



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Cultura organizacional y la calidad de atención en el servicio
del hospital Vitarte. Ate, 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Margarita del Rosario Silva Tuesta

ASESOR:

Mgtr. Walter Manuel Vásquez Mondragón

SECCIÓN:

Gestión pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del talento humano

PERÚ - 2017

Dr. Joaquín Vértiz Osores

Presidente

Dr. José Perales Vidarte

Secretario

Mgtr. Walter Manuel Vásquez Mondragón

Vocal

Dedicatoria

La presente Tesis la dedico con amor infinito a Dios, por ser mi fuerza y guía en el camino diario de mi vida. A mi esposo e hijos por su comprensión y ánimo constante. A mis padres por su formación, valores e instrucción inagotable.

Agradecimiento

A los docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo por compartir sus conocimientos y experiencias profesionales de alto nivel.

Al Director del Hospital Vitarte Dr. César Augusto Conche Prado, quien colaboró con los permisos para la aplicación de la presente investigación. Finalmente, y en forma especial, a los usuarios quienes son los sujetos muestrales y su sinceridad en la aplicación de los cuestionarios permitió consolidar los datos que ahora presento.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Margarita del Rosario Silva Tuesta, estudiante del Programa de Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI No. 09626754 con la tesis titulada “Cultura organizacional y la calidad de atención en el servicio del hospital vitarte. Ate, 2017”. Presentada, en 148 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría. Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- 1) He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificado correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- 2) No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- 3) Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico.
- 4) Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

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

Jesús María, 20 de mayo del 2017

Margarita del Rosario Silva Tuesta

DNI N° 09626754

Presentación

Señores miembros del jurado

En cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento de grados y títulos para optar el grado de Maestra en Gestión Pública, en la universidad César Vallejo pongo a disposición de los miembros del jurado la Tesis Titulada: “Cultura organizacional y la calidad de atención en el servicio del hospital vitarte. Ate, 2017”. El estudio se enmarca dentro de la modalidad de investigación básica, diseño descriptivo correlacional.

Esperando que ustedes, otorguen la aprobación del estudio realizado con mucho esfuerzo y dedicación llegando a la meta esperada con los resultados obtenidos en el proceso, siendo determinante para obtener el grado académico de Maestría en Gestión Pública.

La autora.

Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	
1.1 Antecedentes	14
1.2 Fundamentación científica, técnica	18
1.3 Justificación	28
1.4 Problema	29
1.5 Hipótesis	35
1.6 Objetivos	36
II. Marco metodológico	
2.1. Variables	39
2.2. Operacionalización de variables	39
2.3. Método	42
2.4. Tipo de estudio	42
2.5. Diseño	42
2.6. Población, muestra y muestreo	43
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	44
2.8. Métodos de análisis de datos	47
2.9. Consideraciones éticas	48

III. Resultados	50
IV. Discusión	64
V. Conclusiones	70
VI. Recomendaciones	72
VII. Referencias	75
Anexos	79
Anexo 1. Matriz de consistencia	
Anexo 2. Instrumento	
Anexo 3. Validaciones	
Anexo 4. Confiabilidad de instrumentos	
Anexo 5. Base de datos	
Anexo 6. Constancia	
Anexo 7. Artículo científico	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de variable cultura organizacional	40
Tabla 2. Operacionalización de variable calidad de atención	41
Tabla 3. Distribución de la población	43
Tabla 4. Distribución de Muestra de Pacientes	44
Tabla 5. Ficha Técnica del cuestionario de Cultura Organizacional	45
Tabla 6. Ficha Técnica del cuestionario de Calidad de Atención	46
Tabla 7. Validez de los Instrumentos a través de expertos	47
Tabla 8. Índice de Fiabilidad de los Instrumentos de Recolección de Datos	47
Tabla 9. Escala de Correlación según rango de valores	49
Tabla 10. Nivel de Cultura Organizacional	51
Tabla 11. Nivel de Calidad de Atención	52
Tabla 12. Nivel de Fiabilidad de la Calidad de Atención	53
Tabla 13. Nivel de Capacidad de Respuesta de la Calidad de Atención	54
Tabla 14. Nivel de Empatía de la Calidad de Atención	55
Tabla 15. Nivel de Aspectos Tangibles de la Calidad de Atención	56
Tabla 16. Nivel de Seguridad de la Calidad de Atención	57
Tabla 17. Grado de Correlación y Nivel de Significancia entre la Cultura Organizacional y la Calidad de Atención	58
Tabla 18. Grado de Correlación y Nivel de Significancia entre la Cultura Organizacional y la Fiabilidad	59
Tabla 19. Grado de Correlación y Nivel de Significancia entre la Cultura Organizacional y la Capacidad de Respuesta	60
Tabla 20. Grado de Correlación y Nivel de Significancia entre la Cultura Organizacional y la Seguridad	61
Tabla 21. Grado de Correlación y Nivel de Significancia entre la Cultura Organizacional y la Empatía	62
Tabla 22. Grado de Correlación y Nivel de Significancia entre la Cultura Organizacional y los Aspectos Tangibles	63

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Nivel de Frecuencia de la Cultura Organizacional	51
Figura 2. Nivel de Frecuencia de la Calidad de Atención	52
Figura 3. Nivel de Frecuencia Porcentual de la Fiabilidad	53
Figura 4. Nivel de Frecuencia Porcentual de la Capacidad de Respuesta	54
Figura 5. Nivel de Frecuencia Porcentual de la Empatía	55
Figura 6. Nivel de Frecuencia Porcentual de los Aspectos Tangibles	56
Figura 7. Nivel de Frecuencia Porcentual de Seguridad	57

Resumen

La presente investigación titulada “Cultura organizacional y la calidad de atención en el servicio del hospital vitarte. Ate, 2017”; tuvo como objetivo averiguar la relación posible entre la cultura organizacional y calidad de atención del servicio en el hospital vitarte. Ate 2017.

La tesis se encuentra fundamentada en el enfoque cuantitativo, básico y clasificado como descriptivo correlacional. La población la conforma los usuarios de los servicios de medicina interna, cirugía, pediatría, gineco obstetricia del hospital vitarte, siendo la población de marzo último de 7991 usuarios aproximadamente. Luego de determinar el tamaño de la muestra y por la técnica de muestreo aleatorio simple, el número de estos asciende a 367 usuarios. La información recabada de los elementos muestrales se realizó a través de la encuesta que es la técnica y el cuestionario para cada variable que son los instrumentos. Los instrumentos resultaron válidos en su contenido bajo opinión de expertos, y confiables donde el índice de fiabilidad fue superior al valor teórico establecido para instrumentos que miden percepciones y expectativas.

Dentro de sus principales conclusiones tenemos que existe una relación positiva y alta (Rho de Spearman = 0,707) entre la cultura organizacional y la calidad de atención en el servicio de medicina interna, cirugía, pediatría, gineco obstetricia del hospital vitarte, Ate, 2017. Por tanto, la hipótesis general ha sido corroborada.

Palabras claves: cultura organizacional, calidad de atención, mejora continua, servicio de salud, usuario externo

Abstract

Summary In the research titled as organizational culture and the quality of care in the service of the Vitarte hospital, Ate, 2017; Where the objective was to determine the relationship that exists between the organizational culture and the quality of care in the service of vitarte hospital, Ate 2017.

The thesis is based on the quantitative approach, relational level, and descriptive-correlational design. The population is made up of users of the internal medicine, surgery, pediatrics, obstetrical gynecology of the Vitarte hospital, the October population being 7991 users, when applying simple random sampling, the sample size responded to 367 users. The information collected from the sample elements was made through the survey technique and the questionnaire as an instrument, which were valid in their content according to experts, and reliable where the reliability index was higher than the established theoretical value for instruments Which measure perceptions.

Within its main conclusions we have that there is a positive and high relation (Rho de Spearman = 0,707) between the organizational culture and the quality of attention in the services of internal medicine, surgery, pediatrics, gynecological obstetrics of the vitarte hospital, Ate, 2017. Therefore, the general hypothesis has been corroborated.

Key words: Organizational culture, Quality of care, Continuous improvement, Health service, external user

I. Introducción

1.1. Antecedentes

Internacionales

Del Salto (2014), en su investigación pudo evaluar la calidad de atención y la satisfacción del usuario de consultas médicas en el establecimiento de salud Mejía durante el período 2012. Su investigación estudió la calidad de la ofertada atención por parte del Departamento Médico del establecimiento de salud Mejía y la relacionó con la satisfacción de los estudiantes, de los docentes y también del personal administrativo en relación a sus requerimientos sobre salud durante el año 2012. El estudio fue de enfoque cuantitativo de tipo no experimental transversal y descriptiva correlacional que hace un estudio donde utilizó la observación con un diseño epidemiológico analítico trasversal. El instrumento aplicado fue mediante una encuesta previamente de veinte preguntas validadas, con un puntaje de confiabilidad de 0,832 trabajando con un grupo poblacional de 4822 personas, de quienes se selecciona su muestra representativa por la técnica aleatoria estratificada con 391 sujetos. En la investigación, la principal medición fue sobre de calidad y satisfacción. Se obtuvo como información que al terminar la consulta con el profesional, el usuario o paciente manifestó su satisfacción (82,1%) en la atención y consideran que a mayor indiferencia tienen menor grado de satisfacción. Los ciudadanos manifestaron en un 10,5% existe satisfacción en la atención, donde se reflexiona que la atención es relacional al comportamiento de los servidores.

Salazar (2013) realizó una investigación donde intervino el análisis de la variable de cultura organizacional y la satisfacción laboral que tuvo como interés establecer la existencia de relación entre la cultura organizacional y satisfacción laboral en Hospital Nacional Roosevelt en el país Guatemala. La investigación fue no experimental y de diseño descriptivo, transversal, correlacional de enfoque cuantitativo. Las poblaciones fueron el personal administrativo de la institución, con una población de 46 trabajadores, tanto de género femenino como masculino, entre las edades de 20 a 50 años, a quienes se les aplicaron dos instrumentos. Los instrumentos aplicados pudieron determinar una correlación entre cultura organizacional y satisfacción laboral en el Hospital Roosevelt. Se evidencia a

través del resultado que existe correlación en forma directa y muy alta entre la cultura de la organización y la satisfacción del personal en lo que respecta a la labor dentro del hospital, dando una significancia de que las personal muy aún de no tener un espacio adecuado a sus requerimientos y necesidades, así como un programa de incentivos o beneficios y de elementos básicos como buena ventilación y adecuada iluminación, se encuentran a gusto con las actividades y el ambiente de trabajo. Asimismo, se estableció que en RHH se mejore la infraestructura que permita que el personal tenga un mejor acceso y movilidad fomentando el orden; logrando una mejor calidad de trabajo y satisfacción.

Rodríguez (2010), realizó un estudio titulado Estudio de Cultura Organizacional en la ESE Hospital Universitario San Jorge de la ciudad de Pereira, Colombia, aplicando un estudio no experimental descriptivo correlacional transversal, a una población de 20 cooperativas de la institución con sus colaboradores, con el designio de mostrar que las características de esta y de las relaciones que hay existentes con el uso de técnicas o métodos tales como la observación no participante o indirecta. Se aplicó un muestreo aleatorio simple para determinar quiénes son los informantes claves. El resultado al que se llegó es que el factor socio cultural formal e informal, el factor de la cultura corporativa que se vive al interior del hospital y las cooperativas que trabajan con este, y las personas que se relacionan en forma directa o indirecta, afectan los resultados que se tienen a nivel institucional, según lo mencionan los funcionarios entrevistados y en base al estudio del análisis del resultado, con la categoría definida y abordada se formuló la proposición de mejorar la comunicación y capacitación constante, que se consideró llevar a cabo, pudiendo refrescar la cultura de la organización del establecimiento sanitario, la relación interpersonal, inter-cooperativa y de estos con las directivas del Hospital, mejorando así la atención de calidad que se entrega a los clientes tanto internos como los llamados externos lo que impacta de forma positiva en estos.

Nacionales

Chumpitaz (2014), efectuó un estudio en base a la variable cultura organizacional del personal enfermero del H.N. "Luis N. Sáenz" PNP. El trabajo determinó la cultura de la organización de la enfermería actual como profesión y la expectativa de las enfermeras. Es de entender que el enfoque cuantitativo fue el método además del diseño descriptivo, corte transversal. La muestra final se conformó de 134 enfermeras asistenciales en total. Sin embargo, en atención a una representatividad del grupo se determinó una muestra para cada uno de los servicios del hospital, y se obtuvo a través de la técnica del muestreo probabilístico y estratificado, una elección de las unidades muestrales para cada uno de estos. Se realizó luego un muestreo al azar de forma simple y participaron 19 personal enfermeras directivas por lo tanto 153 participantes. Se usó como instrumento un cuestionario sobre Ideología Cultural (Roger Harrison) que mide dimensiones o conceptos como: rol, uso del poder, la tarea y persona, compuesto por 15 características. Estas se establecen a través de varias alternativas de respuesta (4) que las relacionan o ubica en una tipología particular. El instrumento aplicado ha pasado por la validación de juicio de expertos y además por la aplicación de la prueba de confianza del Alpha de Cronbach. Se analizaron luego los datos, a través de una estadística de característica descriptiva, en relación de la frecuencia y porcentaje. Finalmente se puede concluir que la cultura organizacional vigente es dirigida al uso del poder y al rol, mientras que la cultura organizacional ansiada es dirigida hacia el trabajo y la persona; recomendando así efectuar un estudio de la cultura organizacional, donde las jurisdicciones de enfermería adoptarán las destrezas para fortalecer los valores, conductas que caracterizan a una organización dirigida a la tarea y a la persona.

Huamán (2014), en su tesis que investigó la Percepción de la calidad de atención en las prestaciones que brinda el servicio de emergencia del Hospital General I José Soto Cadenillas. Este estudio tuvo la finalidad de averiguar la percepción sobre la calidad en la atención del servicio que se ofrece en el área de Emergencia del Hospital General I "José Soto Cadenillas" – Chota (HGJSC) en el año 2014 y usó como modelo de referencia a Donabedian para hacer hincapié en algunas de sus dimensiones tales como estructura, procesos y resultados. La

presente investigación tuvo un enfoque cuantitativo y uso un diseño descriptivo transversal. Se aplicó a una población de trabajadores que son en total 24 personas y a pacientes que se encuentran en un servicio de Emergencias que son un total de 81 personas. La recolección de información que se realizó a los servidores fue gracias a un documento (cuestionario) y en lo referente a los pacientes, gracias a una entrevista de tipo estructurada. Se tuvo cuidado que se firmara previamente el consentimiento informado. Los resultados a los que se llegó de acuerdo a 03 dimensiones de estructura, proceso, y resultado los cuales indican que los servidores y las personas que van a dicha institución aprecian la calidad de atención como nivel regular. Esto sugiere que los directivos y servidores del hospital, reviertan esta situación.

Ninamango (2014), efectuó un trabajo en donde consideró la variable Percepción de calidad de servicio en consultorio de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, la cual tuvo como finalidad la descripción de la apreciación sobre la calidad de un servicio que reciben los usuarios en un consultorio externos del área de medicina interna de mencionado hospital. El estudio tuvo un diseño descriptivo, transversal y de observación. De forma no probabilística, se determinó la muestra con 230 personas usuarias de dicho servicio de consultorio externo del hospital. El análisis de la información se realizó con el sistema SPSS. Se obtuvo como resultados una insatisfecha percepción global de e insatisfacción en las dimensiones de resultado rápida de 83.9 y 81,7% respectivamente; las dimensiones de: seguridad (63.9%); Aspectos Tangibles (72.6%), confiabilidad (78.3%) y empatía (69.6%), concluyendo así que la insatisfacción es muy alta y no se encontró una relación significativa entre los factores sociodemográficos y la satisfacción global ni las dimensiones.

Arrué (2014), cumplió un estudio titulado Análisis de la variable calidad del servicio de atención en la oficina de Osiptel Loreto desde la percepción del usuario; que tuvo como objetivo realizar una investigación de los usuarios de cómo han percibido el nivel de la calidad del servicio que reciben en OSIPTEL, por lo que, realizó una investigación con un diseño no experimental de tipo transversal descriptivo. La población estuvo conformada por las oficinas descentralizadas

distribuidas a nivel nacional y la metodología utilizada para el cálculo de la muestra correspondiente a las encuestas personales ha sido el muestreo aleatorio con asignación proporcional. Las técnicas que se utilizó fueron de las encuestas y de las observaciones y procesado la información de forma computarizada. Los resultados obtenidos señalaron que en lo referente a la percepción del servicio de calidad se halla en un nivel bajo de satisfacción, tomando en consideración que la escala valorativa de calificación se puede considerar como bajo, para el usuario pero esta no es lo suficiente con relación al servicio que se recibe.

1.2. Fundamentación técnica científica humanística

Cultura organizacional

Freitas (1991) expresa que viene hacer un poderoso mecanismo de control, que compone conductas, vivir la organización positivamente e igualar maneras de pensar y generando un aspecto ideal de ella, eliminando o reduciendo las diferencias y riesgos inherentes a un sistema antagónico y anulando la capacidad reflexiva. Los disímiles elementos formadores de la cultura que suministran a los funcionarios un camino hacia lo real y sus significados son aceptados naturalmente, siendo corregidos entre las personas. Las personas reproducen y aceptan elementos no libremente, sino por ejercicio de control eficiente que no permite la discrepancia interna con los mismos.

Dimensiones de la cultura organizacional

Aguirre (2004), considera a la cultura organizacional como un sistema de conocimiento que aporta un modelo de realidad, del cual se le da sentido al comportamiento y/o conducta. Este sistema está constituido por un conjunto de elementos interactivos fundamentales generados y compartidos por la organización como eficaces para alcanzar sus objetivos que concuerdan e identifican, por lo que deben ser transmitidos a sus nuevos miembros, para su compartiendo adecuado, que plantea la organización; por ello, que la cultura organizacional presenta las siguientes dimensiones:

Dimensión técnica

se considera que el servidor público debe contar con las competencias que le ayuden a desarrollar adecuados procedimientos diversos clínicos de acuerdo a lo que solicita el usuario, aplicando métodos científicos a un modo que rinda al usuario los beneficios necesarios para su salud con un mínimo de riesgos.

Dimensión interpersonal

Se relaciona al usuario y al servidor público que implica una actitud de interés en la atención con respecto y cordialidad.

Dimensión personal

Consiste en atender a los componentes de liderazgo, comunicación asertiva, solución de problemas. Todos indicadores conocidos por algunos como habilidades blandas pero que conforman la dimensión personal de la gestión o cultura organizacional.

Niveles de la cultura organizacional

Según Schein (1988) en las organizaciones la cultura se basa en creencias y las tradiciones, que consienten a los individuos día a día manifestar los acontecimientos suscitados, dar respuesta a sus problemas a nivel externo e interno. Estas creencias reflejan lo que es la cultura de la organización con un modelo que se desarrolla en el grupo para aprender y enfrentar sus problemas de adecuación al medio o adaptación social. Su valor y conducta desde su producción y creación, es efectivamente, una manifestación que deriva de la cultura esencialmente hablando.

Schein (1988) hace una aproximación a estos niveles de cultura como tres y son los siguientes:

Producciones: Dada por el aspecto físico y el aspecto social. Este puede prestar atención en el entorno, la habilidad tecnológica, su escritura y de lenguaje y de la conducta expresada por parte de los integrantes.

Valores: Reflejan cómo deben de establecer relaciones las personas y poder establecer el dominio y que se pruebe la reducción de la desconfianza y de la ansiedad que pueden ser aprobados.

Prejuicio subyacente básico: puede solucionar una situación dada de modo reiterativo. (p. 78)

De acuerdo a lo citado se señala que la cultura de una organización puede ser dado como estudio a raíz de estos tres niveles, pero, si no se interpreta el conjunto de acontecimientos que se expande en toda la institución, no se podrá explicar los demás; a lo que una vez entendido, se puede comprender fácilmente los otros niveles (Schein, 1992).

Elementos de la cultura organizacional

Vargas (2007) manifestó que las características de la cultura son diversos y que estos están conectados con elementos de nivel cultural. En toda institución la cultura se presenta en dos elementos, estos son:

Elementos visibles: Se determina a las creencias y tradiciones que se observan dando una explicación del porque se realizan las cosas.

Elementos invisibles: Estos se encuentran habitualmente en los pensamientos de los mismos trabajadores que expresan sentimientos, hábitos, etc., que son en varias ocasiones difíciles de declarar pero que intervienen predominantemente en la forma cómo actúa el personal; éstos elementos lo conforman el inconsciente organizacional. (p. 64)

De igual manera Vargas (2007) señala que los elementos de la cultura organizacional es la sumatoria de los valores manifestados por los trabajadores. Toda cultura se manifiesta de diversas formas de acuerdo a los elementos que la integran, y pueden agruparse de la siguiente manera:

Simbólicos: ritos, arquitectura organizacional; logotipos, imágenes que conforman algunos de estos. De esta forma la conformación de éstos, orientan a que las personas integren una organización.

Estructurales: se relacionan con los niveles de autoridad, políticas, estrategias que permiten a los trabajadores fidelizarse con su organización.

Materiales: se demuestran en la infraestructura y los equipamientos, que hacen que se distinga una organización de otra.

Conductuales: relacionados con el comportamiento organizacional que permiten que la satisfacción del personal. (p. 112)

Características de la cultura organizacional

Robbins (2004) señala que es un conjunto de significados elaborados por los integrantes de la una entidad que establece sus propias diferencias según el caso. Es un incorporado de características básicas que valora la organización. Concurren características elementales que conlleva a establecer la cultura de una organización, siendo estos:

Innovación: estimula a los trabajadores para que puedan asumir riesgos y se realicen como seres innovadores.

