de Latinoamérica por tener un buen clima organizacional, al posicionarse con 15 % por encima del promedio general de la región.

“Por pequeña o grande que sea la compañía, mantener un buen clima organizacional debe ser una de sus metas claves”, afirman los expertos en alto desempeño empresarial (mezcla de educación, juego y entretenimiento).

El propósito es conocer la percepción del personal sobre el actual clima organizacional identificar aquellos factores organizacionales de mayor incidencia positiva o negativa sobre el clima actual; Proponer sugerencias para mejorar los niveles de calidad de servicios, motivación del personal y disponer de información relevante para la elaboración de planes estratégicos.

Como se ha podido apreciar el clima organizacional influye notablemente en la calidad de servicios, eficiencia y productividad de una organización. Por esta razón consideramos de suma importancia llevar a cabo un estudio destinado a comprobar si el Clima Organizacional en el Hospital Vitarte repercute en la Satisfacción de los trabajadores durante el año 2016.

Se asume que las áreas de la organización con mejor clima organizacional presentarán correlativamente mejores niveles de calidad de servicios, satisfacción del cliente e Inversamente proporcional las áreas con bajo clima laboral, presentarán bajos niveles de satisfacción laboral y del usuario que acude al establecimiento.

El propósito es conocer la percepción del personal sobre el actual clima organizacional e identificar aquellos factores organizacionales de mayor incidencia positiva o negativa sobre el clima actual; Proponer sugerencias para mejorar los niveles de calidad de servicios de motivación del personal y disponer la información relevante para la elaboración de planes estratégicos.

Como se ha podido apreciar el clima organizacional influye notablemente en la eficiencia y productividad de una organización. Por esta razón consideramos de suma importancia llevar a cabo un estudio destinado a comprobar si el clima

organizacional se relaciona con la calidad de servicios de los trabajadores del hospital de vitarte del Ministerio de Salud.

Se asume que las áreas de la organización con mejor clima organizacional presentarán correlativamente mejores niveles de calidad de servicios e inversamente proporcional las áreas con bajo clima organización, presentarán bajos niveles de satisfacción laboral y del usuario que acude al establecimiento.

#### **1.4.2. Formulación del problema**

##### **Problema general**

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y su relación con la calidad de servicios de los trabajadores del hospital vitarte, año 2016?

##### **Problemas específicos**

###### Problema Específico1

¿Qué relación existe entre el potencial humano y la calidad de servicios de los trabajadores del hospital vitarte, año 2016?

###### Problema Específico 2

¿Qué relación existe entre el diseño organizacional y la calidad de servicios de los trabajadores del hospital vitarte, año 2016?

###### Problema Específico 3

¿Qué relación existe entre la cultura organizacional y la calidad de servicios de los trabajadores del hospital Vitarte, año 2016?

#### **1.5. Hipótesis**

##### **Hipótesis general**

Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la calidad de servicios de los trabajadores del hospital vitarte, año 2016.

## **Hipótesis específicas**

### Hipótesis específica 1

Existe relación directa y significativa entre el potencial humano y la calidad de servicios de los trabajadores del hospital vitarte, año 2016.

### Hipótesis específica 2

Existe relación directa y significativa entre el diseño organizacional y la calidad de servicios de los trabajadores del hospital vitarte, año 2016.

### Hipótesis específica 3

Existe relación directa y significativa entre la cultura organizacional y la calidad de servicios de los trabajadores del hospital vitarte, año 2016.

## **1.6 Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicios de los trabajadores del hospital vitarte, año 2016.

### **Objetivos específicos**

#### **Objetivo Específico 1**

Determinar la relación entre el potencial humano y la calidad de servicios de los trabajadores del hospital vitarte, año 2016.

#### **Objetivo Específico 2**

Determinar la relación entre el diseño organizacional y la calidad de servicios de los trabajadores del hospital vitarte, año 2016.

#### **Objetivo Específico 3**

Determinar la relación entre la cultura organizacional y la calidad de servicios de los trabajadores del hospital vitarte, año 2016.



## **II. Marco metodológico**

## **2.1. Variables**

### **2.1.1. Definición**

#### **Variable 1: Clima organizacional**

El clima organizacional es el conjunto de percepciones globales que las personas tienen sobre su medio interno de trabajo, por lo tanto se considera como el resultado de la interacción de los motivos internos de las personas, los incentivos que da la organización y de las expectativas que se despiertan en dicha interacción. También, manifiesta que está integrado por las características propias de la organización, que la definen y la diferencian de las otras organizaciones (Amorós, 2012). Las dimensiones son las siguientes: Potencial humano, diseño organizacional, cultura organizacional.

#### **Variable 2: Calidad de servicios**

Al respecto, Castro (2013) señala que “la calidad se refiere no solo a la calidad de productos o de servicios terminados, si no también a la calidad de los procesos que se relacionan con dichos productos o servicios” (p. 176). La calidad pasa por todas las fases de la actividad de la organización, es decir, en todos los procesos de desarrollo, diseño, producción, venta y mantenimiento de los productos o servicios, las dimensiones son las siguientes: Relevancia en el servicio, pertinencia en el servicio, satisfacción como percepción de calidad.

## 2.2. Operacionalización de la variable

Tabla 1

### *Operacionalización de la variable clima organizacional*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	de Niveles y rangos	y
Potencial humano	Liderazgo Innovación Confort. Recompensa Estructura	Del 01 al 12	Total acuerdo = 5 puntos De acuerdo = 4 puntos	Muy favorable (111-150) Favorable	
Diseño organizacional	Toma de Decisión Remuneraciones Comunicación organizacional	Del 13 al 22	Indeciso = 3 puntos En desacuerdo = 2 puntos Total desacuerdo = 1 punto	(71-110) Desfavorable	
Cultura organizacional	Identidad Conflicto motivacional Motivación	Del 23 al 30		(30-70)	

Fuente: Elaborado para el estudio de la teoría de la variable

Tabla 2

### *Operacionalización de la calidad de servicio*

Dimensiones	Indicadores	Nº de ítems	Escala de medición	Nivel y Rangos
Eficiencia en el servicio	Prontitud del trámite Comunicación oportuna	1,2,3,4,5, 6, 7,8	Siempre = 5 Casi	Buena (111-150)
Relevancia en el servicio	Concordancia con el tiempo Importancia del resultado	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16	siempre = 4 Algunas veces = 3	Regular (71-110)
Pertinencia en el servicio	Respuesta a las expectativas Utilidad de los resultados	17, 18, 19, 20,	Casi nunca = 2	
Satisfacción en el servicio	Valoración del resultado Noción de la misión	21, 22 23, 24 25, 26, 27, 28 29, 30	Nunca = 1	Mala (30-70)

Fuente: Elaboración propia del Marco Teórico.

### **2.3. Metodología**

El método de investigación será hipotético-deductivo que consiste en emitir hipótesis acerca de las posibles soluciones al problema planteado y en comprobar con los datos disponibles si están de acuerdo con éstas, hipotético-deductivo, del enfoque cuantitativo, del paradigma positivista, porque en el caso específico planteamos hipótesis de lo general a lo particular” (Cegarra, J. 2011).

### **2.4. Tipo de investigación**

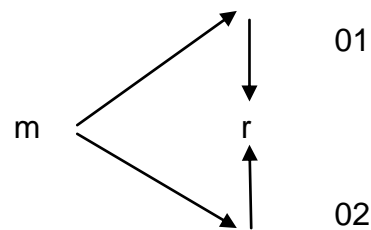
En efecto afirma Valderrama (2013), menciona que el tipo de investigación es básica, precisamente estos fundamentos teóricos establecerán las bases teóricas y científicas gnoseológicas del marco teórico, posteriormente se plantearan hipótesis, para luego probarlas estadísticamente y contrastarlas con la problemática actual para llegar a las conclusiones.” (p. 164).

Este estudio tuvo como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre las variables: Clima organizacional y su relación con la calidad de servicios de los trabajadores del hospital de vitarte, año 2016.

### **2.5. Diseño de investigación**

Por otro lado el estudio es no experimental ya que no se manipulan las variables al contrario se estudian en su estado natural tal como se encuentra (Hernández et al, 2014).

El diseño es correlacional, de corte transversal se denominan ya que se recogen los datos en determinado tiempo y espacio, su objetivo es describir y correlacionar variables en este caso específico el clima organizacional y la calidad de servicios (Hernández et al, 2014, p. 151)



Dónde:

M: Es la muestra con lo cual se realizará el estudio.

O1: Indica la medición a la variable (Clima organizacional)

O2: Indica la medición a la variable (Calidad de servicios)

## 2.6. Población, muestra y muestreo

### 2.6.1. Población

La población se considera a todos los trabajadores del hospital vitarte, 2016. Que en su conjunto son un total de 120 trabajadores entre varones y mujeres al respecto Hernández (2010, p. 239) define a la población como “el conjunto de todas las cosas que concuerdan con determinadas especificaciones esto se entiende como la totalidad de los sujetos posibles a ser analizados” en el caso de la investigación se considera como población al conjunto de trabajadores del hospital vitarte año 2016, definiéndose como una población finita.

### 2.6.2. Muestra

La muestra es 92 trabajadores del hospital vitarte, 2016, tomado de manera probabilística, Hernández (2010, p. 207), afirma que “la muestra es esencia de un subgrupo de la población”.

Para nuestro proyecto de investigación la muestra será probabilística: porque se basan en principios estadísticos y reglas aleatorias. No están sujetas a la voluntad y arbitrariedad del investigador. Este tipo de muestra es la más

recomendable, puesto que representa mejor a la población. Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos; y Baptista Lucio, Pilar.

Se determinó estadísticamente a través de la fórmula

$$n = \frac{n'}{1 + n'/N} = \frac{400}{1 + 400/120} = 92$$

Por lo tanto, el tamaño de nuestra muestra será de 92 personas

### 2.6.3. Muestreo

El muestreo que se realizara en nuestro proyecto de investigación será el método de muestreo aleatorio simple. En este tipo de muestreo cada elemento de la población tiene las mismas posibilidades de que se le incluya.

Para aplicar las encuestas a nuestra unidad de análisis seguiremos los siguientes pasos:

Del total de la población de trabajadores 120, se va elegir la muestra de 92 trabajadores, de acuerdo al siguiente proceso: se escribirá los nombres y apellidos de toda la población, las que serán ingresadas a un ánfora para sacar de uno en uno hasta completar el tamaño de nuestra muestra (92 trabajadores).

## 2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### 2.7.1. Técnicas

En el estudio se hizo uso de la técnica de la encuesta, por la modalidad de estudio y el tiempo de aplicación, al respecto se utilizó el instrumento cuestionario.

Falcón y Herrera (2005). Se refieren al respecto que se entiende como técnica, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información. La

aplicación de una técnica conduce a la obtención de información, la cual debe ser resguardada mediante un instrumento de recolección de datos (p.12).

En base a la técnica definida se empleó dos instrumentos denominados cuestionario tipo escala con ítems a ser respondido de acuerdo a sus percepciones dichos instrumentos se construyen en relación con los procedimientos de operacionalización de las variables. El instrumento de medición del clima organizacional fue aplicado a los sujetos de la muestra para medir el nivel de percepción y el otro instrumento calidad de servicios fue aplicado a los mismos sujetos para medir el nivel de calidad de servicios de los trabajadores.

### **Encuesta**

En tal sentido, de acuerdo con Hernández et al (2010) la encuesta es el procedimiento adecuado para recolectar datos a grandes muestras en un solo momento, de ahí que en este estudio se asume dicha técnica ya que como muestra se trabajará con un total de 92 trabajadores.

La encuesta, al respecto, Quintero, (2009, p.4), indica: “Consiste en formular una serie de preguntas recogidas en un cuestionario para conocer la opinión del público sobre un asunto determinado y reflejado mediante estadísticas”.

### **2.8. Métodos de análisis de datos**

Para analizar cada una de las variables se utilizó el programa SPSS V. 21, porcentajes en tablas y figuras para presentar la distribución de los datos de la estadística descriptiva, para la ubicación dentro de la escala de medición, para la contratación de las hipótesis se aplicó la estadística no paramétrica, mediante el coeficiente Rho Spearman.

