



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional y calidad de servicio del
hospital María Auxiliadora de Rodríguez de
Mendoza 2018.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN GESTION PÚBLICA**

AUTORES

Br. Vargas Lopez Hugo

Br. Henry Luis Guevara Delgado

ASESORA

Dra. Fernandez Otoy Fiorela

SECCIÓN

Humanidades

LÍNEA DE INVESTIGACION

Gestión de políticas públicas

PERÚ – 2018

PAGINA DE JURADO

PÁGINA DEL JURADO



Dr. Edilberto Bárdales Roman

Presidente



Mgtr. Pedro Antonio Pérez Arboleda

Secretario



Dra. Fiorela Fernández Otoyá

Vocal

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Hugo Vargas Lopez, con DNI N° 09548288 estudiante del programa de maestría en gestión pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, con la tesis titulada “Clima Organizacional y Calidad de Servicio del hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La presente tesis es de nuestra autoría.
- 2) Hemos respetado las normas internacionales de citas referenciales para las consultas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no duplicados, ni copiados, por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propia 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 Cesar Vallejo.

Chiclayo, 11 de Agosto de 2018



Hugo Vargas Lopez

DNI N° 09548288

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Henry Luis Guevara Delgado, con DNI N° 43647260 estudiante del programa de maestría en gestión pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, con la tesis titulada “Clima Organizacional y Calidad de Servicio del hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La presente tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas referenciales para las consultas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no duplicados, ni copiados, por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propia 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 Cesar Vallejo.

Chiclayo, 11 de Agosto de 2018



Henry Luis Guevara Delgado

DNI N° 43647260

DEDICATORIA

La presente tesis la dedico muy en especial a mi amada esposa y fiel compañera Maribel torres Alva, quien es el motor y motivo para que mi persona pudiera alcanzar esta realización profesional y este logro personal persuadiéndome en todo momento y en todo contexto para poder paliar las adversidades que en el arduo caminar de mi aprendizaje como maestrante pude haber tenido. También cabe mencionar al ser Divino llamado madre, quien en verdad acrecentó mis conocimientos día a día desde muy pequeño, inculcándome valores los cuales conllevaron a la firme determinación personal, de que aquel que estudia triunfa en la vida.

El presente estudio , lo dedico a mis amados hijos y fiel compañera , quienes son el motivo para que mi persona pudiera alcanzar esta ardua tarea y este logro personal y creo yo hasta familiar, los dedico de manera muy especial ya que siempre se vieron involucrados en mi quehacer de maestrante, dándome fuerzas para seguir a delante en aras de ser un mejor profesional , tanto para el ámbito social y mejor persona en el ámbito familiar.

Los autores

AGRADECIMIENTO

En primer lugar dar gracias a dios nuestro divino hacedor, quien en verdad creo yo, que es el ser supremo quien dispone las cosas que tiene que suceder en nuestras vidas, y por ende a mis padres quienes en verdad hicieron denodados esfuerzos para mi realización en difíciles coyunturas que nos tocó vivir. A mis hijos quienes supieron soslayar las carencias para poder paliar mis estudios de la presente maestría, que sin lugar a dudas será el sostén para poderme desarrollar con Eficiencia y entereza en un tiempo no muy lejano. Gracias totales a Uds. los antes mencionados de todo corazón.

Doy gracias a dios y a mis padres por darme una educación y a la vez permitirme contribuir de una manera profesional a mi comunidad, a mi esposa por ser siempre un estímulo que motiva a continuar aprendiendo cada día mas.

Los autores

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado, en cumplimiento del reglamento para la elaboración y la sustentación de la tesis de maestría de la escuela de postgrado de la universidad César Vallejo.

Presenta la tesis titulada “Clima organizacional y calidad de servicio del hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018”.

Este documento consta de once capítulos incorporados a sus páginas preliminares, en los cuales se explica la relación entre las variables de clima organizacional y calidad de servicio.

En tal sentido, esperamos que esta cuente con los requisitos académicos necesarios y logre ser un aporte a nuestra educación, ponemos a vuestro criterio la evaluación de esta tesis.

INDICE

Pagina de jurado	ii
Declaratoria de autenticidad	iii
Dedicatoria	v
Agradecimiento.....	vi
Presentación.....	vii
Índice	viii
Resumen	xi
Abstract	xii
INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Realidad problemática.....	13
1.2. Trabajos previos.....	14
1.3. Teorías relacionadas al tema	18
1.4. Formulacion al problema.....	28
1.5. Justificacion del estudio	29
1.6. Hipotesis	29
1.7. Objetivos	30
II. MÉTODO.....	31
2.1. Diseño de investigación.....	31
2.2. Variables, operacionalización	32
2.3. Población y muestra	36
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. ...	36
2.5. Métodos de análisis de datos	37
2.6. Aspectos éticos	37
III. RESULTADOS	38
IV. DISCUSIÓN	50
V. CONCLUSIONES	52
VI. RECOMENDACIONES	53
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	54
VIII. ANEXOS	56
Anexo 1 : Cuestionario de clima organizacional	56
Anexo 2 : Cuestionario de calidad de servicio	60
Anexo 3 : Consentimiento informado para trabajadores.....	63

Anexo 4 : Consentimiento informado para clientes o usuarios	64
Anexo 5 : Matriz de consistencia	65
Anexo 6 : Validación de instrumento	67
Autorización de publicación de tesis.....	77
Acta de originalidad de tesis.....	79
Reporte de turnitin	80

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel de Clima Organizacional del Hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018.....	39
Tabla 2. . Nivel de Calidad de Servicios del Hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018.....	40
Tabla 3. Clima Organizacional y su relación con la Calidad de Servicios.....	41
Tabla 4. Clima Organizacional en su dimensión Autonomía y su relación con la Calidad de Servicios.....	42
Tabla 5. Clima Organizacional en su dimensión Cohesión y su relación con la Calidad de Servicios.....	43
Tabla 6: Clima Organizacional en su dimensión Confianza y su relación con la Calidad de Servicios.....	44
Tabla 7. Clima Organizacional en su dimensión Presión y su relación con la Calidad de Servicios.....	45
Tabla 8. Clima Organizacional en su dimensión Apoyo y su relación con la Calidad de Servicios.....	46
Tabla 9: Clima Organizacional en su dimensión Reconocimiento y su relación con la Calidad de Servicios.....	47
Tabla 10: Clima Organizacional en su dimensión Equidad y su relación con la Calidad de Servicios.....	48
Tabla 11: Clima Organizacional en su dimensión Innovación y su relación con la Calidad de Servicios.....	49

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Clima Organizacional del Hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018.....	39
Figura 2. Calidad de Servicios del Hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018.....	40
Figura 3. Clima Organizacional y su relación con la Calidad de Servicio.	41
Figura 4. Clima Organizacional en su dimensión Autonomía y su relación con la Calidad de Servicios.....	42
Figura 5. Clima Organizacional en su dimensión Cohesión y su relación con la Calidad de Servicios.....	43
Figura 6. Clima Organizacional en su dimensión Confianza y su relación con la Calidad de Servicios.....	44
Figura 7. Clima Organizacional en su dimensión Presión y su relación con la Calidad de Servicios.....	45
Figura 8. Clima Organizacional en su dimensión Apoyo y su relación con la Calidad de Servicios.....	46
Figura 9. Clima Organizacional en su dimensión Reconocimiento y su relación con la Calidad de Servicios..	47
Figura 10. Clima Organizacional en su dimensión Equidad y su relación con la Calidad de Servicios.....	48
Figura 11. Clima Organizacional en su dimensión Innovación y su relación con la Calidad de Servicios.....	49

RESUMEN

La presente investigación corresponde a un diseño no experimental o descriptivo de tipo correlacional, el cual tiene como objetivo principal determinar la relación entre Clima organizacional y calidad de servicio de salud del hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza-Amazonas 2018.

La población estuvo conformada por un total de 60 personas adultas, de los cuales 30 son trabajadores del hospital y 30 son pacientes que acuden en busca del servicio. Para medir las variables de estudio, se utilizó dos cuestionarios, el primero hace referencia al cuestionario de Koys y Decottis (1991), cuyo propósito es medir el clima organizacional y el segundo instrumento que se utilizó es el cuestionario sobre calidad de servicio de la autora Quispe Perez Yanet del año 2015.

Los resultados obtenidos del presente estudio demuestran la existencia de una relación significativa y positiva entre la variable de clima organizacional y calidad de servicio del mencionado hospital, además se observa que ambas variables se encuentran en un nivel Bueno, es decir, a mayor clima organizacional mayor será la calidad de servicio, lo cual se puede evidenciar en la tabla tres y grafico tres.

De esta manera se concluye afirmando la existencia de una relación entre ambas variables, por lo tanto se logró determinar todos los objetivos y se aceptan todas las hipótesis.

Palabras claves. Clima organizacional - Calidad de servicio

ABSTRACT

The present investigation corresponds to a non-experimental or descriptive design of correlational type, whose main objective is to determine the relationship between organizational climate and quality of health service of the María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza-Amazonas Hospital 2018.

The population consisted of a total of 60 adults, of which 30 are hospital workers and 30 are patients who come in search of the service. To measure the study variables, two questionnaires were used, the first one refers to the questionnaire Koys and Decottis (1991), whose purpose is to measure the organizational climate and the second instrument that was used is the quality of service questionnaire of author Quispe Perez Yanet of 2015.

The results obtained from the present study demonstrate the existence of a significant and positive relationship of ($\chi^2 = 24.240$, $P\text{-value} < 0.01$), between the variable of organizational climate and quality of service of the aforementioned hospital, it is also observed that both variables they are at a Good level, that is, the higher the organizational climate, the higher the quality of service, which can be seen in table three and chart three.

In this way, it is concluded by affirming the existence of a relationship between both variables, therefore it was possible to determine all the objectives and all the hypotheses are accepted.

Keywords.Organisational climate - Quality of service

INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La salud es uno de los derechos más fundamentales de todo ser humano, por lo tanto, un factor importante que influye en el bienestar social, económico, educativo y desarrollo de todo país.

Actualmente se puede observar que la gran mayoría de organizaciones que brindan servicio de salud pública en nuestro país, cargan sobre sus espaldas percepciones de ineficiencia, lentitud de respuesta, falta de capacidad para atender las demandas sociales, maltrato e insatisfacción por parte de los usuarios que acuden a los diferentes establecimientos; problemática que se corrobora en los diversos estudios, siendo uno de ellos a nivel nacional la encuesta IPSOS, la cual revela que en una escala de 0 a 20 puntos, el sistema de salud pública jaló con un promedio de 10.1, por lo tanto la calidad de atención en las organizaciones de salud no cumple con las normas técnicas, es decir no es buena. Lo que significa que los usuarios pasan esperando largos periodos de tiempo para obtener una cita, no hay suficiente abastecimiento de medicamentos y que los pacientes se sientan desprotegidos. Además el 33% de los encuestados afirman estar condicionado a un previo pago. El comercio (2014)

De igual modo el jefe de la intendencia macrorregional susalud norte, Henry Rebaza, precisó que se han registrado 616 quejas por presunta mala atención en los hospitales de Essalud. La republica (2016).