Minuciosidad: Medida por el nivel de que los trabajadores pueden evidenciar su precisión y capacidad para el desarrollo del análisis y la identificación de detalles.

Orientación al resultado: la organización se puntualiza en el resultado y no tanto en las herramientas que para conseguirlos en las técnicas y procedimientos.

Orientación a las personas: las disposiciones de la organización consideran el efecto de las consecuencias en los integrantes de la organización.

Orientación a los equipos: las actividades en el trabajo se organizan en equipo y no de modo individual.

Agresividad: Las personas son competitivas y osadas, antes que

ser indiferentes.

Estabilidad: las actividades de la organización en lugar de crecer mantienen el estado de las cosas. (p. 77)

Hellriegel (1998) señala que una cultura organizacional determina los principios y normas colaboradas que modifican las acciones de la socialización y del lenguaje, de los símbolos y la ejecución de prácticas como entidades. Se trata de un tipo de personalidad que expresa cada empleado de modo general. Similar situación en la cultura de la organización que tiene diversas expectativas y patrones anteriores, que determinan:

La solución de problema, meta y relación con importantes clientes, o también con proveedores de servicios y otros grupos diversos de interés.

Las relaciones interpersonales.

Las percepciones, sensaciones e ideas de las personas que son parte de las soluciones que se aplican en el pretérito a la solución de diferentes problemáticas.

La medida del resultado.

La determinación de premio y castigo. (p. 21)

Zapata y Rodríguez (2008) define que cada organización tiene un origen que es cambiante de acuerdo a la historia. Se exterioriza en aspectos como la comunicación, el lenguaje, el liderazgo y las relaciones interpersonales entre otras.

Importancia de la cultura organizacional

Según Davis y Newstrom (2001), señala que la importancia de la cultura organizacional, se da por la medida exitosa de esta; ya que ésta se ofrece a los trabajadores como una identidad de la organización, así como una visión que los identifica y los representa. Se trata también de una fuente trascendental para la continuidad y el estabilizamiento de la misma, brindando seguridad a los servidores. De igual forma el conocer la cultura de la organización favorece a los

trabajadores para entender lo que sucede al interior de la organización puesto que se les da un argumento muy importante para sus hechos que pueden ser confusos. La cultura de una organización ayuda a estimular a los empleados que se muestran entusiastas con sus tareas asignadas. También transmiten una visión, se busca la atención y se trata de encumbrar como heroicos a las personas que más han producido y que son creativas y se les reconoce y se les premia. Esta cultura de la organización los presenta como modelos a seguir.

1.2.1. Calidad de atención

MINSA (2011) define a la calidad de atención, como el conjunto de acciones que ejecutan los centros de salud que apoyan la atención de pacientes en forma integral: humano y técnico, para obtener los resultados que se desean en los usuarios y en los proveedores, en términos de eficacia, seguridad, eficiencia y de satisfacción del usuario.

Dimensiones de calidad de atención

MINSA (2011) divide la calidad de atención en 05 dimensiones la cuales lo precisa de la siguiente manera:

Fiabilidad; MINSA (2011) estima que es la capacidad de cumplir con el logro de una atención adecuada al usuario.

Capacidad de Respuesta; MINSA (2011) señala que es la capacidad de reflejar el nivel de atención frente a una demanda con un tiempo aceptable y una respuesta de calidad.

Seguridad; MINSA (2011) indica que evalúa la confianza que determina la actitud del personal que brinda el servicio en el establecimiento de salud demostrando privacidad, conocimiento, habilidad para inspirar confianza y comunicarse.

Empatía; MINSA (2011) señala que es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra y atender debidamente las necesidades del usuario.

Aspectos tangibles; MINSA (2011) son aquellos aspectos físicos que percibe el usuario cuando está en la institución. Están

relacionados con la apariencia física y las condiciones de las instalaciones, equipos, personal, limpieza y comodidad (p. 14).

Modelos de calidad total y mejora continúa

Varios estudiosos han ejecutado importantes aportaciones a la gestión de calidad, conteniendo estudios en la administración, medición y mejora en los procesos de las organizaciones. El Doctor W. Edwards Deming, Joseph M. Juran y Philip B. Crosby y sus filosofías junto con la de Ishikawua, han dejado huellas en las organizaciones del mundo. Son estos mencionados los “gurús de la administración” en la revolución de la calidad (Porter, 2004).

Como Masaaki (1989) dice que “la estrategia de Kaizen es el término más trascendental en la administración de Japón, expresión que significa mejoramiento en marcha que involucra a todos, desde trabajadores, la alta administración y gerentes”.

El proceso de mejora de la calidad de Kaizen, según Imai (1989), es “la clave de la ventaja competitiva y maneja como prioridad la calidad de las personas, ya que conllevará la calidad en los productos y servicios”. Si se capacita y concientiza a los empleados con las determinadas herramientas, se conseguirá que estos puedan progresar en sus funciones laborales (Díaz, 2000). “El sistema Kaizen pone mayor artificio en el proceso, en vez de asentarse y orientarse para criticar a las personas en los resultados y no recompensar durante el proceso los esfuerzos hechos” (Imai, 1989).

Guadalupe (2005) da a conocer que Masaaki Imai fundó el Instituto Kaizen en 1985 con el propósito de colaborar con las empresas a alcanzar un desempeño alturado de clase. El Kaizen ha sido realizado en México sólo en algunos departamentos, careciendo de lo más importante: el compromiso gerencial. Masaaki Imai (1989), “cree que la época donde los altos ejecutivos dictaban las órdenes ha finalizado, es necesario en estos tiempos que se conozca y recorra diariamente el lugar de trabajo, ya que sólo así será posible identificar las áreas de oportunidad existentes” (Imai, 1989). Asimismo, examina que es muy común la

falta de conocimiento e interés de algunos gerentes con respecto a sus áreas de trabajo y que en la mayoría de las organizaciones se crea que el personal sea un 20% mayor a lo requerido. Otro problema que alude es la falta de motivación a los empleados, debido a que las empresas están dando un escaso valor agregado y no dan ese extra que hace la diferencia entre las empresas competitivas.

Calidad de atención en los servicios de salud

Partimos de diversas acepciones en lo referente a la calidad de un servicio sanitario. Toda definición responde a una interpretación distinta sobre lo que puede significar el atender a una necesidad de atención de la salud de la persona o grupo de personas que se ofrece en servicios cuya calidad podemos buscar definir. En lo que refiere al aporte más importante en materia de salud, se puede citar al Instituto de Medicina de EEUU (1972) quien dice que se trata de una asistencia médica de calidad considerando a la que es realmente eficiente con la mejora de la salud del paciente, nivel de salud y satisfacción de los usuarios. Esto con los recursos que las personas y la sociedad tiene y que reserva para su atención. Donabedian (2000) dice que la atención en la salud tiene más o menos calidad en tanto que sus características se traten de aproximar a los de un modelo. Define que el tipo de la atención que se espera tener, que se va a extender en lo que se refiere al bienestar del paciente o de la persona que es atendida. Por tanto al hacer el balance de ganancias y pérdidas se atañe con todo a las partes de un proceso de atención de calidad. Para este análisis se puede citar a "Donabedian (2000) quien propone percepciones distintas según quien las otorgue como: Calidad absoluta: Es aquella que establece el grado en que se ha conseguido reintegrar la salud de la persona, considerando el factor científico y técnico. Este concepto tiene su fundamento en que la salud-enfermedad, es una situación del estudio de la ciencia y también de la tecnología. Entonces, se puede llamar calidad científica, calidad técnica o calidad profesional. Calidad individualizada: Vista una apariencia de cada individuo quien es el paciente quien la determina por la calidad de la atención de la salud y van a intervenir su expectativa y su ponderación sobre los gastos y los beneficios, así como sobre el riesgo que tienen la atención o asistencia sanitaria. Esta visión obliga al paciente a involucrase en el desarrollo de la habilidad de tomar decisiones a partir de la

información o datos que tenga por el profesional de la salud. Esto significa que el paciente es quien decide sobre su proceso de atención. El médico informa y el paciente decide. Calidad social: Mirada por la que se da valor al beneficio o a la ganancia neta para una comunidad. Es el modo de distribución de la riqueza o beneficio para toda la comunidad y se tramita, produce, a menos costo social, los bienes y servicios más valorados por la sociedad.

La OMS (2007) manifiesta que la calidad en el servicio de salud debe asegurar para que cada uno de los pacientes o personas que se atienden, reciban una serie de servicios desde la diagnosis hasta los tratamientos terapéuticos más adecuados para lograr una atención de salud adecuada u óptima, sabiendo que todos los factores y los conocimientos que tienen sobre el usuario o paciente y del servicio de medicina debe dar el mejor de los resultados con el mínimo de los riesgos de efectos iatrogénicos y a su vez la mayor de las satisfacciones del usuario atendido. Si nos remontamos a la historia, podemos hacer referencia hacia finales del año 1990 para sugerir una definición de calidad diferente. El Instituto de Medicina de EEUU – IOM (2000) dice que calidad es el grado en que los servicios de salud, para los individuos y las poblaciones lo que incrementa la posibilidad que se logren los resultados esperados. Se trata de ser consistentes en el servicio ofrecido con referencia al conocimiento profesional actual. Por lo tanto, ante la gama de acepciones conceptuales se debe optar por aquella que más se ajuste a los sucesos del entorno donde va a ser aplicada la investigación. Se entiende por lo tanto que, con la revisión efectuada sobre las distintas conceptualizaciones de la calidad, se puede asumir esta como desarrollo del concepto en la institución sanitaria donde preste sus servicios.

Vargas y Aldana (2014) dice que la calidad del servicio es un objetivo de largo alcance y su base se halla en el líder y además que esta debe ser definida con anterioridad. Se plantea por tanto que las empresas deben involucrar a los empleados todos ya que estos son los que asumen la responsabilidad de la calidad que se ofrezca a los clientes. El liderazgo es el asiento de la calidad de servicio, sin la calidad, no es posible obtener un grado de satisfacción alto de cara al cliente. Otra base de la calidad es la comunicación y sin esta, no es posible que

una institución en la que sus trabajadores no se comunican pueda crecer en todos sus sentidos: ascendente, descendente u horizontalmente, y por tanto pueda lograr nivel de calidad adecuado. El servicio que en su mayoría se puede ofrecer será individual y no en equipo que detrás de esta sea su soporte. Por tanto, se puede y se debe tener una comunicación que sea fluida y que ayude a la interacción de los miembros de la empresa. Finalmente, la calidad no es un factor que se compare con ningún otro y que se compre, sino que se tiene gracias al usuario o paciente.

González, Chamorro y Rubio (2007) señala que “la calidad de servicio es conjunto de aspectos y características de un servicio que guarda relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latentes de los clientes” (p. 23).

Es una definición de calidad que se centra en el usuario, basadas en sus necesidades, deseos y expectativas. El autor indica que para ofrecer un buen servicio no es suficiente con hablar “bonito” y ser amables, ello requiere de otros aspectos más complejo, por ejemplo cuando se atiende al cliente por teléfono hay que hacerlo sonriendo, evitando los tiempos de espera y solucionando efectivamente lo que el cliente solicito.

Calidad asistencial

Componentes de la calidad asistencial

Según Donabedian (1989) son tres los componentes de la calidad asistencial a tener en cuenta. El componente técnico, que es el estudio de la ciencia y de la tecnología en la dirección de un problema de una persona, de manera que fructifique el máximo beneficio sin aumentar con ello sus riesgos. De otra parte, el componente interpersonal, el cual está asentado en el postulado de que la relación entre las personas debe aplicar las normas y valores sociales que gobiernan la interacción de los individuos en general. Estas normas están cambiadas en parte por los dictados éticos de los profesionales especialistas y las expectativas y aspiraciones de cada persona individual. Finalmente, el tercer

componente lo forman los aspectos de confort, los cuales son todos aquellos elementos del entorno del usuario que le dan una atención más confortable.

1.3. Justificación

Justificación teórica

El estudio propuesto es de interés, permitirá contrastar la tipología textual existentes en el Sector Salud, respecto a la calidad de salud y la apreciación que tienen el personal administrativo, técnico asistencial y profesional de la salud sobre la cultura organizacional actual y la deseada en el Hospital Vitarte, la presente investigación generará reflexión y su aplicación de la normativa técnica implementándola a través de Planes y Directivas administrativas.

Justificación metodológica

Se siguen las etapas de una investigación científica la cual incluye el propósito del problema, hipótesis y objetivos, a fin de establecer un probable conocimiento acerca de las causantes que influyen en la calidad de atención del servicio. Es importante la realización del presente estudio porque permitirá tomar decisiones en el mejoramiento de calidad de atención a usuarios en el Hospital Vitarte, Ate.

Justificación social práctico

El presente proyecto de investigación, permitirá brindar herramientas a las entidades del estado, con el fin de mejorar la calidad de atención que se entrega a los usuarios, que no es la esperada en la actualidad, con esto aumentará la satisfacción y confianza que tiene los usuarios en sus instituciones. La percepción que tengan de la calidad de atención en el Hospital Vitarte, sobre la cultura organizacional actual, permitirá conocer los elementos de la cultura. Así como proyectar el nivel de cultura deseado por el propio personal técnico, administrativo y profesional de la salud y emplear sus valores en sus actividades y ser competitivos a través de la cultura organizacional de la calidad de atención. Los resultados obtenidos facilitarán al Hospital Vitarte, acoger las acciones estratégicas necesarias que conlleve a fortalecer el proceso administrativo y

generar alto nivel de desempeño del personal de atención al usuario, así como su satisfacción.

1.4. Problema

Realidad problemática

La Cultura Organizacional, es uno de los aspectos importantes que conlleva a desarrollar adecuadas competencias en una entidad, por lo que, resulta necesario conocer cuál es el actual entorno en que se desenvuelve la entidad y cuál es el determinante que lo origina y toma de decisiones del personal administrativo, asistencial y profesional de la salud en comprobadas formas, y considerando que la salud pública es de primaria responsabilidad del Estado; cuya responsabilidad es garantizar una acomodada cobertura de servicios a la población, en términos socialmente admisibles de calidad, seguridad y oportunidad y; por lo que toda concepción de calidad de atención se fija en un sistema de comportamientos, creencias y actitudes que se denomina la Cultura Organizacional, que sirve de referencia para que el personal administrativo, asistencial y profesional de la salud se igualen con los estratégicos intenciones de la organización y pautas, es que se justifica y es importante este estudio.

La cultura organizacional constituye una complejidad conceptual holística que implica la presencia de saberes, creencias, así como los valores que forman las personas integrantes de una institución, con sus costumbres y todo tipo de capacidades y hábitos compartidos por los hombres y mujeres miembros de un grupo social organizado. Esta cultura es un comportamiento aprendido, equivale decir que es un "*modus vivendi*" o modo de vivir de la gente de una organización. En el campo específico de los centros de salud, estos tienen una tendencia a ser mejor apreciados que otras organizaciones, dado que su presencia en las estructuras de las sociedades es predominante. Esta valoración de apreciación positiva se debe a su función de naturaleza en sí misma: atender personas lo que significa que las organizaciones de salud presentan un escenario positivo con respecto a la proyección de su imagen como organización de servicio.

Es de entender que una cultura no es estacionaria sino dinámica, es decir que los cambios que se operan en la sociedad y en la cultura se reflejan en tiempo, lugar e historia de una organización hecha por personas y más aún en una organización de tipo de servicio de salud. Estos cambios operados en la cultura y en particular en la cultura organizacional radican en la comunicación directa entre los diversos actores de la misma. En este sentido es fundamental que este entendimiento de su actuar al interior de la organización se genere espacios de desarrollo y crecimiento entre sus miembros. El saber actuar de cada uno de los miembros, es decir que cada miembro sepa qué hacer y cómo comportarse al interior de una organización para su mejor eficiencia, es lo que genera que estas organizaciones sean “*técnicas*” y tengan una aceptación social favorable. La organización implica una interacción social saludable entre sus miembros así como una dimensión personal de desarrollo autónomo. Esto evidencia que las personas que acceden una organización deben desarrollar acciones tendientes al desarrollo personal individual de cada uno, así como proponer acciones de interactividad que generen relaciones saludables. A nivel internacional, luego de un somero análisis, se puede notar que hay organizaciones que se han desarrollado o que poseen una dinámica interna de desarrollo mayor que otras.

El Índice Global Retirement en el reporte anual informa que Francia y Malasia brindan más asequible y el mejor sistema de salud en el mundo (2011). Un indicador para determinar el grado de éxito del sistema de salud de un país es la esperanza de vida de la población. Esto significa que una organización de salud que brinda buenos servicios a los usuarios puede forjar mayor confianza en su población, así como la consecuente calidad de vida y por tanto el incremento de su esperanza de vida. Es imposible que en una nación con una infraestructura sanitaria precaria las personas vivan muchos años. Es decir, con organizaciones o dinámicas organizacionales disfuncionales. Por el contrario, cuanto mejor sea esta, y mayores los cuidados se brinden a los ciudadanos, evidencia una buena organización que genera esperanza mayor de vida saludable.

En América Latina, Chile es el país con mayor esperanza de vida. En promedio según información de la Organización Mundial de la Salud (OMS) la gente vive allí 80 años. Esto figura que las organizaciones sanitarias en este país deben poseer una cultura organizacional eficiente que ha logrado mejores atenciones clínicas a los usuarios y por tanto ha logrado el establecimiento de relaciones interpersonales saludables. Estas organizaciones deben tener entre sus miembros personas que saben hacer lo que deben hacer (técnica) así como han establecido dispositivos de comunicación asertiva y eficiente logrando el desarrollo personal de cada uno de sus miembros, así como el establecimiento de relaciones saludables.

Otros países en la región latinoamericana con apreciable dinámica organizacional son Colombia, Costa Rica y Cuba que han logrado desarrollar su esperanza de vida de sus pacientes a 79 años. En el otro extremo de dinámicas organizacionales deficientes y por ende que brindan servicios no de calidad y la consecuente mala aplicación y reducida esperanza de vida tenemos a Haití que apenas llega a 62 años. También están mal Bolivia de 68 años, así como El Salvador (72) y Guatemala (72).

A nivel nacional, se evidencia que las mejores organizaciones sanitarias se encuentran en el sector privado y su hacienda interna ha logrado desarrollos tanto individuales, así como grupales en lo pertinente a la técnica y relaciones interpersonales (comunicacionales) entre ellos lo que ha resultado en las atenciones y calidad del servicio adecuado con tendencia óptima.

Indicadores como el costo de la atención y la calidad del servicio son fundamentales para determinar si una organización es eficiente o no. También considera camas de hospital por cada 1.000 habitantes, el número de habitantes por médico, el porcentaje de agua potable para la población, la esperanza de vida, la tasa de mortalidad infantil y el gasto en salud.

En el sector público se han señalado gracias al MINSA, documentos técnicos, entre ellos unas guías que proponen dinámicas y culturas

organizacionales, con instrumentos validados que recogen información valiosa sobre la calidad de atención de los pacientes, así como observaciones de la cultura misma o modo de vivir de los integrantes de la organización. Estos instrumentos (SERVQUAL) favorecen la mejora de las relaciones y aprendizajes cooperativos de los miembros de la organización, más aún en los servicios sanitarios.

El Hospital de Vitarte, con fecha 20 de Marzo de 1957 se inició como un Puesto de Salud mediante la Resolución Ministerial N° 443-1957, luego en el año 1991 a raíz de los sucesos ocurridos por la epidemia del cólera, se dispuso la atención de 24 horas, progresivamente se incorporaron médicos especialistas, logrando atender cirugías menores y primeros partos normales y con fecha 05 de agosto del 2003, mediante Resolución Ministerial N° 892-2005/MINSA, fue reconocido como Hospital Vitarte, en la categoría de Baja Complejidad, Nivel II-1, y entre sus objetivos funcionales generales del hospital, establecido en el inc. f) del artículo 8° del ROF, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 596-2004/MINSA del 10 de junio del 2004, está el de “mejorar continuamente la calidad, eficiencia y eficacia de la atención a la salud, estableciendo los parámetros y las normas necesarias, así como generando una cultura organizacional con actitudes y valores hacia la satisfacción de las necesidades, así como las expectativas del paciente y su entorno familiar”; asimismo, el inc. c) del artículo 10° del ROF del hospital vitarte, establece los objetivos funcionales generales del Órgano de Dirección, señalando que la Dirección, es el órgano de dirección del hospital; está a cargo de un Director y entre sus objetivos funcionales, está el de “lograr la mejora de los procesos organizacionales enfocados en los objetivos de los usuarios y transportar las actividades de implementación y/o progreso continuo”.

Es innegable por tanto que la realidad latinoamericana nos sitúa en un contexto similar en lo que refiere a la calidad de los servicios de la administración pública. Se desprende que las instituciones públicas brindan servicios de menor calidad que las instituciones privadas. Esta característica evidencia una carencia

en el compromiso con las tareas asumidas desde las instituciones, al margen de su tipo de gestión.

En el contexto nacional, no muy lejos de nuestra realidad, Arrúe (2014) presenta un análisis en el ámbito de los servicios públicos la orientación de telecomunicaciones que se reciben en Loreto. Es de precisar que esta institución pública de carácter independiente como unidad ejecutora, presenta igualmente deficiencias en sus servicios. Esto generado a través una percepción inadecuada de la orientación desde los usuarios. Por tanto, es importante notar que las instituciones públicas deben ofrecer servicios de calidad a los usuarios en la medida que éstos son meritorios de buen trato lo que se trabaja en el componente interpersonal y en condiciones adecuadas a su naturaleza de persona humana lo que hace referencia al componente de confort, componentes ambos a trabajarse en la presente investigación. Es importante señalar que la percepción de los usuarios muchas veces se circunscribe a estas consideraciones: buen trato, respeto, amigabilidad, así como confort que refiere a situaciones mínimas de tangibles que pueden ofrecerse a los pacientes.