Rho Spearman: “El coeficiente de correlación por rangos ( $\rho$ ) es una medida de asociación de dos variables expresadas en escala de tipo ordinal, de modo

que entre los objetos o individuos estudiados puede establecerse un orden jerárquico para las series”. (Ávila, 2012, p.225).

Prueba hipótesis: Para Torres (1997) “La hipótesis es un planteamiento que establece una relación entre dos o más variables para explicar y, si es posible, predecir probabilísticamente las propiedades y conexiones internas de los fenómenos o las causas y consecuencias de un determinado problema” p. (129).

Nivel de Significación: Si es menor del valor 0.05, se dice que el coeficiente es significativo en el nivel de 0.05 (95% de confianza en que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error).

El estadístico  $\rho$  viene dado por la expresión:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Donde D es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x - y. N es el número de parejas.



### **III. Resultados**

### 3.1. Descripción

#### 3.1.1. De la hipótesis general (H1)

Existe relación entre el clima organizacional y su relación con la calidad de servicios de los trabajadores del hospital vitarte, año 2016.

Tabla 1

*Clima organizacional y la calidad de servicios de los trabajadores del hospital Vitarte, año 2016*

Clima organizacional	Calidad de servicio						Total	
	Mala		Regular		Buena		f	%
	f	%	F	%	f	%	f	%
Desfavorable	18	20	4	4	2	2	24	26
Favorable	0	0	15	17	10	11	25	27
Muy favorable	0	0	10	11	33	36	43	47
Total	18	20	29	32	45	49	92	100

*Correlación de Spearman = ,692\*\*       $p < .005$*

#### Interpretación

En la tabla 3 observamos que si hay asociación entre el clima organizacional y la calidad de servicios de los trabajadores del hospital vitarte, año 2016; asimismo, de acuerdo a la correlación encontrada de Spearman = 0.692 existe una correlación moderada entre ambas variables. También podemos observar que 10 trabajadores de clima organizacional favorable han logrado la calidad de servicios (11%) y 33 trabajadores de clima organizacional muy favorable hicieron lo propio (36%), haciendo un total de 43 trabajadores de 92.

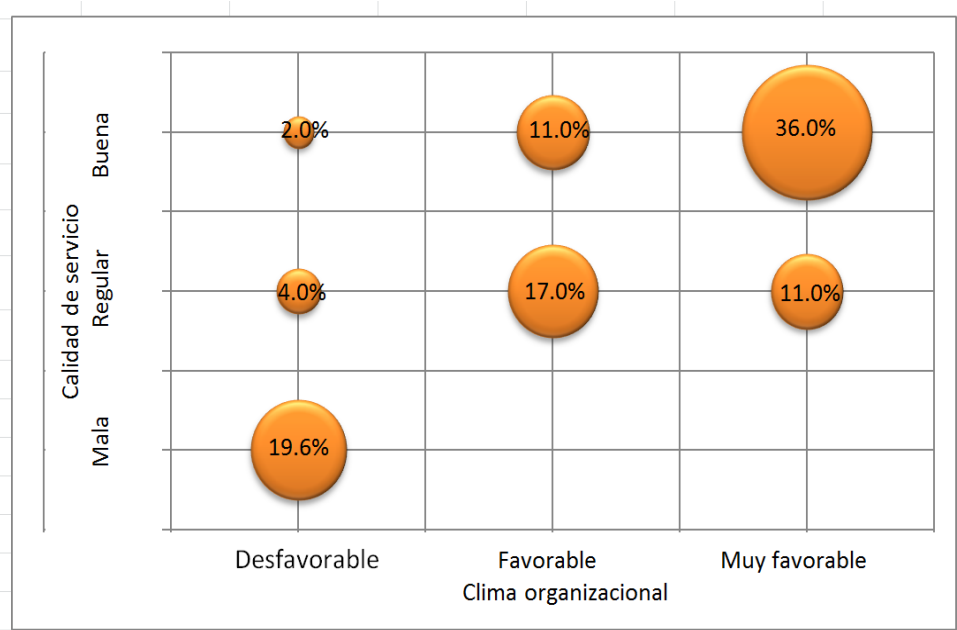


Figura 1 El clima organizacional y la calidad de servicios

### Interpretación

En la figura 3 observamos que el clima organizacional en un nivel desfavorable, el 19.6% de los trabajadores percibe un nivel de mala de calidad de servicio, el 4% de los trabajadores percibe un nivel regular de calidad de servicio, el 2% de los trabajadores percibe un nivel de buena calidad de servicio. Por otro lado, el clima organizacional en un nivel favorable, el 17% de los trabajadores percibe un nivel regular de la calidad de servicio, el 11% de los trabajadores percibe un nivel de buena calidad de servicio. Asimismo, el clima organizacional en un nivel muy favorable, el 11% de los trabajadores percibe un nivel regular de calidad de servicio, el 36% de los trabajadores percibe un nivel de buena de calidad de servicio. Por consiguiente, a mayor clima organizacional mayor calidad de servicio y viceversa.

### 3.1.2. De la hipótesis general (H2)

Existe relación significativa entre el Clima organizacional en su dimensión potencial humano y la calidad de servicios de los trabajadores del hospital Vitarte, año 2016.

Tabla 2

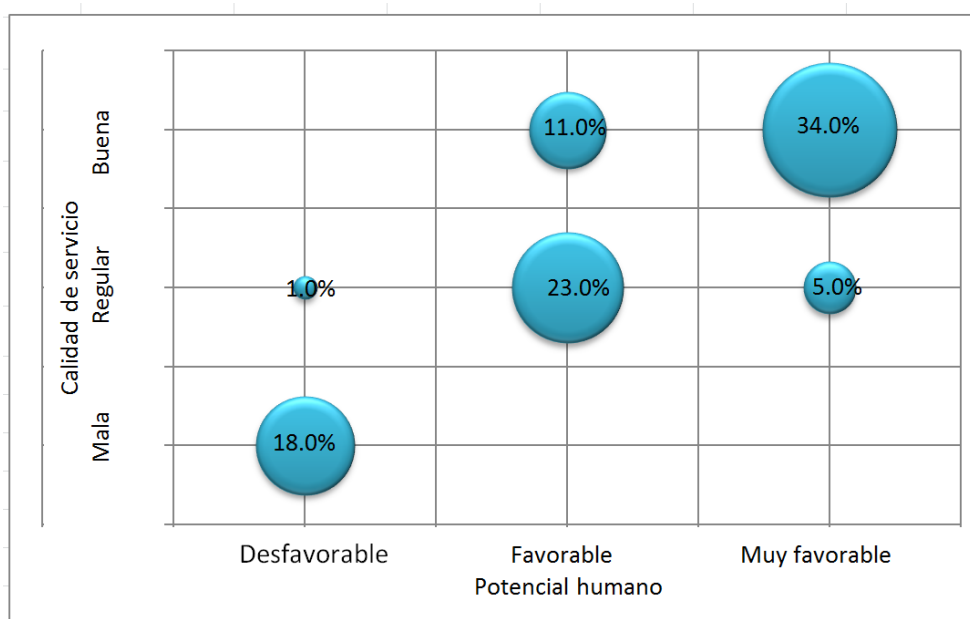
*Potencial humano y su relación con la calidad de servicios de los trabajadores del hospital Vitarte, año 2016*

Potencial humano	Calidad de servicio						Total	
	Mala		Regular		Buena		f	%
	F	%	F	%	f	%	f	%
Desfavorable	18	20	1	1	0	0	19	21
Favorable	0	0	23	25	11	12	34	37
Muy favorable	0	0	5	5	34	37	39	42
Total	18	20	29	32	45	49	92	100

*Correlación de Spearman = ,806\*\*      p < .005*

### Interpretación

En la tabla 4 observamos que si hay asociación entre el potencial humano y la calidad de servicios de los trabajadores del hospital vitarte año 2016; asimismo, de acuerdo a la correlación encontrada de Spearman = 0.806, existe una correlación alta entre ambas variables. También podemos observar que 12 trabajadores de potencial humano favorable han logrado la calidad de servicios (34%) y 37 trabajadores de potencial humano muy favorable hicieron lo propio (36%), haciendo un total de 49 trabajadores de 92.



*Figura 2. Potencial humano y su relación con la calidad de servicios de los trabajadores del hospital vitarte, año 2016*

### Interpretación

En la figura 4 observamos que el potencial humano en un nivel desfavorable, el 18% de los trabajadores percibe un nivel de mala de calidad de servicio, el 1.0% de los trabajadores percibe un nivel regular de calidad de servicio. Por otro lado, el potencial humano en un nivel favorable, el 23% de los trabajadores percibe un nivel regular de la calidad de servicio, el 11% de los trabajadores percibe un nivel bueno de la calidad de servicio. Asimismo, el potencial humano en un nivel muy favorable, el 5% de los trabajadores percibe un nivel regular de calidad de servicio, el 34% de los trabajadores percibe un nivel buena de calidad de servicio. Por consiguiente, a mayor potencial humano mayor calidad de servicio y viceversa.

### 3.1.3. De la hipótesis general (H3)

Existe relación significativa entre el Clima organizacional en su dimensión diseño organizacional y su relación con la calidad de servicios de los trabajadores del hospital Vitarte, año 2016.

Tabla 3

*Diseño organizacional y su relación con la calidad de servicios de los trabajadores del hospital Vitarte, año 2016*

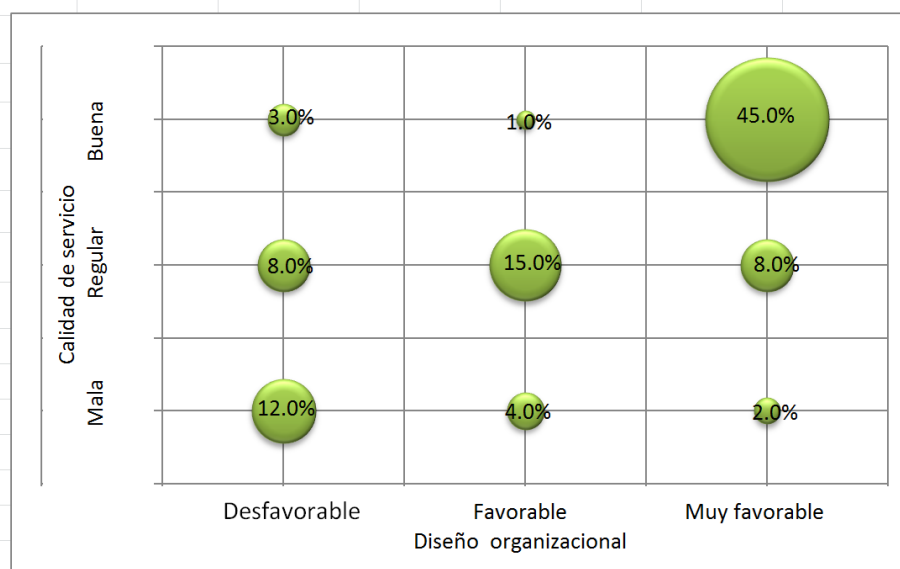
Diseño organizacional	Calidad de servicio						Total	
	Mala		Regular		Buena		f	%
	f	%	F	%	f	%	f	%
Desfavorable	12	13	8	9	3	3	23	25
Favorable	4	4	14	15	1	1	19	21
Muy favorable	2	2	7	8	41	45	50	54
Total	18	20	29	32	45	49	92	100

*Correlación de Spearman = ,697\*\*      p < .005*

### Interpretación

En la tabla 5 observamos que si hay asociación entre el diseño organizacional y la calidad de servicios de los trabajadores del hospital vitarte año 2016; asimismo,

de acuerdo a la correlación encontrada de Spearman = 0.697 existe una correlación moderada entre ambas variables. También podemos observar que 1 trabajador de diseño organizacional favorable han logrado la calidad de servicios (1%) y 41 trabajadores de diseño organizacional muy favorable hicieron lo propio (45%), haciendo un total de 45 trabajadores de 92.