Todos estos problemas de calidad de servicio en los diferentes establecimientos de salud posiblemente tengan origen en la dinámica organizacional es decir: Inadecuadas relaciones interpersonales entre trabajadores, inadecuados estilos de dirección, falta de sentido de pertenencia del personal, falta de retribución a comportamientos positivos, disponibilidad de recursos, inestabilidad laboral, mala comunicación y coherencia en la dirección, así como la ausencia de valores colectivos.

Se entendiendo por clima organizacional al conjunto de cualidades, atributos y propiedades que definen al ambiente de trabajo de una organización, las cuales

ejercen efecto sobre el comportamiento, las relaciones entre colaboradores y las actitudes de los individuos, lo cual tendrá un impacto positivo o negativo en la calidad de servicio que se brinde al usuario.

Dado que la calidad de servicio viene a ser el conjunto de características de un producto o servicio que satisface la necesidad de los clientes o usuarios.⁴

Estudiar el clima organizacional y su relación con la calidad de servicio en salud pública, constituye actualmente una de las herramientas más importantes, las cuales contribuyen al mejoramiento continuo de las organizaciones de salud, puesto que estudiar estas variables ayudara a identificar elementos claves que permitan elevar la calidad de vida laboral de los trabajadores y por su puesto la calidad de los servicios médicos que se brindan a la población.

De igual manera, estudiar estas variables representa una oportunidad para el crecimiento y desarrollo de las de las instituciones de salud, por ende mejoraran las condiciones laborales y los estándares de calidad en salud.

Como sustento a esta investigación, se mencionarán diferentes estudios relacionados a las variables de clima organizacional y calidad de servicio.

1.2. Trabajos previos

Internacional.

Sotelo y Figueroa (2017), relizaron una investigación denominada “ clima organizacional y su correlacion con la calidad en el servicio en una institución educativa de nivel medio superior”, tal estudio tuvo como finalidad determinar la relación que existe entre clima organizacional y calidad en el servicio percibido por los trabajadores de una institución de nivel medio superior, del estado de Durango, Mexico. La investigación es de tipo no experimental, cuantitativa, correlacional y transversal. En lo que respecta a la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta, para ello se aplicó el cuestionario de “medición del clima organizacional gubernamental utilizando calidad en el servicio como parámetro”. la muestra esta estuvo constituida por 28 docentes y 24 admienstrativos del total de la población. Los resultados de la investigación permitieron concluir la existencia de una alta correlacion entre la variable de clima

organizacional y la variable de calidad de servicio, tal que a mejor clima organizacional existe mejor calidad de servicio.

Bernal, Pedraza y Sánchez (2015), realizaron una investigación denominada “el clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud”, la cual tuvo como objetivo principal diseñar un modelo teórico sobre la relación que existe entre las dos variables. El estudio se llevó a cabo, mediante la estrategia de investigación documental, método de análisis que comprende la revisión de literatura, detección, consulta, extracción, recopilación e integración de datos. Luego de analizar la información presentada en dicho estudio, permitió concluir que si existe relación entre el clima organizacional y la calidad de los servicios públicos de salud, ya que investigaciones previas afirman que aspectos vinculados al ambiente de trabajo, tales como la motivación, el liderazgo y la satisfacción del personal, tienen una relación directa en la calidad de los servicios públicos. Asimismo, se concluye que el ambiente laboral en que se desarrollan los procesos de salud se ve influenciado por el clima organizacional, es decir, un clima favorable beneficia el entorno de trabajo y, con ello, el compromiso y el desempeño de los empleados.

González (2014), en su investigación denominada “el clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud”, tuvo como propósito examinar la multidimensionalidad y las características fundamentales de las variables de clima organizacional y calidad de los servicios públicos de salud, asimismo diseñar un modelo teórico sobre la relación entre estas dos variables; para ello el estudio se llevó a cabo mediante la estrategia de investigación documental, la cual comprende la revisión de literatura, detección, consulta, extracción, recopilación e integración de la información. Como resultado del análisis teórico se concluye afirmando que existe una relación entre clima organizacional y la calidad de los servicios públicos de salud, si embargo se recomienda realizar estudios empíricos que refuercen la perspectiva teórica analizada.

Pereira (2014), en su investigación denominada “clima laboral y servicio al cliente en hospitales privados de la ciudad de Quetzaltenango”, tuvo como objetivo principal establecer la incidencia del clima laboral en el servicio al cliente en hospitales privados de la zona 9 de la ciudad de Quetzaltenango. Para ello utilizó

el diseño de investigación de tipo descriptivo. El estudio se llevó a cabo con 30 trabajadores de diferentes áreas del hospital, los cuales oscilan entre 24 y 61 años de edad, a quienes se les aplicó un instrumento que fue elaborado por la misma investigadora. Los resultados de la investigación permiten concluir que el clima laboral incide en el servicio al cliente de tal manera que si existe armonía y respeto entre colaboradores del hospital, mejor será la calidad del servicio.

Nacional.

Alberca y Valentín (2017), en su investigación denominada “clima organizacional y calidad de servicio del personal administrativo de la sede central del ministerio de educación”, tuvo como finalidad determinar de qué manera el clima organizacional influye en la calidad de servicio de la sede central del ministerio de educación. Para ello utilizó el método deductivo, inductivo y descriptivo, así como el diseño no experimental. La población estuvo conformada por un total de 350 personas y una muestra representativa de 184 sujetos. Como instrumento de recolección de datos, se aplicó un cuestionario con 18 ítems de tipo cerrado, el cual cuenta con validez y confiabilidad. Los resultados obtenidos permiten contrastar la hipótesis general, la cual concluye afirmando que el clima organizacional influye positivamente en la calidad de servicio del personal administrativo de la sede central del ministerio de educación.

Mayurí (2016), en su investigación denominada “clima organizacional y calidad de servicio en la división comercial del BCP en el distrito de Comas”, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre clima organizacional y calidad de servicio, para ello se basó en un estudio de tipo correlacional. La muestra estuvo conformada por 100 trabajadores del Banco de Crédito del Perú del distrito de Comas. Los instrumentos que se utilizan para el levantamiento de la información son el cuestionario sobre clima organizacional y el cuestionario sobre calidad de servicio, ambos validados por juicio de expertos. Los resultados que se obtuvieron del análisis estadístico confirman la existencia de una relación entre ambas variables, lo cual permite concluir que entre el clima organizacional y calidad de servicio, existe una relación suficiente y positiva.

Vargas y Santiago (2014),relaizaron un estudio denominado “relación entre clima laboral y calidad de servicio de los trabajadores de la dirección de equipo mecanico del ministerio de tranasportes y comunicaciones-2014”.El cual tuvo como objetivo principal determinar la relación entre clima organizacional y calidad de servicio.El diseño de la investigación corresponde al correlacional y de naturaleza cuantitativa,de tipo no experimental y de corte transversal.Con respecto a la muestra se utilizo el método de meustreo aleatorio simple, la cual estuvo conformada por 122 trabajadores de la dirección del equipo mecanico.La técnica para la recolección de datos fue la encuesta, para ello se utilizó dos instrumentos ,ambos validados por criterio de jueces y su confiabilidad mediante la prueba Alpa de Crombab.Los resultados obtenidos del análisis de los datos , permiten concluir la existencia de una correlacion significativa entre clima organizacional y calidad de servicio, por lo tanto se aceptan las hipótesis planteadas en tal estudio.

Peláez (2010), en su investigación denominada “relación entre clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos”, tuvo como principal objetivo determinar el grado de relación entre clima organizacional y la satisfacción del cliente; la cual utilizó un tipo de investigación descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 200 trabajadores de la empresa telefónica a quienes se les aplicó la escala de clima organizacional (EDCO) y un cuestionario de satisfacción del cliente, ambos instrumentos válidos y confiables. Los resultados permiten afirmar la existencia de una relación positiva entre ambas variables, lo cual significa que al mejorar el clima organizacional se incrementa la satisfacción del cliente, es decir mejor calidad de servicio. A nivel de las hipótesis específicas se comprobó que las relaciones Interpersonales, el Estilo de Dirección, el Sentido de Pertenencia, la retribución, la estabilidad, la claridad y coherencia de la dirección y los valores colectivos se relacionaban significativamente con la satisfacción del cliente en dicha empresa.

Local.

No se encontraron investigaciones relacionadas a la variable de estudio.

Luego de conocer algunas investigaciones relacionadas a las variables de estudio, a continuación se precisará información teórica , tal como conceptos,

definiciones, tipos , subtipos, dimensiones , entre otros; a través de diferentes autores.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Definición de clima organizacional según diversos autores.

Según Bustos y Miranda (2001), como se cita en López (2010), afirman que el clima organizacional está compuesto por diversas características, siendo las que más resaltan las siguientes:

El clima laboral hace referencia a las características del ambiente de la organización o empresa en el cual se desenvuelven los miembros que la conforman, dado que estas características pueden ser internas o externas y que pueden ser percibida por los colaboradores que se desempeñan es esta, por lo tanto esto determina el clima organizacional, ya que cada uno tiene una opinión distinta del medio en que se desenvuelve.

El clima organizacional es un cambio constante en la organización, debido a las diferentes actitudes de los trabajadores, las cuales pueden variar por múltiples razones, como por ejemplo: Disminución del salario, reducción de personal , cambio de líder o jefatura dentro del organigrama, falta de compensación al buen desempeño, frustración , desmotivación, falta de vocación, entre otros.

Por lo tanto el clima laboral influye en el comportamiento, forma y manera de pensar de cada trabajador, es decir cómo percibe, piensa y siente respecto a su lugar de trabajo. Asimismo, es el conjunto de actitudes y sentimientos que caracterizan a los trabajadores dentro de una organización, tales características son: Grado de satisfacción, relaciones laborales, organización, desenvolvimiento, entre otros.

Para Baguer (2012), como se cita en Pereira (2014), el clima organizacional es un ambiente humano en el que los trabajadores se desenvuelven a través de diferentes actividades dentro de una empresa y que el comportamiento de todos los miembros es percibido por ellos mismos como agradable o desagradable, por lo tanto esto influye en la conducta de cada uno.

Cada organización es totalmente distinta a la otra, debido a que cada una tiene su propia cultura, liderazgo, objetivos, política, visión y misión, es decir el clima varia de una institución a otra.