La satisfacción de los usuarios, expresan una apreciación de valor subjetivo e individual, siendo la clave en la definición y valoración de la calidad, y es el determinante para evaluar la calidad de atención en los servicios de salud de los hospitales y su medición se expresa en los niveles de satisfacción hacia el usuario; por lo que, señalando que en los consultorios de los diferentes servicios prestados en el hospital, se ha evaluado la expectativa y percepción de la calidad de atención en los servicios brindados y considerando la importancia de evaluar cada 6 a 12 meses, según recomendación del Ministerio de Salud, mediante una norma técnica de Guía que evalúa la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médico de Apoyo , aprobada con Resolución Ministerial N° 527/2011-MINSA; así como saber la importancia de una adecuada atención a favor de los pacientes que concurren a este hospital, materia de estudio de investigación; asimismo, mencionar que permitir la continuidad de los mismos, es necesario la satisfacción de los usuarios en el hospital, sin

necesidad que acudir a hospitales de mayor complejidad por morbilidades que corresponden a un nivel II-1 de atención.

La calidad de atención en los servicios del Hospital Vitarte, es prestada por el personal administrativo, técnico y profesional de la salud; por ello, como realizó Salazar (2013), en su investigación de cultura organizacional y satisfacción laboral, se requiere establecer la relación que tiene la satisfacción laboral con la cultura organizacional en el hospital vitarte, a través de cuestionarios que pretendan identificar la relación que tiene la cultura organizacional con la satisfacción laboral, con la finalidad de que los resultados obtenidos muestren una correlación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo, técnico y profesional en la salud del hospital vitarte, que signifique que el personal a pesar de no contar con un ambiente adecuado estén satisfechos con su trabajo y con el ambiente laboral, el mismo que originará el buen trato y calidad de atención a los usuarios. En este caso en particular de la presente investigación, el Hospital Vitarte es también una institución pública que debe ofrecer un servicio de calidad en todos sus servicios.

Problemas de investigación

Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la cultura organizacional y la calidad de atención en el servicio que brindan el Hospital Vitarte a los usuarios externos, Ate 2017?

Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cuál es la relación que existe entre la cultura organizacional y la fiabilidad en la atención en el servicio del Hospital Vitarte, Ate 2017?

Problema específico 2

¿Cuál es la relación que existe entre la cultura organizacional y la capacidad de respuesta en la atención del servicio del Hospital Vitarte, Ate 2017?

Problema específico 3

¿Cuál es la relación que existe entre la cultura organizacional y la seguridad en la atención del servicio del Hospital Vitarte, Ate 2017?

Problema específico 4

¿Cuál es la relación que existe entre la cultura organizacional y la empatía en la atención del servicio del Hospital Vitarte, Ate 2017?

Problema específico 5

¿Cuál es la relación que existe entre la cultura organizacional y los aspectos tangibles en el Hospital Vitarte, Ate 2017?

1.5. Hipótesis**Hipótesis general**

Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la calidad de atención en el servicio del Hospital Vitarte, Ate 2017.

Hipótesis específica**Hipótesis específica 1**

Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la fiabilidad en el Hospital Vitarte, Ate 2017.

Hipótesis específica 2

Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la capacidad de respuesta en el Hospital Vitarte, Ate 2017.

Hipótesis específica 3

Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la seguridad en el Hospital Vitarte, Ate 2017.

Hipótesis específica 4

Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la empatía en el Hospital Vitarte, Ate 2017.

Hipótesis específica 5

Existe relación significativa entre la cultura organizacional y los aspectos tangibles en el Hospital Vitarte, Ate 2017.

1.6. Objetivos**Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y la calidad de atención en el servicio del Hospital Vitarte, Ate 2017.

Objetivos específicos**Objetivo específico 1**

Determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y la fiabilidad en el Hospital Vitarte, Ate 2017.

Objetivo específico 2

Determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y la capacidad de respuesta en el Hospital Vitarte, Ate 2017.

Objetivo específico 3

Determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y la seguridad en el Hospital Vitarte, Ate 2017.

Objetivo específico 4

Determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y la empatía en el Hospital Vitarte, Ate 2017.

Objetivo específico 5

Determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y los aspectos tangibles en el Hospital Vitarte, Ate 2017.

II. Marco metodológico

2.1. Variables

Es la característica cuantitativa o cualitativa observable y medible que tiene las personas, objetos o institución que está atañida con la población del trabajo de investigación. (Valderrama, 2013). Para el presente estudio, las variables son: Cultura Organizacional y Calidad de Atención.

Cultura organizacional

Según Cuba (2012) define a la cultura organizacional como “el modo de vida propio que cada organización desarrolla en sus miembros”.

Calidad de atención

Domínguez (2006), define a la calidad de atención como “la habilidad que posee una determinada institución para desarrollar sus actividades confiablemente y en un tiempo determinado, a un establecido nivel de desempeño, esto a fin de prestar un adecuado servicio a la ciudadanía o público usuario”.

2.2. Operacionalización de variables

A continuación, se presenta la matriz que opera las variables de estudio incluidas en la siguiente investigación que son: clima organizacional y calidad de atención.

Tabla 1

Operacionalización de la variable cultura organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas de medición	Niveles y rango
Técnicas	Conocer ampliamente los procedimientos clínicos para una atención médica oportuna.	1 al 10	1 = nunca 2 = casi nunca 3 = a veces 4 = casi siempre 5 = siempre	Destacado (92;125) Eficiente (58;91) Deficiente (25;57)
	Aplicar procedimientos clínicos específicos para los pacientes.			
	Evidenciar habilidades procedimentales para la atención eficaz y oportuna de los pacientes.			
	Trabajar en equipos multidisciplinarios que enriquecen la atención a los usuarios.			
	Demostrar conocimientos para operar equipos médicos.			
	Las instalaciones deben presentar un aspecto adecuado.			
	Las instalaciones deben estar adecuadamente señalizadas.			
Interpersonal	Los equipos deben estar en perfecto estado.	11 al 17	1 = nunca 2 = casi nunca 3 = a veces 4 = casi siempre 5 = siempre	Destacado (92;125) Eficiente (58;91) Deficiente (25;57)
	Dar información de los servicios con equipos informáticos.			
	Establecer relaciones empáticas con sus pares y pacientes.			
	Comunicar asertivamente con sus pacientes y compañeros de trabajo.			
	Ejercer liderazgo compartido con sus colaboradores.			
	Facilitar la información necesaria para una buena atención.			
	Mantener un ambiente de cordialidad en el trabajo.			
Personal	Brindar información necesaria en todo momento a los demás compañeros.	18 al 25	1 = nunca 2 = casi nunca 3 = a veces 4 = casi siempre 5 = siempre	Destacado (92;125) Eficiente (58;91) Deficiente (25;57)
	Respetar el horario de atención al público.			
	Poseer una comunicación al paciente con facilidad, demostrando amabilidad.			
	Atender las necesidades específicas de los usuarios, dándoles solución inmediata.			
	Saber controlar la situación de estrés.			
	Ejecutar las tareas asignadas en los plazos establecidos.			
	Poseer predisposición para solucionar los inconvenientes.			
Demostrar dedicación a las labores desarrolladas.				
Estar adecuadamente presentable y aseado(a).				
Demostrar deseo de atender a todos los que soliciten información y de modo individualizado.				

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2

Operacionalización de la variable calidad de atención

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas de medición	Niveles y rango
Fiabilidad	Se orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención.	1 al 5	1 = nunca	Calidad (1;88)
	Se atiende en el horario adecuado.		2 = casi nunca	Sin calidad (-88; 0)
Capacidad de respuesta	La atención se realiza respetando la programación y el orden de llegada.	6 al 9	3 = a veces	calidad (-88; 0)
	La historia clínica se encuentra disponible para la atención.		4 = casi siempre	
	Se encuentra citas disponibles y con facilidad.		5 = siempre	
	La atención en caja o en el módulo de admisión es rápida.		1 = nunca	Calidad (1;88)
Seguridad	La atención para toma de análisis es rápida.	10 al 13	2 = casi nunca	Sin calidad (-88; 0)
	La atención para toma de exámenes radiológicos es rápida.		3 = a veces	calidad (-88; 0)
	La atención en farmacia es rápida.		4 = casi siempre	
	Se respeta el derecho a la privacidad durante la consulta.		5 = siempre	
Empatía	Se realiza el examen físico completo y minucioso por el motivo por el cual fue atendido.	14 al 18	1 = nunca	Calidad (1;88)
	Se brinda el tiempo necesario para contestar dudas o preguntas sobre el problema de salud.		2 = casi nunca	Sin calidad (-88; 0)
	Se inspira confianza durante la consulta médica.		3 = a veces	calidad (-88; 0)
	Se trata al paciente con amabilidad, respeto y paciencia.		4 = casi siempre	
Aspectos tangibles	Se muestra interés en la solución del problema de salud.	19 al 22	5 = siempre	
	Se comprende la explicación que el profesional brinda sobre el problema de salud.		1 = nunca	Calidad (1;88)
	Se comprende la explicación que el profesional brinda sobre los procedimientos o análisis que se realizarán.		2 = casi nunca	Sin calidad (-88; 0)
	Existente adecuada orientación a los pacientes.		3 = a veces	calidad (-88; 0)
Aspectos tangibles	Los carteles, letreros, y flechas son adecuados para orientar al paciente.	19 al 22	4 = casi siempre	
	La consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes.		5 = siempre	
	Los consultorios cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.		1 = nunca	Calidad (1;88)
	El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y cómodos.		2 = casi nunca	Sin calidad (-88; 0)

Fuente: Plan de estudio y fortalecimiento del Servqual del Hospital Vitarte (2017).

2.3. Metodología

Esta investigación posee un enfoque cuantitativo, básico y clasificado como descriptivo correlacional, toda vez que observará la relación existente entre la cultura organizacional y la calidad en la atención sin tener en consideración una relación de causalidad entre ellas.

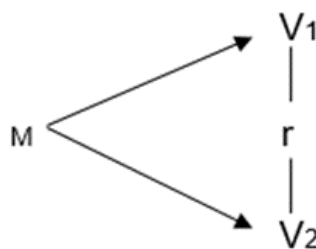
2.4. Tipo de estudio

La presente investigación es de tipo descriptivo–básico (Hernández, Fernández y Baptista, 2010) la cual lo define como el detallar los fenómenos, acontecimientos y sucesos tal y como son, según los porcentajes de frecuencia encontradas que especifica las características o perfiles de la variable investigada.

2.5. Diseño de investigación

El diseño es no experimental, de nivel correlacional, porque la investigación trata de calcular el nivel de relación entre dos o más variables en un particular contexto; siendo el designio principal de estas investigaciones el saber cómo se puede comportar una variable conociendo el proceder de otras variables en relación (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.155).

La estructura del esquema del diseño de la investigación, es como sigue:



Dónde:

M: Muestra de la población.

V1: Cultura organizacional.

V2: Calidad de atención.

r : Relación existente entre ambas variables.

La metodología de recolección de datos será de corte transversal, al medirse las variables en un mismo momento de tiempo.

2.6. Población, muestra y muestreo

Población

La población está compuesta por los usuarios que acuden al servicio de consultorio externo correspondiente a la jurisdicción del Hospital Vitarte, Ate 2017, y a continuación se detalla.

Tabla 3

Distribución de la población

Consultorios externos	Total de pacientes	Porcentaje
Medicina Interna	1757	37.0 %
Cirugía	842	15.7 %
Pediatría	2131	21.3 %
Gineco Obstetricia	3261	25.9 %
Total	7 991	100 %

Fuente: Cuadro de indicadores hospitalarios del Hospital Vitarte 2017.

Muestra

Según Bernal (2006), la muestra se define como un estrato de la población escogida, y de la cual realmente se obtiene la información para establecer el estudio y sobre el cual se medirá y evaluará variables de este. Para hallar el tamaño de la muestra se usó la fórmula elaborada por Arnal, del Rincón y Latorre (1992) que toma en cuenta el tamaño de la población, así como el margen de error y nivel de confianza.

$$n = \frac{Z^2 \cdot N(p \cdot q)}{E^2(N - 1) + Z^2(p \cdot q)}$$

Donde:

n = Tamaño muestral.

Z² = Nivel de confianza elegido.

p y q = Probabilidad de éxito y fracaso (valor = 50%).

N = Población.

E2 = Error seleccionado.

N = Tamaño de la población.

En nuestro estudio, para el cálculo de la muestra tenemos lo siguiente:

$Z^2 = 1,96$ (95%)

P y q = 0,5 (valor = 50%)

N = 108

E2 = 0,05 (5%)

Por tanto:

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot (7991) \cdot (0,5 \cdot 0,5)}{(0,05)^2 (7991 - 1) + (1,96)^2 (0,5 \cdot 0,5)}$$

n = 366.58

n = 367

De la aplicación de la fórmula se obtiene que el tamaño de la muestra está constituida por 367 pacientes. Aplicando la proporcionalidad definimos el tamaño de la muestra de pacientes por el Hospital Vitarte, la cual se visualiza a continuación.

Tabla 4

Distribución de la muestra de pacientes

Hospital Vitarte	Total de pacientes	Factor de afección	Muestra de pacientes	Porcentaje
Medicina Interna	1757	0.0459	81	37.0 %
Cirugía	842	0.0459	150	15.7 %
Pediatría	2131	0.0459	39	21.3 %
Gineco Obstetricia	3261	0.0459	98	25.9 %
Total	7991		367	100 %

Fuente: Cuadro de indicadores hospitalarios del Hospital Vitarte 2017.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

La técnica utilizada en la presente investigación es la encuesta, según Cea (1999) se define como “una de las técnicas más utilizadas en las investigaciones desarrolladas en las ciencias sociales, y se precisa como la aplicación o puesta en

práctica de un procedimiento nivelado para recabar información de una muestra amplia de sujetos” (p. 240).

Instrumentos de recolección de datos

Para medir las variables utilizamos el cuestionario, que a decir de Bernal (2006) señala que “es un incorporado de interrogaciones que han sido trazadas para generar la información necesaria para alcanzar los objetivos del proyecto de estudio. Así mismo se trata de un plan formal para recopilar la información del objeto de estudio y centro del problema de investigación” (p. 217).

Tabla 5

Ficha técnica del cuestionario de la variable 01: Cultura organizacional

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	DETALLES
Objetivo:	Determinar la cultura organizacional del Hospital Vitarte, Ate 2017
Tiempo:	1 h
Lugar:	Hospital Vitarte
Hora:	De 10: 00 – 11:00 am
Servicio:	Consulta Externa
Administración:	Individual/Colectiva
Niveles:	Destacado Eficiente Deficiente
Dimensiones:	Numero de dimensiones: 3 Técnica: 10 ítems Interpersonal: 7 ítems Personal: 8 ítems Total de Ítems: 25
Escalas:	1. nunca 2. casi nunca 3. a veces 4. casi siempre 5. siempre
Descripción:	Con el uso del software SPSS: Si las respuestas son altas: valor de la escala * total de ítems 25 x 5= 125 Si las respuestas son bajas: valor de la escala * total de ítems 25 x 1= 25 Rango valor máximo – valor mínimo= 122 – 25= 97 La constante= Rango entre número de niveles= 97/5= 19
Baremación:	Destacado= 92;125 Eficiente= 58;91 Deficiente= 25;57

Tabla 6

Ficha técnica del cuestionario de la variable 02: Calidad de atención

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	DETALLES
Objetivo:	Determinar la calidad de atención en el servicio del Hospital Vitarte, Ate 2017
Tiempo:	1 h
Lugar:	Hospital Vitarte
Hora:	De 10: 00 – 11:00 am
Servicio:	Consulta Externa
Administración:	Individual/Colectiva
Niveles:	Muy adecuado Adecuado Inadecuado
Dimensiones:	Numero de dimensiones: 5 Fiabilidad: 5 ítems capacidad de respuesta: 4 ítems seguridad: 4 ítems empatía: 5 ítems aspectos tangibles: 4 ítems Total de Ítems: 22
Escalas:	1 nunca 2 casi nunca 3 a veces 4 casi siempre 5 siempre
Descripción:	Con el uso del software SPSS: Si las respuestas son altas: valor de la escala * total de ítems $22 \times 5 = 110$ Si las respuestas son bajas: valor de la escala * total de ítems $22 \times 1 = 22$ Rango valor máximo – valor mínimo = $110 - 22 = 88$ La constante = Rango entre número de niveles = $88/5 = 18$
Baremación:	Calidad = 1; 88 Sin calidad = -88; 0

Validación y confiabilidad de los instrumentos

Validez de los instrumentos

Los instrumentos que accedieron a la medición de las variables del presente estudio pasaron por dos procesos, el primero que tiene que ver con la validez de contenido a través de juicio de expertos metodólogos y temáticos; y la confiabilidad por medio de la determinación del índice de fiabilidad alfa de Cronbach.

Tabla 7

Validación de los instrumentos a través de expertos

Expertos	Opinión de aplicabilidad	
	Cultura organizacional	Calidad de atención
Dr. José Maguiña Vargas	Aplicable	Aplicable
Mgtr. José Luis Patrón Baldwin	Aplicable	Aplicable
Mgtr. Walter Manuel Vásquez Mondragón	Aplicable	Aplicable

Fuente: Formato de validación (ver Apéndice 3).

Confiabilidad de los instrumentos

Para comprobar la confiabilidad de los instrumentos antes descritos, existen diferentes procedimientos estadísticos, siendo el de mayor facilidad el coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach, en vista que solo es necesario una aplicación de los instrumentos a los sujetos de investigación.

Tabla 8

Índice de fiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Escala de medición de las variables de estudio	Número de elementos	Coefficiente Alfa de Cronbach α
Cultura organizacional	25	.934
Calidad de atención		
Expectativa	22	.960
Percepción	22	.924

Fuente: Certificado de validación (ver Apéndice 4)

2.8. Procedimientos de recolección de datos

En un primer momento se solicitará mediante carta el permiso correspondiente al director del Hospital Vitarte del distrito de Ate, considerado en la presente investigación, a través de la entrega, una vez que el director autorice, se procederá a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos correspondiente a las variables cultura organizacional y calidad de atención, después de recabar dicha información, esta será organizada en el programa Microsoft Office Excel, teniendo en miramiento el número de ítems por dimensión y su respectiva sumatoria parcial, así como también la sumatoria total de los

fundamentos recogidos a través de los instrumentos que miden cada una de las variables, luego se realizará el desplazamiento de esta data al editor del paquete estadístico SPSS en su versión 23 en español, para su respectivo análisis descriptivo e inferencial según corresponda.

2.9. Métodos de análisis de datos

Hernández, (2010) señala que la cogida de datos requiere de lo siguiente: la selección del instrumento o método de recolección, la ejecución del instrumento y disponer las observaciones, registro y mediciones elaboradas para que se analicen. El procedimiento estadístico de los datos empíricos que se acopiarán durante el estudio serán procesados, considerando instrumentos de la estadística descriptiva- correlacional. Se efectuará el análisis de los datos mediante un programa estadístico en Excel implementado para el instrumento; a su vez se utilizará el programa estadístico SPSS (versión 23) a fin de presentar los hallazgos en cuadros estadísticos.

En primer lugar, se calcularán los estadísticos descriptivos más importantes para cada ítem. También se calculará las correlaciones entre las variables evaluadas, tanto entre las dimensiones como entre los indicadores.

Por último, la escala de medición de las variables será tipo de nivel ordinal ya que se utilizará la media, cuartiles y/o rangos. A la vez las tablas de frecuencia (descripción de la muestra), correlación Pearson (ítems totales) y alfa de Cronbach (confiabilidad).

Los resultados desarrollados y analizados, servirán de asiento para la respectiva discusión y, por ende, para construir las terminaciones frecuentes del trabajo.

Tabla 9

Escala de correlación según el rango de valores

Coeficiente	Tipo	Interpretación
De 0 a 0.20		Correlación prácticamente nula
De 0.21 a 0.40		Correlación baja
De 0.41 a 0.70	Positiva / relación directa	Correlación moderada
De 0.71 a 0.90		Correlación alta
De 0.91 a 1		Correlación muy alta

Fuente: Adaptado de Bisquerra (2009, p.212).

III. Resultados

3.1. Descripción de resultados

Para la presentación de los resultados, se asumirán las puntuaciones de la variable estrategias de enseñanza llevadas a los niveles y rangos señalados respecto a la variable comprensión lectora se procederá la transformación al sistema vigesimal.