*Figura 3 . Diseño organizacional y su relación con la calidad de servicios de los trabajadores del hospital vitarte año 2016.*

### Interpretación

En la figura 5 observamos que el diseño organizacional en un nivel desfavorable, el 12% de los trabajadores percibe un nivel de mala de calidad de servicio, el 8% de los trabajadores percibe un nivel regular de calidad de servicio, el 3% de los trabajadores percibe un nivel de buena calidad de servicio. Por otro lado, el diseño organizacional en un nivel favorable, el 4% de los trabajadores percibe un nivel malo de la calidad de servicio, el 15% de los trabajadores percibe un nivel de regular de la calidad de servicio. El 1% de los trabajadores percibe un nivel de buena calidad de servicio. Asimismo, el diseño organizacional en un nivel muy favorable, el 2% de los trabajadores percibe un nivel de mala calidad de servicio, el 8% de los trabajadores percibe un nivel regular de calidad de servicio, el 45% de los trabajadores percibe un nivel bueno de calidad de servicio. Por consiguiente, a mayor diseño organizacional mayor calidad de servicio y viceversa.

### 3.1.4. De la hipótesis general (H4)

Existe relación significativa entre el Clima organizacional en su dimensión cultura organizacional y la calidad de servicios de los trabajadores del hospital Vitarte, año 2016.

Tabla 4

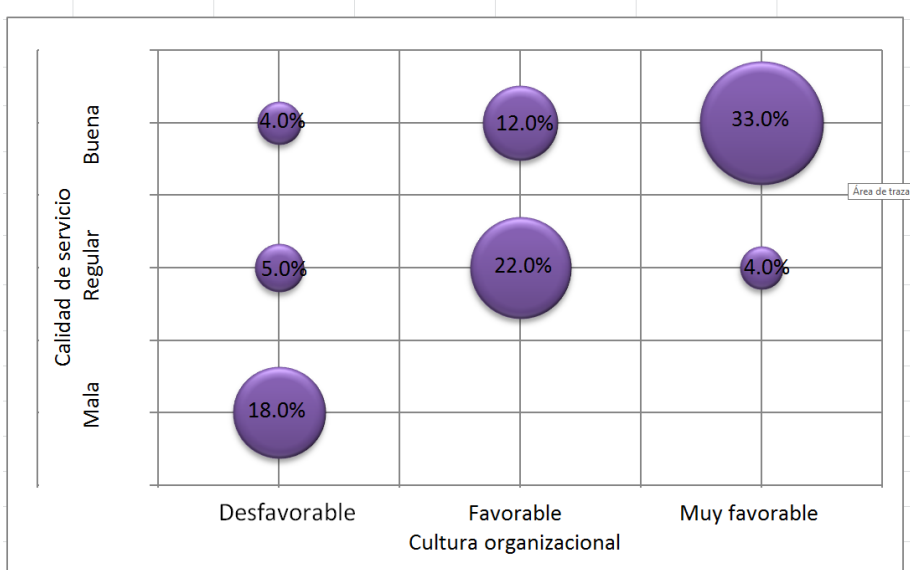
*Cultura organizacional y su relación con la calidad de servicios de los trabajadores del hospital Vitarte, año 2016*

Cultura organizacional	Calidad de servicio						Total	
	Mala		Regular		Buena			
	f	%	f	%	f	%	f	%
Desfavorable	18	20	5	5	4	4	27	29
Favorable	0	0	20	22	11	12	31	34
Muy favorable	0	0	4	4	30	33	34	37
Total	18	20	29	32	45	49	92	100

*Correlación de Spearman = ,707\*\*      p < .005*

### Interpretación

En la tabla 6 observamos que si hay asociación entre el cultura organizacional y la calidad de servicios de los trabajadores del hospital vitarte año 2016; asimismo, de acuerdo a la correlación encontrada de Spearman = 0.707 existe una correlación alta entre ambas variables. También podemos observar que 11 trabajadores de cultura organizacional favorable han logrado la calidad de servicios (12%) y 33 trabajadores de cultura organizacional muy favorable hicieron lo propio (34%), haciendo un total de 44 trabajadores de 92.



*Figura 4.* Cultura organizacional y su relación con la calidad de servicios de los trabajadores del hospital Vitarte, año 2016

### Interpretación

En la figura 6 observamos que la cultura organizacional en un nivel desfavorable, el 18% de los trabajadores percibe un nivel de mala de calidad de servicio, el 5% de los trabajadores percibe un nivel regular de calidad de servicio, el 4% de los trabajadores percibe un nivel de buena calidad de servicio. Por otro lado, la cultura organizacional en un nivel favorable, el 22% de los trabajadores percibe un nivel regular de la calidad de servicio, el 12% de los trabajadores percibe un nivel de buena calidad de servicio. Asimismo, el cultura organizacional en un nivel muy favorable, el 4% de los trabajadores percibe un nivel regular de calidad de servicio, el 33% de los trabajadores percibe un nivel de buena de calidad de servicio. Por consiguiente, a mayor cultura organizacional mayor calidad de servicio y viceversa.



## 3.2. Prueba de hipótesis

### 3.2.1 De la Hipótesis General (H1)

Prueba de hipótesis de la relación significativa el clima organizacional y su relación con la calidad de servicios de los trabajadores del hospital vitarte, año 2016.

#### 1) Planteamiento de las hipótesis

$H_1$ : Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la calidad de servicios de los trabajadores del hospital vitarte año 2016.

$H_0$ : No existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la calidad de servicios de los trabajadores del hospital vitarte, año 2016.

#### 2) Nivel de significancia

Se trabajó con un nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ .

#### 3) Cálculo del estadígrafo

Se aplicó el coeficiente de correlación rho de Spearman para identificar la correlación entre las dos variables cuantitativas que no cumplen los supuestos para la aplicación de estadística paramétrica. Se obtuvo una correlación de 0.692 y una significación bilateral de 0,000

#### 4) Formulación de la regla de decisión

Si,  $p < \alpha \implies$  Rechazar  $H_0$

#### 5) Decisión:

Como  $p = 0,000 < \alpha = 0,05 \implies$  Rechazar  $H_0$

Por tanto, existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de servicios de los trabajadores del Hospital vitarte, año 2016.

### 3.2.2 De la Hipótesis específicas (H2)

Prueba de hipótesis de la relación significativa el potencial humano y la calidad de servicios de los trabajadores del hospital vitarte, año 2016.

#### 1) Planteamiento de las hipótesis

$H_1$ : Existe relación directa y significativa entre el potencial humano y la calidad de servicios de los trabajadores del hospital vitarte, año 2016.

$H_0$ : No existe relación directa y significativa entre el potencial humano y la calidad de servicios de los trabajadores del hospital vitarte año 2016.

#### 2) Nivel de significancia

Se trabajó con un nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ .

#### 3) Cálculo del estadígrafo

Se aplicó el coeficiente de correlación rho de Spearman para identificar la correlación entre las dos variables cuantitativas que no cumplen los supuestos para la aplicación de estadística paramétrica. Se obtuvo una correlación de 0.806 y una significación bilateral de 0,000.

#### 4) Formulación de la regla de decisión

Si,  $p < \alpha \quad \implies$  Rechazar  $H_0$

#### 5) Decisión:

Como  $p = 0,000 < \alpha = 0,05 \quad \implies$  Rechazar  $H_0$

Por tanto, existe relación significativa entre el potencial humano y la calidad de servicios de los trabajadores del hospital vitarte, año 2016.

### 3.2.3. De la Hipótesis específicas (H3)

Prueba de hipótesis de la relación significativa el clima organizacional en su dimensión el diseño organizacional y la calidad de servicios de los trabajadores del hospital vitarte, año 2016.

### 1) Planteamiento de las hipótesis

**H<sub>1</sub>:** Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional en su dimensión diseño organizacional y la calidad de servicios de los trabajadores del hospital vitarte, año 2016.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación directa y significativa entre el clima organizacional en su dimensión diseño organizacional y la calidad de servicios de los trabajadores del hospital vitarte, año 2016.

### 2) Nivel de significancia

Se trabajó con un nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ .

### 3) Cálculo del estadígrafo

Se aplicó el coeficiente de correlación rho de Spearman para identificar la correlación entre las dos variables cuantitativas que no cumplen los supuestos para la aplicación de estadística paramétrica. Se obtuvo una correlación de 0.697 y una significación bilateral de 0,000

### 4) Formulación de la regla de decisión

Si,  $p < \alpha \quad \Rightarrow$  Rechazar  $H_0$

### 5) Decisión:

Como  $p = 0,000 < \alpha = 0,05 \quad \Rightarrow$  Rechazar  $H_0$

Por tanto, existe relación significativa entre el clima organizacional en su dimensión diseño organizacional y la calidad de servicios de los trabajadores del Hospital vitarte, año 2016.

### 3.2.4. De la Hipótesis específicas (H4)

Prueba de hipótesis de la relación significativa el clima organizacional en su dimensión cultura organizacional y la calidad de servicios de los trabajadores del hospital vitarte, año 2016.

### 1) Planteamiento de las hipótesis

**H<sub>1</sub>:** Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional en su dimensión cultura organizacional y la calidad de servicios de los trabajadores del hospital vitarte, año 2016.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación directa y significativa entre el clima organizacional en su dimensión cultura organizacional y la calidad de servicios de los trabajadores del hospital vitarte, año 2016.

### 2) Nivel de significancia

Se trabajó con un nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ .

### 3) Cálculo del estadígrafo

Se aplicó el coeficiente de correlación rho de Spearman para identificar la correlación entre las dos variables cuantitativas que no cumplen los supuestos para la aplicación de estadística paramétrica. Se obtuvo una correlación de 0.707 y una significación bilateral de 0,000

### 4) Formulación de la regla de decisión

Si,  $p < \alpha \quad \implies$  Rechazar  $H_0$

### 5) Decisión:

Como  $p = 0,000 < \alpha = 0,05 \quad \implies$  Rechazar  $H_0$

Por tanto, existe relación significativa entre el clima organizacional en su dimensión cultura organizacional y la calidad de servicios de los trabajadores del hospital vitarte, año 2016.

## **IV. Discusión**

En el trabajo de investigación titulada: "Clima organizacional y su relación con la calidad de servicios de los trabajadores del hospital vitarte, año 2016, los resultados encontrados guardan una relación directa según el procesamiento de la información recabada mediante los instrumentos utilizados.

En cuanto a la Hipótesis General, Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la calidad de servicios de los trabajadores del hospital vitarte, año 2016; asimismo, de acuerdo a la correlación encontrada de Spearman = 0.692 existe una correlación moderada entre ambas variables. También podemos observar que 10 trabajadores de clima organizacional favorable han logrado la calidad de servicios (25%) y 33 trabajadores de clima organizacional muy favorable hicieron lo propio (36%), haciendo un total de 43 trabajadores de 92. Asimismo, Carrasco (2012) Concluye que, en cuanto a la calidad de servicio un 50% de turistas calificaron los servicios como muy buenos; el 31% como buenos; el 13% como regulares y el 6% excelentes. En cuanto al profesionalismo el 60% considera que el personal está preparado para brindar un servicio de calidad y el 40% manifiesta que el personal desconoce las técnicas de atención al cliente. En lo referente a los servicios recreativos el 66% está satisfecho y el 34% insatisfecho. El 40% de los encuestados no están conformes con las instalaciones, debido a que hay una mala distribución de ambientes. La alimentación agradó a un 59% de encuestados, el 32% manifestaron disconformidad y el 9% señalaron total agrado. En este caso la variable calidad de servicio tiene relación directa con la presente investigación. Al respecto Ónton, Mendoza y Ponce (2012). Concluye que la infraestructura, apariencia, seguridad de las instalaciones y la confianza en la atención del personal son los factores que definen considerablemente la buena percepción que se evidencia en el servicio brindado en el aeropuerto. Respecto a la priorización de las características que perciben del aeropuerto, destaca el aspecto positivo de una atención efectiva; no obstante como aspectos negativos resaltan la falta de empatía y los equipajes perdidos. El nivel de satisfacción general de la calidad de servicio del aeropuerto es bueno y califican la experiencia del servicio con notas cercanas al puntaje máximo. En este caso se puede observar que la variable calidad de servicio tiene relación directa con la presente investigación.