Etkin (2007), como se cita en Alberca (2017), manifiesta que clima organizacional es un concepto subjetivo que tienen los trabajadores acerca de las relaciones laborales en la institución en un determinado tiempo y que se ve reflejado en los estados de ánimo de cada colaborador, lo cual limita y moviliza los desempeños individuales.

De la misma manera Pulido (2007), como se cita en Alberca (2017), define al clima organizacional como el conjunto de características y factores, tal como: Aptitudes, actitudes, relaciones, equipos de trabajo, infraestructura, liderazgo, comunicación, entre otros; con los cuales el trabajador convive y percibe durante su estadía en la organización, de lo cual dependerá su desenvolvimiento en la sociedad.

Complementariamente se entiende a clima organizacional como el conjunto de propiedades medibles del ambiente de trabajo, las cuales son percibidas directa o indirectamente por los colaboradores que laboran en la organización. Litwin y Stringer (1968) como se cita en Mayurí (2016).

La teoría de Campbell, Et al. (1970), como se cita en Mayurí (2016), menciona que el clima organizacional es un conjunto de atributos, los cuales se describen a continuación.

El clima es una **percepción** que se obtiene del ambiente de trabajo, es decir son las descripciones relacionadas a las prácticas y procedimientos de un sistema de trabajo. Schneider (1975) como se cita en Mayurí (2016).

El clima es una **representación** cognitiva que el trabajador realiza a partir de los eventos cercanos y es expresado a través de significados psicológicos y comportamientos. Sells y Silva (1981, 1992) como se cita en Mayurí (2016).

El clima organizacional es el **término** que se utiliza para describir el conjunto de características que describen a la empresa, a partir de las percepciones y

experiencias de los miembros que conforman la organización. Dayinel (2008) como se cita en Mayurí (2016).

Koys y Decottis (1991) como se cita en Chiang, et al (2007),autores en los que se basa la investigación , consideran que el clima organizacional es un fenómeno multidimensional que describe la naturaleza de las percepciones que los empleados tienen de sus propias experiencias dentro de la organización.

Dimensiones de clima organizacional

según Koys y Decottis (1991) como se cita en Chiang, et al (2007). Menciona ocho dimensiones.

Autonomía: Es la percepción que tiene el colaborador acerca de la autodeterminación y responsabilidad en la toma de las decisiones con respecto a procedimientos del trabajo, objetivos, metas y prioridades en la organización.

Cohesion: Es la percepción de las relaciones entre trabajadores dentro de la institución, es la existencia de un ambiente amigable, de confianza, cooperación, solidaridad, empatía y ayuda material en la realización de las funciones o actividades.

Confianza: Es la percepción acerca de la libertad de poderse comunicar abiertamente con la alta jerarquía de la organización, con la finalidad de abordar temas delicados y personales por medio de la confidencialidad y así evitar que la información sea usada en contra de los trabajadores.

Presión: Es la percepción que se tiene por el respeto a los estándares de desempeño, funcionamiento y finalización de tareas.

Apoyo:Es la percepción que se tienen los trabajadores acerca del respaldo y la tolerancia por el comportamiento, lo cual incluye errores al aprender y errores al trabajar, sin temores a represalias de los compañeros y superiores.

Reconocimiento: Es la percepccion que tienen los integrantes de la organización en lo que respecta a la recompensa que reciben a cambio de su contribución a la institución.

Equidad: Es la percepción que tienen los trabajadores respecto a las políticas y reglamentos de igualdad y claridad en la organización.

Innovación: es la percepción que tienen los trabajadores acerca del estado de ánimo para asumir retos, riesgos, para emplear su creatividad y asumir nuevos cargos de trabajo, en los cuales haya o no la experiencia suficiente.

Según Reinoso (2007), como se cita en Alberca (2017), propone cinco componentes de clima organizacional.

Ambiente social: Hace referencia a las relaciones entre compañeros, entre departamentos, áreas y como se resuelven los conflictos y la forma de comunicación entre trabajadores.

Ambiente físico: Relacionado a la infraestructura, ubicación, instalaciones de los equipos tecnológicos, color de las paredes, pisos, iluminación y ventilación de las áreas de trabajo, así como el grado de contaminación.

Características estructurales: Referente al tamaño de la organización, su estructura y el estilo de dirección, etc.

Características personales: Referente a las actitudes, aptitudes, necesidades, motivación y objetivos personales.

Comportamiento organizacional: Constituidos por la productividad, el ausentismo y rotación de trabajadores, grado de satisfacción, salariales, presión y liderazgo.

Teoría de los nueve factores de Litwin y Stinger

Según Jiménez (2010), como se cita en Alberca (2017), proponen los siguientes factores.

Estructura: Es la forma en que se dividen, se agrupan y se coordinan las actividades en cuanto a los niveles jerárquicos de la empresa u organización contempladas en el organigrama.

Responsabilidad: Está relacionado a la autonomía en la ejecución de la actividad encomendada y a la supervisión de la misma.

Recompensa: Es la respuesta a la pregunta, ¿Qué se recibe a cambio de lo que se da?, tal como un salario justo y apropiado o un incentivo.

Desafíos: Son todos los riesgos que permitirán el logro de los objetivos propuestos y los cuales ayudaran a mantener un sano clima competitivo en toda la organización.

Relaciones: Hace referencia al respeto, el buen trato y la cooperación entre trabajadores.

Cooperación: Consiste en el trabajo en equipo y apoyo mutuo, con la finalidad de lograr los objetivos comunes y los de la organización.

Estándares: Son todos los parámetros alcanzables y que se pueden cumplir, basados en la razón, en la justicia y equidad.

Conflicto: Los conflictos siempre estarán presentes en una organización y serán ocasionados por diversos factores laborales o sociales.

Identidad: Es el sentido de pertenencia de todo trabajador con su organización, es decir el orgullo de pertenecer y trabajar en ella.

Tipos de clima organizacional

Según Likert (2007), como se cita en Pereira (2014), define cuatro tipos de clima organizacional, relacionados al tipo de dirección, liderazgo y estilo de trabajo.

Autoritarismo explotador: El cual se caracteriza por que la dirección no confía en sus trabajadores, donde se percibe un ambiente de temor y miedo en la interacción entre los superiores y los subordinados, además la toma de decisiones siempre se hace en la alta jerarquía.

Autoritarismo paternalista: El cual se caracteriza por la confianza que existe entre la dirección y sus colaboradores, donde se usan castigos y recompensas para motivar a los trabajadores, tales mecanismos son manejados por los supervisores, lo que genera que se trabaje en un ambiente estructurado.

Participativo consultivo: El cual se basa en la confianza que tienen los supervisores en los subordinados de la organización, permitiendo de esta manera que los subordinados tomen decisiones específicas.

Participación: El cual se caracteriza por la plena confianza que tiene la dirección en sus subordinados, la integración entre trabajadores, la participación en conjunto frente a la toma de decisiones y una comunicación horizontal entre la dirección, supervisores y subordinados.

Después de conocer las diferentes posturas relacionados a la primera variable de sobre clima organizacional, a continuación se describirán diversas definiciones y subtipos relacionadas a la variable de calidad de servicio.

Calidad de servicio

Para Stanton (2007), como se cita en Ñahuirima (2015), la calidad del servicio se distingue de dos maneras, la primera es la calidad que define el cliente, mas no el proveedor o vendedor y el segundo es el cliente quien evalúa la calidad del servicio comprando sus expectativas con sus percepciones de como se efectúa el servicio.

“Capacidad para cumplir con las expectativas del cliente”. Helouani (1993) como se cito en Quispe (2015)

Para Angulo (1991), la calidad de servicio es la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionado a un conjunto de elementos cuantitativos y cualitativos, tal como buen trato, amabilidad , agilidad del servicio, metas y logros alcanzados, etc.

Es el nivel de cumplimiento de los requisitos del servicio o producto que lo hace preferido por el cliente. Riveros (2007), como se cita en Ñahuirima(2015).

Dimensiones de la calidad de servicio

Según Parasuraman, et al (1988) como se cita en Quispe (2015) determinan cinco dimensiones de la calidad.

Elementos tangibles: Forman parte de las instalaciones físicas y el equipamiento de toda la organización, los cuales deben ser los mas apropiados y los colaboradores deben estar bien presentables de acuerdo a las condiciones de cada organización.

Fiabilidad: Se refiere a mantener al servicio en forma correcta desde el principio hasta el fin, es decir brindar el servicio en forma segura, confiable y cuidadosa, tal como mantener la promesa del servicio, hacer bien las cosas, y brindar el servicio en el tiempo especificado.

Capacidad de respuesta: Es la disposición de la institución para responder ágil y oportunamente a los clientes, de manera que se proporcione un servicio rápido y que supere las expectativas de los clientes.

Empatía: Es la disposición de ofrecer a los clientes un cuidado y atención personalizada, tal como cortesía, respeto, consideración, interés y voluntad. Asimismo, es la habilidad que nos permite entender y ponernos en el lugar de los clientes que acuden a los establecimientos de salud para satisfacer sus necesidades, lo cual empieza con un trato amable, cortez y sincero a través de una adecuada comunicación, simpatía, comprensión y ternura.

Seguridad: Es el grado de certeza en el que un cliente se siente protegido de daños, peligros y riesgos, es decir, son todas aquellas condiciones de seguridad que se brindan al cliente en caso de desastre u otras complicaciones, empezando por la amabilidad de los empleados y la confianza que se transfiera al cliente.

Calidad de servicio del paciente

Es la calidad de atención que se le brinda al paciente en todos los aspectos, mas no solo el alivio de sus dolencias y afecciones físicas y mentales, sino desde un trato amable, amigable, respetuoso, empático, teniendo en cuenta sus condiciones y estratos sociales, agilizando y reduciendo los tiempos de espera por cada consulta, así como un diagnóstico seguro a través de la tecnología y un tratamiento eficaz que mejore la salud del paciente en un tiempo corto y a bajo costo.

Para Oliver (2012) como se cita en Quispe (2015), la calidad de servicio es brindar al paciente un servicio que exceda sus expectativas y necesidades, con la finalidad que el paciente se sienta contento y satisfecho.

Objetivos que se pretende alcanzar con la calidad de servicio.

Para Abadi (2004) como se cita en Quispe(2015), los objetivos que se pueden lograr,son los siguientes.

Satisfacción en el cliente,mejoras en el servicio de manera permanente y eficiencia en la prestación del servicio.

Calidad

La calidad se refiere a la satisfacción del cliente, y el grado de calidad depende del tipo de cliente.Mendez (2013), como se cita en Ñahuirima (2015)

Según Colunga (1995), define a la calidad como un conjunto de caracteristicas de una cosa o servicio que tiene importancia, calificación, carácter , propiedad, índole, superioridad, clase, cualidad, etc.