Descripción de los resultados según la variable cultura organizacional

Tabla 10

Nivel de la cultura organizacional en el servicio del Hospital Vitarte, Ate 2017

		cultura organizacional			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	deficiente	17	4,6	4,6	4,6
	eficiente	122	33,2	33,2	37,9
	destacado	228	62,1	62,1	100,0
	Total	367	100,0	100,0	

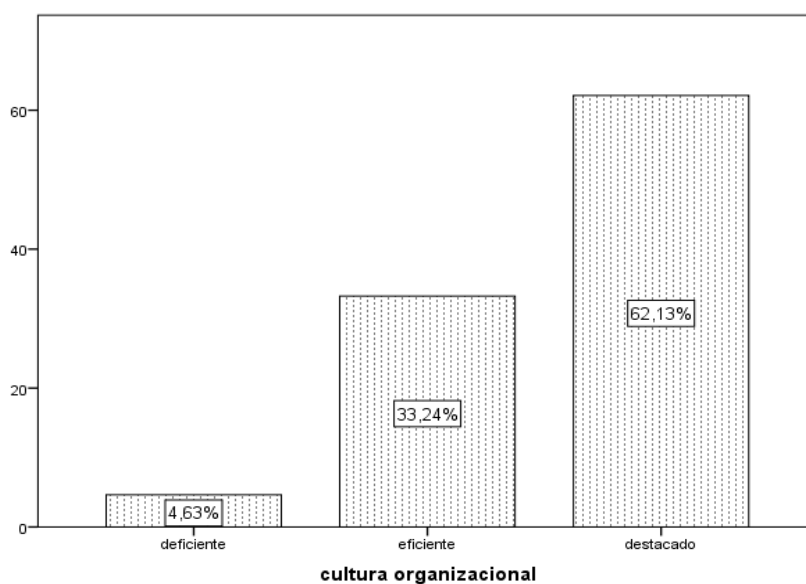


Figura 1. Nivel de frecuencia de la cultura organizacional en el servicio del Hospital Vitarte, Ate 2017.

Los resultados que se muestran en la tabla y figura se tiene que el 4.63% de los encuestados manifiestan que el nivel de la cultura organizacional en el servicio del

Hospital Vitarte, Ate es deficiente, mientras que el 33.24% manifiestan que el nivel es eficiente y el 62.13% manifiestan que el nivel de la cultura organizacional en el servicio del Hospital Vitarte, Ate es destacado

Descripción de los Resultados según la Variable Calidad de Atención

Tabla 11

Nivel de la calidad de atención en el servicio del Hospital Vitarte, Ate 2017

		calidad de atención			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	sin calidad	279	76,0	76,0	76,0
	calidad	88	24,0	24,0	100,0
Total		367	100,0	100,0	

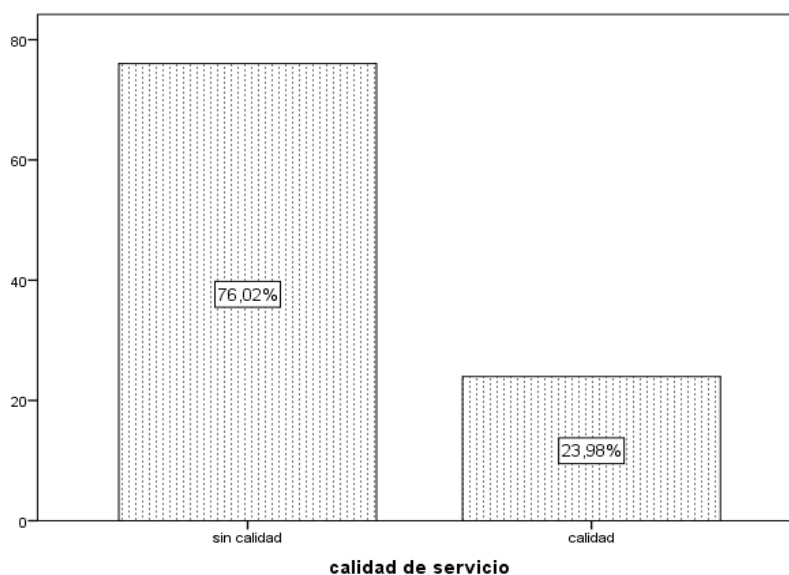


Figura 2. Nivel de frecuencia de la calidad de atención en el servicio del Hospital Vitarte, Ate 2017.

Asimismo, en la tabla y figura se tienen el nivel calidad de atención en el servicio del Hospital Vitarte, de las cuales se tiene al 76.02% de los encuestados manifiestan que en la institución no hay calidad de atención, mientras que el 23.98% manifiestan que, si hay calidad de atención en el servicio del Hospital Vitarte, Ate.

Descripción de los Resultados según las dimensiones de la Variable Calidad de Atención

Tabla 12

Nivel de fiabilidad en el servicio del Hospital Vitarte, Ate 2017

		Fiabilidad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	sin calidad	221	60,2	60,2	60,2
	calidad	146	39,8	39,8	100,0
Total		367	100,0	100,0	

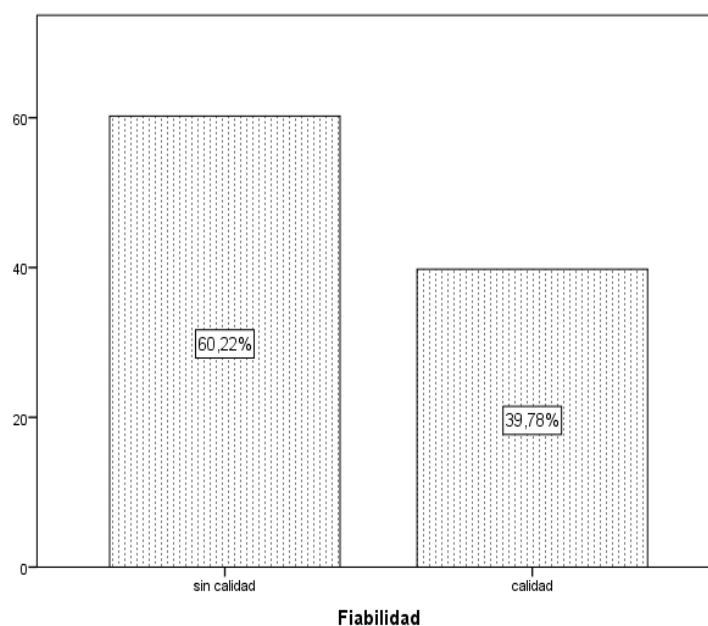


Figura 3. Nivel de frecuencia porcentual de la fiabilidad en el servicio del Hospital Vitarte, Ate 2017.

En cuanto a los resultados que se tiene de la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio en el Hospital Vitarte, Ate se tiene que el 60.22% de los encuestados manifiestan que la fiabilidad es sin calidad, mientras que el 39.78% manifiestan que la fiabilidad es de calidad en el servicio del Hospital Vitarte, Ate 2017

Tabla 13

Nivel de capacidad de respuesta en el servicio del Hospital Vitarte, Ate 2017

Capacidad de respuesta					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	sin calidad	251	68,4	68,4	68,4
	calidad	116	31,6	31,6	100,0
Total		367	100,0	100,0	

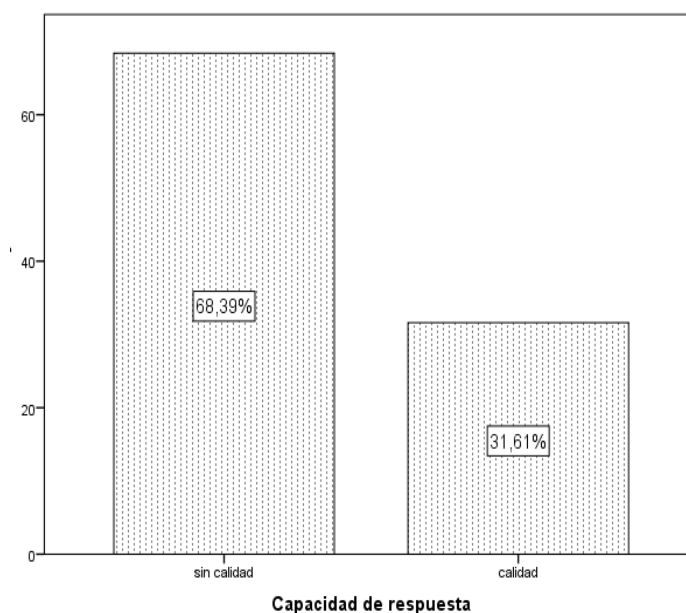


Figura 4. Nivel de frecuencia porcentual de la capacidad de respuesta en el servicio del Hospital Vitarte, Ate 2017

En cuanto a los resultados que se tiene de las dimensiones capacidad de respuesta de la calidad de servicio en el Hospital Vitarte, Ate se tiene que el 68.39% de los encuestados manifiestan que la capacidad de respuesta es sin calidad, mientras que el 31.61% manifiestan que la calidad de respuesta es de calidad en el servicio del Hospital Vitarte, Ate 2017

Tabla 14

Nivel de capacidad de empatía en el servicio del Hospital Vitarte, Ate 2017

		Empatía			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	sin calidad	162	44,1	44,1	44,1
	calidad	205	55,9	55,9	100,0
Total		367	100,0	100,0	

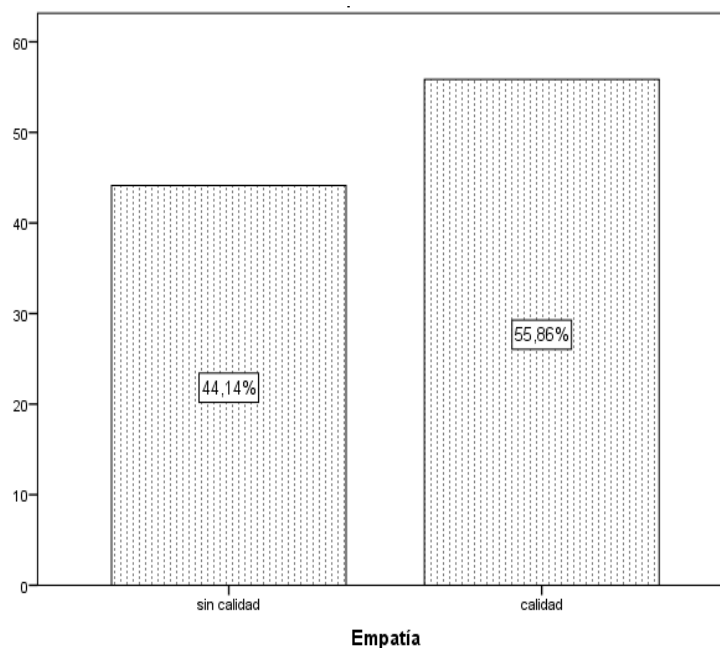


Figura 5. Nivel de frecuencia porcentual de la empatía en el servicio del Hospital Vitarte, Ate 2017.

Asimismo, en cuanto a los resultados que se tiene de la dimensión empatía en la respuesta de la calidad de servicio en el Hospital Vitarte Ate se tiene que el 44.14% de los encuestados manifiestan que la empatía es sin calidad, mientras que el 55.86% manifiestan que la empatía es de calidad en el servicio del Hospital Vitarte, Ate 2017

Tabla 15

Nivel de capacidad de aspectos tangibles en el servicio del Hospital Vitarte, Ate 2017

Aspectos tangibles					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	sin calidad	239	65,1	65,1	65,1
	calidad	128	34,9	34,9	100,0
	Total	367	100,0	100,0	

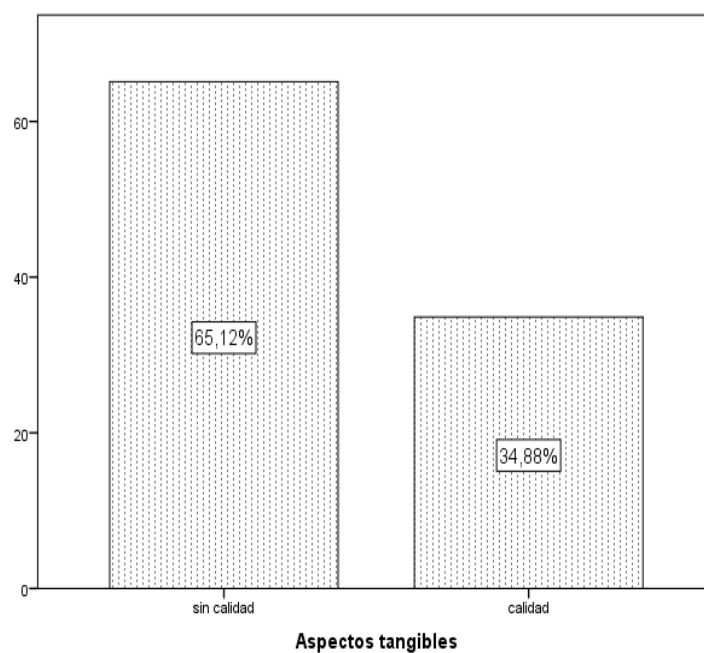


Figura 6. Nivel de frecuencia porcentual de aspectos tangibles en el servicio del Hospital Vitarte, Ate 2017.

Asimismo, en cuanto a los resultados que se tiene de la dimensión aspectos tangibles en el servicio en el Hospital Vitarte Ate se tiene que el 65.12% de los encuestados manifiestan que el aspecto tangible es sin calidad, mientras que el 34.88% manifiestan que el aspecto tangible es de calidad en el servicio del Hospital Vitarte, Ate 2017.

Tabla 16

Nivel de capacidad de seguridad en el servicio del Hospital Vitarte, Ate 2017

		Seguridad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	sin calidad	183	49,9	49,9	49,9
	calidad	184	50,1	50,1	100,0
	Total	367	100,0	100,0	

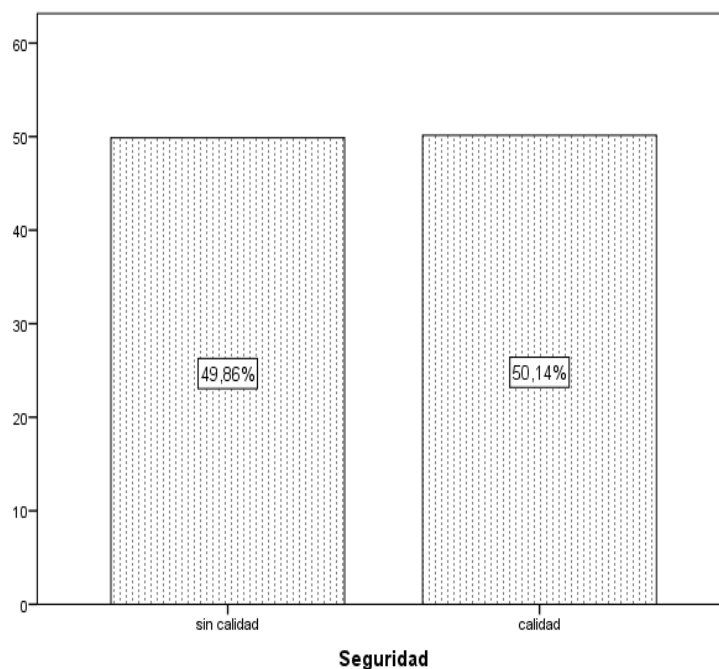


Figura 7. Nivel de frecuencia porcentual de la seguridad en el servicio del Hospital Vitarte, Ate 2017.

Finalmente, en cuanto a los resultados que se tiene de la dimensión de seguridad en el servicio del Hospital Vitarte Ate, se tiene que el 49.86% de los encuestados manifiestan que la seguridad es sin calidad, mientras que el 50.14% manifiestan que la seguridad es de calidad en el servicio del Hospital Vitarte, Ate 2017.

3.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general de la investigación

Ho: No existe relación significativa entre la cultura organizacional y la calidad de atención en el servicio del Hospital Vitarte, Ate 2017

Hg: Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la calidad de atención en el servicio del Hospital Vitarte, Ate 2017

Nivel de significación: $\alpha = 0.05$

Decisión: $p < 0.05$ rechazo de la hipótesis nula

Tabla 17

Grado de correlación y nivel de significación entre la cultura organizacional y la calidad de atención en el servicio del Hospital Vitarte, Ate 2017

		Correlaciones		
			cultura organizacional	calidad de servicio
Rho de Spearman	cultura organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,707**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	367	367
	calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,707**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	367	367

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De los resultados que se aprecian en la precitada tabla, se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.707 significa que existe alta relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$; por lo que rechazamos la hipótesis nula existe relación significativa entre la cultura organizacional y la calidad de atención en el servicio del Hospital Vitarte, Ate 2017.

Hipótesis específico 1

Ho: No existe relación significativa entre la cultura organizacional y la fiabilidad en el Hospital Vitarte, Ate 2017

H1: Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la fiabilidad en el Hospital Vitarte, Ate 2017

Nivel de significación: $\alpha = 0.05$

Decisión: $p < 0.05$ rechazo de la hipótesis nula

Tabla 18

Grado de correlación y nivel de significación entre la cultura organizacional y la fiabilidad en el Hospital Vitarte, Ate 2017

Correlaciones				
		cultura organizacional		
		Fiabilidad		
Rho de Spearman	cultura organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,564**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	367	367
	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	,564**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	367	367

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En cuanto al resultado específico se aprecian en la tabla los resultados que se advierte en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.564, significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula existe relación significativa entre la cultura organizacional y la fiabilidad en el Hospital Vitarte, Ate 2017

Hipótesis específico 2

Ho: No existe relación significativa entre la cultura organizacional y la capacidad de respuesta en el Hospital Vitarte, Ate 2017

H2: Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la capacidad de respuesta en el Hospital Vitarte, Ate 2017

Nivel de significación: $\alpha = 0.05$

Decisión: $p < 0.05$ rechazo de la hipótesis nula

Tabla 19

Grado de correlación y nivel de significación entre la cultura organizacional y la capacidad de respuesta en el Hospital Vitarte, Ate 2017

		Correlaciones		
			cultura organizacional	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	cultura organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,603**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	367	367
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,603**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	367	367

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En cuanto al resultado específico se aprecian en la tabla los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman = 0,603 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula existe relación significativa entre la cultura organizacional y la capacidad de respuesta en el Hospital Vitarte, Ate 2017.

Hipótesis específico 3

Ho: Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la seguridad en el Hospital Vitarte, Ate 2017

H3: Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la seguridad en el Hospital Vitarte, Ate 2017

Nivel de significación: $\alpha = 0.05$

Decisión: $p < 0.05$ rechazo de la hipótesis nula

Tabla 20

Grado de correlación y nivel de significación entre la cultura organizacional y la seguridad en el Hospital Vitarte, Ate 2017

Correlaciones				
			cultura organizacional	Seguridad
Rho de Spearman	cultura organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,532**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	367	367
Seguridad	Seguridad	Coeficiente de correlación	,532**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	367	367

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En cuanto al resultado específico se aprecian en la tabla los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.532 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula existe relación significativa entre la cultura organizacional y la seguridad en el Hospital Vitarte, Ate 2017

Hipótesis específico 4

Ho: No existe relación significativa entre la cultura organizacional y la empatía en el Hospital Vitarte, Ate 2017

H4: Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la empatía en el Hospital Vitarte, Ate 2017

Nivel de significación: $\alpha = 0.05$

Decisión: $p < 0.05$ rechazo de la hipótesis nula

Tabla 21

Grado de correlación y nivel de significación entre la cultura organizacional y la empatía en el Hospital Vitarte, Ate 2017

Correlaciones				
			cultura organizacional	Empatía
Rho de Spearman	cultura organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,501**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	367	367
Empatía	Empatía	Coeficiente de correlación	,501**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	367	367

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En cuanto al resultado específico se aprecian en la tabla los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,501 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la empatía en el Hospital Vitarte, Ate 2017

Hipótesis específico 5

Ho: No existe relación significativa entre la cultura organizacional y los aspectos tangibles en el Hospital Vitarte, Ate 2017

H5: Existe relación significativa entre la cultura organizacional y los elementos tangibles en el Hospital Vitarte, Ate 2017

Nivel de significación: $\alpha = 0.05$

Decisión: $p < 0.05$ rechazo de la hipótesis nula

Tabla 22

Grado de correlación y nivel de significación entre la cultura organizacional y los elementos tangibles en el Hospital Vitarte, Ate 2017

Correlaciones				
			cultura organizacional	Aspectos tangibles
Rho de Spearman	cultura organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,546**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	367	367
	Aspectos tangibles	Coefficiente de correlación	,546**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	367	367

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Finalmente en cuanto al resultado específico se aprecian en la tabla los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,546 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula Existe relación significativa entre la cultura organizacional y los elementos tangibles en el Hospital Vitarte, Ate 2017

IV. Discusión

Existe relación significativa entre la cultura organizacional y los aspectos tangibles en el Hospital Vitarte, Ate 2017. A continuación, se presenta la contrastación de los resultados obtenidos con las hipótesis de la investigación a la luz de los antecedentes o estudios previamente citados en el presente estudio. La hipótesis general dice que Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la calidad de atención en el servicio del Hospital Vitarte, Ate 2017.

Los resultados obtenidos en la presente investigación refieren a una relación determinada por el Rho de Spearman de 0.707, lo que significa que existe alta relación positiva entre las variables.

Al respecto, Del Salto (2014) en su tesis concluyó que al término del servicio brindado por el profesional médico, el usuario o paciente manifestó su satisfacción en 89,1% de la atención y consideraron que a mayor indiferencia del profesional, los usuarios tienen menor grado de satisfacción. Los ciudadanos manifestaron en un 10,5% existe satisfacción en la atención, donde se reflexiona que la atención es relacional al comportamiento de los servidores. Por lo tanto, la presente investigación se halla en la línea del estudio de Del Salto que refiere que existe relación entre el comportamiento de los profesionales de salud expresados en el servicio brindado a los pacientes; similar a la relación del nivel de cultura organizacional de la entidad expresadas en este caso, en la muy adecuada calidad de atención percibida por los usuarios. Similar conclusión se extrapola del presente estudio y por lo tanto esta situación confirma la ciencia en su búsqueda y recolección de datos que se sitúa en ambas investigaciones.