En cuanto a la Hipótesis específica 1, Existe relación directa y significativa entre el potencial humano y la calidad de servicios de los trabajadores del hospital vitarte, año 2016; asimismo, de acuerdo a la correlación encontrada de Spearman = 0.806 existe una correlación alta entre ambas variables. También podemos observar que 12 trabajadores de potencial humano favorable han logrado la calidad de servicios (34%) y 37 trabajadores de potencial humano muy favorable hicieron lo propio (36%), haciendo un total de 49 trabajadores de 92, nuestros resultados son avalados por Juárez (2012) Concluye una alta correlación positiva ( $r=0.83$ ,  $p < 0.001$ ) entre los niveles de clima organizacional y satisfacción laboral; es decir, a mayor satisfacción laboral, mejor el clima organizacional, debido a que los reactivos de la escala de satisfacción laboral forman parte de los reactivos para evaluar el clima organizacional... Por otro lado Saavedra y Avellaneda (2014), Concluye que la relación entre variables, el autor determinó que existe relación significativa entre la variable clima organizacional y la satisfacción laboral, es decir a mayor clima organizacional, mayor será la satisfacción laboral, se obtuvo un coeficiente de correlación fuerte y directa de  $r=0.636^{**}$ , con una  $p=0.000$  ( $p$  menor .05), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Asimismo, determinó que existe correlación directa y significativa entre la autorrealización y la satisfacción del personal administrativo, esto se aprecia en los resultados del coeficiente de correlación moderada directa de  $r=0.542^{**}$ , con una  $p=0.000$  ( $p$  menor .05). Existe relación entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral del personal, se obtuvo un coeficiente de correlación fuerte y directa de  $r=0.733^{**}$  con una  $p=0.000$  ( $p$  menor .05). Existe relación entre supervisión y la satisfacción laboral del personal, se obtuvo un coeficiente de correlación moderada y directa de  $r=0.552^{**}$  con una  $p=0.000$  ( $p$  menor .05). Existe relación entre comunicación y satisfacción laboral del personal, se obtuvo un coeficiente de correlación fuerte y directa de  $r=0.657^{**}$  con una  $p=0.000$  ( $p$  menor .05). Existe relación entre condiciones laborales y satisfacción laboral del personal, se obtuvo un coeficiente de correlación moderada y directa de  $r=0.605^{**}$  con una  $p=0.000$  ( $p$  menor .05)

En cuanto a la Hipótesis específica 2, El Existe relación directa y significativa entre el diseño organizacional y la calidad de servicios de los

trabajadores del hospital vitarte, año 2016; asimismo, de acuerdo a la correlación encontrada de Spearman = 0.697 existe una correlación moderada entre ambas variables. También podemos observar que 1 trabajador de diseño organizacional favorable han logrado la calidad de servicios (1%) y 41 trabajadores de diseño organizacional muy favorable hicieron lo propio (45%), haciendo un total de 45 trabajadores de 92., nuestros resultados son avalados por Menegaldo (2011). Concluye que el coeficiente de correlación spearman = 0,903, por lo que está directamente relacionada la calidad de servicio y satisfacción de los clientes del canal mayorista de las Empresas de Helados del Municipio San Francisco. Flores y Castillo (2014), Concluye que el resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman, = 0.756, por lo cual existe relación alta entre la variable la calidad de servicio administrativo y la variable atención, siendo aún más específico, se obtiene obteniéndose el Rho Spearman, = 0.657, se concluyó que existe correlación moderada entre la variable calidad de hardware y la variable atención, se obtiene obteniéndose el Rho Spearman, = 0.766, se concluyó que existe correlación alta entre la variable calidad de software y la variable atención y Rho Spearman, = 0.458, se concluyó que existe correlación baja entre la variable calidad humana y la variable atención.

En cuanto a la Hipótesis específica 3, Existe relación directa y significativa entre el cultura organizacional y la calidad de servicios de los trabajadores del hospital vitarte año 2016,; asimismo, de acuerdo a la correlación encontrada de Spearman = 0.707 existe una correlación alta entre ambas variables. También podemos observar que 11 trabajadores de cultura organizacional favorable han logrado la calidad de servicios (12%) y 33 trabajadores de cultura organizacional muy favorable hicieron lo propio (34%), haciendo un total de 44 trabajadores de 92, nuestros resultados son avalados por Romero, (2013). Concluye que más del 64% de los prestadores de servicios se encuentren satisfechos en general con respecto a su trabajado y lo que concierne a él. El 67% de los prestadores de servicio de salud se siente satisfechos con las actividades que realiza, con las relaciones profesionales en su ámbito laboral, con la carga de trabajo asignado en su centro de trabajo, con presión que tiene durante la jornada laboral, con la capacitación y desempeño laboral. Asimismo, no se siente satisfecho con



reconocimiento de sus superiores, con su remuneración económica, con las instalaciones y las condiciones del equipo e instrumental de los centro de salud. Monteza, (2012) Concluye que el clima organizacional y la satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital ESSALUD, la investigación da cuenta que 42% de enfermeras considera que existe un clima organizacional medianamente favorable y una satisfacción en 35% que califica como medianamente satisfecho, determinando que el clima organizacional influye en la satisfacción de las enfermeras de centro quirúrgico; asimismo infiere que el clima organizacional y la satisfacción laboral son pilares fundamentales en las organizaciones competitivas, cualquier variación en estos, afecta el ambiente de trabajo y forzosamente a los que lo integran..

## **V. Conclusiones**

- Primera:** Los resultados obtenidos de la contrastación de la hipótesis general, se evidencia un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que, si existe relación estadísticamente significativa alta, directamente proporcional y positiva, entre clima organizacional y calidad de servicios de los trabajadores del hospital vitarte, año 2016. ( $r_s = 0,692$ ,  $p < 0.05$ ).
- Segunda:** Los resultados obtenidos de la contrastación de la hipótesis específica 1, se evidencia un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que, si existe relación estadísticamente significativa alta, directamente proporcional y positiva, entre potencial humano y calidad de servicios de los trabajadores del hospital vitarte, año 2016. ( $r_s = 0,697$ ,  $p < 0.05$ ).
- Tercera:** Los resultados obtenidos de la contrastación de la hipótesis específica 2, se evidencia un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que, si existe relación estadísticamente significativa muy alta, directamente proporcional y positiva, entre diseño organizacional y calidad de servicios de los trabajadores del hospital vitarte, año 2016. ( $r_s = 0,806$ ,  $p < 0.05$ ).
- Cuarta:** Los resultados obtenidos de la contrastación de la hipótesis específica 3, se evidencia un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que, si existe relación estadísticamente significativa muy alta, directamente proporcional y positiva, entre cultura organizacional y calidad de servicios de los trabajadores del hospital vitarte, año 2016. ( $r_s = 0,707$ ,  $p < 0.05$ ).

## **VI. Recomendaciones**

- Primera: Es necesario que se realice en los hospitales evaluaciones de la condición de trabajo y el desempeño laboral de los que laboran en el sector salud, teniendo en cuenta que los hospitales tienen la función de brindar atención a la sociedad para mejorar constantemente la calidad ser servicio en todo el país.
- Segunda: La intervención fortalece la estructura jerárquica mediante los modelos, basándose en la cohesión en los grupos, a través de la innovación y las relaciones interpersonales para afianzar las condiciones a la comunidad de brindar servicios confiables siendo el objetivo que se pretende incursionar.
- Tercera: Contribuir en poder mejorar y establecer mejores diseños en la organización para contribuir en la satisfacción del personal que recurre a los hospitales y cubrir las necesidades de los pacientes.
- Cuarta: Reforzar el clima laboral, mediante el reforzamiento de los factores para ayudar a mejorar la salud mediante la prestación de servicios en la atención médica.

## **VII. Referencias**

- Albrecht, K. (2011) *La Excelencia del Servicio, Conozca y comprenda a sus usuarios*. Editores. LTDA. Colombia.
- Alles, M. A. (2014). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos*. Buenos Aires: Ediciones. Granica S.A.
- Alvarado, O. (2008) *Administración general*. Lima Perú: Mantaro.
- Álvarez (2011) *expone su tesis "La cultura y el clima organizacional como factores*.
- Amoros (2013), *Eficiencia: Es el de los medios disponibles, de manera racional, para llegar a una meta*. p208
- Amorós, F. (2012). *Comportamiento organizacional en busca del desarrollo de ventajas competitiva*. Lima, Perú.
- Ballart, X. (2012). *Lecturas de teoría de la organización Vol. 1. España. Edita: Ministerio para las Administraciones Públicas*. Recuperada el 08 de febrero del 2013.
- Bernard, C. (2008) *La globalización es Inevitable*. Revista Umbral. Colegio Universitario "FermínToro". N°17. Barquisimeto.
- Brunet, L (2009). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones: Definición, diagnóstico y consecuencias*. México: Trillas.
- Cañellas, Catellanos, Piña, Yera, Mir y Sánchez. (2012). *Aspectos del clima organizacional en el policlínico universitario*. Medi Sur, 5(3),79-84. Recuperad el 17 de setiembre del 2012 de, <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=180020205013>
- Carrasco, O. (2012) *"Evaluar la calidad en el servicio y atención al cliente en la hostería Karen Estefanía en la ciudad de Guano de la provincia de Chimborazo"*. Título de Licenciada, Escuela superior politécnica de Chimborazo, Riobamba – Ecuador.

- Castro F. (2012) *Servicios de calidad al usuario: la cortesía en el trabajo*. Editorial Trillas. México.
- Castro, L (2013) *Clima Organizacional y cambio en las instituciones educativas*. Revista educativa N° 04 <http://www.edu.co/profesores> pág.8.
- Chiang, M. Salazar, C. & Nuñez, A. (2007). *Clima Organizacional y la satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal*. Tesis de maestría. Recuperado de la página web <http://www.redalyc.org/.pdf/299/29916206.pdf>
- Chiavenato, I. (1999) *Administración de Recurso Humano*. Quinta Edición, Editorial Mac Graw-Hill. Colombia.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: McGRAW-HILL/Interamericana. Editores S.A. DE C.V.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de los recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. México: McGRAW-HILL/Interamericana. Editores S.A. DE C.V.
- Colunga T. (2013), *Administración para la calidad*. México Panorama editorial.
- Costas, J (2012). *Imagen corporativa en el siglo XXI*. (2ªed) Buenos Aires: La Crujía.
- Drucker, P. (2004). *La productividad del trabajador del conocimiento: Máximo desafío*.-En Harvard Deusto Business Review, Madrid.
- Dumortier. J.F. (2013). *Las estrategias de gestión y su puesta en marcha, en VV. AA.- Tratado de la Calidad Total. LABOUCHEIX V. (Director). Noriega. México. Tomo II, pp. 195-213.*
- Fernández, L. (2011) *Instituciones educativas*, Buenos Aires, Paidós.
- Flores, M. y Castillo J. (2014). "Calidad del servicio administrativo y la atención a los usuarios del Instituto Nacional de Oftalmología Lima, Tesis para



optar el grado de Magister en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo – Lima Perú.

Harrington, H. J. (2011). *Como Incrementar la Calidad Productividad en su Empresa*. México: Editorial: McGRAW-HILL/Interamericana. Editores,S.A. de C.V.

Juárez, S. (2012). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores del Hospital General Regional 72 del Instituto Mexicano del Seguro Social*. Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social N° 50 (3), p.307-314, México. Recuperado de:[http://revistamedica.imss.gob.mx/index.php?option=com\\_multicategories&view=article&id=1875:clima-organizacional&catid=733:practica-clinico-quirurgica&Itemid=763](http://revistamedica.imss.gob.mx/index.php?option=com_multicategories&view=article&id=1875:clima-organizacional&catid=733:practica-clinico-quirurgica&Itemid=763)

Juran J. (2011) *La planificación de la calidad*. Madrid: Editorial Díaz de Santos;

Lapa, M. (2009) “*La gestión administrativa y su incidencia en la calidad educativa del nivel secundario en los centros educativos privados del distrito del Rímac*” Tesis doctoral Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

López, F. (2012). *La Gestión de Calidad en Educación*. (4th ed.). Madrid: Editorial La Muralla, S.A.

Luthans, F. (2010). *Comportamiento Organizacional*. México: McGraw-Hill.

Mariño, H. (2013). *Planeación estratégica de la Calidad Total*. Colombia: Editores. MT.

Martínez, P. (2012). *Comportamiento Organizacional*.- Artículo de La comunidad Latina de estudiantes de negocios, Lima.

Martínez-Tur, V., Peiró, J. y Ramos, J. (2011) *Calidad de servicio y satisfacción del cliente: una perspectiva psicosocial*. Madrid: Síntesis.