Para Riveros (2007), la calidad es definida como el nivel de cumplimiento de los requisitos del servicio o del producto, que hace preferido por el cliente y que para lograrlo la organización debe funcionar correctamente.

Importancia de la calidad

La calidad en los servicios y productos es importante debido a que satisface la necesidad de los usuarios y clientes.

Planificación de la calidad

La planificación de la calidad permite determinar quines son los clientes y sus necesidades , por lo tanto se debe planificar las necesidades al lenguaje de la organización y de esta manera desarrollar un producto o servicio que responda a esas necesidades, es decir un producto o servicio con las características que se requieren y por ultimo transferir los planes resusltantes a las fuerzas operativas.

El control de la calidad

Consiste en evaluar el desempeño actual del proceso ,comparar el desmepeño con las metas de claidad frente a los estándares y luego actuar sobre la diferencia.

Como lo definen los usuarios el concepto de calidad.

Para algunos clientes calidad significa el conjunto de características de un producto o servicio que satisface una determinada necesidad.

Mientras que para otros, calidad es sinónimo de un producto o servicio libre de defectos.

Tipos y niveles de calidad que distingue el cliente y usuario.

Según Puga de la Cruz (2008) como se cita en Quispe (2015), distingue los siguientes niveles de calidad.

Calidad esperada: Es el nivel mínimo de calidad que debe tener cualquier producto o servicio, si esto no existe el cliente se sentirá insatisfecho.

Calidad exigible: Se refiere a la calidad que el cliente y usuario desea interiormente, es decir lo que satisfaga sus expectativas.

Calidad de sorpresa: Es cuando el cliente y usuario no lo espera y se ve sorprendido cuando se lo ofrecen, lo cual consiste en detalles que agradan y satisfacen.

Definición de servicio

Los servicios son una actividad o beneficio que una persona u organización puede ofrecer a otra, por lo consiguiente un servicio es intangible y no se puede poseer. Por lo tanto es una acción utilitaria que va encaminada a satisfacer la necesidad de un cliente. Además son presentados en forma de producto o actividades que se pueden ofrecer a la venta. Kotler (2008), como se cita en Ñahuirima (2015).

Según Gremler (2009), como se cita en Ñahuirima (2015), define a los servicios como actitudes y desempeños proporcionados por una persona u organización para otra organización o persona.

Características de los servicios

Intangibles: Los servicios no se pueden tocar ni oler.

Inseparable: Se dan en un solo momento, mientras se consume, ejemplo: Un viaje, un examen médico, etc.

Variable: La calidad depende de quien lo brinda, el lugar, el tiempo y la forma.

Perecedero: No se pueden acumular para su venta o su utilidad posterior.

Ausencia de propiedad: es el derecho que adquiere el comprador por el servicio, mas no el derecho por la propiedad que brinda el derecho.

Clasificación de los servicios.

Genéricos: Son los servicios que la mayoría de clientes y usuarios necesitan, es decir son básicos, tal como: Ropa, vivienda, limpieza, transporte, etc.

Básicos: Son los servicios minimos que necesitan los clientes y usuarios, tal como, educación, salud, recreación, etc.

Aumentados: Son los servicios extras que se les brinda a los clientes, dentro de eso tenemos las ofertas y promociones.

Potenciales: Son los que se encuentran en la imaginación de los clientes y quienes creen que los encontraran en el mercado.

Definición de Cliente

Según Tompsom (2009) como se cita en Quispe (2015), define al cliente como aquella persona y organización que de manera voluntaria adquiere un producto o servicio, para satisfacer la necesidad de si mismo o la necesidad de otros.

Para Evans (2008) como se cita en Quispe (20015), existen dos tipos de clientes:

Clientes internos: Personas que reciben bienes o servicios de proveedores dentro de una organización.

Clientes externos: Persona u organización que compran productos o servicios para su actividad o actividades de producción.

1.4. Formulación al problema

Problema general

- ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y calidad de servicio del hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018?

Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre clima organizacional respecto al área de **Autonomía** y la calidad de servicio del hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018.?
- ¿Cuál es la relación entre clima organizacional respecto al área de **Cohesión** y la calidad de servicio del hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018.?
- ¿Cuál es la relación entre organizacional respecto al área de **Confianza** y la calidad de servicio del hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018?
- ¿Cuál es la relación entre clima organizacional respecto al área de **Presión** y la calidad de servicio del hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018?
- ¿Cuál es la relación entre clima organizacional respecto al área de **Apoyo** y la calidad de servicio del hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018?
- ¿Cuál es la relación entre clima organizacional respecto al área de **Reconocimiento** y la calidad de servicio del hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018?
- ¿Cuál es la relación entre clima organizacional respecto al área de **Equidad** y la calidad de servicio del hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018?
- ¿Cuál es la relación entre clima organizacional respecto al área de **Innovación** y la calidad de servicio del hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018?

1.5. Justificación del estudio

Una de las razones del por qué se realiza esta investigación es que: Permitirá determinar la relación que existe entre clima organizacional y calidad de servicio del hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza en el año 2018, asimismo, permitirá conocer cómo influye el clima organizacional del mencionado hospital en la calidad de sus servicios.

Otro de los motivos del por qué se realiza este estudio, es que a partir de los resultados obtenidos se podrá conocer cómo es el clima organizacional del hospital y cómo es la calidad de sus servicios, de tal modo que se pueda proponer planificar y aplicar diversas estrategias orientadas a la mejora de clima organizacional en este contexto de salud y que como consecuencia mejoren la calidad de sus servicios. También servirá como referente para la investigación del clima laboral y su relación con la calidad de servicio en otras instituciones públicas y privadas de salud en todos los ámbitos local, regional, nacional e internacional.

Del mismo modo servirá como un aporte al campo de la investigación científica ya que estudiar estas dos variables es de suma importancia en la cultura organizacional.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general

- Existe relación entre clima organizacional y la calidad de servicio del hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018.

Hipótesis específicas

- Existe relación entre clima organizacional respecto al área de **Autonomía** y la calidad de servicio del hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018.
- Existe relación entre clima organizacional respecto al área de **Cohesión** y la calidad de servicio del hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018.

- Existe relación entre clima organizacional respecto al área de **Confianza** y la calidad de servicio del hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018.
- Existe relación entre clima organizacional respecto al área de **Presión** y la calidad de servicio del hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018.
- Existe relación entre clima organizacional respecto al área de **Apoyo** y la calidad de servicio del hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018.
- Existe relación entre clima organizacional respecto al área de **Reconocimiento** y la calidad de servicio del hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018.
- Existe relación entre clima organizacional respecto al área de **Equidad** y la calidad de servicio del hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018.
- Existe relación entre clima organizacional respecto al área de **Innovación** y la calidad de servicio del hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018.

1.7. Objetivos

Objetivo General.

- Determinar la relación entre clima organizacional y calidad de servicio de salud del hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018.

Objetivos específicos.

- Identificar la relación entre clima organizacional respecto al área de **Autonomía** y la calidad de servicio del hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018.
- Identificar la relación entre clima organizacional respecto al área de **Cohesión** y la calidad de servicio del hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018.

- Identificar la relación entre clima organizacional respecto al área de **Confianza** y la calidad de servicio del hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018.
- Identificar la relación entre clima organizacional respecto al área de **Presión** y la calidad de servicio del hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018.
- Identificar la relación entre clima organizacional respecto al área de **Apoyo** y la calidad de servicio del hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018.
- Identificar la relación entre clima organizacional respecto al área de **Reconocimiento** y la calidad de servicio del hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018.
- Identificar la relación entre clima organizacional respecto al área de **Equidad** y la calidad de servicio del hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018.
- Identificar la relación entre clima organizacional respecto al área de **Innovación** y la calidad de servicio del hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

El presente estudio está clasificado dentro de los no experimentales o descriptivos tipo correlacional, en la cual se busca establecer el grado de correlación entre ambas variables, mas no alterarlas (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

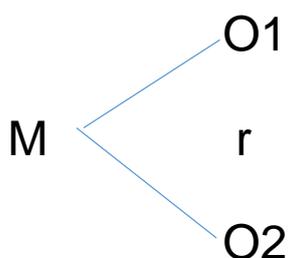


Figura 1: Diseño de la investigación

Fuente: Hernández (2010)

Donde:

M: Trabajadores del hospital y usuarios

O1: Clima organizacional

O2: Calidad de servicio

r: Relación entre clima organizacional y calidad de servicio

2.2. Variables, operacionalización

Tabla 1. Matriz de operacionalización de las variables

variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
CLIMA ORGANIZACIONAL	El clima organizacional es un fenómeno multidimensional que describe la naturaleza de las percepciones que los empleados tienen de sus propias experiencias dentro de la organización. Koys y Decottis (1991)	Resultado de un ambiente favorable y adecuado que permite el desenvolvimiento de los trabajadores	Autonomia	<ul style="list-style-type: none"> - Toma de decisiones, Ejecución de trabajo - Propuesta de actividades - Estándares de trabajo - Organización de trabajo 	Nominal Bueno (3) Regular (2) Malo (1)
			Cohesion	<ul style="list-style-type: none"> - Apoyo entre trabajadores - Armonía entre trabajadores - Interés por el trabajo - Trabajo en equipo - Afinidad entre trabajadores 	
			Confianza	<ul style="list-style-type: none"> - Principios - Lealtad de expresión - Cumplimiento de los compromisos - Consejos , empatía ,escucha activa 	
			Presión	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo para cumplir las funciones - Ambiente laboral - Trabajo en casa - Estrés personal - Estrés laboral y - Tolerancia 	

			<p>Apoyo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apoyo del superior al colaborador - Interés por el desarrollo profesional - Libertad de expresión - Cumplimiento de compromisos 	
			<p>Reconocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recompensas por el buen desempeño - Elogios y felicitaciones - Buen trato - Cumplimiento de compromisos. - Ascensos 	
			<p>Equidad</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trato amable y cortez para todos. - Igualdad de oportunidades y beneficios - Inclusión 	
			<p>Innovacion</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aceptación de nuevas ideas. - Capacitacion al personal - Desarrollo profesional - Estudios 	
<p>CALIDAD DE SERVICIO</p>	<p>Es el nivel de cumplimiento de los requisitos del servicio o producto que lo hace preferido por el cliente. Riveros (2007)</p>	<p>Es la evaluación de la acción y el efecto de atender a los usuarios que acuden al establecimiento de salud.</p>	<p>Fiabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atención de la urgencias y emergencias en forma oportuna. - Respeto por el orden de llegada de los usuarios. - Respeto por la privacidad y confidencialidad de los usuarios. - Equipamiento moderno - Precisión del diagnostico. 	<p>Nominal</p> <p>Excelente(5)</p> <p>Bueno (4)</p> <p>Regular (3)</p> <p>Malo(2)</p>

			Capacidad de respuesta <ul style="list-style-type: none"> - Amabilidad - Cortesía - Adecuado tiempo de atención por consulta médica. 	Pésimo (1)
		Seguridad <ul style="list-style-type: none"> - Claridad en la información que se brinda al usuario. - Solución al problema del paciente - Confianza que se brinda al paciente. - Adecuada ubicación del paciente en la sala de espera. 		
		Empatía <ul style="list-style-type: none"> - Adecuada capacidad para atender al paciente. - Trato amable por parte del personal - Orientaciones claras sobre su enfermedad, tratamiento farmacológico y otros cuidados. - Tolerancia y comprensión. 		
		Elementos tangibles <ul style="list-style-type: none"> - Adecuada vestimenta del personal acorde a su especialidad. - Equipamiento - Instalaciones ordenadas y limpias. - Ambientes iluminados y ventilados. 		