La hipótesis específica 1 dice: Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la fiabilidad en el Hospital Vitarte, Ate 2017. Los resultados obtenidos en la presente investigación refieren a una relación determinada por el Rho de Spearman de 0.564 lo significa que existe moderada relación positiva entre la variable de la cultura organizacional y la dimensión de la fiabilidad.

Al respecto, Rodríguez (2010) en los resultados de su investigación estos tienen coherencia debido a que se llegó a que el factor de la cultura corporativa

que se vive en la institución y las personas que se relacionan en forma directa o indirecta, afectan los resultados que se tienen a nivel de entidad, según lo mencionan los funcionarios entrevistados y en base al estudio del análisis del resultado proponiendo la mejorar en uno de los aspectos que es la comunicación y las relaciones interpersonales mejorando la atención de calidad que se entrega tanto a los clientes tanto internos como externo, lo que forma parte de la dimensión de fiabilidad al cual se relaciona con la cultura organizacional encontrando una relación positiva, ya que esta dimensión es definida como la capacidad de los trabajadores de cumplir un logro en la mejora de la calidad de atención por parte de la entidad (MINSA, 2011).

Sin lugar a dudas, este estudio se halla en relación directa con la presente investigación en lo referente a la fiabilidad que se puede tener con respecto a los profesionales que brindan el servicio de salud desde el punto de vista de los usuarios. Esta consideración es muy importante en la medida que nos permite confirmar la percepción positiva desde los usuarios en el servicio recibido en un hospital.

La hipótesis específica 2 dice: Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la capacidad de respuesta en el Hospital Vitarte, Ate 2017. Los resultados obtenidos en la presente investigación refieren a una relación determinada por el Rho de Spearman de 0.603, lo que significa que existe moderada relación positiva entre la variable de la cultura organizacional y la capacidad de respuesta, en lo que refiere al personal que labora en el hospital Vitarte Ate. Por los resultados obtenidos este se encuentra similitud en la investigación realizada por Huamán (2014), la cual concluyó que de acuerdo a 03 dimensiones evaluadas las cuales son de estructura, proceso, y resultado, indicaron que los servidores y las personas que van a dicha institución perciben la calidad de atención en nivel regular. Sugiriendo a los directivos que puedan realizar acciones hacia esta percepción encontrada, lo cual se relaciona moderadamente a lo que se ha encontrado como relación entre la cultura organizacional y la dimensión de capacidad de respuesta que es definida según MINSA (2011) a la capacidad de reflejar el nivel de atención frente a una demanda

de los pacientes en un tiempo aceptable y una respuesta de calidad por parte de los servidores públicos.

La confluencia de estas tres dimensiones evaluadas, están en estrecha relación con las dimensiones evaluadas en el presente estudio aún no tipificándose de la misma manera, pero sí considerando sus mismos contenidos. Esto evidencia que existe pues una relación estrecha entre esta capacidad de respuesta inmediata de atención desde los prestadores de servicios de salud con respecto a la satisfacción y/o percepción positiva generada desde los usuarios (sujetos muestrales) que son parte constitutiva en la presente investigación.

La hipótesis específica 3 dice: Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la seguridad en el Hospital Vitarte, Ate 2017. Los resultados obtenidos en la presente investigación refieren a una relación determinada por el Rho de Spearman de 0.532, lo que significa que existe moderada relación positiva entre la variable de la cultura organizacional y la seguridad ofrecida.

Por los resultados obtenidos este se encuentra similitud en la investigación realizada por Chumpitaz (2014), la cual concluyó que la Cultura Organizacional actual está dirigida al uso del poder y al rol, mientras que la cultura organizacional que se desea debería estar dirigida hacia la tarea y la persona, recomendando así a las autoridades adoptar estrategias que refuercen estos comportamientos, lo cual se relaciona con la correlación positiva encontrada entre la cultura organizacional y la dimensión de Seguridad que es definida según MINSA (2011) a la evaluación de la confianza que determina la actitud del personal que brinda el profesional de la salud en el servicio fomentando una calidad segura de atención hacia el usuario. Es muy singular el abordaje de esta dimensión en estudios diversos y en el presente estudio en particular, dado que la seguridad ofrecida para la atención de los usuarios de diversos servicios del hospital es percibida en forma moderada. Esto es cuestionador, al margen de encontrarse vinculada a similares estudios con similares resultados, en la medida que es una consideración específica de los servicios médicos y estos deben ser

adecuadamente seguros. Esto debería percibirse como tales desde sus tratamientos diversos.

La hipótesis específica 4 dice: Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la empatía en el Hospital Vitarte, Ate 2017. Los resultados obtenidos en la presente investigación refieren a una relación determinada por el Rho de Spearman de 0.501, lo que significa que existe moderada relación positiva entre la variable de la cultura organizacional y la empatía que se halla en la relación entre los sujetos en el hospital Vitarte Ate. Por los resultados obtenidos este contraresta a lo encontrado en la investigación de Ninamango (2014), la cual concluyó que existe una insatisfecha percepción de la calidad de servicio obteniendo en la dimensión de empatía en un 69.6% de pacientes evaluados en el servicio de medicina interna, a lo evaluado a los pacientes de consulta externa según la presente investigación que encuentra una relación entre la cultura organizacional de la entidad y la percepción de empatía expresada por estos.

Se ha hecho un esfuerzo notable en los últimos años en relación a esta actitud de los prestadores de los servicios de salud quienes deben tratar a sus pacientes como personas y hacerles sentir como tales y muy importantes. Esta situación ha sido revertida en muchos casos, pero no podemos negar que algunos prestadores de servicios de salud son reacios a sostener relaciones empáticas con sus pacientes, por temor a generar relaciones de dependencia emocional, y por sobrecarga laboral a la que son sometidos de por sí en las hospitales públicos como es el caso del presente estudio.

La hipótesis específica 5 dice: Existe relación significativa entre la cultura organizacional y los aspectos tangibles en el Hospital Vitarte, Ate 2017. Los resultados obtenidos en la presente investigación refieren a una relación determinada por el Rho de Spearman de 0.546 lo significa que existe moderada relación positiva entre la variable de la cultura organizacional con la dimensión referida a los aspectos tangibles del servicio recibido en el hospital Vitarte Ate.

Al respecto, Salazar (2013) en los resultados de su investigación estos tienen coherencia debido a que se evidencia del resultado que existe correlación muy alta y directa entre la cultura organizacional y la satisfacción del personal en lo que respecta a la labor dentro del hospital, dando énfasis a que si el personal no se encuentra en espacios ventilados e iluminados para ejercer sus labores, este se encuentra a gusto con las actividades y el ambiente de trabajo, recomendando así a las autoridades la mejora de la infraestructura a fin de mejorar la calidad de trabajo y satisfacción, lo cual se relaciona con la correlación positiva encontrada entre la cultura organizacional y la dimensión de aspectos tangibles que es referida según MINSA (2011) que los aspectos físicos que percibe el usuario de la institución, relacionados con las condiciones de instalaciones y equipos es un factor importante en la búsqueda de la calidad de atención.

Esta investigación es muy importante en la medida que los tangibles constituyen una percepción moderada pero no fundamental al respecto de los usuarios. Es de notar que las consideraciones perceptivas con respecto a los tangibles son moderadas en su relación con la calidad del servicio en general, sin embargo, estas son muy importantes para el logro de una atención óptima en los centros sanitarios. No se puede ofrecer ni pretender recibir una buena atención sin que los tangibles acompañen estos esfuerzos y preparación profesional de los servidores de salud. Se debe considerar que estas consideraciones muchas veces pueden desestimar la percepción de los esfuerzos de los médicos y todo profesional en hospitales.

V. Conclusiones

- Primera.** Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la calidad de atención en el servicio del Hospital Vitarte, determinada por el Rho de Spearman 0.707 significa que existe alta relación positiva entre las variables, frente al $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula
- Segunda.** Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la fiabilidad en el Hospital Vitarte, Ate determinada por el Rho de Spearman 0.564 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula
- Tercera.** Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la capacidad de respuesta en el Hospital Vitarte Ate determinada por el Rho de Spearman = 0,603 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula
- Cuarta.** Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la seguridad en el Hospital Vitarte Ate determinada por el Rho de Spearman 0.532 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula
- Quinta.** Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la empatía en el Hospital Vitarte, Ate determinada por el Rho de Spearman 0,501 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula
- Sexta.** Existe relación significativa entre la cultura organizacional y los aspectos tangibles en el Hospital Vitarte, Ate determinada por el Rho de Spearman 0,546 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula.

VI. Recomendaciones

Primera. Se sugiere fortalecer la relación positiva entre las variables en cuestión del estudio en la medida que a través de acciones de fortalecimiento de capacidades de los que atienden a los pacientes, pueden ser conscientes de su percepción sobre la calidad del servicio recibido. Los directores de los centros hospitalarios pueden establecer alianzas con entidades que capaciten y fortalezcan habilidades humanas en sus trabajadores por lo menos dos veces al año y a cargo de las áreas de recursos humanos correspondientes.

Segunda. En relación a la fiabilidad en el Hospital Vitarte, Ate se debería proponer acciones de comunicación efectiva para que los pacientes puedan asimilar con certeza lo opinado por sus médicos tratantes. Esta formación puede ofrecerse en forma virtual usando diversidad de medios o redes sociales y estaría a cargo de los responsables de recursos humanos y capacitación del hospital.

Tercera. En relación a la capacidad de respuesta que es tan apreciada en el Hospital Vitarte Ate se puede afirmar la prontitud de atención con sistemas informáticos que favorezcan la atención oportuna y acertada de los pacientes. Esto puede ofrecerse en el lapso de un año gracias al área de soporte técnico informático del hospital.

Cuarta. Es importante que la percepción de la seguridad en el Hospital Vitarte Ate determinada se incremente de tal manera que la inversión y reinversión para mejorar los servicios del nosocomio estén acordes a los derechos de los usuarios. Para esto, el hospital puede establecer convenios o alianzas estratégicas con instituciones especializadas en este tema y formular políticas de intervención en este aspecto a nivel regional y local.

Quinta. En lo que refiere a la empatía se puede formular nuevas estrategias de intervención paciente – tratante, de tal forma que generen espacios auténticos de relación positiva y efectiva. La implementación de la historia clínica computarizada puede ayudar a agilizar los procesos

administrativos de tal forma que los tratantes puedan invertir más tiempo en la atención personalizada con sus pacientes. Es importante que esta implementación sea paulatina a lo largo de un año y a cargo del área de soporte técnico o tecnológico de cada hospital. En particular del de Vitarte Ate.

Sexta. La percepción de los tangibles por parte de los pacientes nos pone en alerta sobre la modernización del servicio que brindamos y los cambios en infraestructura que podemos proponer para el hospital en cuestión. Sin embargo, los requerimientos y formulación adecuada del cuadro de necesidades institucional, así como la formulación del presupuesto institucional pueden contribuir a ser más realistas sobre estos aspectos tangibles sujetos de renovación y actualización permanente.

VII. Referencias

- Aguirre, Á. (2004). *“La cultura de las organizaciones”*. Barcelona: Editorial Ariel, S.A. Recuperado de [file:///C:/Users/msilva.HVITARTE/Downloads/Dialnet-LaCulturaOrganizacionalVersusLaOrganizacionComoCul-5210264%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/msilva.HVITARTE/Downloads/Dialnet-LaCulturaOrganizacionalVersusLaOrganizacionComoCul-5210264%20(1).pdf).
- Arnal, J. Del Rincon, D. y La Torre. A (1992). *Investigación educativa: Fundamentos y metodología*. Editorial Lapor. Barcelona.
- Arrué, J. (2014). *“Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de hospital Loreto desde la percepción del usuario período junio a setiembre del 2014”*. Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Recuperado de <http://dspace.unapiquitos.edu.pe/bitstream/unapiquitos/394/1/1.%20INFO%20RME%20FINAL%20TESIS%202014.pdf>.
- Bernal, L. ; Buitrago, H.; Rodríguez, J. y Largacha, M. (2006). *Libro de apoyo para la prueba ECAES: Diseño gráfico*. Bucaramanga: Universidad de Investigación y Desarrollo.
- Cantillo, J. (2013). *“Incidencia de la cultura organizacional en el desempeño”*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia. Recuperado de <http://www.bdigital.unal.edu.co/11251/1/8941045.2013iset.pdf>.
- Chumpitaz, J. (2014). *“Cultura organizacional de la profesión de enfermería actual y deseada por las enfermeras del H.N. “Luis N. Sáenz” PNP. 2010”*. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/handle/cybertesis/3682?show=full.
- Del Salto, E. (2014). *“Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012”*. Quito: Universidad Central del Ecuador. Recuperado de www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf.

- Domínguez, H. (2006). " *El servicio invisible fundamento de un buen servicio al cliente*". México: Ecoe Ediciones.
- Donabedian, A. (1989). " *Una aproximación a la monitorización de la calidad asistencial*", P. 2. Cont Calidad Asist. 1991;6:31-9.
- Freitas, M. (1991). " *Cultura Organizacional: formación, tipologías e impacto*". Editor: Makron Books. Recuperado de https://scholar.google.com.pe/scholar?q=freitas+1991+cultura+organizacional&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart&sa=X&ved=0ahUKEwjryP3f147XAhXHQyYKHSbzCWEQgQMIIjAA.
- Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*.
- Huamán, S. (2014). " *Percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital General I José Soto Cadenillas 2014*". Perú: Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de <http://es.slideshare.net/salomonhuamanquina/tesis-final-corregida-huamnquia>.
- Koontz, A. (2014). " *Administración una perspectiva global*". México: McGraw-Hill Interamericana. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3569/1/Ninanango_vw.pdf.
- Ministerio de Salud (2012). " *Resolución Ministerial N° 095-2012/MINSA: Guía técnica para la elaboración de proyectos de mejora y la aplicación de técnicas y herramientas para la gestión de la calidad*". Lima, Perú.
- Ministerio de Salud (2011). " *Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA: Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo*". Lima, Perú.

- Ministerio de Salud (2017). “*Plan de estudio y fortalecimiento del Servqual del Hospital Vitarte 2017*”, Area de Salud. Lima, Perú.
- Ninamango, W. (2014). “*Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza*”. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de <https://www.google.com.pe/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/>.
- Rodríguez, D. (2010). “*Estudio cultura organizacional en la ESE HOSPITAL San Jorge Pereira*”. Colombia: Universidad Nacional de Pereira. Recuperado de repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/.../36211R696.pdf.
- Robbins, S. (2013). “*Administration*”. Estados Unidos: Prentice Hall. Recuperado de <https://shankar9119.files.wordpress.com/2013/07/management-11th-edn-by-stephen-p-robbins-mary-coulter-pdf-qwerty80.pdf>
- Salazar, J. (2013). “*Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción del personal administrativo del Hospital Roosevelt de Guatemala*”. Guatemala: Universidad Rafael Landívar. Recuperado de biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Salazar-Jesica.pdf.
- Schein, E. (1988). “*La cultura empresarial y el liderazgo*”. Una visión dinámica. Plaza & Janes Editores. P. Recuperado de <file:///C:/Users/msilva.HVITARTE/Downloads/Dialnet-CulturaOrganizacionalDesdeLaTeoriaDeEdgarSchein-5139907.pdf>
- Vargas, O. (2007). “*La cultura humana y su interpretación desde la perspectiva de la cultura organizacional*” Recuperado de <file:///C:/Users/msilva.HVITARTE/Downloads/Dialnet-InfluenciaDeLaCulturaOrganizacionalEnLaCompetitivi-3874557.pdf>

Anexos

<p>organizacional y la empatía en la atención del servicio del Hospital Vitarte, Ate 2017?</p> <p>Problema específico 5 ¿Cuál es la relación que existe entre la cultura organizacional y los elementos tangibles en la atención del servicio del Hospital Vitarte, Ate 2017?</p>	<p>entre la cultura organizacional y la seguridad en el Hospital Vitarte, Ate 2017.</p> <p>Objetivo específico 4 Determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y la empatía en el Hospital Vitarte, Ate 2017.</p> <p>Objetivo específico 5 Determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y los elementos tangibles en el Hospital Vitarte, Ate 2017.</p>	<p>cultura organizacional y la seguridad en el Hospital Vitarte, Ate 2017.</p> <p>Hipótesis específica 4 Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la empatía en el Hospital Vitarte, Ate 2017.</p> <p>Hipótesis específica 5 Existe relación significativa entre la cultura organizacional y los elementos tangibles en el Hospital Vitarte, Ate 2017.</p>		<p>Respetar el horario de atención al público.</p> <p>Poseer una comunicación al paciente con facilidad, demostrando amabilidad.</p> <p>Atender las necesidades específicas de los usuarios, dándoles solución inmediata.</p> <p>Saber controlar la situación de estrés.</p> <p>Ejecutar las tareas asignadas en los plazos establecidos.</p> <p>Poseer predisposición para solucionar los inconvenientes.</p> <p>Demostrar dedicación a las labores desarrolladas.</p> <p>Estar adecuadamente presentable y aseado(a).</p> <p>Demostrar deseo de atender a todos los que soliciten información y de modo individualizado.</p>			
Variable 2: La calidad de servicio							
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos			
Fiabilidad	Se orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención. Se atiende en el horario adecuado. La atención se realiza respetando la programación y el orden de llegada. La historia clínica se encuentra disponible para la atención.	1 al 5		Calidad (1;88) Sin calidad (-88; 0)			
Capacidad de respuesta	Se encuentra citas disponibles y con facilidad. La atención en caja o en el módulo de admisión es rápida. La atención para toma de análisis es rápida.	6 al 9	1 = nunca 2 = casi nunca 3 = a veces 4 = casi siempre 5 = siempre				
Seguridad	La atención para toma de exámenes radiológicos es rápida. La atención en farmacia es rápida.	10 al 13					

			Empatía	<p>Se respeta el derecho a la privacidad durante la consulta.</p> <p>Se realiza el examen físico completo y minucioso por el motivo por el cual fue atendido.</p> <p>Se brinda el tiempo necesario para contestar dudas o preguntas sobre el problema de salud.</p> <p>Se inspira confianza durante la consulta médica.</p>	14 al 18		Calidad (1;88) Sin calidad (-88; 0)
			Aspectos tangibles	<p>Se trata al paciente con amabilidad, respeto y paciencia.</p> <p>Se muestra interés en la solución del problema de salud.</p> <p>Se comprende la explicación que el profesional brinda sobre el problema de salud.</p> <p>Se comprende la explicación que el profesional brinda sobre los procedimientos o análisis que se realizarán.</p> <p>Existe adecuada orientación a los pacientes.</p> <p>Los carteles, letreros y flechas son adecuados para orientar al paciente.</p> <p>La consulta cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes.</p> <p>Los consultorios cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para la atención.</p> <p>El consultorio y la sala de espera se encuentran siempre limpios y cómodos.</p>	19 al 22		

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS		ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>TIPO: La presente investigación es de tipo correlacional; por el aprendizaje es de tipo cuantitativa, por la finalidad es de tipo descriptiva correlacional porque observará la relación existente entre las variables de la aplicación de un modelo basado en competencias laborales y calidad en la atención, sin indicar las relaciones causales entre ellas.</p> <p>DISEÑO: La presente investigación tiene un diseño correlacional.</p> <p>MÉTODO: Respecto al método de investigación utilizado, Bernal (2006) manifiesta que es “un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o corroborar tales hipótesis, deduciendo de ellas que deben confrontarse con los hechos” (p. 56).</p>	<p>POBLACIÓN: La población está conformada por los usuarios que acuden al servicio de consultorio externo correspondiente a la jurisdicción del Hospital Vitarte, Ate 2017</p> <p>TIPO DE MUESTRA: Se determinó mediante la fórmula propuesta por Arnal, del Rincón y Latorre (1992) que toma en cuenta el tamaño de la población, así como el nivel de confianza y margen de error.</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: La muestra es de tipo censal, el tamaño de la muestra es de 367 pacientes.</p>	<p>Variable 1: Cultura Organizacional</p> <p>Técnica: Encuesta para medir el nivel de cultura organizacional</p> <p>Instrumento: Cuestionario de Cultura Organizacional de 24 ítems,</p> <p>Variable 2: Calidad de Servicio</p> <p>Técnicas: Encuesta, para determinar si existe calidad de servicio hacia los pacientes</p> <p>Instrumento: Encuesta SERVQUAL de 22 ítems.</p>		<p>DESCRIPTIVA: Medidas de tendencia central: media, desviación y frecuencia. Formula de media.</p>

Anexo 2

INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN DE VARIABLES

ESCALA PARA EVALUAR LA CULTURA ORGANIZACIONAL (PERCEPCIONES) DE LOS USUARIOS QUE CONCURREN AL HOSPITAL VITARTE

Estimado usuario (a), la presente encuesta es parte de una investigación científica sobre la cultura organizacional en el hospital vitarte, siendo de interés conocer su opinión sobre la cultura organizacional brindada en nuestro establecimiento de salud. Marque con una "X" solo una alternativa de respuesta que se presenta para cada enunciado. Dichas alternativas son las siguientes:

- Nunca (1)
- Casi Nunca (2)
- A veces (3)
- Casi Siempre (4)
- Siempre (5)