- Menegaldo K. B. (2011), *La calidad de servicio y satisfacción de los clientes del canal mayorista de las Empresas de Helados del Municipio San Francisco*. Tesis para optar el grado de Magister en Administración de Empresas, Universidad Autónoma de Manizales Maracaibo Venezuela.
- Monteza, (2012) *Clima organizacional en la satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital ESSALUD Chiclayo 2010*. Tesis de maestría. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo Perú
- Morillo, M. (2009). *La calidad en el servicio y la satisfacción del usuario en instituciones financieras del municipio Libertador del estado Mérida* (Tesis). Universidad de los Andes, Venezuela.
- Ónton, G. Mendoza, F. y Ponce, R (2010) “*Estudio de calidad de servicio en el Aeropuerto de Lima: Expectativas y Percepción del Pasajero Turista*”. Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Palma, S (2004). *Escala Clima Laboral Cl-Spc (1ed)*. Lima, Perú: Cartolan E.I.R.L.
- Peláes, N. (2010), *Relación entre Calidad de Servicio y la Satisfacción del Usuario en una Empresa de Servicios Telefónicos*. Tesis de Doctor, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima-Perú.
- Quiroz L. (2015). *El clima laboral en relación con la satisfacción del trabajador en una dependencia gubernamental*. Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Iztapalapa, México.
- Rivas (2012). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad Zulianas de Avanzada*. Tesis de maestría, Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo
- Romero, (2013). *La Satisfacción Laboral de los prestadores de Servicio de Salud como un factor de calidad*”. Tesis de Maestría, Universidad Veracruzana región Xalapa, México.

- Saavedra, J y Avellaneda, J, (2014), "*Clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres*", tesis de maestría en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú.
- Serna, H. (2009). *Gerencia estratégica, Planificación y Gestión: Teoría y Metodología*. Colombia. Editores S.A.
- Shaw, L. (2012) *El servicio al usuario: guía para mejorar la atención y la asistencia*. EdicionesDeusto. España.
- Silva (2013) "*Medición del clima organizacional y satisfacción del personal de trabajadores docentes y no docentes de la facultad de medicina UNAP, Puno*
- Stoner H. (2010) *Administración moderna*. EditorialLIMUSA;México.
- Toro, F. (2008). *El clima organizacional: Perfil de empresas colombianas Medellín*. Cincel.
- Ucrós, M., Gamboa, T. (2009), *Clima organizacional: discusión de diferentes enfoques teóricos*, [en línea]. Recuperado de <http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/31229/1/articulo14.pdf>.

## **Anexo**

**Anexo 1  
matriz de consistencia**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON LA CALIDAD DE SERVICIOS DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL VITARTE AÑO 2016.  
AUTOR: ELIZABETH YACHAS ESPINOZA**

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables e indicadores																															
<p><b>Problemas General</b> ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la calidad de servicios de los trabajadores del hospital de vitarte 2016?</p> <p><b>Problemas específicos</b>  ¿Qué relación existe entre el potencial humano y la calidad de servicios de los trabajadores del hospital de vitarte 2016?</p> <p>¿Qué relación existe entre el diseño organizacional y la calidad de servicios de los trabajadores del hospital de vitarte 2016?</p> <p>¿Qué relación existe entre el diseño organizacional y la calidad de servicios de los trabajadores del hospital de vitarte 2016?</p>	<p><b>Objetivos General</b>  Determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicios de los trabajadores del hospital de vitarte 2016.</p> <p><b>Objetivos específicos</b>  Determinar la relación entre el potencial humano y la calidad de servicios de los trabajadores del hospital de vitarte 2016.</p> <p>Determinar la relación entre el diseño organizacional y la calidad de servicios de los trabajadores del hospital de vitarte 2016.</p> <p>Determinar la relación entre el diseño organizacional y la calidad de servicios de los trabajadores del hospital de vitarte 2016.</p>	<p><b>Hipótesis general.</b>  Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la calidad de servicios de los trabajadores del hospital de vitarte 2016.</p> <p><b>Hipótesis específicos</b>  Existe relación directa y significativa entre el potencial humano y la calidad de servicios de los trabajadores del hospital de vitarte 2016.</p> <p>Existe relación directa y significativa entre el diseño organizacional y la calidad de servicios de los trabajadores del hospital de vitarte 2016.</p> <p>Existe relación directa y significativa entre el diseño organizacional y la calidad de servicios de los trabajadores del hospital de vitarte 2016.</p>	<p><b>VARIABLE 1: Clima organizacional</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems / Índices</th> <th>Niveles o rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Potencial humano</td> <td>Liderazgo Innovación Confort. Recompensa</td> <td>Del 01 al 12</td> <td rowspan="3">Total acuerdo. De acuerdo. Indeciso. En desacuerdo. Total desacuerdo. Muy favorable (111-150) Favorable (71-110) Desfavorable (30-70)</td> </tr> <tr> <td>Diseño organizacional</td> <td>Estructura  Toma de Decisión Remuneraciones Comunicación Organizacional</td> <td>Del 13 al 22</td> </tr> <tr> <td>Cultura organizacional</td> <td>Identidad Conflicto motivacional Motivación</td> <td>Del 23 al 30</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>VARIABLE 2: Calidad de servicio</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems / Índices</th> <th>Niveles o rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Eficiencia en el servicio</td> <td>Prontitud del trámite Comunicación oportuna.</td> <td rowspan="2">1, 2, 3, 4 5, 6, 7, 8</td> <td rowspan="3">Nunca Casi nunca Algunas veces Casi siempre Siempre Buena (111-150)</td> </tr> <tr> <td>Relevancia en el servicio</td> <td>Concordancia con el tiempo Importancia del resultado</td> </tr> <tr> <td>Pertinencia en el servicio</td> <td>Respuesta a las expectativas Utilidad de los resultados</td> <td>17, 18, 19, 20 21, 22, 23, 24</td> </tr> <tr> <td>Satisfacción</td> <td>Valoración del resultado Noción de la misión</td> <td>25, 26, 27, 28 29, 30</td> <td>Regular (71-110)  Mala (30-70)</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems / Índices	Niveles o rangos	Potencial humano	Liderazgo Innovación Confort. Recompensa	Del 01 al 12	Total acuerdo. De acuerdo. Indeciso. En desacuerdo. Total desacuerdo. Muy favorable (111-150) Favorable (71-110) Desfavorable (30-70)	Diseño organizacional	Estructura  Toma de Decisión Remuneraciones Comunicación Organizacional	Del 13 al 22	Cultura organizacional	Identidad Conflicto motivacional Motivación	Del 23 al 30	Dimensiones	Indicadores	Ítems / Índices	Niveles o rangos	Eficiencia en el servicio	Prontitud del trámite Comunicación oportuna.	1, 2, 3, 4 5, 6, 7, 8	Nunca Casi nunca Algunas veces Casi siempre Siempre Buena (111-150)	Relevancia en el servicio	Concordancia con el tiempo Importancia del resultado	Pertinencia en el servicio	Respuesta a las expectativas Utilidad de los resultados	17, 18, 19, 20 21, 22, 23, 24	Satisfacción	Valoración del resultado Noción de la misión	25, 26, 27, 28 29, 30	Regular (71-110)  Mala (30-70)
Dimensiones	Indicadores	Ítems / Índices	Niveles o rangos																															
Potencial humano	Liderazgo Innovación Confort. Recompensa	Del 01 al 12	Total acuerdo. De acuerdo. Indeciso. En desacuerdo. Total desacuerdo. Muy favorable (111-150) Favorable (71-110) Desfavorable (30-70)																															
Diseño organizacional	Estructura  Toma de Decisión Remuneraciones Comunicación Organizacional	Del 13 al 22																																
Cultura organizacional	Identidad Conflicto motivacional Motivación	Del 23 al 30																																
Dimensiones	Indicadores	Ítems / Índices	Niveles o rangos																															
Eficiencia en el servicio	Prontitud del trámite Comunicación oportuna.	1, 2, 3, 4 5, 6, 7, 8	Nunca Casi nunca Algunas veces Casi siempre Siempre Buena (111-150)																															
Relevancia en el servicio	Concordancia con el tiempo Importancia del resultado																																	
Pertinencia en el servicio	Respuesta a las expectativas Utilidad de los resultados	17, 18, 19, 20 21, 22, 23, 24																																
Satisfacción	Valoración del resultado Noción de la misión	25, 26, 27, 28 29, 30	Regular (71-110)  Mala (30-70)																															

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION	POBLACION Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADISTICA INFERENCIAL
<p>TIPO: Cuantitativa, Correlacional (Dankhe, 1986)</p> <p>DISEÑO: No experimental, transaccional o transversal. Correlacional (Hernández Sampieri, 2003)</p>	<p>POBLACIÓN: De nuestra población de 120 trabajadores Se va a elegir una muestra de 92 empleados. Una forma de asegurarse de que todos los empleados de la población tienen las mismas posibilidades de que se les elija consiste en escribir los nombres de cada empleado en un papel (120) y depositarlos todos en una caja. Después de mezclarlos, se efectúa la primera selección tomando un papel de la caja sin mirarlo. Se repite este proceso hasta terminar de elegir la muestra de 92 empleados.</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: Por lo tanto, el tamaño de nuestra muestra será de 92 personas</p> <p>METODO DE MUESTREO: Muestro aleatorio simple.</p>	<p>Variable X: CLIMA ORGANIZACIONAL Técnica: Encuesta. Instrumento: cuestionario Autor: Sonia Palma Carrillo Año: 2016 Monitoreo: Tesista Ámbito de aplicación: Hospital Vitarte. Forma de Administración: Grupal e Individual.</p>	<p>INFERENCIAL: Coeficiente de correlación</p> <p>DE LA PRUEBA: Se utilizó el Coeficiente Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad de los instrumentos.</p>
		<p>Variable Y: CALIDAD DE SERVICIO Técnica: Encuesta. Instrumento: cuestionario Autor: Tesista Año: 2016 Monitoreo: Tesista Ámbito de aplicación: Hospital Vitarte Forma de Administración: Grupal e Individual.</p>	

**Anexo 2.**  
**Certificado de validez: variable x clima organizacional**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: VARIABLE X CLIMA ORGANIZACIONAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Potencial Humano							
1	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo	/		/		/		
2	Mi jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo.	/		/		/		
3	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	/		/		/		
4	Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi organización de salud.	/		/		/		
5	Se me permite ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales.	/		/		/		
6	La innovación es característica de nuestra organización.	/		/		/		
7	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	/		/		/		
8	Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo.	/		/		/		
9	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.	/		/		/		
10	Considero que los beneficios que me ofrecen en mi trabajo son los adecuados.	/		/		/		
11	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi Trabajo.	/		/		/		
12	El trabajo que realizo es valorado por mi jefe inmediato.	/		/		/		
	Diseño organizacional							
13	Considero que la distribución física de mi área me permite trabajar Cómoda y eficientemente.	/		/		/		
14	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	/		/		/		
15	Las decisiones se toman en el nivel que le corresponden	/		/		/		
16	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	/		/		/		

		Si	No	Si	No	Si	No	
17	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.							
18	Existe equidad en las remuneraciones.	/		/		/		
19	Mi salario y beneficios corresponden al trabajo que realizo.	/		/		/		
20	El sueldo que percibo satisface mis necesidades básicas.	/		/		/		
21	Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo.	/		/		/		
22	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes	/		/		/		
	Cultura organizacional	Si	No	Si	No	Si	No	
23	Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi Organización de salud.	/		/		/		
24	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi Organización.	/		/		/		
25	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi Organización de Salud.	/		/		/		
26	Mi organización de salud se encuentra organizada para prever los problemas que se presentan.	/		/		/		
27	Existe sana competencia entre mis compañeros	/		/		/		
28	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	/		/		/		
29	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.	/		/		/		
30	En términos generales, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.	/		/		/		


Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA.

Opinión de aplicabilidad:                      Aplicable (X)                      Aplicable después de corregir ( )                      No Aplicable ( )  
 ..... 25 de JUNIO del 2016

Apellidos y nombre del juez evaluador: DR. OCHOA FATAJE FREDDY                      DNI: 07015123

Especialidad del evaluador: ADMINISTRACION GESTION PUBLICA.