Fuente: Elaboracion propia.

2.3. Población y muestra

Población.

La población esta constituida por 30 trabajadores entre hombres y mujeres de diferentes edades que laboran en las distintas áreas del Hospital Maria Auxiliadora de Rodriguez de Mendoza y 30 usuarios adultos entre hombres y mujeres, de diversas edades que acuden al establecimiento para ser atendidos.

Es importante resaltar que no se dermino muestra debido a que la población es pequeña.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

La técnica que se usa en la presente investigación es la encuesta, la cual se llevará a cavo a través de dos instrumentos que permitirán recolectar informacion relacionada a las variables de clima organizacional y calidad de servicio.

Como primer instrumento se utilizó el cuestionario adaptado de Koys y Decottis (1991), cuyo propósito es medir el clima organizacional. El instrumento esta constituido por 40 items, donde el tipo de respuesta frente a cada uno de los ítems es de siempre, casi siempre , aveces, casi nunca y nunca. El tiempo de aplicación es de 40 minutos y puede aplicarse de manera individual o colectiva. En lo que respecta a la validez y confiabilidad del instrumento, se determinó a través de la validación de contenido y constructo por juicio de expertos.

Como segundo instrumento se utilizó un cuestionario sobre calidad de servicio de la autora Quispe Perez Yanet del año 2015, Andahuaylas, Perú. El cual consta de 28 preguntas y cinco tipos de respuesta tipo Likert que van desde excelente, bueno, regular, malo y pésimo. La finalidad del cuestionario es medir la calidad de servicio .El tiempo de aplicación es de 30 minutos aproximadamente y puede ser aplicado de forma individual y colectiva. En lo referente a la validez y confiabilidad se determinó por medio de juicio de expertos.

2.5. Métodos de análisis de datos

Después de haber aplicado los instrumentos de evaluación de las variables, se procedió a realizar la limpieza, codificación y base de datos; teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión, luego se procesaron los datos mediante el uso de la estadística descriptiva que permitió identificar las características de la población en función a las variables.

Con respecto al análisis univariado se utilizaron medidas de resumen y tendencia central y de dispersión de la estadística descriptiva (frecuencias y porcentajes, media y desviación típica). Y para el análisis bivariado, es decir para comprobar la validez de la hipótesis planteada, se utilizó la prueba estadística de la CHI CUADRADA (X^2), con un nivel de significancia α 0.05%.

El diseño estadístico para contrastar de la hipótesis fue:

Anotar los valores de los símbolos que se van a utilizar.

Construir un cuadro con los datos.

Sustituir los datos en la fórmula.

$$X^2 = \sum \frac{(f_{efo})}{f_e}$$

Cálculo del grado de libertad.

$$Gl = (f - 1) (c - 1)$$

Aceptar o rechazar la hipótesis.

2.6. Aspectos éticos

Con respecto al procedimiento ético, primero se informó a la dirección del hospital María Auxiliadora de Rodríguez De Mendozaza, sobre el propósito y los objetivos de la investigación, así como los beneficios que se puede obtener con los resultados de tal estudio, el tiempo de duración de la evaluación y los instrumentos que se utilizarán para medir cada variable. De igual modo se informó que se mantendrá la confidencialidad de los resultados y se entregará una copia del informe de tesis a la dirección del mencionado hospital.

Como segundo momento se procedió a entregar el documento de consentimiento informado a cada uno de los participantes, en el cual se especifica el nombre de la investigación, objetivos , nombre del instrumento a utilizar y los derechos del participante de retirarse o negarse a participar de la investigación en cualquier momento que lo desee, con la finalidad de evitar dudas o malos entendidos que afecten el proceso de la investigación.

Como tercer momento se procedio a recoger los documentos de solicitud y permiso totalmente firmados por la directora de dicho hospital y los documentos de consentimiento informado que se entregó a cada uno de los trabajadores .

Con respecto a la evaluación de la segunda variable sobre calidad de servicio, se obto primero por informar a cada uno de los clientes o usuarios que acuden al hospital a través del consentimiento informado , para que luego de su aceptación y su firma en el mismo momento, se pocederá a la aplicación del segundo instruemnto.

III. RESULTADOS

Luego de realizar el procesamiento estadístico de los datos recogidos con los instrumentos antes mencionados, se presentan los resultados posteriores en relación al Clima Organizacional y la calidad de servicios de salud del Hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018.

Variable 1.clima organizacional.

TABLA 1:

Nivel de Clima Organizacional del Hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018.

Nivel	Cantidad	%
Bueno	25	83%
Regular	5	17%
Malo	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Base de datos de los cuestionarios de clima organizacional y calidad de servicio

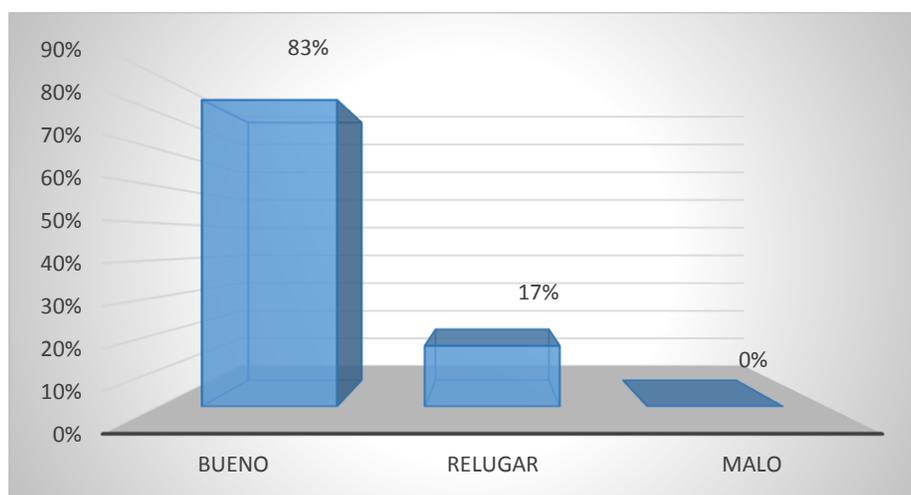


FIGURA 1: Clima Organizacional del hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018.

Interpretación:

En la figura 1: Se puede observar que el clima organizacional del hospital María Auxiliadora se ubica en el nivel Bueno equivalente al 83%.

Variable 2: Calidad de servicio.

TABLA 2

Nivel de Calidad de Servicios del Hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018

Nivel	Cantidad	%
Excelente	5	17%
Bueno	21	70%
Regular	4	13%
Malo	0	0%
Pésimo	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Base de datos de los cuestionarios de clima organizacional y calidad de servicio

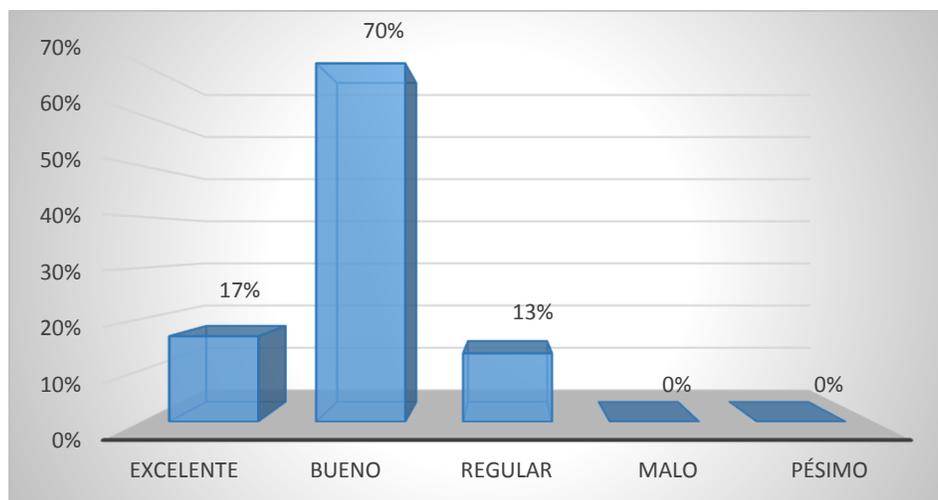


FIGURA 2: Calidad de Servicios del Hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018

Interpretacion:

En la figura 2: Se puede observar que la Calidad de Servicio del hospital María Auxiliadora se encuentra en un nivel Bueno ,equivalente a un 70%.

Relación entre variables.

TABLA 3:

Nivel de Clima Organizacional y su relación con la Calidad de Servicios

Clima organizacional	Calidad de servicio										Total	
	Excelente		Bueno		Regular		Malo		Pésimo			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	Fi	%
Bueno	4	13%	21	70%	0	0%	0	0%	0	0%	25	83%
Regular	1	3%	0	0%	4	13%	0	0%	0	0%	5	3%
Malo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	5	17%	21	70%	4	13%	0	0	0	0%	30	87%

Fuente: Base de datos de los cuestionarios de clima organizacional y calidad de servicio

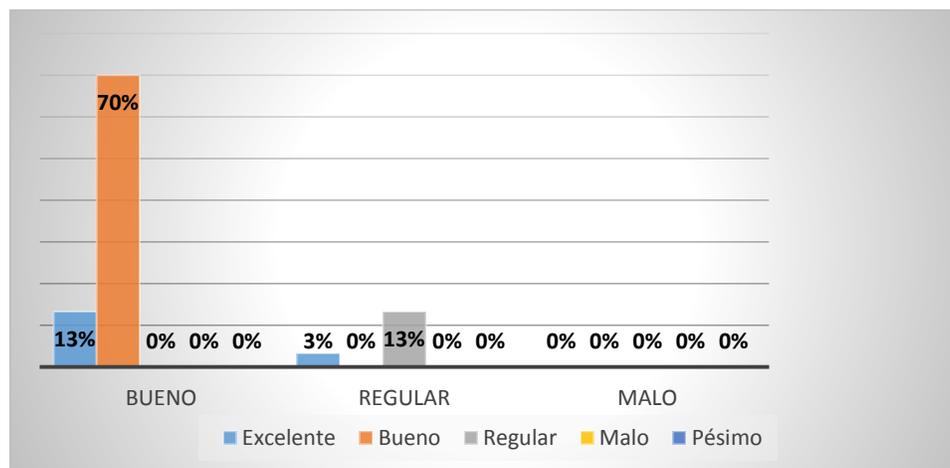


FIGURA 3: Clima Organizacional y su relación con la Calidad de Servicios

Interpretación:

En la figura 3: Se puede observar que el clima organizacional y su relación con la calidad de servicio se encuentran en un nivel bueno equivalente a un 70%, lo que significa que existe una relación entre ambas variables, es decir a mayor clima organizacional mayor calidad de servicio.