N°	Ítems	1	2	3	4	5
01	El hospital promueve que el personal tenga conocimiento amplio de los procedimientos necesarios para una atención médica oportuna					
02	El hospital promueve que el personal deba aplicar procedimientos necesarios para la atención a los pacientes					
03	El hospital promueve que el personal deba evidenciar habilidades en el servicio para la atención eficaz y oportuna de los pacientes					
04	El hospital promueve el trabajo en equipo de los diferentes servicios, que enriquecen la atención a los usuarios					
05	El hospital promueve demostrar que el personal tenga conocimientos para operar adecuadamente los equipos médicos					
06	El hospital establece que las instalaciones deben presentar un aspecto adecuado					
07	El hospital promueve que las instalaciones estén adecuadamente señalizadas					
08	El hospital promueve que los equipos deben estar en perfecto estado					
09	El hospital establece que el personal pueda dar información de los servicios con equipos informáticos					
10	El hospital promueve que el personal se encuentre debidamente identificado con sus respectivos fotocheck para la atención oportuna a los usuarios					
11	El hospital establece relaciones empáticas con sus pares y pacientes					
12	El hospital promueve establecer una comunicación asertiva					

	entre pacientes y el personal					
13	El hospital promueve ejercer que se compartan las responsabilidades entre sus colaboradores en la atención					
14	El hospital promueve facilitar la información necesaria para una buena atención					
15	El hospital promueve que el personal deba mantener un ambiente de cordialidad en el trabajo					
16	El hospital promueve que el personal deba brindar información necesaria en todo momento a los demás compañeros					
17	El hospital cumple con respetar el horario de atención al usuario					
18	El hospital establece una comunicación al usuario con facilidad, demostrando amabilidad					
19	El hospital promueve atender las necesidades específicas de los usuarios, dándoles solución inmediata					
20	El hospital promueve que el personal deba saber controlar la situación de estrés					
21	El hospital promueve ejecutar las tareas asignadas en los plazos establecidos					
22	El hospital promueve que el personal posea predisposición para solucionar los inconvenientes					
23	El hospital promueve demostrar dedicación a las labores desarrolladas					
24	El hospital promueve que el personal se encuentre adecuadamente presentable y aseado(a)					
25	El hospital promueve demostrar deseo de atender a todos los que soliciten información y de modo individualizado					

Gracias por su colaboración

ENCUESTA PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS USUARIOS QUE CONCURREN AL HOSPITAL VITARTE

Estimado usuario (a), la presente encuesta es parte de una investigación científica sobre la calidad de atención en el servicio del hospital vitarte; siendo de interés conocer las expectativas que tiene usted como usuario en la atención que espera recibir en los servicios que presta nuestro establecimiento de salud. Marque con una "X" solo una alternativa de respuesta que se presenta para cada enunciado. Dichas alternativas son las siguientes:

Nunca (1)

Casi Nunca (2)

A veces (3)

Casi Siempre (4)

Siempre (5)

EXPECTATIVAS							
N°		Items	1	2	3	4	5
01	E	El personal de informes, tiene la obligación de orientar y explicar de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa					
02	E	El establecimiento de salud se encuentre obligado a atender en el horario programado					
03	E	La atención se realice respetando la programación y el orden de llegada					
04	E	Su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención					
05	E	Las citas se encuentren disponibles y se obtenga con facilidad					
06	E	La atención en caja o en el módulo de admisión tiene que ser rápida					
07	E	La atención para tomarse análisis de laboratorio debe ser rápida					
08	E	La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) tiene que ser rápida					
09	E	La atención en farmacia debe ser rápida					
10	E	Durante su atención en el consultorio se respete su privacidad					
11	E	El médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención					
12	E	El médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud					
13	E	El médico que atenderá su problema de salud, debe inspirar confianza					
14	E	El personal de consulta externa trata con amabilidad, respeto y paciencia					
15	E	El médico que atiende debe mostrar interés en solucionar					

		su problema de salud					
16	E	La explicación que brinda el médico sobre el problema de salud o resultado de la atención es fácil de entender					
17	E	La explicación que brinda el médico sobre el tratamiento que se recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos es fácil de entender					
18	E	Es clara la explicación que el médico brinda sobre los procedimientos o análisis que realiza					
19	E	Son adecuados los carteles, letreros y flechas de la consulta externa, para orientar a los usuarios					
20	E	La consulta externa cuenta con personal idóneo para informar y orientar a los usuarios y acompañantes					
21	E	Los consultorios deben tener los equipos disponibles y materiales necesarios para la atención					
22	E	El consultorio y la sala de espera deben ser cómodos y limpios					

Gracias por su colaboración

ENCUESTA PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS USUARIOS QUE CONCURREN AL HOSPITAL VITARTE

Estimado usuario (a), la presente encuesta es parte de una investigación científica sobre la calidad de atención en el servicio del hospital vitarte; siendo de interés conocer las percepciones que usted tiene como usuario en la atención que ha recibido en los servicios prestados en nuestro establecimiento de salud. Marque con una "X" solo una alternativa de respuesta que se presenta para cada enunciado. Dichas alternativas son las siguientes:

- Nunca (1)
 Casi Nunca (2)
 A veces (3)
 Casi Siempre (4)
 Siempre (5)

PERCEPCIONES							
N°		Ítems	1	2	3	4	5
01	P	El personal de informes le orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa					
02	P	El médico atiende en el horario programado					
03	P	La atención se realiza respetando la programación y el orden de llegada					
04	P	La historia clínica se encuentra disponible para la atención					
05	P	Se encuentra citas disponibles y con facilidad					
06	P	La atención en caja o en el módulo de admisión es rápida					
07	P	La atención para la toma de análisis de laboratorio es rápida					
08	P	La atención para la toma de exámenes radiológicos es rápida					
09	P	La atención en farmacia es rápida					
10	P	Se respeta la privacidad durante la atención en el consultorio					
11	P	El médico realiza un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido					
12	P	El médico brinda el tiempo necesario para contestar dudas o preguntas sobre su problema de salud					
13	P	El médico que le atendió inspira confianza					
14	P	El personal de consulta externa trata con amabilidad, respeto y paciencia					
15	P	El médico que le atendió muestra interés en solucionar su problema de salud					
16	P	Usted comprende la explicación que el médico brinda sobre su problema de salud o resultado de su atención					
17	P	Usted comprende la explicación que le brinda el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos,					

		dosis y efectos adversos					
18	P	Usted comprende la explicación que le brinda el médico sobre los procedimientos o análisis que realizarán					
19	P	Los carteles, letreros y flechas son adecuados para orientar a los usuarios					
20	P	La consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los usuarios					
21	P	Los consultorios cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para la atención					
22	P	El consultorio y la sala de espera se encuentran cómodos y limpios					

Gracias por su colaboración

Anexo 3

VALIDACIONES

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DE CULTURA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 TECNICAS								
1	El hospital promueve que el personal tenga conocimiento amplio de los procedimientos necesarios para una atención médica oportuna	✓		✓		✓		
2	El hospital promueve que el personal deba aplicar procedimientos necesarios para la atención a los pacientes	✓		✓		✓		
3	El hospital promueve que el personal deba evidenciar habilidades en el servicio para la atención eficaz y oportuna de los pacientes	✓		✓		✓		
4	El hospital promueve el trabajo en equipo de los diferentes servicios, que enriquecen la atención a los usuarios	✓		✓		✓		
5	El hospital promueve demostrar que el personal tenga conocimientos para operar adecuadamente los equipos médicos	✓		✓		✓		
6	El hospital establece que las instalaciones deben presentar un aspecto adecuado	✓		✓		✓		
7	El hospital promueve que las instalaciones estén adecuadamente señalizadas	✓		✓		✓		
8	El hospital promueve que los equipos deben estar en perfecto estado	✓		✓		✓		
9	El hospital establece que el personal pueda dar información de los servicios con equipos informáticos	✓		✓		✓		
10	El hospital promueve que el personal se encuentre debidamente identificado con sus respectivos fotocheck para la atención oportuna a los usuarios	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 INTERPERSONAL								
11	El hospital establece relaciones empáticas con sus pares y pacientes	✓	✓	✓	No	✓	No	
12	El hospital promueve establecer una comunicación asertiva entre pacientes y el personal	✓		✓		✓		
13	El hospital promueve ejercer que se compartan las responsabilidades entre sus colaboradores en la atención	✓		✓		✓		
14	El hospital promueve facilitar la información necesaria para una buena atención	✓		✓		✓		
15	El hospital promueve que el personal deba mantener un ambiente de cordialidad en el trabajo	✓		✓		✓		
16	El hospital promueve que el personal deba brindar información necesaria en todo momento a los demás compañeros	✓		✓		✓		

17	El hospital cumple con respetar el horario de atención al usuario						
DIMENSIÓN 3 PERSONAL		Si	No	Si	No	Si	No
18	El hospital establece una comunicación al usuario con facilidad, demostrando amabilidad	/		/		/	
19	El hospital promueve atender las necesidades específicas de los usuarios, dándoles solución inmediata	/		/		/	
20	El hospital promueve que el personal deba saber controlar la situación de estrés	/		/		/	
21	El hospital promueve ejecutar las tareas asignadas en los plazos establecidos	/		/		/	
22	El hospital promueve que el personal posea predisposición para solucionar los inconvenientes	/		/		/	
23	El hospital promueve demostrar dedicación a las labores desarrolladas	/		/		/	
24	El hospital promueve que el personal se encuentre adecuadamente presentable y aseado(a)	/		/		/	
25	El hospital promueve demostrar deseo de atender a todos los que soliciten información y de modo individualizado	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EL NÚMERO DE ÍTEMA ES SUFICIENTE PARA EVALUAR LA VARIABLE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: RATON BAL, JOSE LUIS DNI: 06639381

Especialidad del validador: M.g ADMINISTRACIÓN

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

06 de Abril del 2017

 Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El número de ítems es suficiente para evaluar la variable.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: PATROÑO BALDUIN, JOSÉ LUIS DNI: 06639384

Especialidad del validador: Mg en ADMINISTRACIÓN

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

06 de Abril del 2017

.....de.....del 20.....

Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE ATENCIÓN (PERCEPCIONES)

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Fiabilidad							
1	El personal le informa, orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa	✓		✓		✓		
2	El médico atiende en el horario programado	✓		✓		✓		
3	La atención se realiza respetando la programación y el orden de llegada	✓		✓		✓		
4	La historia clínica se encuentra disponible para la atención	✓		✓		✓		
5	Se encuentra citas disponibles y con facilidad	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
6	La atención en caja o en el módulo de admisión es rápida	✓		✓		✓		
7	La atención para la toma de análisis de laboratorio es rápida	✓		✓		✓		
8	La atención para la toma de exámenes radiológicos es rápida	✓		✓		✓		
9	La atención en farmacia es rápida	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Se respeta la privacidad durante la atención en el consultorio	✓		✓		✓		
11	El médico realiza un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido	✓		✓		✓		
12	El médico brinda el tiempo necesario para contestar dudas o preguntas sobre su problema de salud	✓		✓		✓		
13	El médico que le atendió inspira confianza	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
14	El personal de consulta externa trata con amabilidad, respeto y paciencia	✓		✓		✓		
15	El médico que le atendió muestra interés en solucionar su problema de salud	✓		✓		✓		
16	Usted comprende la explicación que el médico brinda sobre su problema de salud o resultado de su atención	✓		✓		✓		
17	Usted comprende la explicación que le brinda el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos	✓		✓		✓		
18	Usted comprende la explicación que le brinda el médico sobre los procedimientos o análisis que realizarán	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 5: Aspectos tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Los carteles, letreros y flechas son adecuados para orientar a los usuarios	✓		✓		✓		
20	La consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los usuarios	✓		✓		✓		
21	Los consultorios cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para la atención	✓		✓		✓		
22	El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y cómodos	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EL NUMERO DE ITEMS ES SUFICIENTE PARA EVALUAR LA VARIABLE .

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: PATEÓN BALDWIN, JOSE LUIS DNI: 06639381

Especialidad del validador: Mg en ADMINISTRACIÓN

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

06 de Abril del 2017



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE ATENCIÓN (EXPECTATIVAS)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Fiabilidad								
1	El personal de informes, tiene la obligación de orientar y explicar de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa	/		/		/		
2	El establecimiento de salud se encuentre obligado a atender en el horario programado	/		/		/		
3	La atención se realice respetando la programación y el orden de llegada	/		/		/		
4	Su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención	/		/		/		
5	Los pacientes deben contar con distintos canales para solicitar una cita y reservarla con facilidad	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta								
6	La atención en caja o en el módulo de admisión tiene que ser rápida	/		/		/		
7	La atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida	/		/		/		
8	La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida	/		/		/		
9	La atención en farmacia debe ser rápida	/		/		/		
DIMENSIÓN 3: Seguridad								
10	Durante su atención en el consultorio se respete su privacidad	/		/		/		
11	El médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención	/		/		/		
12	El médico brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	/		/		/		
13	El médico que atenderá su problema de salud, debe inspirar confianza	/		/		/		
DIMENSIÓN 4: Empatía								
14	El personal de consulta externa trata con amabilidad, respeto y paciencia	/		/		/		
15	El médico que atiende debe mostrar interés en solucionar el problema de salud	/		/		/		
16	La explicación que brinda el médico sobre el problema de salud o resultado de la atención es fácil de entender	/		/		/		
17	La explicación que brinda el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos es fácil de entender	/		/		/		
18	Es clara la explicación que el médico brinda sobre los procedimientos o análisis que realiza	/		/		/		
DIMENSIÓN 5: Aspectos tangibles								
19	Son adecuados los carteles, letreros y flechas de la consulta externa, para orientar a los usuarios	/		/		/		
20	La consulta externa cuenta con personal idóneo para informar y orientar a los usuarios y acompañantes	/		/		/		
21	Los consultorios deben tener los equipos disponibles y materiales necesarios para la atención	/		/		/		
22	El consultorio y la sala de espera deben ser cómodos y limpios	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. José María Ugarramena DNI: 08689899

Especialidad del validador: Investigación

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

3 de 4 del 2017

J. Ugarramena

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DE CULTURA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 TÉCNICAS							
1	El hospital promueve que el personal tenga conocimiento amplio de los procedimientos necesarios para una atención médica oportuna	✓		✓		✓		
2	El hospital promueve que el personal deba aplicar procedimientos necesarios para la atención a los pacientes	✓		✓		✓		
3	El hospital promueve que el personal deba evidenciar habilidades en el servicio para la atención eficaz y oportuna de los pacientes	✓		✓		✓		
4	El hospital promueve el trabajo en equipo de los diferentes servicios, que enriquecen la atención a los usuarios	✓		✓		✓		
5	El hospital promueve demostrar que el personal tenga conocimientos para operar adecuadamente los equipos médicos	✓		✓		✓		
6	El hospital establece que las instalaciones deben presentar un aspecto adecuado	✓		✓		✓		
7	El hospital promueve que las instalaciones estén adecuadamente señalizadas	✓		✓		✓		
8	El hospital promueve que los equipos deben estar en perfecto estado	✓		✓		✓		
9	El hospital establece que el personal pueda dar información de los servicios con equipos informáticos	✓		✓		✓		
10	El hospital promueve que el personal se encuentre debidamente identificado con sus respectivos fotocheck para la atención oportuna a los usuarios	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2 INTERPERSONAL							
11	El hospital establece relaciones empáticas con sus pares y pacientes	✓		✓		✓		
12	El hospital promueve establecer una comunicación asertiva entre pacientes y el personal	✓		✓		✓		
13	El hospital promueve ejercer que se compartan las responsabilidades entre sus colaboradores en la atención	✓		✓		✓		
14	El hospital promueve facilitar la información necesaria para una buena atención	✓		✓		✓		
15	El hospital promueve que el personal deba mantener un ambiente de cordialidad en el trabajo	✓		✓		✓		
16	El hospital promueve que el personal deba brindar información necesaria en todo momento a los demás compañeros	✓		✓		✓		

17	El hospital cumple con respetar el horario de atención al usuario						
DIMENSIÓN 3 PERSONAL		Si	No	Si	No	Si	No
18	El hospital establece una comunicación al usuario con facilidad, demostrando amabilidad	/		/		/	
19	El hospital promueve atender las necesidades específicas de los usuarios, dándoles solución inmediata	/		/		/	
20	El hospital promueve que el personal deba saber controlar la situación de estrés	/		/		/	
21	El hospital promueve ejecutar las tareas asignadas en los plazos establecidos	/		/		/	
22	El hospital promueve que el personal posea predisposición para solucionar los inconvenientes	/		/		/	
23	El hospital promueve demostrar dedicación a las labores desarrolladas	/		/		/	
24	El hospital promueve que el personal se encuentre adecuadamente presentable y aseado(a)	/		/		/	
25	El hospital promueve demostrar deseo de atender a todos los que soliciten información y de modo individualizado	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: José McGuina Vizcarra DNI: 08689899

Especialidad del validador: Investigación

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

3 de 4 del 2017

José McGuina

 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE ATENCIÓN (PERCEPCIONES)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Fiabilidad							
1	El personal le informa, orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa	/		/		/		
2	El médico atiende en el horario programado	/		/		/		
3	La atención se realiza respetando la programación y el orden de llegada	/		/		/		
4	La historia clínica se encuentra disponible para la atención	/		/		/		
5	Se encuentra citas disponibles y con facilidad	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
6	La atención en caja o en el módulo de admisión es rápida	/		/		/		
7	La atención para la toma de análisis de laboratorio es rápida	/		/		/		
8	La atención para la toma de exámenes radiológicos es rápida	/		/		/		
9	La atención en farmacia es rápida	/		/		/		
	DIMENSIÓN 3: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Se respeta la privacidad durante la atención en el consultorio	/		/		/		
11	El médico realiza un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido	/		/		/		
12	El médico brinda el tiempo necesario para contestar dudas o preguntas sobre su problema de salud	/		/		/		
13	El médico que le atendió inspira confianza	/		/		/		
	DIMENSIÓN 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
14	El personal de consulta externa trata con amabilidad, respeto y paciencia	/		/		/		
15	El médico que le atendió muestra interés en solucionar su problema de salud	/		/		/		
16	Usted comprende la explicación que el médico brinda sobre su problema de salud o resultado de su atención	/		/		/		
17	Usted comprende la explicación que le brinda el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos	/		/		/		
18	Usted comprende la explicación que le brinda el médico sobre los procedimientos o análisis que realizarán	/		/		/		
	DIMENSIÓN 5: Aspectos tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Los carteles, letreros y flechas son adecuados para orientar a los usuarios	/		/		/		
20	La consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los usuarios	/		/		/		
21	Los consultorios cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para la atención	/		/		/		
22	El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y cómodos	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: José Miquelina Lizcano DNI: 08689899

Especialidad del validador: Investigación

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

... 3 ... de ... 4 ... del 20... 17

Miquelina Lizcano

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DE CULTURA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 TECNICAS							
1	El hospital promueve que el personal tenga conocimiento amplio de los procedimientos necesarios para una atención médica oportuna	/		/		/		
2	El hospital promueve que el personal deba aplicar procedimientos necesarios para la atención a los pacientes	/		/		/		
3	El hospital promueve que el personal deba evidenciar habilidades en el servicio para la atención eficaz y oportuna de los pacientes	/		/		/		
4	El hospital promueve el trabajo en equipo de los diferentes servicios, que enriquecen la atención a los usuarios	/		/		/		
5	El hospital promueve demostrar que el personal tenga conocimientos para operar adecuadamente los equipos médicos	/		/		/		
6	El hospital establece que las instalaciones deben presentar un aspecto adecuado	/		/		/		
7	El hospital promueve que las instalaciones estén adecuadamente señalizadas	/		/		/		
8	El hospital promueve que los equipos deben estar en perfecto estado	/		/		/		
9	El hospital establece que el personal pueda dar información de los servicios con equipos informáticos	/		/		/		
10	El hospital promueve que el personal se encuentre debidamente identificado con sus respectivos fotocheck para la atención oportuna a los usuarios	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2 INTERPERSONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
11	El hospital establece relaciones empáticas con sus pares y pacientes	/		/		/		
12	El hospital promueve establecer una comunicación asertiva entre pacientes y el personal	/		/		/		
13	El hospital promueve ejercer que se compartan las responsabilidades entre sus colaboradores en la atención	/		/		/		
14	El hospital promueve facilitar la información necesaria para una buena atención	/		/		/		
15	El hospital promueve que el personal deba mantener un ambiente de cordialidad en el trabajo	/		/		/		
16	El hospital promueve que el personal deba brindar información necesaria en todo momento a los demás compañeros	/		/		/		
17	El hospital cumple con respetar el horario de atención al usuario	/		/		/		
	DIMENSIÓN 3 PERSONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
18	El hospital establece una comunicación al usuario con facilidad,	/		/		/		

	demostrando amabilidad						
19	El hospital promueve atender las necesidades específicas de los usuarios, dándoles solución inmediata	/		/		/	
20	El hospital promueve que el personal deba saber controlar la situación de estrés	/		/		/	
21	El hospital promueve ejecutar las tareas asignadas en los plazos establecidos	/		/		/	
22	El hospital promueve que el personal posea predisposición para solucionar los inconvenientes	/		/		/	
23	El hospital promueve demostrar dedicación a las labores desarrolladas	/		/		/	
24	El hospital promueve que el personal se encuentre adecuadamente presentable y aseado(a)	/		/		/	
25	El hospital promueve demostrar deseo de atender a todos los que soliciten información y de modo individualizado	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia en el número de ítems que evalúa la variable.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable


Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Walter Manuel Vázquez Mondragón DNI: 40769191

Especialidad del validador: Experto metodólogo.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

01 de Abril del 2014


 Firma del Experto Informante.
Mg. Walter Vázquez Mondragón
 DNI: 40769191

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE ATENCIÓN (EXPECTATIVAS)