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.  
 Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.  
 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

  
 Dr. Freddy Ochoa Fataje  
 METODOLOGIA INVESTIG. C.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: VARIABLE Y CALIDAD DE SERVICIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1 Eficiencia en el servicio</b>							
1	Está satisfecho con la atención que presta al hospital de vitarte	/		/		/		
2	El personal del hospital de vitarte, tratan con amabilidad y cortesía	/		/		/		
3	Las respuesta por parte del personal del hospital de vitarte está dentro lo establecido	/		/		/		
4	Al presentar alguna duda o inquietud el personal absuelven	/		/		/		
5	El servicio que presta al hospital de vitarte es satisfactorio	/		/		/		
6	Es fácil y rápido obtener respuestas a sus inquietudes	/		/		/		
7	Al hablar de calidad de atención, usted se siente comprometido	/		/		/		
8	Es valorado el cliente como el factor clave para las operaciones de la Organización	/		/		/		
	<b>Dimensión 2 relevancia en el servicio</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	Conoce usted, si la organización emplea como parte de su visión la calidad de atención al cliente	/		/		/		
10	El horario de atención está acorde a sus solicitudes	/		/		/		
11	El personal que atiende inspira confianza y le hace sentir grato	/		/		/		
12	Las alternativas que le brinda el personal del hospital de vitarte en cuanto al servicio es agradable	/		/		/		
13	Consideran su opinión en las propuestas de mejoras	/		/		/		
14	El personal está lo suficientemente preparado para atenderlo	/		/		/		
15	Es satisfactoria la tecnología aplicada en el hospital de vitarte	/		/		/		
16	La tecnología aplicada agiliza los procesos y tiempos de respuestas	/		/		/		
	<b>Dimensión 3 pertinencia en el servicio</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	La atención oportuna general del hospital de Vitarte cumple con las expectativas	/		/		/		
18	Los problemas le son resueltos, de acuerdo a lo esperado	/		/		/		
19	En cuanto al uso y técnicas de atención al cliente, usted se siente satisfecho	/		/		/		



### Anexo 3.

#### Matriz de datos para la confiabilidad: clima organizacional

VARIABLE X : CLIMA ORGANIZACIONAL																																
ITEM	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18	ITEM19	ITEM20	ITEM21	ITEM22	ITEM23	ITEM24	ITEM25	ITEM26	ITEM27	ITEM28	ITEM29	ITEM30		
Trabajador 1	5	4	3	2	1	1	5	4	3	2	1	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	5	3	3	2	2	1	1	5	4	87	
Trabajador 2	4	1	3	3	1	2	4	1	3	3	1	2	4	1	3	3	2	4	1	3	3	4	5	2	3	3	1	2	4	1	77	
Trabajador 3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	147	
Trabajador 4	4	4	2	3	1	1	4	4	2	3	1	1	4	4	2	3	1	4	4	2	2	1	5	4	3	3	1	1	4	4	82	
Trabajador 5	5	2	2	4	3	1	5	2	2	4	3	1	5	2	2	4	1	5	2	2	3	1	4	1	3	4	3	1	5	2	84	
Trabajador 6	5	3	3	2	4	2	5	3	3	2	4	2	5	3	3	2	2	5	3	3	5	5	5	5	2	4	2	5	3	105		
Trabajador 7	4	5	2	3	2	3	4	5	2	3	2	3	4	5	2	3	3	4	5	2	3	1	4	4	2	3	2	3	4	5	97	
Trabajador 8	5	5	2	5	2	5	5	5	2	5	2	5	5	5	2	5	5	5	5	2	4	3	5	2	2	5	2	5	5	5	120	
Trabajador 9	1	5	4	3	2	1	1	5	4	3	2	2	1	5	4	3	2	1	5	4	2	4	5	3	3	3	2	1	1	5	87	
Trabajador 10	2	4	1	3	3	1	1	4	1	3	3	3	1	4	1	3	3	1	4	1	1	5	4	3	1	3	3	1	1	4	73	
Trabajador 11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	2	5	5	5	5	5	5	137	
Trabajador 12	1	4	4	2	3	1	5	4	3	2	1	3	1	4	4	2	3	1	3	4	5	2	3	3	4	2	3	1	5	4	87	
Trabajador 13	1	5	2	2	4	2	4	1	3	3	1	4	3	5	2	2	4	3	5	5	5	2	5	5	4	2	4	2	4	1	96	
Trabajador 14	2	5	3	3	2	5	5	5	5	5	5	2	4	5	3	3	2	4	2	1	5	4	3	2	1	3	2	5	5	5	106	
Trabajador 15	3	4	5	2	3	1	4	4	2	3	1	1	5	4	3	1	5	4	3	1	4	1	3	3	1	2	3	1	4	4	85	
Trabajador 16	4	3	1	5	2	2	4	3	1	5	2	2	4	1	5	2	2	3	4	3	1	5	2	2	4	3	1	5	2	2	85	
Trabajador 17	2	4	2	5	3	3	2	4	2	5	3	3	2	2	5	3	3	5	2	4	2	5	3	3	2	4	2	5	3	3	96	
Trabajador 18	3	2	3	4	5	2	3	2	3	4	5	2	3	3	4	5	2	3	3	2	3	4	5	2	3	2	3	4	5	2	96	
Trabajador 19	5	2	5	5	5	2	5	2	5	5	5	2	5	5	5	5	2	4	5	2	5	5	5	2	5	2	5	5	5	2	122	
Trabajador 20	3	2	1	1	5	4	3	2	2	1	5	4	3	2	1	5	4	2	3	2	1	1	5	4	3	2	2	1	5	4	83	
Trabajador 21	3	2	1	1	5	4	3	2	2	1	5	4	3	2	1	5	4	2	3	2	1	1	5	4	3	2	2	1	5	4	83	
Trabajador 22	3	1	1	4	1	3	3	3	1	4	1	3	3	1	4	1	1	5	4	3	1	3	3	1	1	4	1	1	4	4	73	
Trabajador 23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	5	2	128
Trabajador 24	3	1	5	4	3	2	1	3	1	4	4	2	3	1	3	4	5	2	3	3	4	2	3	1	5	4	4	2	5	3	90	
Trabajador 25	4	2	4	1	3	3	1	4	3	5	2	2	4	3	5	5	5	2	3	5	5	2	4	2	4	1	2	3	4	5	100	
Trabajador 26	2	5	5	5	5	5	5	2	4	5	3	3	2	4	2	1	5	4	3	2	1	3	2	5	5	5	2	5	5	5	110	
Trabajador 27	3	1	4	4	2	3	1	1	5	4	3	1	5	4	3	1	4	1	3	3	1	2	3	1	4	4	2	1	1	5	80	
Trabajador 28	2	2	4	3	1	5	2	2	4	1	5	2	2	3	4	3	1	5	2	2	4	3	1	5	2	2	3	1	1	4	81	
Trabajador 29	3	3	2	4	2	5	3	3	2	2	5	3	3	5	2	4	2	5	3	3	2	4	2	5	3	3	5	5	5	5	103	
Trabajador 30	5	2	3	2	3	4	5	2	3	3	4	5	2	3	3	2	3	4	5	2	3	2	3	4	5	2	3	1	5	4	97	
Total	102	98	92	100	91	88	108	97	88	105	94	83	106	105	93	97	90	106	103	83	91	93	112	90	99	92	81	77	122	111	2897	

**Matriz de datos para la confiabilidad del instrumento de la variable y: calidad de servicio**

VARIABLE Y: CALIDAD DE SERVICIO																															
ITEM	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18	ITEM19	ITEM20	ITEM21	ITEM22	ITEM23	ITEM24	ITEM25	ITEM26	ITEM27	ITEM28	ITEM29	ITEM30	Total
Trabajador 1	5	5	5	2	5	1	5	2	2	4	3	2	4	1	3	2	4	1	5	5	5	5	5	5	2	5	1	5	2	106	
Trabajador 2	2	1	5	4	3	2	5	3	3	2	4	5	5	5	5	5	5	3	1	4	4	2	3	1	4	3	2	5	3	104	
Trabajador 3	3	1	4	1	3	3	4	5	2	3	2	1	4	4	2	1	4	4	4	3	5	2	2	4	3	1	3	3	4	5	90
Trabajador 4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	1	5	2	2	1	5	2	2	4	5	3	3	2	4	5	5	5	5	5	115
Trabajador 5	3	1	4	4	2	2	1	5	4	3	2	2	5	3	3	2	5	3	1	5	4	3	1	5	4	4	2	2	1	5	91
Trabajador 6	4	3	5	2	2	3	1	4	1	3	3	3	4	5	2	3	4	5	2	4	1	3	2	4	1	2	2	3	1	4	86
Trabajador 7	2	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	135
Trabajador 8	3	2	4	5	2	3	1	4	4	2	3	2	1	5	4	2	1	5	1	4	4	2	1	4	4	5	2	3	1	4	88
Trabajador 9	4	4	2	3	1	1	4	4	2	3	1	1	4	4	2	3	1	4	4	2	2	1	5	4	3	3	1	1	4	4	82
Trabajador 10	5	2	2	4	3	1	5	2	2	4	3	1	5	2	2	4	1	5	2	2	3	1	4	1	3	4	3	1	5	2	84
Trabajador 11	5	3	3	2	4	2	5	3	3	2	4	2	5	3	3	2	2	5	3	3	5	5	5	5	5	2	4	2	5	3	105
Trabajador 12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	3	3	2	2	5	5	5	5	5	5	137
Trabajador 13	1	4	4	2	3	1	5	4	3	2	1	3	1	4	4	2	3	1	3	4	5	2	3	3	4	2	3	1	5	4	87
Trabajador 14	1	5	2	2	4	2	4	1	3	3	1	4	3	5	2	2	4	3	5	5	5	2	5	5	5	2	4	2	4	1	96
Trabajador 15	5	3	3	2	4	2	5	3	3	2	4	2	5	3	3	2	2	5	3	3	5	5	5	5	5	2	4	2	5	3	105
Trabajador 16	5	2	5	2	1	5	2	2	1	5	2	2	4	5	3	3	2	4	5	5	5	5	5	5	2	5	2	5	2	2	103
Trabajador 17	5	4	3	2	2	5	3	3	2	5	3	1	5	4	3	1	5	4	4	2	2	1	5	5	4	3	2	5	3	3	99
Trabajador 18	4	1	3	3	3	4	5	2	3	4	5	2	4	1	3	2	4	1	2	2	3	1	4	4	1	3	3	4	5	2	88
Trabajador 19	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	140
Trabajador 20	4	4	2	3	2	1	5	4	2	1	5	1	4	4	2	1	4	4	5	2	3	1	4	4	4	2	3	1	5	4	91
Trabajador 21	4	4	2	3	2	1	5	4	2	1	5	1	4	4	2	1	4	4	5	2	3	1	4	4	4	2	3	1	5	4	91
Trabajador 22	5	2	3	1	4	4	2	3	2	1	5	4	2	1	5	1	4	4	2	1	4	4	5	2	3	1	4	5	5	5	94
Trabajador 23	3	1	1	4	4	2	3	1	1	4	4	2	3	1	4	4	2	2	1	5	4	3	3	1	1	4	4	2	1	5	80
Trabajador 24	4	3	1	5	2	2	4	3	1	5	2	2	4	1	5	2	2	3	1	4	1	3	4	3	1	5	2	3	1	4	83
Trabajador 25	2	4	2	5	3	3	2	4	2	5	3	3	2	2	5	3	3	5	5	5	5	5	2	4	2	5	3	4	1	5	104
Trabajador 26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	3	3	2	2	5	5	5	5	5	5	2	2	5	131
Trabajador 27	2	3	1	5	4	3	2	1	3	1	4	4	2	3	1	3	4	5	2	3	3	4	2	3	1	5	4	5	5	5	93
Trabajador 28	2	4	2	4	1	3	3	1	4	3	5	2	2	4	3	5	5	5	2	5	5	5	2	4	2	4	1	2	3	1	94
Trabajador 29	2	4	2	5	3	3	2	4	2	5	3	3	2	2	5	3	3	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	114
Trabajador 30	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	1	5	2	2	2	1	5	2	2	4	5	3	3	2	1	5	1	4	4	103
Total	110	99	100	103	95	89	113	99	81	103	101	77	114	100	97	78	108	114	92	105	116	97	105	112	99	101	100	88	112	111	3019

#### Anexo 4. Resultados de la confiabilidad: satisfacción laboral

##### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,861	,857	30

##### Estadísticos de resumen de los elementos

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo/mínimo	Varianza	N de elementos
Varianzas de los elementos	1,979	1,375	3,076	1,701	2,237	,133	30

##### Estadísticos de la escala

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
I1	94,20	330,924	,409	,856
I2	94,40	330,386	,386	,856
I3	94,47	326,947	,474	,854
I4	94,30	334,217	,368	,857
I5	94,63	320,792	,587	,851
I6	94,70	319,183	,559	,851
I7	94,00	326,483	,449	,855
I8	94,43	336,254	,308	,859
I9	94,63	323,551	,564	,852
I10	94,03	328,102	,502	,854
I11	94,53	323,154	,477	,854
I12	94,87	322,878	,580	,851
I13	94,17	336,144	,302	,859
I14	94,10	325,541	,510	,853
I15	94,43	340,254	,244	,860
I16	94,53	328,947	,440	,855
I17	94,63	329,620	,404	,856
I18	94,03	335,344	,307	,859
I19	94,17	347,109	,105	,863
I20	94,90	343,128	,200	,861
I21	94,50	325,500	,462	,854
I22	94,53	339,292	,219	,861
I23	93,93	346,202	,124	,863
I24	94,63	348,792	,051	,865
I25	94,30	326,631	,471	,854
I26	94,60	337,076	,347	,858
I27	94,90	325,955	,559	,852
I28	95,07	316,340	,545	,851
I29	93,63	329,482	,432	,855
I30	94,07	350,409	,021	,866

El coeficiente 0.861 nos indica una Buena Confiabilidad, esto quiere decir que el instrumento hará mediciones estables y consistentes.