TABLA 4:

Nivel de Clima Organizacional en su dimensión Autonomía y su relación con la Calidad de Servicios

Autonomía	Calidad de servicio										Total	
	Excelente		Bueno		Regular		Malo		Pésimo			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Bueno	5	17%	18	60%	1	3%	0	0%	0	0%	24	80%
Regular	0	0%	3	10%	3	10%	0	0%	0	0%	6	20%
Malo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	5	17%	21	70%	4	13%	0	0%	0	0%	30	100%

Fuente: Base de datos de los cuestionarios de clima organizacional y calidad de servicio

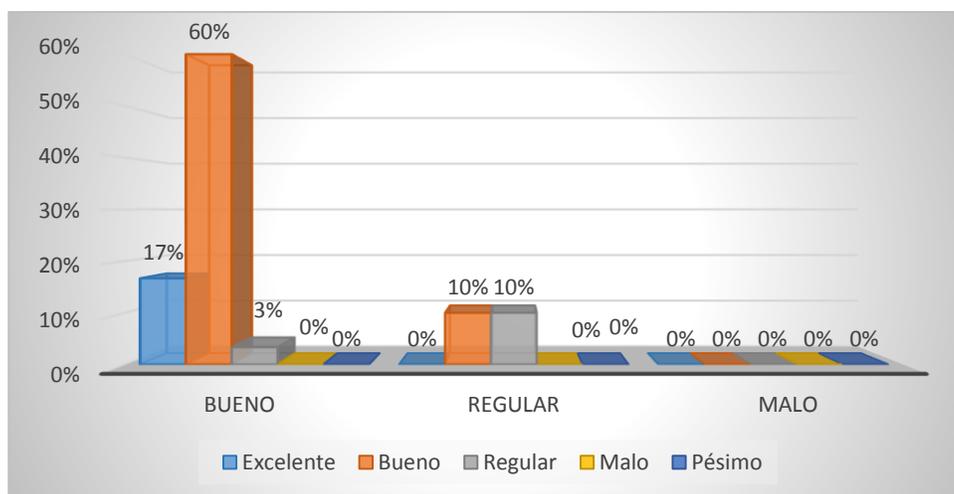


FIGURA 4: Clima Organizacional en su dimensión Autonomía y su relación con la Calidad de Servicios

Interpretación:

En la figura 4: Se puede observar que el clima organizacional en su dimensión de Autonomía y su relación con la calidad de servicio se encuentran en un nivel bueno equivalente a un 60%, evidenciándose una relación entre clima organizacional en su dimensión Autonomía y calidad de servicio.

TABLA 5:

Nivel de Clima Organizacional en su dimensión Cohesión y su relación con la Calidad de Servicios

Cohesión	Calidad de servicio										Total	
	Excelente		Bueno		Regular		Malo		Pésimo			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Bueno	4	13%	11	37%	0	0%	0	0%	0	0%	15	50%
Regular	1	3%	10	33%	4	13%	0	0%	0	0%	15	50%
Malo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	5	17%	21	70%	4	13%	0	0%	0	0%	30	100%

Fuente: Base de datos de los cuestionarios de clima organizacional y calidad de servicio

Interpretacion:

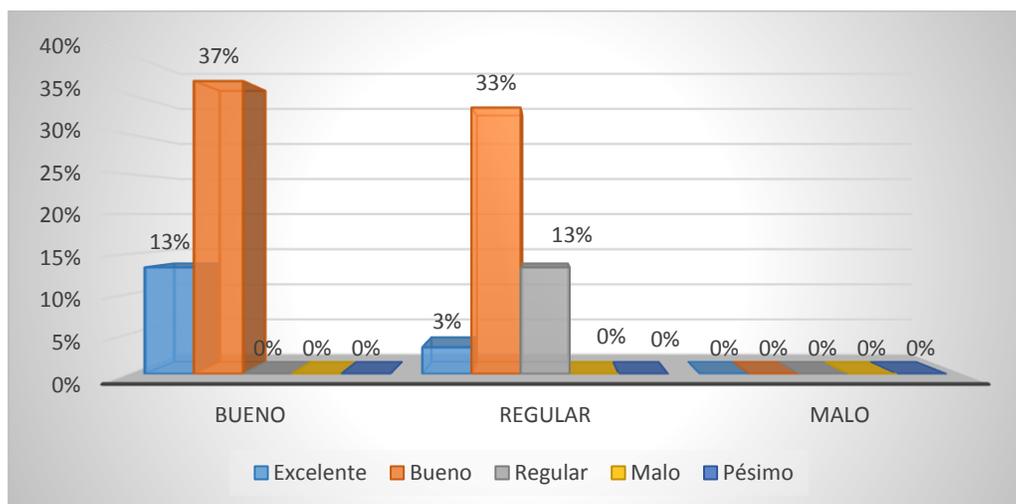


FIGURA 5: Clima Organizacional en su dimensión Cohesión y su relación con la Calidad de Servicios.

Interpretación:

En la figura 5: Se puede observar que el nivel de clima organizacional en su dimensión de Cohesión y su relación con la calidad de servicio es bueno, con un porcentaje de 37%, lo que significa que si existe una relación.

TABLA 6:

Nivel de Clima Organizacional en su dimensión Confianza y su relación con la Calidad de Servicios

Confianza	Calidad de servicio										Total	
	Excelente		Bueno		Regular		Malo		Pésimo			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Bueno	2	7%	15	50%	0	0%	0	0%	0	0%	17	57%
Regular	2	7%	5	17%	3	10%	0	0%	0	0%	10	33%
Malo	1	3%	1	3%	1	3%	0	0%	0	0%	3	10%
Total	5	17%	21	70%	4	13%	0	0%	0	0%	30	100%

Fuente: Base de datos de los cuestionarios de clima organizacional y calidad de servicio.

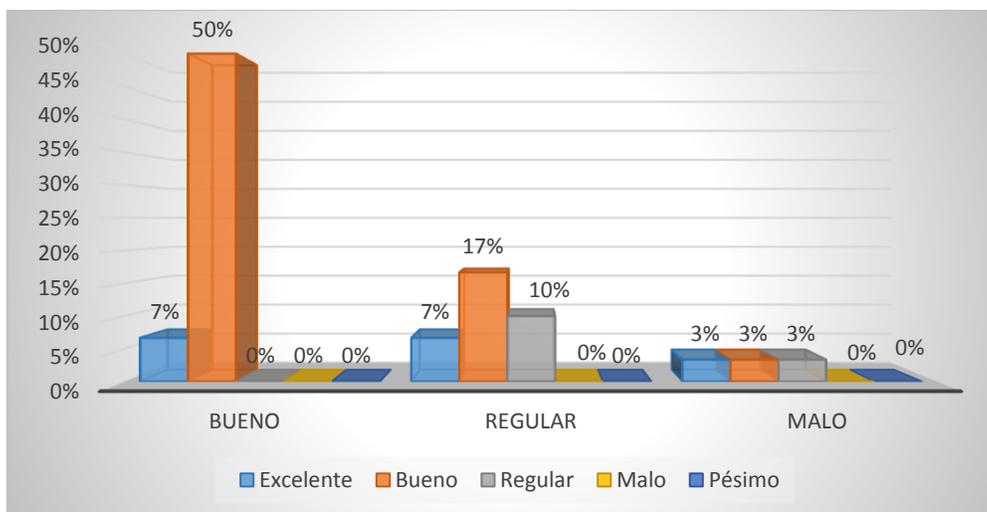


FIGURA 6: Clima Organizacional en su dimensión Confianza y su relación con la Calidad de Servicios

Interpretación:

En la figura 6: se puede observar que el Clima Organizacional en su dimensión Confianza y su relación con la calidad de servicio se encuentra en un nivel bueno, con un porcentaje de 50 %,lo que significa que si existe relación entre ambas variables.

TABLA 7:

Nivel de Clima Organizacional en su dimensión Presión y su relación con la Calidad de Servicios

Presión	Calidad de servicio										Total	
	Excelente		Bueno		Regular		Malo		Pésimo			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Bueno	2	7%	10	33%	0	0%	0	0%	0	0%	12	40%
Regular	2	7%	10	33%	3	10%	0	0%	0	0%	15	50%
Malo	1	3%	1	3%	1	3%	0	0%	0	0%	3	10%
Total	5	17%	21	70%	4	13%	0	0%	0	0%	30	100%

Fuente: Base de datos de los cuestionarios de clima organizacional y calidad de servicio

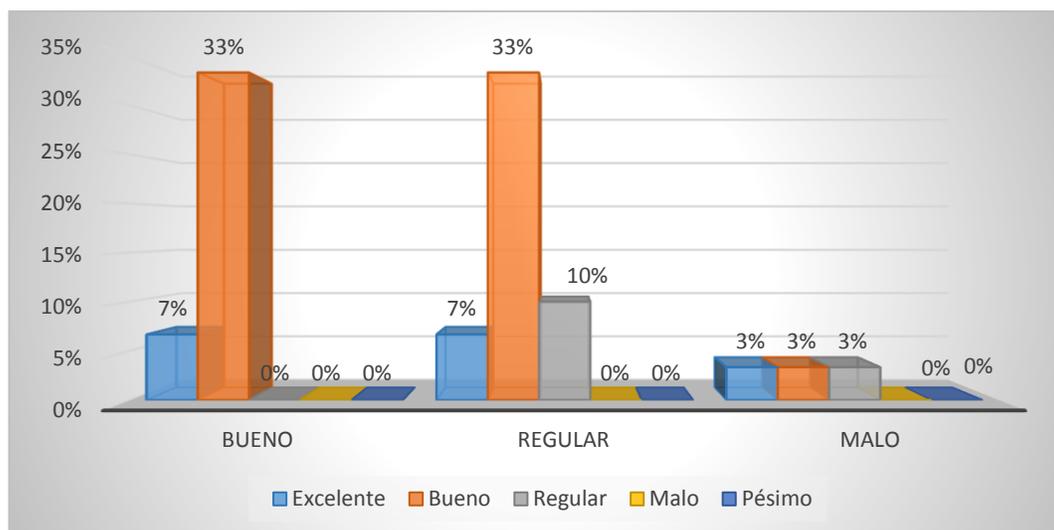


FIGURA 7: Clima Organizacional en su dimensión Presión y su relación con la Calidad de Servicios.