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Fiabilidad							
1	El personal de informes, tiene la obligación de orientar y explicar de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa	/		/		/		
2	El establecimiento de salud se encuentre obligado a atender en el horario programado	/		/		/		
3	La atención se realice respetando la programación y el orden de llegada	/		/		/		
4	Su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención	/		/		/		
5	Los pacientes deben contar con distintos canales para solicitar una cita y reservarla con facilidad	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
6	La atención en caja o en el módulo de admisión tiene que ser rápida	/		/		/		
7	La atención para tomarse análisis de laboratorio debe sea rápida	/		/		/		
8	La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) tiene que ser rápida	/		/		/		
9	La atención en farmacia debe ser rápida	/		/		/		
	DIMENSIÓN 3: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Durante su atención en el consultorio se respete su privacidad	/		/		/		
11	El médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención	/		/		/		
12	El médico brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	/		/		/		
13	El médico que atenderá su problema de salud debe inspirar confianza	/		/		/		
	DIMENSIÓN 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
14	El personal de consulta externa trata con amabilidad, respeto y paciencia	/		/		/		
15	El médico que atiende debe mostrar interés en solucionar el problema de salud	/		/		/		
16	La explicación que brinda el médico sobre el problema de salud o resultado de la atención es fácil de entender	/		/		/		
17	La explicación que brinda el médico sobre el tratamiento que se recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos es fácil de entender	/		/		/		
18	Es clara la explicación que el médico brinda sobre los procedimientos o análisis que realiza	/		/		/		
	DIMENSIÓN 5: Aspectos tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Son adecuados los carteles, letreros y flechas de la consulta externa, para orientar a los usuarios	/		/		/		
20	La consulta externa cuenta con personal idóneo para informar y orientar a los usuarios y acompañantes	/		/		/		
21	Los consultorios deben tener los equipos disponibles y materiales necesarios para la atención	/		/		/		
22	El consultorio y la sala de espera deben ser cómodos y limpios	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia para medir la variable.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Walter Manuel Vásquez Mondragón DNI: 40769191

Especialidad del validador: Metodólogo

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

01 de abril del 2017

Firma del Experto Informante.
Walter M. Vásquez Mondragón
DNI 40769191

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE ATENCIÓN (PERCEPCIONES)

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Fiabilidad							
1	El personal le informa, orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa	/		/		/		
2	El médico atiende en el horario programado	/		/		/		
3	La atención se realiza respetando la programación y el orden de llegada	/		/		/		
4	La historia clínica se encuentra disponible para la atención	/		/		/		
5	Se encuentra citas disponibles y con facilidad	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
6	La atención en caja o en el módulo de admisión es rápida	/		/		/		
7	La atención para la toma de análisis de laboratorio es rápida	/		/		/		
8	La atención para la toma de exámenes radiológicos es rápida	/		/		/		
9	La atención en farmacia es rápida	/		/		/		
	DIMENSIÓN 3: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Se respeta la privacidad durante la atención en el consultorio	/		/		/		
11	El médico realiza un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido	/		/		/		
12	El médico brinda el tiempo necesario para contestar dudas o preguntas sobre su problema de salud	/		/		/		
13	El médico que le atendió inspira confianza	/		/		/		
	DIMENSIÓN 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
14	El personal de consulta externa trata con amabilidad, respeto y paciencia	/		/		/		
15	El médico que le atendió muestra interés en solucionar su problema de salud	/		/		/		
16	Usted comprende la explicación que el médico brinda sobre su problema de salud o resultado de su atención	/		/		/		
17	Usted comprende la explicación que le brinda el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos	/		/		/		
18	Usted comprende la explicación que le brinda el médico sobre los procedimientos o análisis que realizarán	/		/		/		
	DIMENSIÓN 5: Aspectos tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Los carteles, letreros y flechas son adecuados para orientar a los usuarios	/		/		/		
20	La consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los usuarios	/		/		/		
21	Los consultorios cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para la atención	/		/		/		
22	El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y cómodos	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El número de ítems es suficiente para evaluar la variable.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Vásquez Mondregón, Walter Manuel DNI: 40769191

Especialidad del validador: Metodólogo

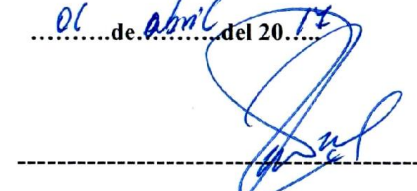
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

01 de abril del 2014



Firma del Experto Informante.

Walter M. Vásquez Mondregón
DNI 40769191

Anexo 4

CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Sujeto de investigación	Cultura Organizacional																									$\sum_{i=1}^{25}$
	It1	It2	It3	It4	It5	It6	It7	It8	It9	It10	It11	It12	It13	It14	It15	It16	It17	It18	It19	It20	It21	It22	It23	It24	It25	
Sujeto 352	3	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	39
Sujeto 353	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	31
Sujeto 354	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	90
Sujeto 355	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	108
Sujeto 356	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	106
Sujeto 357	5	5	5	5	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	104
Sujeto 358	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	107
Sujeto 359	5	2	3	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	98
Sujeto 360	4	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105
Sujeto 361	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	108
Sujeto 362	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	105
Sujeto 363	4	3	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	98
Sujeto 364	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	107
Sujeto 365	5	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	80
Sujeto 366	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	98
Sujeto 367	3	4	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	84

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	367	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	367	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,934	25

Sujeto de investigación	Percepción Calidad de Atención																						$\sum_{i=1}^{22}$
	Items																						
	It 1	It 2	It 3	It 4	It 5	It 6	It 7	It 8	It 9	It 10	It 11	It 12	It 13	It 14	It 15	It 16	It 17	It 18	It 19	It 20	It 21	It 22	
Sujeto 352	3	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	39
Sujeto 353	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	31
Sujeto 354	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	30
Sujeto 355	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	108
Sujeto 356	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	106
Sujeto 357	5	5	5	5	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	104
Sujeto 358	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	107
Sujeto 359	5	2	3	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	38
Sujeto 360	4	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105
Sujeto 361	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	108
Sujeto 362	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	105
Sujeto 363	4	3	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	38
Sujeto 364	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	107
Sujeto 365	5	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	80
Sujeto 366	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	38
Sujeto 367	3	4	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	84

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	367	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	367	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,924	22

Sujeto 106	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
Sujeto 107	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
Sujeto 108	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
Sujeto 109	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
Sujeto 110	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
Sujeto 111	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
Sujeto 112	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
Sujeto 113	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
Sujeto 114	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
Sujeto 115	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
Sujeto 116	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
Sujeto 117	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
Sujeto 118	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
Sujeto 119	2	3	4	4	4	3	4	4	3	5	5	4	3	5	3	4	3	5	5	5	5	5	88
Sujeto 120	5	5	4	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	66
Sujeto 121	4	5	5	3	5	3	5	2	4	3	3	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	91
Sujeto 122	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	102
Sujeto 123	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	102
Sujeto 124	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	100
Sujeto 125	2	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	2	2	3	4	3	5	3	4	87
Sujeto 126	2	3	3	3	2	2	4	5	5	2	3	5	5	2	2	5	3	3	3	2	2	2	68
Sujeto 127	4	2	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	2	4	4	5	3	3	4	2	2	82
Sujeto 128	2	5	4	4	4	5	3	4	3	5	5	3	5	5	3	3	3	3	2	3	2	5	81
Sujeto 129	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
Sujeto 130	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	98
Sujeto 131	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	71
Sujeto 132	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	76
Sujeto 133	2	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	93

Sujeto 162	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
Sujeto 163	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
Sujeto 164	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
Sujeto 165	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
Sujeto 166	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
Sujeto 167	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
Sujeto 168	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
Sujeto 169	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
Sujeto 170	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
Sujeto 171	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
Sujeto 172	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
Sujeto 173	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
Sujeto 174	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
Sujeto 175	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
Sujeto 176	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
Sujeto 177	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
Sujeto 178	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
Sujeto 179	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
Sujeto 180	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
Sujeto 181	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
Sujeto 182	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
Sujeto 183	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
Sujeto 184	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
Sujeto 185	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
Sujeto 186	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
Sujeto 187	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
Sujeto 188	2	3	4	4	4	3	4	4	3	5	5	4	3	5	3	4	3	5	5	5	5	5	88
Sujeto 189	5	5	4	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	66

Sujeto 190	4	5	5	3	5	3	5	2	4	3	3	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	91
Sujeto 191	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	102
Sujeto 192	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	102
Sujeto 193	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	100
Sujeto 194	2	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	2	2	3	4	3	5	3	4	87
Sujeto 195	2	3	3	3	2	2	4	5	5	2	3	5	5	2	2	5	3	3	3	2	2	2	68
Sujeto 196	4	2	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	2	4	4	5	3	3	4	2	2	82
Sujeto 197	2	5	4	4	4	5	3	4	3	5	5	3	5	5	3	3	3	3	2	3	2	5	81
Sujeto 198	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
Sujeto 199	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	98
Sujeto 200	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	71
Sujeto 201	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	76
Sujeto 202	2	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	93
Sujeto 203	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	101
Sujeto 204	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
Sujeto 205	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
Sujeto 206	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
Sujeto 207	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
Sujeto 208	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
Sujeto 209	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
Sujeto 210	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
Sujeto 211	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
Sujeto 212	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
Sujeto 213	2	3	4	4	4	3	4	4	3	5	5	4	3	5	3	4	3	5	5	5	5	5	88
Sujeto 214	5	5	4	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	66
Sujeto 215	4	5	5	3	5	3	5	2	4	3	3	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	91
Sujeto 216	2	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	2	2	3	4	3	5	3	4	87
Sujeto 217	2	3	3	3	2	2	4	5	5	2	3	5	5	2	2	5	3	3	3	2	2	2	68

Sujeto 274	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
Sujeto 275	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
Sujeto 276	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
Sujeto 277	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
Sujeto 278	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
Sujeto 279	2	3	4	4	4	3	4	4	3	5	5	4	3	5	3	4	3	5	5	5	5	5	88
Sujeto 280	5	5	4	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	66
Sujeto 281	4	5	5	3	5	3	5	2	4	3	3	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	91
Sujeto 282	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	102
Sujeto 283	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	102
Sujeto 284	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	100
Sujeto 285	2	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	2	2	3	4	3	5	3	4	87
Sujeto 286	2	3	3	3	2	2	4	5	5	2	3	5	5	2	2	5	3	3	3	2	2	2	68
Sujeto 287	4	2	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	2	4	4	5	3	3	4	2	2	82
Sujeto 288	2	3	4	4	4	3	4	4	3	5	5	4	3	5	3	4	3	5	5	5	5	5	88
Sujeto 289	5	5	4	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	66
Sujeto 290	4	5	5	3	5	3	5	2	4	3	3	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	91
Sujeto 291	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	102
Sujeto 292	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	102
Sujeto 293	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	100
Sujeto 294	2	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	2	2	3	4	3	5	3	4	87
Sujeto 295	2	3	3	3	2	2	4	5	5	2	3	5	5	2	2	5	3	3	3	2	2	2	68
Sujeto 296	4	2	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	2	4	4	5	3	3	4	2	2	82
Sujeto 297	2	5	4	4	4	5	3	4	3	5	5	3	5	5	3	3	3	3	2	3	2	5	81
Sujeto 298	2	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	2	2	3	4	3	5	3	4	87
Sujeto 299	2	3	3	3	2	2	4	5	5	2	3	5	5	2	2	5	3	3	3	2	2	2	68
Sujeto 300	4	2	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	2	4	4	5	3	3	4	2	2	82
Sujeto 301	2	5	4	4	4	5	3	4	3	5	5	3	5	5	3	3	3	3	2	3	2	5	81

Sujeto 302	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
Sujeto 303	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	98
Sujeto 304	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	71
Sujeto 305	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3		76
Sujeto 306	2	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	93
Sujeto 307	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	101
Sujeto 308	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
Sujeto 309	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
Sujeto 310	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
Sujeto 311	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
Sujeto 312	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
Sujeto 313	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
Sujeto 314	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
Sujeto 315	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
Sujeto 316	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
Sujeto 317	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
Sujeto 318	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
Sujeto 319	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
Sujeto 320	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
Sujeto 321	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
Sujeto 322	2	3	4	4	4	3	4	4	3	5	5	4	3	5	3	4	3	5	5	5	5	5	88
Sujeto 323	5	5	4	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	66
Sujeto 324	4	5	5	3	5	3	5	2	4	3	3	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	91
Sujeto 325	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	102
Sujeto 326	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	102
Sujeto 327	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	100
Sujeto 328	2	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	2	2	3	4	3	5	3	4	87
Sujeto 329	2	3	3	3	2	2	4	5	5	2	3	5	5	2	2	5	3	3	3	2	2	2	68

Sujeto 330	4	2	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	2	4	4	5	3	3	4	2	2	82
Sujeto 331	2	3	4	4	4	3	4	4	3	5	5	4	3	5	3	4	3	5	5	5	5	5	88
Sujeto 332	5	5	4	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	66
Sujeto 333	4	5	5	3	5	3	5	2	4	3	3	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	91
Sujeto 334	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	102
Sujeto 335	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	102
Sujeto 336	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	100
Sujeto 337	2	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	2	2	3	4	3	5	3	4	87
Sujeto 338	2	3	3	3	2	2	4	5	5	2	3	5	5	2	2	5	3	3	3	2	2	2	68
Sujeto 339	4	2	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	2	4	4	5	3	3	4	2	2	82
Sujeto 340	2	5	4	4	4	5	3	4	3	5	5	3	5	5	3	3	3	3	2	3	2	5	81
Sujeto 341	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	76
Sujeto 342	2	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	93
Sujeto 343	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	101
Sujeto 344	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
Sujeto 345	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
Sujeto 346	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
Sujeto 347	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
Sujeto 348	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
Sujeto 349	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
Sujeto 350	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
Sujeto 351	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
Sujeto 352	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
Sujeto 353	2	3	4	4	4	3	4	4	3	5	5	4	3	5	3	4	3	5	5	5	5	5	88
Sujeto 354	5	5	4	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	66
Sujeto 355	4	5	5	3	5	3	5	2	4	3	3	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	91
Sujeto 356	2	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	2	2	3	4	3	5	3	4	87
Sujeto 357	2	3	3	3	2	2	4	5	5	2	3	5	5	2	2	5	3	3	3	2	2	2	68

	Percepción Calidad de Atención																						
Sujetos de investigación	Items																						
	It 1	It 2	It 3	It 4	It 5	It 6	It 7	It 8	It 9	It 10	It 11	It 12	It 13	It 14	It 15	It 16	It 17	It 18	It 19	It 20	It 21	It 22	
Sujeto 1	4	4	4	4	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	1	67
Sujeto 2	5	5	5	5	2	2	2	2	2	5	2	2	2	5	2	2	5	2	5	2	2	5	71
Sujeto 3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	77
Sujeto 4	5	5	5	4	4	5	2	2	2	2	5	2	2	5	5	2	5	2	2	5	2	2	75
Sujeto 5	2	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	78
Sujeto 6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	90
Sujeto 7	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	30
Sujeto 8	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	5	5	5	2	1	1	1	1	1	1	1	47
Sujeto 9	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	5	5	3	3	57
Sujeto 10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
Sujeto 11	1	1	1	1	1	1	5	1	1	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	38
Sujeto 12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
Sujeto 13	1	1	1	1	4	1	1	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	75
Sujeto 14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	106
Sujeto 15	4	4	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	4	1	1	5	5	4	1	48
Sujeto 16	1	1	1	1	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	62
Sujeto 17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	90
Sujeto 18	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	95
Sujeto 19	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	61
Sujeto 20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
Sujeto 21	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	98
Sujeto 22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
Sujeto 23	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	106
Sujeto 24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	2	102

Sujeto 25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	
Sujeto 26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	94
Sujeto 27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
Sujeto 28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	73
Sujeto 29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
Sujeto 30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	90
Sujeto 31	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	38
Sujeto 32	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	28
Sujeto 33	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	73
Sujeto 34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
Sujeto 35	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	62
Sujeto 36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
Sujeto 37	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	98
Sujeto 38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
Sujeto 39	5	5	1	1	1	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	4	4	4	86
Sujeto 40	4	1	1	1	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	72
Sujeto 41	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	4	4	1	1	4	4	1	1	4	4	1	1	46
Sujeto 42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	88
Sujeto 43	5	5	1	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	1	86
Sujeto 44	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
Sujeto 45	5	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	4	4	4	4	5	5	1	1	1	1	1	1	58
Sujeto 46	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	5	5	1	1	1	1	54
Sujeto 47	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	1	1	1	66
Sujeto 48	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	62
Sujeto 49	5	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	90
Sujeto 50	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	1	1	46
Sujeto 51	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	1	1	4	4	1	5	60
Sujeto 52	1	1	1	1	1	4	4	4	1	1	1	4	4	1	1	1	1	5	5	1	1	1	1	45

Sujeto 53	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
Sujeto 54	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	78
Sujeto 55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	95	
Sujeto 56	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	93	
Sujeto 57	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	4	4	1	1	1	1	4	4	4	4	1	64	
Sujeto 58	5	5	2	2	2	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	58	
Sujeto 59	5	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	72	
Sujeto 60	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	94	
Sujeto 61	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	82	
Sujeto 62	5	5	5	5	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	82	
Sujeto 63	5	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105	
Sujeto 64	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	107	
Sujeto 65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	
Sujeto 66	5	1	5	4	4	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	92	
Sujeto 67	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	102	
Sujeto 68	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	104	
Sujeto 69	5	5	5	5	1	4	5	2	1	1	1	1	1	5	3	5	5	5	5	5	5	3	78	
Sujeto 70	5	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105	
Sujeto 71	2	5	4	5	3	2	2	2	2	5	4	5	5	2	5	3	5	5	5	5	3	4	83	
Sujeto 72	5	5	5	5	4	4	2	1	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	94	
Sujeto 73	5	5	5	5	1	5	1	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	98	
Sujeto 74	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	3	2	96	
Sujeto 75	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	99	
Sujeto 76	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	104	
Sujeto 77	5	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	103	
Sujeto 78	5	5	5	5	3	4	4	4	4	3	4	5	3	4	5	5	5	5	5	4	3	4	94	
Sujeto 79	5	5	1	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	101	
Sujeto 80	5	4	1	3	1	1	2	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	4	3	77	

Sujeto 81	5	3	1	4	1	1	1	1	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	1	1	1	63
Sujeto 82	5	5	5	5	5	2	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	103
Sujeto 83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	106
Sujeto 84	3	5	4	5	5	5	1	1	2	5	5	5	5	4	5	5	5	2	3	2	2	3	82
Sujeto 85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	109
Sujeto 86	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	3	5	102
Sujeto 87	4	5	5	5	4	4	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	1	5	91
Sujeto 88	5	5	5	3	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	2	5	93
Sujeto 89	5	4	4	4	5	5	1	1	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	88
Sujeto 90	5	1	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	3	2	5	5	5	5	4	5	94
Sujeto 91	5	2	3	4	5	5	3	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	4	2	92
Sujeto 92	5	5	5	5	5	5	4	2	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	1	99
Sujeto 93	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	106
Sujeto 94	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	103
Sujeto 95	3	5	5	5	2	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	98
Sujeto 96	5	5	5	2	4	4	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
Sujeto 97	1	1	4	5	5	5	1	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	94
Sujeto 98	2	3	4	4	5	5	4	3	5	2	3	2	3	3	4	4	4	5	5	3	5	5	83
Sujeto 99	5	5	5	4	4	4	3	3	4	5	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	92
Sujeto 100	5	4	2	5	5	1	5	4	4	5	3	5	5	2	5	5	5	5	2	5	2	2	86
Sujeto 101	2	1	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	2	94
Sujeto 102	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	104
Sujeto 103	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	104
Sujeto 104	5	2	4	5	2	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	95
Sujeto 105	5	3	3	5	5	5	4	5	3	2	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	98
Sujeto 106	5	5	4	5	2	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	96
Sujeto 107	4	4	3	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	3	5	5	3	5	5	5	4	5	96
Sujeto 108	3	4	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	3	2	2	2	1	5	1	39

Sujeto 137	5	5	5	5	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	104
Sujeto 138	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	107
Sujeto 139	5	2	3	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	98
Sujeto 140	4	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105
Sujeto 141	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	108
Sujeto 142	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	105
Sujeto 143	4	3	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	98
Sujeto 144	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	107
Sujeto 145	5	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	80
Sujeto 146	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	98
Sujeto 147	3	4	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	84
Sujeto 148	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	102
Sujeto 149	2	3	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	2	4	4	3	2	4	4	70
Sujeto 150	2	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	72
Sujeto 151	2	1	3	3	4	2	3	3	3	2	3	4	2	3	3	2	4	4	3	4	3	4	65
Sujeto 152	1	2	1	2	5	5	3	1	2	5	4	2	1	2	1	2	2	4	5	5	4	4	63
Sujeto 153	2	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	3	4	2	2	2	3	4	5	5	5	82
Sujeto 154	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	107
Sujeto 155	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	91
Sujeto 156	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	2	2	2	2	64
Sujeto 157	3	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99
Sujeto 158	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	91
Sujeto 159	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	90
Sujeto 160	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	107
Sujeto 161	5	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	80
Sujeto 162	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	98
Sujeto 163	3	4	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	84
Sujeto 164	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	102