Confiabilidad de la variable y: escalas remunerativas

## Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,815	,815	30

## Estadísticos de resumen de los elementos

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo/mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de los elementos	3,352	2,600	3,900	1,300	1,500	,113	30
Varianzas de los elementos	1,985	1,551	2,723	1,172	1,756	,079	30

## Estadísticos de la escala

Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
100,57	280,875	16,759	30

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
I1	96,93	272,202	,149	,816
I2	97,37	255,068	,503	,803
I3	97,17	256,626	,485	,804
I4	97,10	269,334	,212	,814
I5	97,40	258,455	,501	,804
I6	97,57	251,633	,584	,799
I7	96,93	263,513	,299	,811
I8	97,23	270,323	,187	,815
I9	97,80	257,200	,551	,802
I10	97,07	259,926	,418	,806
I11	97,30	262,148	,382	,808
I12	97,97	253,620	,565	,801
I13	96,73	265,995	,299	,811
I14	97,27	265,444	,272	,812
I15	97,30	268,907	,252	,812
I16	97,93	266,340	,288	,811
I17	96,93	260,409	,409	,807
I18	96,80	271,476	,164	,816
I19	97,63	268,171	,226	,814
I20	96,97	277,275	,039	,820
I21	96,67	270,506	,204	,814
I22	97,27	254,754	,503	,803
I23	97,17	271,109	,156	,817
I24	96,80	272,372	,163	,815
I25	97,30	253,390	,516	,802
I26	97,23	266,875	,241	,813
I27	97,20	258,579	,518	,803
I28	97,53	260,671	,352	,809
I29	96,93	265,030	,244	,814
I30	96,93	276,685	,053	,820

El coeficiente 0.815 nos indica una Buena Confiabilidad, esto quiere decir que el instrumento hará mediciones estables y consistentes.

## Anexo 5. Instrumentos

### Cuestionario del Clima Organizacional

El presente cuestionario tiene como objetivo promover el uso práctico de los resultados, sobre la medición del clima organizacional.

Tenga en cuenta que su opinión servirá y permitirá mejorar la gestión de su organización.

Responda las siguientes preguntas, marcando con un aspa (X) sobre el indicador que mejor responda de mejor manera a las interrogantes que se formulan.

Total acuerdo (TA) = 5 puntos De acuerdo (A) = 4 puntos Indeciso (I) = 3 puntos

N°	Ítems	1	2	3	4	5
	Potencial humano					
1	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo					
2	Mi jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo.					
3	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.					
4	Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi organización de salud.					
5	Se me permite ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales.					
6	La innovación es característica de nuestra organización.					
7	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.					
8	Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo.					
9	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.					
10	Considero que los beneficios que me ofrecen en mi trabajo son los adecuados.					
11	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.					
12	El trabajo que realizo es valorado por mi jefe inmediato.					
	Diseño organizacional					
13	Considero que la distribución física de mi área me permite trabajar					

	cómoda y eficientemente.						
14	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.						
15	Las decisiones se toman en el nivel que le corresponden						
16	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.						
17	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.						
18	Existe equidad en las remuneraciones.						
19	Mi salario y beneficios corresponden al trabajo que realizo.						
20	El sueldo que percibo satisface mis necesidades básicas.						
21	Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo.						
22	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes						
	Cultura organizacional						
23	Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi Organización de salud.						
24	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi Organización.						
25	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi Organización de Salud.						
26	Mi organización de salud se encuentra organizada para prever los problemas que se presentan.						
27	Existe sana competencia entre mis compañeros						
28	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.						
29	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.						
30	En términos generales, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.						

En desacuerdo (D) = 2 puntos Total desacuerdo (TD) = 1 punto



## Cuestionario sobre calidad de servicio

El presente cuestionario tiene como objetivo promover el uso práctico de los resultados, sobre la medición de calidad de servicio.

Tenga en cuenta que su opinión servirá y permitirá mejorar la gestión de su organización.

Responda las siguientes preguntas, marcando con un aspa (X) sobre el indicador que mejor responda de mejor manera a las interrogantes que se formulan.

Total acuerdo (TA) = 5 puntos      De acuerdo (A) = 4 puntos      Indeciso (I) = 3 puntos  
En desacuerdo (D) = 2 puntos      Total desacuerdo (TD) = 1 punto.

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
	Dimensión Eficiencia en el servicio					
1	Está satisfecho con la atención que presta al hospital de vitarte					
2	El personal del hospital de vitarte, tratan con amabilidad y cortesía					
3	Las respuesta por parte del personal del hospital de vitarte está dentro lo establecido					
4	Al presentar alguna duda o inquietud el personal absuelven					
5	El servicio que presta al hospital de vitarte es satisfactorio					
6	Es fácil y rápido obtener respuestas a sus inquietudes					
7	Al hablar de calidad de atención, usted se siente comprometido					
8	Es valorado el cliente como el factor clave para las operaciones de la Organización					
	Dimensión Relevancia en el servicio					
9	Conoce usted, si la organización emplea como parte de su visión la calidad de atención al cliente					
10	El horario de atención está acorde a sus solicitudes					
11	El personal que atiende inspira confianza y le hace sentir grato					
12	Las alternativas que le brinda el personal del hospital de vitarte en cuanto al servicio es agradable					
13	Consideran su opinión en las propuestas de mejoras					
14	El personal está lo suficientemente preparado para atenderlo					
15	Es satisfactoria la tecnología aplicada en el hospital de vitarte					
16	La tecnología aplicada agiliza los procesos y tiempos de respuestas					
	Dimensión Pertinencia en el servicio					
17	La atención oportuna general del hospital de vitarte cumple con las expectativas					
18	Los problemas le son resueltos, de acuerdo a lo esperado					
19	En cuanto al uso y técnicas de atención al cliente, usted se siente satisfecho					
20	Se esfuerzan y esmeran en atenderlo					
21	Existe un Organigrama que permita visualizar el cargo que desempeña					
22	Los trabajos que lleva a cabo están acorde con su grado de instrucción					
23	La empresa aplica algún sistema de reconocimiento y ascenso					

24	Se da el mejoramiento continuo a través de cursos e inducciones, y puesta en práctica de nuevas herramientas para la atención al cliente					
	Dimensión Satisfacción en el servicio					
25	Existen manuales de cargos y procedimientos como guías de trabajo para los cargos existentes					
26	Hay supervisión directa que le permita mejorar su atención oportuna					
27	Existen objetivos precisos relacionados con la calidad de servicio					
28	Las tareas y actividades son distribuidas equitativamente entre el grupo de trabajo					
29	Cuenta con la infraestructura, mobiliario y tecnología necesaria para su atención oportuna					
30	Conozco y aplico la misión y visión organizacional basada en la calidad de servicio					


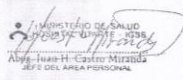
**Anexo 6.**  
**Base de datos**

ANEXO 06									
MATRIZ DE DATOS; APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO A LA MUESTRA DE LAS VARIABLES X: CLIMA ORGANIZACIONAL y Y: CALIDAD DE SERVICIO									
Trabajadores	Variable X Clima Organizacional				Variable X Calidad de servicio				
	Dimensiónes	Dimensiónes	Dimensiónes	Dimensiónes	Dimensiónes	Dimensiónes	Dimensiónes	Dimensiónes	Dimensiónes
	Potencial humano	Diseño organizacional	Cultura organizacional	Calidad de servicio	Eficiencia en el servicio	Relevancia en el servicio	Pertinencia en el servicio	Satisfacción en el servicio	
1	89	35	33	21	120	33	32	33	22
2	121	47	44	30	87	25	17	26	19
3	92	46	21	25	117	26	30	35	26
4	124	50	44	30	111	30	33	26	22
5	125	54	41	30	90	27	19	21	23
6	93	43	25	25	108	32	21	31	24
7	102	38	34	30	100	31	22	30	17
8	100	33	32	35	117	27	31	37	22
9	108	47	38	23	102	31	27	24	20
10	111	41	41	29	106	29	31	31	15
11	97	45	32	20	113	33	31	29	20
12	108	47	32	29	99	21	21	32	25
13	113	41	39	33	108	26	31	30	21
14	122	43	43	36	100	23	31	22	24
15	124	48	44	32	93	20	19	26	28
16	127	50	43	34	101	22	30	27	22
17	103	37	43	23	113	34	30	29	20
18	121	45	44	32	103	24	28	27	24
19	106	44	30	32	109	28	33	28	20
20	117	44	39	34	119	31	32	35	21
21	84	34	25	25	109	28	24	31	26
22	113	47	34	32	110	28	28	31	23
23	98	40	26	32	117	30	31	32	24
24	94	39	28	27	88	27	23	24	14
25	92	32	29	31	112	36	26	28	22
26	99	38	29	32	123	35	29	34	25
27	98	44	24	30	98	25	27	28	18
28	102	42	35	25	97	21	28	28	20
29	96	37	30	29	128	36	32	32	28
30	125	48	38	39	108	23	31	28	26

61	89	34	30	25	89	28	23	24	14
62	93	39	26	28	129	33	36	35	25
63	130	49	47	34	115	32	30	32	21
64	76	17	35	24	124	35	30	35	24
65	74	24	26	24	105	27	35	25	18
66	131	52	45	34	97	30	18	29	20
67	122	36	49	37	95	27	23	28	17
68	97	35	32	30	128	33	36	31	28
69	116	46	38	32	116	24	30	34	28
70	95	37	31	27	103	30	24	27	22
71	117	46	40	31	89	26	23	24	16
72	123	50	37	36	96	27	22	28	19
73	80	25	26	29	84	29	22	19	14
74	102	38	30	34	121	32	38	29	22
75	81	32	28	21	110	27	29	35	19
76	98	36	29	33	121	33	33	29	26
77	125	47	41	37	93	25	21	25	22
78	125	44	43	38	126	32	37	34	23
79	130	49	44	37	128	34	33	37	24
80	128	50	45	33	91	31	22	21	17
81	103	34	43	26	111	29	29	31	22
82	121	41	44	36	115	31	33	31	20
83	105	39	32	34	85	27	19	24	15
84	112	40	41	31	124	37	39	28	20
85	94	35	29	30	128	29	39	35	25
86	107	42	34	31	107	25	32	29	21
87	89	33	29	27	119	30	36	29	24
88	101	31	38	32	120	27	30	35	28
89	86	35	22	29	101	20	33	26	22
90	92	37	21	34	106	27	31	28	20
91	129	52	43	34	122	34	31	33	24
92	96	32	38	26	89	24	19	28	18

## Anexo 7.

### Consentimiento de encuesta

	PERÚ Ministerio de Salud	Instituto de Gestión de Servicios de Salud	Hospital Vitarte
<small>"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú Año de la Consolidación del Mar de Grau"</small>			
<b><u>MEMORANDO N° 058 – UA/HV-2016</u></b>			
<b>A</b>	:	Srta. Elizabeth Yachas Espinoza	
<b>ASUNTO</b>	:	Consentimiento para efectuar encuesta al personal Para trabajo de investigación – Tesis	
<b>REF.</b>	:	Solicitud S/N	
<b>FECHA</b>	:	Lima, 20 de Junio de 2016	
<p>Tengo el agrado de dirigirme a usted, en relación al documento de la referencia, por el cual solicita autorización para realizar encuestas en el Hospital de Vitarte, a fin de desarrollar trabajo de investigación para el curso de Desarrollo de la Investigación como parte de los Estudios de Maestría en Gestión Pública en la Universidad Particular César Vallejo.</p> <p>En atención al requerimiento efectuado, se autoriza a partir del mes de Octubre a Noviembre del 2016, a realizar las encuestas al personal que labora en la Institución, esto con fines de estudio y sustento de su Proyecto de Investigación (Tesis), solicitado por la Universidad Cesar Vallejo para optar el Grado de Magister en Gestión Pública.</p> <p>Atentamente,</p> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">   <small>MINISTERIO DE SALUD INSTITUTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD HOSPITAL VITARTE JUAN H. CASTRO MIERDAS JEFE DEL AREA PERSONAL</small> </div>			
CACP/Erica CC.Arch.			
<small>www.hospitalvitarte.gob.pe</small>			
<small>Av. Nicolás Ayllón 5880 Ate-Vitarte 03, Perú Telf: 3514484/3513911 Telefax: (01) 3514420</small>			

## **Anexo 8.**

### **Artículo Científico**

#### **1. TITULO**

Clima organizacional y su relación con la calidad de servicios de los trabajadores del hospital vitarte, año 2016.