Interpretación:

En la figura 7: Se puede observar que el clima organizacional en su dimensión Presión y su relación con la calidad de servicio se encuentra en un nivel bueno y regular con un porcentaje de 33%, lo que significa que si existe relación entre las variables.

TABLA 8:

Nivel de Clima Organizacional en su dimensión Apoyo y su relación con la Calidad de Servicios

Apoyo	Calidad de servicio										Total	
	Excelente		Bueno		Regular		Malo		Pésimo			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Bueno	2	7%	17	57%	1	3%	0	0%	0	0%	20	67%
Regular	3	10%	4	13%	3	10%	0	0%	0	0%	10	33%
Malo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	5	17%	21	70%	4	13%	0	0%	0	0%	30	100%

Fuente: Base de datos de los cuestionarios de clima organizacional y calidad de servicio.

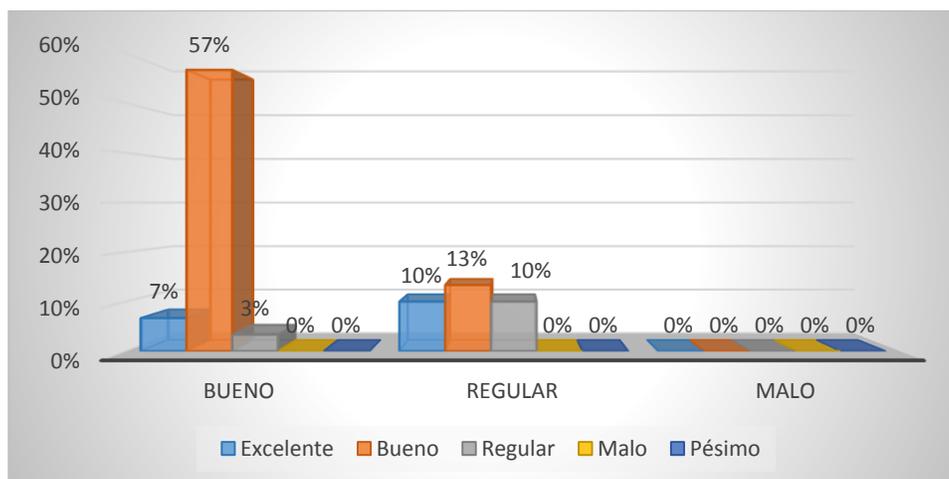


FIGURA 8: Clima Organizacional en su dimensión Apoyo y su relación con la Calidad de Servicios

Interpretacion:

En la figura 8: Se puede observar que el clima organizacional en su dimensión Apoyo y su relación con la calidad de servicio se encuentra en un nivel bueno, con un porcentaje de 57%, lo cual significa que existe una relación entre las variables.

TABLA 9:

Nivel de Clima Organizacional en su dimensión Reconocimiento y su relación con la Calidad de Servicios

Reconocimiento	Calidad de servicio										Total	
	Excelente		Bueno		Regular		Malo		Pésimo			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Bueno	4	13%	15	50%	2	7%	0	0%	0	0%	21	70%
Regular	1	3%	6	20%	2	7%	0	0%	0	0%	9	30%
Malo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	5	17%	21	70%	4	13%	0	0%	0	0%	30	100%

Fuente: Base de datos de los cuestionarios de clima organizacional y calidad de servicio

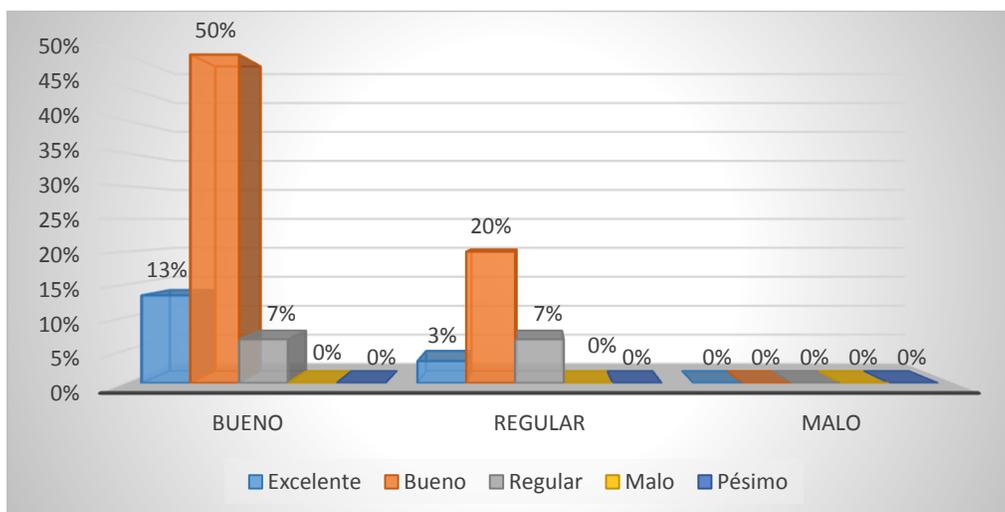


FIGURA 9: Clima Organizacional en su dimensión Reconocimiento y su relación con la Calidad de Servicios.

Interpretación:

En la figura 9: Se puede observar que el Clima Organizacional en su dimensión Reconocimiento y su relación con la calidad de servicio se encuentra en un nivel bueno, con un porcentaje de 50%, lo que significa que si existe una relación entre variables.

TABLA 10:

Nivel de Clima Organizacional en su dimensión Equidad y su relación con la Calidad de Servicios

Equidad	Calidad de servicio										Total	
	Excelente		Bueno		Regular		Malo		Pésimo			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Bueno	4	13%	15	50%	2	7%	0	0%	0	0%	21	70%
Regular	1	3%	6	20%	2	7%	0	0%	0	0%	9	30%
Malo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	5	17%	21	70%	4	13%	0	0%	0	0%	30	100%

Fuente: Base de datos de los cuestionarios de clima organizacional y calidad de servicio

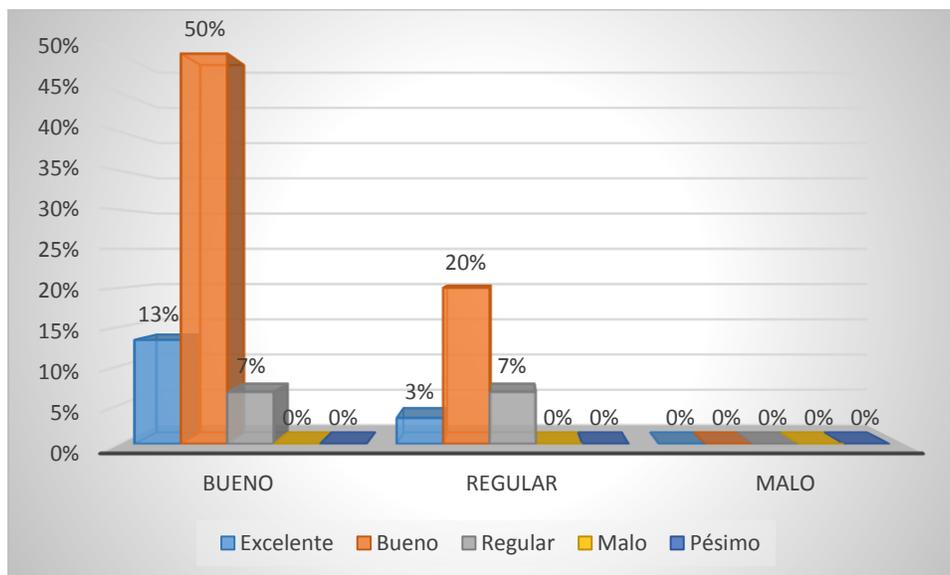


FIGURA 10: Clima Organizacional en su dimensión Equidad y su relación con la Calidad de Servicios.

Interpretacion:

En la figura 10: Se puede observar que el clima organizacional en su dimensión Equidad y su relación con la calidad de servicio se encuentra en un nivel bueno, con un porcentaje de 50%, lo que significa que si existe relación entre variables.

TABLA 11:

Nivel de Clima Organizacional en su dimensión Innovación y su relación con la Calidad de Servicios

Innovación	Calidad de servicio										Total	
	Excelente		Bueno		Regular		Malo		Pésimo			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Bueno	3	10%	13	43%	1	3%	0	0%	0	0%	17	57%
Regular	2	7%	8	27%	3	10%	0	0%	0	0%	13	43%
Malo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	5	17%	21	70%	4	13%	0	0%	0	0%	30	100%

Fuente: Base de datos de los cuestionarios de clima organizacional y calidad de servicio

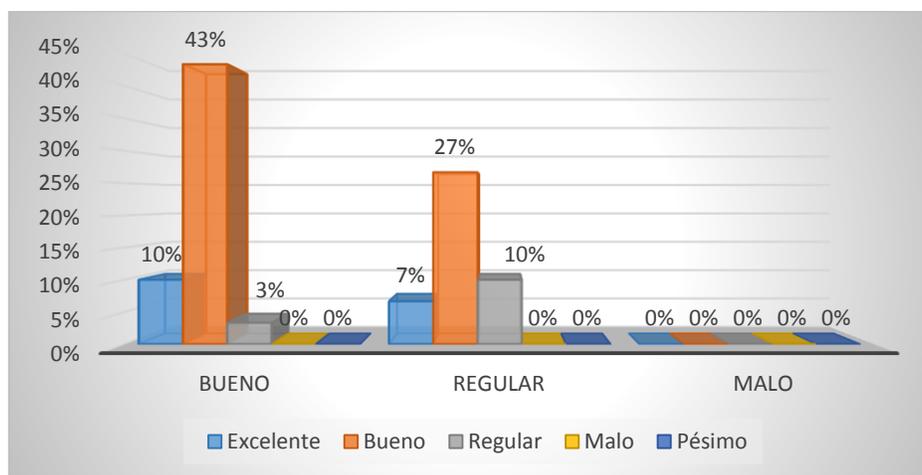


FIGURA 11: Clima Organizacional en su dimensión Innovación y su relación con la Calidad de Servicios

Interpretación:

En la figura 11, se puede observar que el nivel de Clima Organizacional en su dimensión Innovación y su relación con la calidad de servicio se encuentra en un nivel bueno, con un porcentaje de 43 %, lo que significa que existe una relación entre variables.