Sujeto 193	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5		104
Sujeto 194	5	2	4	5	2	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5		95
Sujeto 195	5	3	3	5	5	5	4	5	3	2	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5		98
Sujeto 196	5	5	4	5	2	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3		96
Sujeto 197	4	4	3	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	3	5	5	3	5	5	5	4	5		96
Sujeto 198	3	4	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	3	2	2	2	1	5	1		39
Sujeto 199	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5		101
Sujeto 200	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3		108
Sujeto 201	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	2	2	2	2		64
Sujeto 202	3	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		99
Sujeto 203	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4		91
Sujeto 204	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3		90
Sujeto 205	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5		107
Sujeto 206	5	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4		80
Sujeto 207	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5		98
Sujeto 208	3	4	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4		84
Sujeto 209	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4		102
Sujeto 210	2	3	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	2	4	4	3	2	4	4		70
Sujeto 211	2	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3		72
Sujeto 212	2	1	3	3	4	2	3	3	3	2	3	4	2	3	3	2	4	4	3	4	3	4		65
Sujeto 213	5	5	5	5	3	4	4	4	4	3	4	5	3	4	5	5	5	5	5	4	3	4		94
Sujeto 214	5	5	1	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		101
Sujeto 215	5	4	1	3	1	1	2	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	4	3	1		77
Sujeto 216	5	3	1	4	1	1	1	1	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	1	1	1		63
Sujeto 217	5	5	5	5	5	2	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		103
Sujeto 218	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5		106
Sujeto 219	3	5	4	5	5	5	1	1	2	5	5	5	5	4	5	5	5	2	3	2	2	3		82
Sujeto 220	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5		109

Sujeto 249	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	106
Sujeto 250	5	5	5	5	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	104
Sujeto 251	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	107
Sujeto 252	5	2	3	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	98
Sujeto 253	4	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105
Sujeto 254	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	108
Sujeto 255	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	105
Sujeto 256	4	3	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	98
Sujeto 257	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	107
Sujeto 258	5	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	80
Sujeto 259	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	98
Sujeto 260	3	4	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	84
Sujeto 261	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	102
Sujeto 262	4	4	3	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	3	5	5	3	5	5	5	4	5	96
Sujeto 263	3	4	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	3	2	2	2	1	5	1	39
Sujeto 264	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	101
Sujeto 265	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	108
Sujeto 266	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	106
Sujeto 267	5	5	5	5	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	104
Sujeto 268	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	107
Sujeto 269	5	2	3	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	98
Sujeto 270	4	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105
Sujeto 271	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	108
Sujeto 272	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	105
Sujeto 273	4	3	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	98
Sujeto 274	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	107
Sujeto 275	5	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	80
Sujeto 276	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	98

Sujeto 277	5	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	80	
Sujeto 278	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	98
Sujeto 279	3	4	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	84	
Sujeto 280	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	102	
Sujeto 281	4	4	3	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	3	5	5	3	5	5	5	4	5	96	
Sujeto 282	3	4	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	3	2	2	2	2	1	5	1	39
Sujeto 283	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	101	
Sujeto 284	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	108
Sujeto 285	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	106
Sujeto 286	5	5	5	5	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	104
Sujeto 287	5	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	80	
Sujeto 288	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	98
Sujeto 289	3	4	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	84	
Sujeto 290	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	102	
Sujeto 291	2	3	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	2	4	4	3	2	4	4	70	
Sujeto 292	2	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	72	
Sujeto 293	2	1	3	3	4	2	3	3	3	2	3	4	2	3	3	2	4	4	3	4	3	4	65	
Sujeto 294	5	5	5	5	3	4	4	4	4	3	4	5	3	4	5	5	5	5	5	4	3	4	94	
Sujeto 295	5	5	1	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	101	
Sujeto 296	5	4	1	3	1	1	2	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	4	3	1	77	
Sujeto 297	5	3	1	4	1	1	1	1	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	1	1	1	63	
Sujeto 298	5	5	5	5	5	2	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	103	
Sujeto 299	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	106	
Sujeto 300	3	5	4	5	5	5	1	1	2	5	5	5	5	4	5	5	5	2	3	2	2	3	82	
Sujeto 301	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	109	
Sujeto 302	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	3	5	102	
Sujeto 303	4	5	5	5	4	4	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	1	5	91	
Sujeto 304	5	5	5	3	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	2	5	93	

Sujeto 305	5	4	4	4	5	5	1	1	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	88
Sujeto 306	5	1	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	3	2	5	5	5	5	4	5	94
Sujeto 307	5	2	3	4	5	5	3	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	4	2	92
Sujeto 308	5	5	5	5	5	5	4	2	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	1	99
Sujeto 309	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	106
Sujeto 310	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	103
Sujeto 311	3	5	5	5	2	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	98
Sujeto 312	5	5	5	2	4	4	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
Sujeto 313	1	1	4	5	5	5	1	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	94
Sujeto 314	2	3	4	4	5	5	4	3	5	2	3	2	3	3	4	4	4	5	5	3	5	5	83
Sujeto 315	5	5	5	4	4	4	3	3	4	5	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	92
Sujeto 316	5	4	2	5	5	1	5	4	4	5	3	5	5	2	5	5	5	5	2	5	2	2	86
Sujeto 317	2	1	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	2	94
Sujeto 318	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	104
Sujeto 319	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	104
Sujeto 320	5	2	4	5	2	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	95
Sujeto 321	5	3	3	5	5	5	4	5	3	2	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	98
Sujeto 322	5	5	4	5	2	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	96
Sujeto 323	4	4	3	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	3	5	5	3	5	5	5	4	5	96
Sujeto 324	3	4	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	3	2	2	2	1	5	1	39
Sujeto 325	5	5	5	2	4	4	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
Sujeto 326	1	1	4	5	5	5	1	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	94
Sujeto 327	2	3	4	4	5	5	4	3	5	2	3	2	3	3	4	4	4	5	5	3	5	5	83
Sujeto 328	5	5	5	4	4	4	3	3	4	5	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	92
Sujeto 329	5	4	2	5	5	1	5	4	4	5	3	5	5	2	5	5	5	5	2	5	2	2	86
Sujeto 330	2	1	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	2	94
Sujeto 331	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	104
Sujeto 332	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	104

Sujeto 361	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	108
Sujeto 362	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	105
Sujeto 363	4	3	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	98
Sujeto 364	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	107
Sujeto 365	5	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	5	80
Sujeto 366	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	98
Sujeto 367	3	4	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	84

Anexo 6

CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS A LA MUESTRA DE ESTUDIO



PERÚ Ministerio de Salud

HOSPITAL VITARTE

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

LA DIRECCIÓN DEL HOSPITAL VITARTE

Expede la presente:

CONSTANCIA

A : ABOG. MARGARITA DEL ROSARIO SILVA TUESTA

Por haber cumplido con aplicar una **Encuesta con 02 variables** para su Tesis, dirigido a los usuarios de consultorios externos y servidores públicos del Hospital Vitarte.

Se expide la presente constancia, a solicitud de la interesada para los fines que estime pertinente.

Ate, 17 de mayo del 2017

MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD
HOSPITAL VITARTE


Mc. CESAR AUGUSTO CONCHE PRADO
CMP: 71772 - RNE: 18430
DIRECTOR

Anexo 7**ARTICULO CIENTIFICO****ESCUELA DE POSGRADO**
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Cultura organizacional y la Calidad de Atención en el servicio del hospital Vitarte.

Ate, 2017

Silva Tuesta, Margarita del Rosario

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo averiguar sobre la relación entre la cultura organizacional y calidad de atención del servicio del Hospital Vitarte, Ate 2017. La tesis se encuentra fundamentada en el enfoque cuantitativo, de nivel relacional, y de diseño descriptivo-correlacional. La población la conforman los usuarios de los servicios de medicina interna, cirugía, pediatría, gineco obstetricia del hospital Vitarte, siendo la población de octubre de 1000 usuarios aproximadamente. Luego de determinar el tamaño de la muestra y por la técnica de muestreo aleatorio simple, el número de estos asciende a 367 usuarios. La información recabada de los elementos muestrales se realizó a través de la encuesta que es la técnica y el cuestionario para cada variable que son los instrumentos. Los instrumentos resultaron válidos en su contenido bajo opinión de expertos, y confiables donde el índice de fiabilidad fue superior al valor teórico establecido para instrumentos que miden percepciones. Dentro de sus principales conclusiones tenemos que existe una relación positiva y alta (Rho de Spearman = 0,707) entre la cultura organizacional y calidad de atención en el servicio de medicina interna, cirugía, pediatría, gineco obstetricia del hospital vitarte, Ate, 2017. Por tanto, la hipótesis general ha sido corroborada.

Palabras claves: cultura organizacional, calidad de atención, mejora continua, servicio de salud, usuario externo

Abstract

Summary In the research titled as organizational culture and the quality of care in the service of the Vitarte hospital, Ate, 2017; Where the objective was to determine the relationship that exists between the organizational culture and the quality of care in the service of Vitarte Hospital, Ate 2017. The thesis is based on the quantitative approach, relational level, and descriptive-correlational design. The population is made up of users of the internal medicine, surgery, pediatrics, obstetrical gynecology of the Vitarte hospital, the October population being 1000 users, when applying simple random sampling, the sample size responded to 367 users. The information collected from the sample elements was made through the survey technique and the questionnaire as an instrument, which were valid in their content according to experts, and reliable where the reliability index was higher than the established theoretical value for instruments Which measure perceptions. Within its main conclusions we have that there is a positive and high relation (Rho de Spearman = 707) between the organizational culture and the quality of attention in the services of internal medicine, surgery, pediatrics, gynecological obstetrics of the vitarte hospital, Ate, 2017. Therefore, the general hypothesis has been corroborated.

Key words: Organizational culture, Quality of care, Continuous improvement, Health service, external user

Introducción

La Cultura Organizacional, es uno de los aspectos importantes que conlleva a desarrollar adecuadas competencias en una entidad, por lo que, resulta necesario conocer cuál es el actual entorno en que se desenvuelve la entidad y cuál es el determinante que lo origina y toma de decisiones del personal administrativo, asistencial y profesional de la salud en comprobadas formas, y considerando que la salud pública es de primaria responsabilidad del Estado. El Índice Global Retirement en el reporte anual informa que Francia y Malasia brindan más asequible y el mejor sistema de salud en el mundo (2011). Un indicador para determinar el grado de éxito del sistema de salud de un país es la esperanza de vida de la población. En América Latina, Chile es el país con mayor esperanza de vida. En promedio según información de la Organización Mundial de la Salud

(OMS) la gente vive allí 80 años. Esto figura que las organizaciones sanitarias en este país deben poseer una cultura organizacional eficiente que ha logrado mejores atenciones clínicas a los usuarios y por tanto ha logrado el establecimiento de relaciones interpersonales saludables. A nivel nacional, se evidencia que las mejores organizaciones sanitarias se encuentran en el sector privado y su hacienda interna ha logrado desarrollos tanto individuales, así como grupales en lo pertinente a la técnica y relaciones interpersonales. Así mismo se han realizado estudios a nivel nacional e internacional a fin de establecer una interpretación de la relación que existe entre la cultura organizacional y calidad de atención en salud, entre los cuales se cita a Salazar (2013) quien realizó una investigación donde intervino el análisis de la variable de cultura organizacional y la satisfacción laboral en el Hospital Nacional de Roosevelt en el país Guatemala. La investigación fue no experimental y de diseño descriptivo, transversal, correlacional de enfoque cuantitativo. Las poblaciones fueron el personal administrativo de la institución, con una población de 46 trabajadores, tanto de género femenino como masculino, entre las edades de 20 a 50 años, a quienes se les aplicaron dos instrumentos que dieron como resultado resultado que existe correlación en forma directa y muy alta entre la cultura de la organización y la satisfacción del personal en lo que respecta a la labor dentro del hospital, dando una significancia de que las personal muy aún de no tener un espacio adecuado a sus requerimientos y necesidades, así como un programa de incentivos o beneficios y de elementos básicos como buena ventilación y adecuada iluminación, se encuentran a gusto con las actividades y el ambiente de trabajo. En el contexto nacional, Huamán (2014), en su tesis investigó la Percepción de la calidad de atención en las prestaciones que brinda el servicio de emergencia del Hospital General I José Soto Cadenillas en la Provincia de Chota - Cajamarca. La presente investigación tuvo un enfoque cuantitativo y uso un diseño descriptivo transversal. Se aplicó a una población de trabajadores que son en total 24 personas y a pacientes que se encuentran en un servicio de Emergencias que son un total de 81 personas, aplicándose un cuestionario y entrevistas semiestructuradas a los pacientes, obteniendo como resultado que los servidores y las personas que van a dicha institución aprecian la calidad de atención como nivel regular. Se planteó el siguiente problema: ¿Cuál es la

relación que existe entre la cultura organizacional y la calidad de atención en el servicio que brindan el Hospital Vitarte a los usuarios externos, Ate 2017?, estableciéndose así mismo como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y la calidad de atención en el servicio del Hospital Vitarte, Ate 2017.

Metodología

La población en estudio estuvo constituida por los usuarios que acuden al servicio de consultorio externo correspondiente a la jurisdicción del Hospital Vitarte, Ate 2017, con un tamaño de la muestra de 367 pacientes; teniendo como variable independiente a la Cultura Organizacional y la variable dependiente a la Calidad de Atención. Para medir las variables utilizamos el cuestionario especialmente validado para este estudio: La información estuvo organizada en el programa Microsoft Office Excel y luego se realizará el desplazamiento de esta data al editor del paquete estadístico SPSS en su versión 23 en español, para su respectivo análisis descriptivo e inferencial según corresponda.

Análisis e interpretación de los resultados

Se calcularán los estadísticos descriptivos para cada ítem, calculando las correlaciones entre las variables evaluadas, tanto entre las dimensiones como entre los indicadores. La escala de medición de las variables será tipo de nivel ordinal ya que se utilizará la media, cuartiles y/o rangos. A la vez las tablas de frecuencia, correlación Pearson y alfa de Cronbach. Los resultados desarrollados y analizados, servirán de asiento para la respectiva discusión y, por ende, para construir las terminaciones frecuentes del trabajo.

Resultados

Tabla 1.

Grado de correlación y nivel de significación entre la cultura organizacional y la calidad de atención en el servicio del Hospital Vitarte, Ate 2017

			cultura organizacional	calidad de servicio
Rho de Spearman	cultura organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,707**
		N	367	367
	calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,707**	1,000
		N	367	367

Tabla 2.

Grado de correlación y nivel de significación entre la cultura organizacional y la fiabilidad en el Hospital Vitarte, Ate 2017

			cultura organizacional	Fiabilidad
Rho de Spearman	cultura organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,564**
		N	367	367
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,564**	1,000
		N	367	367

Tabla 3.

Grado de correlación y nivel de significación entre la cultura organizacional y la capacidad de respuesta en el Hospital Vitarte, Ate 2017

			cultura organizacional	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	cultura organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,603**
		N	367	367
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,603**	1,000
		N	367	367

Tabla 4.

Grado de correlación y nivel de significación entre la cultura organizacional y la seguridad en el Hospital Vitarte, Ate 2017

			cultura organizacional	Seguridad
Rho de Spearman	cultura organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,532**
		N	367	367
	Seguridad	Coefficiente de correlación	,532**	1,000
		N	367	367

Tabla 5.

Grado de correlación y nivel de significación entre la cultura organizacional y la empatía en el Hospital Vitarte, Ate 2017

			cultura organizacional	Empatía
Rho de Spearman	cultura organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,501**
		N	367	367
	Empatía	Coefficiente de correlación	,501**	1,000
		N	367	367

Tabla 6.

Grado de correlación y nivel de significación entre la cultura organizacional y los elementos tangibles en el Hospital Vitarte, Ate 2017

			cultura organizacional	Aspectos tangibles
Rho de Spearman	cultura organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,546**
		N	367	367
	Aspectos tangibles	Coefficiente de correlación	,546**	1,000
		N	367	367

Discusión

La presente investigación refieren a una relación determinada por el Rho de Spearman de 0.707, lo que significa que existe alta relación positiva entre las variables. Al respecto, de acuerdo a la investigación de Del Salto (2014) refiere que existe relación entre el comportamiento de los profesionales de salud expresados en el servicio brindado a los pacientes; similar a la relación del nivel de cultura organizacional de las entidades expresadas en este caso, en la muy adecuada calidad de atención percibida por los usuarios. Así mismo de acuerdo a la relación de la cultura organizacional con las dimensiones de la variable calidad de atención se obtiene que existe moderada relación positiva entre la variable de la cultura organizacional y la dimensión de la fiabilidad (0,564), lo que significa de acuerdo a la investigación de Rodríguez (2010) en los resultados de su investigación estos tienen coherencia debido a que se llegó a que el factor de la cultura corporativa que se vive en la institución y las personas que se relacionan en forma directa o indirecta, afectan los resultados que se tienen a nivel de entidad. Se obtiene que existe moderada relación positiva entre la variable de la cultura organizacional y la dimensión de la capacidad de respuesta (0,603), lo cual se relaciona a los resultados obtenidos en la investigación realizada por Huamán (2014), la cual concluyó que de acuerdo a 03 dimensiones evaluadas indicaron que los servidores y las personas que van a dicha institución perciben la calidad de atención en nivel regular. Sugiriendo a los directivos que puedan realizar acciones hacia esta percepción encontrada,

Se obtiene que existe moderada relación positiva entre la variable de la cultura organizacional y la dimensión de seguridad (0,532) relacionado a lo investigado por Chumpitaz (2014), que concluye que la Cultura Organizacional actual está dirigida al uso del poder y al rol, mientras que la cultura organizacional que se desea debería estar dirigida hacia la tarea y la persona. Se obtiene que existe moderada relación positiva entre la variable de la cultura organizacional y la dimensión de empatía (0,501), la cual se contrasta con los resultados encontrados en la investigación de Ninamango (2014), la cual concluyó que existe una insatisfecha percepción de la calidad de servicio obteniendo en la dimensión

de empatía en un 69.6% de pacientes evaluados en el servicio de medicina interna, Se obtiene que existe moderada relación positiva entre la variable de la cultura organizacional y la dimensión de aspectos tangibles (0,546), por lo cual de acuerdo a lo estudiado por Salazar (2013) en los resultados de su investigación estos tienen coherencia debido a que se evidencia del resultado que existe correlación muy alta y directa entre la cultura organizacional y la satisfacción del personal en lo que respecta a la labor dentro del hospital, dando énfasis a que si el personal no se encuentra en espacios ventilados e iluminados para ejercer sus labores, este se encuentra a gusto con las actividades y el ambiente de trabajo,

Conclusiones

Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la calidad de atención en el servicio del Hospital Vitarte, determinada por el Rho de Spearman 0.707 significa que existe alta relación positiva entre las variables, frente al $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula.

Así también de la relación de la cultura organizacional con las dimensiones de la variable calidad de atención existió una moderada relación positiva con las dimensiones de fiabilidad (0,564), capacidad de respuesta (0,603), Seguridad (0,532), Empatía (0,501) y por último con los aspectos intangibles (0,546)

Referencias bibliográficas

Arrué, J. (2014). "Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de hospital Loreto desde la percepción del usuario período junio a setiembre del 2014". Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Recuperado de [http://dspace.unapiquitos.edu.pe/bitstream/unapiquitos/394/1/1.%20INFO RME%20FINAL%20TESIS%202014.pdf](http://dspace.unapiquitos.edu.pe/bitstream/unapiquitos/394/1/1.%20INFO%20RME%20FINAL%20TESIS%202014.pdf).

Cantillo, J. (2013). "Incidencia de la cultura organizacional en el desempeño". Bogotá: Universidad Nacional de Colombia. Recuperado de <http://www.bdigital.unal.edu.co/11251/1/8941045.2013iset.pdf>.

- Chumpitaz, J. (2014). "Cultura organizacional de la profesión de enfermería actual y deseada por las enfermeras del H.N. "Luis N. Sáenz" PNP. 2010". Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/handle/cybertesis/3682?show=full.
- Del Salto, E. (2014). "Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012". Quito: Universidad Central del Ecuador. Recuperado de [www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1 T-UCE-0006-12.pdf](http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf).
- Domínguez, H. (2006). "El servicio invisible fundamento de un buen servicio al cliente". México: Ecoe Ediciones.
- Huamán, S. (2014). "Percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital General I José Soto Cadenillas 2014". Perú: Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de <http://es.slideshare.net/salomonhuamanquina/tesis-final-corregida-huamn-quia>
- Koontz, A. (2014). "Administración una perspectiva global". México: McGraw-Hill Interamericana. Disponible en http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3569/1/Ninanango_vw.pdf
- Ministerio de Salud (2012). "Resolución Ministerial N° 095-2012/MINSA: Guía técnica para la elaboración de proyectos de mejora y la aplicación de técnicas y herramientas para la gestión de la calidad". Lima, Perú.
- Ministerio de Salud (2013). "Resolución Ministerial N° 527-2013/MINSA: Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo". Lima, Perú.

- Ministerio de Salud (2017). "Plan de estudio y fortalecimiento del Servqual del Hospital Vitarte 2017", Area de Salud. Lima, Perú.
- Ninamango, W. (2014). "Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza". Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de <https://www.google.com.pe/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/>.
- Rodríguez, D. (2010). "Estudio cultura organizacional en la ESE HOSPITAL San Jorge Pereira". Colombia: Universidad Nacional de Pereira. Recuperado de repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/.../36211R696.pdf.
- Robbins, S. (2013). "Administration". Estados Unidos: Prentice Hall.
- Salazar, J. (2013). "Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción del personal administrativo del Hospital Roosevelt de Guatemala". Guatemala: Universidad Rafael Landívar. Recuperado de biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Salazar-Jesica.pdf.

**DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN
PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo, Margarita Del Rosario Silva Tuesta, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 09626754, con el artículo titulado “Cultura organizacional y la calidad de atención en el servicio del hospital vitarte. Ate, 2017”, declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría, y no es compartida con coautores.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) 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.

Jesús María, 20 de mayo 2017

Margarita del Rosario Silva Tuesta
DNI N° 09626754