#### **2. AUTOR**

Br. Elizabeth Yachas Espinoza

Correo electrónico: [elizabeth\\_ye@hotmail.com](mailto:elizabeth_ye@hotmail.com)

#### **3. RESUMEN**

El estudio tuvo como objetivo general, determinar la relación entre el potencial humano y la calidad de servicios de los trabajadores del hospital vitarte, año 2016. La población es de 120 trabajadores, la muestra fue 92 probabilística, en los cuales se han empleado la variable: Clima organizacional y calidad de servicios.

El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transversal, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: Cuestionario clima organizacional, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

El estudio concluye que existen evidencias para afirmar que el clima organizacional se relaciona con la calidad de servicios de los trabajadores del hospital vitarte, año 2016, siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.692, representa una alta correlación entre las variables.

#### **4. PALABRAS CLAVE**

Clima organizacional y la calidad de servicios.

#### **5. ABSTRACT**

The general objective of the study was to determine the relationship between the human potential and the quality of services of the workers of the vitarte hospital in

2016. The population is 120 workers, the sample was 92 probabilistic, in which the variable: Organizational climate and quality of services.

The method used in the research was hypothetico-deductive. This research used for its purpose the non-experimental design of cross-correlation level, which collected the information in a specific period, that was developed when applying the instruments: Organizational climate questionnaire, through the evaluation of its different dimensions, whose results are presented graphically and textually.

The study concludes that there is evidence to affirm that the organizational climate is related to the quality of services of the workers of the vitarte hospital in 2016, and the Spearman Rho correlation coefficient of 0.692 represents a high correlation between the variables.

## **6. KEYWORDS**

Organizational climate and quality of services.

## **7. INTRODUCCIÓN**

La investigación titulada el clima organizacional y su relación con la calidad de servicios de los trabajadores del hospital vitarte, año 2016, El desarrollo de la ciencia y tecnología que se evidencia en el mundo, identifican a las organizaciones que según su naturaleza comercial brindan a los clientes, afiliados y socios una gama de calidad de servicios que se relacionan con la atención al público y respuestas inmediata para satisfacer las necesidades de los usuarios, procesos que se desarrolla continuamente bajo un ambiente laboral y un clima estable por personal en un mercado competitivo y globalizado.

Asimismo el proceso de desarrollo, influye en el proceso de modernización del Estado y Ministerio de Salud, a nivel mundial quienes a través del tiempo vienen desarrollado un nuevo enfoque y concepto del sistema administrativo de la gestión pública. Cuya finalidad es el desarrollo del potencial humanos que implica el clima organizacional en la calidad de servicios como área de influencia.

Por ello el propósito es conocer la percepción del personal sobre el actual clima organizacional identificar aquellos factores organizacionales de mayor

incidencia positiva o negativa sobre el clima actual; Proponer sugerencias para mejorar los niveles de calidad de servicios, motivación del personal y disponer de información relevante para la elaboración de planes estratégicos.

## **8. METODOLOGIA**

El presente trabajo de investigación según Valderrama (2013), menciona que el tipo de investigación es básica, precisamente estos fundamentos teóricos establecerán las bases teóricas y científicas gnoseológicas del marco teórico, posteriormente se plantearán hipótesis, para luego probarlas estadísticamente y contrastarlas con la problemática actual para llegar a las conclusiones. ” (p. 164). De ahí que mediante el tipo de investigación básica permite avanzar la información de tipo descriptiva, transversal, para reflexionar sobre el objeto de estudio que es la relación que existe entre variables.

Asimismo, el diseño es correlacional, de corte transversal se denominan ya que se recogen los datos en determinado tiempo y espacio, su objetivo es describir y correlacionar variables en este caso específico el clima organizacional y la calidad de servicios (Hernández et al, 2014, p. 151).

Esta investigación es de diseño no experimental-transversal.

Para analizar cada una de las variables se utilizará del programa SPSS V. 21, porcentajes en tablas de contingencia y figuras para presentar la distribución de los datos, la estadística descriptiva, para la ubicación dentro de la escala de medición, para la contrastación de las hipótesis se aplica la estadística no paramétrica, mediante el coeficiente de Rho Spearman.

## **9. RESULTADOS**

En el trabajo de investigación titulada: “Clima organizacional y su relación con la calidad de servicios de los trabajadores del hospital vitarte, año 2016, los resultados encontrados guardan una relación directa según el procesamiento de la información recabada mediante los instrumentos utilizados.



El Clima organizacional se relacionada significativamente con la calidad de servicios de los trabajadores del hospital vitarte, año 2016, según la prueba Chi-cuadrado de independencia:  $***p < 0.000$ ; asimismo, de acuerdo a la correlación encontrada de Spearman = 0.692 existe una correlación moderada entre ambas variables. También podemos observar que 10 trabajadores de clima organizacional favorable han logrado la calidad de servicios (25%) y 33 trabajadores de clima organizacional muy favorable hicieron lo propio (36%), haciendo un total de 43 trabajadores de 92.

## 10. DISCUSIÓN

El clima organizacional se relaciona significativamente con la calidad de servicios de los trabajadores del hospital vitarte, año 2016, según la prueba Chi-cuadrado de independencia:  $***p < 0.000$ ; asimismo, de acuerdo a la correlación encontrada de Spearman = 0.692 existe una correlación moderada entre ambas variables. También podemos observar que 10 trabajadores de clima organizacional favorable han logrado la calidad de servicios (25%) y 33 trabajadores de clima organizacional muy favorable hicieron lo propio (36%), haciendo un total de 43 trabajadores de 92. Asimismo, Carrasco (2012) Concluye que, en cuanto a la calidad de servicio un 50% de turistas calificaron los servicios como muy buenos; el 31% como buenos; el 13% como regulares y el 6% excelentes.

El potencial humano la calidad de servicios de los trabajadores del hospital vitarte año 2016, según la prueba Chi-cuadrado de independencia:  $***p < 0.000$ ; asimismo, de acuerdo a la correlación encontrada de Spearman = 0.806 existe una correlación alta entre ambas variables. También podemos observar que 12 trabajadores de potencial humano favorable han logrado la calidad de servicios (34%) y 37 trabajadores de potencial humano muy favorable hicieron lo propio (36%), haciendo un total de 49 trabajadores de 92, nuestros resultados son avalados por Juárez (2012) Concluye una alta correlación positiva ( $r=0.83$ ,  $p < 0.001$ ) entre los niveles de clima organizacional y satisfacción laboral; es decir, a mayor satisfacción laboral, mejor el clima organizacional, debido a que los reactivos de la escala de satisfacción laboral forman parte de los reactivos para evaluar el clima organizacional

El diseño organizacional y su relación con la calidad de servicios de los trabajadores del hospital vitarte, año 2016., según la prueba Chi-cuadrado de independencia:  $***p < 0.00$ ; asimismo, de acuerdo a la correlación encontrada de Spearman = 0. 697 existe una correlación moderada entre ambas variables, asimismo Flores y Castillo (2014) Concluye que el resultado del coeficiente de correlación Rho Sperman, = 0.756, por lo cual existe relación alta entre la variable la calidad de servicio administrativo y la variable atención

La cultura organizacional y su relación con la calidad de servicios de los trabajadores del hospital vitarte, año 2016, según la prueba Chi-cuadrado de independencia:  $***p < 0.00$ ; asimismo, de acuerdo a la correlación encontrada de Spearman = 0.707 existe una correlación alta entre ambas variables. Nuestros resultados son avalados por Romero, (2013). Concluye que más del 64% de los prestadores de servicios se encuentren satisfechos en general con respecto a su trabajado y lo que concierne a él. El 67% de los prestadores de servicio de salud se siente satisfechos con las actividades que realiza, con las relaciones profesionales en su ámbito laboral, con la carga de trabajo asignado en su centro de trabajo, con presión que tiene durante la jornada laboral, con la capacitación y desempeño laboral.

## **11. CONCLUSIONES**

El clima organizacional se relaciona directa (Rho=0,692) y significativamente (p=0.000) con la calidad de servicios de los trabajadores del hospital vitarte, año 2016. Asimismo prueba Chi-cuadrado de independencia:  $***p < 0.000$ ; por lo tanto. Se probó la hipótesis planteada y esta relación es moderada.

El potencial humano se relaciona directa (Rho=0,697) y significativamente (p=0.000) con la calidad de servicios de los trabajadores del hospital vitarte, año 2016. Asimismo prueba Chi-cuadrado de independencia:  $***p < 0.000$ ; por lo tanto. Se probó la hipótesis planteada y esta relación es moderada. El diseño organizacional se relaciona directa (Rho=0,806) y significativamente (p=0.000) con la calidad de servicios de los trabajadores del hospital vitarte, año 2016.

Se probó la hipótesis planteada y esta relación es moderada. Asimismo prueba Chi-cuadrado de independencia:  $***p < 0.000$ ; por lo tanto

La cultura organizacional se relaciona directa ( $Rho=0,707$ ) y significativamente ( $p=0.000$ ) con la calidad de servicios de los trabajadores del hospital de vitarte C 2016. Asimismo prueba Chi-cuadrado de independencia:  $***p < 0.000$ ; por lo tanto. Se probó la hipótesis planteada y esta relación es alta.

## 12. REFERENCIAS

- Juárez, S. (2012). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores del Hospital General Regional 72 del Instituto Mexicano del Seguro Social*. Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social N° 50 (3), p.307-314, México.
- Flores, M. y Castillo J. (2014). “*Calidad del servicio administrativo y la atención a los usuarios del Instituto Nacional de Oftalmología Lima*, Tesis para optar el grado de Magister en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo – Lima Perú.
- Romero, (2013). *La Satisfacción Laboral de los prestadores de Servicio de Salud como un factor de calidad*”. Tesis de Maestría, Universidad Veracruzana región Xalapa, México.
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (5ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación Científica cuantitativa, cualitativa y mixta* (2ª ed.). Lima: San Marcos.
- Carrasco, O. (2012) “*Evaluar la calidad en el servicio y atención al cliente en la hostería Karen Estefanía en la ciudad de Guano de la provincia de Chimborazo*”. Título de Licenciada, Escuela superior politécnica de Chimborazo, Riobamba – Ecuador.

## **Declaración jurada de autoría y autorización para la publicación del artículo científico**

Yo, Elizabeth Yachas Espinoza, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI 10255346, con el artículo denominado:

“Clima organizacional y su relación con la calidad de servicios de los trabajadores del hospital Vitarte, año 2016”.

Declaro bajo juramento que:

El artículo pertenece a mi autoría.

El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.

El artículo no ha sido auto plagiado, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, 14 de enero del 2017.