IV. DISCUSIÓN

Previo a responder a los objetivos e hipótesis planteadas , se puede apreciar en la tabla uno y dos ,que el clima organizacional del hospital Maria Auxiliadora de Rodriguez de Mendoza se ubica en un nivel Bueno con un 83%. Asi mismo, en lo que respecta a la segunda variable sobre calidad de servicio , se puede observar que el nivel en el que se encuentra es Bueno, con un porcentaje de 70 %.

Como respuesta al objetivo e hipótesis general , se puede apreciar una correlacion significativa entre ambas variables de $x^2 = 24.240$; P- valor $<0,01$, lo cual significa que existe una relación positiva entre clima organizacional y calidad de servicio,tales variables se hubican en un nivel Bueno equivalente a un 70%, es decir a mayor clima organizacional , mayor será la calidad de servicio que brinade el hospital Maria Auxliadora, tal como lo confirman diferentes estudios hechos en el contexto internacional,con los cuales se corrobora la presente investigación, siendo uno de ellos el estudio de Sotelo y Figueroa (2017), quienes realizaron una investigación denominada: “ Clima organizacional y su correlacion con la calidad en el servicio en una institución educativa de nivel medio superior”, los cuales afirmaron una relacion entre ambas variables, es decir a mejor clima organizacional, mejor será la calidad de servicio que se brinde a los clientes.

De la misma manera, los resultados obtenidos se corroboran con el estudio de Bernal, Pedraza y Sánchez (2015), quienes realizaron una investigación denominada: “El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud”, donde los resultados permitieron concluir que un clima favorable beneficia el entorno de trabajo y con ello el compromiso y el desempeño de los empleados frente al servicio que se brinda,por lo tanto si existe una relación significativa entre clima organizacional y calidad de servicio.

Del mismo modo afirma Gonzáles y Pereira en el año (2014), en sus investigaciones denominadas: “El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud”,y “clima laboral y servicio al cliente en hospitales privados de la ciudad de Quetzaltenango” .Tales resultados les permitieron afirmar una relación fuerte entre clima organizacional y la calidad de los servicios públicos

de salud, por lo tanto concluyen en que el clima laboral incide en el servicio al cliente de tal manera que si existe armonía y respeto entre colaboradores del hospital, mejor será la calidad del servicio.

De la misma manera lo confirman Alberca y Valentín (2017), Mayurí (2016), Vargas y Santiago (2014). Autores de diferentes investigaciones en el contexto nacional relacionadas a clima organizacional y su relación con la calidad de servicio. Quienes concluyen y conciben en que las variables de clima organizacional y calidad de servicio están relacionadas significativamente entre sí, es decir el clima organizacional influye positivamente en la calidad de servicio.

Por lo tanto se confirma y se acepta la hipótesis general, al igual que se logró determinar el objetivo general de dicha investigación.

En lo que respecta al logro de los objetivos específicos, se puede apreciar en los resultados obtenidos que se ha logrado identificar los objetivos de clima organizacional en sus ocho dimensiones de: Autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación, y su relación con la calidad de servicio del hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza.

Asimismo, en lo referente a la aceptación de hipótesis específicas, tal como se evidencia en las tablas y gráficos N° 5,6,7,8,9,10,11 y 12. Los resultados demuestran la existencia de una relación entre clima organizacional en todas sus ocho dimensiones y calidad de servicio al situarse en un nivel bueno de relación, lo cual se contrasta con el estudio de Peláez en el año (2010), en su investigación denominada "relación entre clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos", quien concluye afirmando una relación positiva entre clima organizacional en sus diferentes dimensiones de Estilo de Dirección, el Sentido de Pertenencia, Retribución, Estabilidad, Claridad, Coherencia de la dirección y valores colectivos con la variable calidad de servicio.

Finalmente se puede decir que se ha logrado determinar e identificar todos los objetivos y que se han aceptado todas las hipótesis planteadas en el presente estudio, así como responder a todos los problemas específicos.

V. CONCLUSIONES

Luego de haber analizado los resultados obtenidos de la presente investigación ,se concluye con lo siguiente.

El clima organizacional del hospital Maria Auxiliadora de Rodriguez de Mendoza 2018 se encuentra en un nivel Bueno, con un porcentaje de 83 %.

Asi mismo, en lo que respecta a la segunda variable sobre calidad de servicio se puede observar que el nivel en el que se encuentra también es Bueno, con un porcentaje de 70 %.

Del mismo modo se puede concluir afirmando la existencia de una relación significativa y positiva entre clima organizacional y calidad de servicio que brinda el hospital Maria Auxliadora de la provincia de Rodriguez de Mendoza en el año 2018,al situarse en un nivel bueno de relación equivalente a un 70%, lo cual significa que, a mayor clima organizacional mayor sera la calidad del servicio.

En lo relacionado a los objetivos planteados en el presente estudio, se concluye afirmando que se logró determinar el objetivo general e identificar los objetivos específicos con respecto a clima organizacional en sus ocho dimensiones y su relación de cada uno de estos con la variable de calidad de servicio.

De la misma manera se logró confirmar y aceptar las hipótesis, tanto a nivel general como las específicas.

VI. RECOMENDACIONES

- Difundir la presente investigación con la finalidad de crear nuevas investigaciones relacionadas a las variables de estudio, en muestras más grandes y representativas, que permitan conocer los diferentes climas organizacionales y la calidad de servicio que brindan diferentes instituciones publicas y privadas.
- Fomentar la investigación científica relacionada a las variables de clima organizacional y calidad de servicio a partir de los resultados obtenidos en dicha investigación.
- Fomentar la cultura organizacional con la finalidad de promover un excelente clima laboral que, como resultado de un buen servicio a los distintos clientes , por lo tanto la satisfacción de sus diferentes necesidades.
- A partir de los resultados obtenidos en el presente estudio, elaborar, planificar y aplicar diversas estrategias para conservar y fortalecer el buen clima laboral y la buena calidad de servicio que existe en el hospital Maria Auxiliadora.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alberca,E & Valentin,C(2017).Clima organizacional y calidad de servicio del personal administrativo de la sede central del ministerio de educación.(Tesis de Licenciatura).Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima,Perú.
- Bernal,I.,Pedraza,N.y Sánchez,M.(2013).El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teorico.Recuperado de: https://ac.els-cdn.com/S0123592314001624/1-s2.0-S0123592314001624-main.pdf?_tid=40db5fc1-5101-435a-bef7-4b1aaca30abb&acdnat=1529761478_2a9c5c293e4f3f704decc744960ff0de
- Chiang,M.,Salazar,C. y Nuñez,A.(2007).Clima y satisfacción laboral en instituciones publicas:Adaptacion y ampliación de un instrumento.
- El comercio (2014).Peruanos desaprueban atención en hospitales del Minsa y Essalud.Recuperado de: <https://elcomercio.pe/lima/peruanos-desaprueban-atencion-hospitales-minsa-essalud-302343>
- Hernández, R. (2010).Metodología de la investigación (4a ed.) México: Graw Hill.
- La republica (2016).Mas de 600 quejas por mala atención en hospitales.Recuperado de: <https://larepublica.pe/sociedad/974964-mas-de-600-quejas-por-mala-atencion-en-hospitales>
- Mayurí,P.(2017).Clima organizacional y calidad de servicio en la división comercial del BCP en el distrito de Comas.(Tesis de maestro).Universidad Cesar Vallejo.Perú.
- Ñahuirima,Y.(2015).Calidad de servicio y satisfacion del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuylas, región Apurímac.(Tesis de licenciatura).Universidad Nacional José María Arguedas.Andahuylas,Perú.
- Pelaes ,O.(2010).Relacion entre clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos.(Tesis doctoral).Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.

- Pereira,C.(2014).Clima laboral y servicio al cliente (estudio realizado en hopsitales privados de la zona 9 de la ciudad de Quetzaltenango).(Tesis de licenciatura).Quetzaltenango
- Quispe,Y(2015).Calidad de servico y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pacetto Andahuaylas.(Tesis de licenciatura).Universidad Nacional José María Arguedas .Andahuaylas ,Perú.
- Sotelo,J & Figueroa,E(2017).El clima organizacional y su relación con la calidad en el servicio en una intitucion de educación de nivel medio superior.Revista Iberoamericana para la Investigacion y el desarrollo Educativo ISSN 2007-7467. Vol (8) Núm.15
- Vargas,C. y Santiago,F.(2014).Relacion entre el clima laboral y la calidad de servicio de los trabajadores de la dirección de equipo mecanico del ministerio de transportes y comunicaciones.(Tesis de maestro).Universidad Cesar Valejo.Perú.

VIII. ANEXOS

Anexo 1.

INSTRUMENTO N° 1

CUESTIONARIO SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL.

FICHA TECNICA

- **Nombre original:** Instrumento de medida de Clima Organizacional
- **Autores:** Koys y Decottis
- **Año de elaboración:** 1991
- **Adaptación:** Paolo Martin Mayurí Briones
- **Año de adaptación:** Lima, Perú 2016
- **Finalidad:** El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información relevante sobre el Clima Organizacional
- **Dimensiones que explora: 8**
 - Autonomía
 - Cohesión
 - Confianza
 - Presión
 - Apoyo
 - Reconocimiento
 - Equidad
 - Innovación
- **Numero de ítems:** 40
- **Tipo de respuestas :** Tipo Likert
Nunca **(1)** Casi nunca **(2)** A veces **(3)** Casi siempre **(4)** Siempre **(5)**
- **Ámbito de aplicación:** Colectivo e individual
- **Duración:** 40 minutos aproximadamente.
- **Validez y confiabilidad:** Validado a través de juicio de expertos.

GENERALIDADES

Género: (F) (M) Edad: Procedencia: Urbano () Rural ()

INSTRUCCIONES

Marque con una "X" en el casi... del ítem correspondiente, teniendo en cuenta la siguiente escala.

VALORES				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Protocolo de respuestas

	DIMENSION DE AUTONOMIA	1	2	3	4	5
1	Tomo la mayor parte de las decisiones para que influyan en la forma en que desempeño mi trabajo					
2	Yo decido el modo en que ejecutaré mi trabajo.					
3	Yo propongo mis propias actividades de trabajo.					
4	Determino los estándares de ejecución de mi trabajo.					
5	Organizo mi trabajo como mejor me parece.					
	DIMENSION DE COHESION	1	2	3	4	5
6	Las personas que trabajan en mi empresa se ayudan los unos a los otros.					
7	Las personas que trabajan en mi empresa se llevan bien entre sí.					
8	Las personas que trabajan en mi empresa tienen un interés personal el uno por el otro.					
9	Existe espíritu de "trabajo en equipo" entre las personas que trabajan en mi empresa.					
10	Siento que tengo muchas cosas en común con la gente que trabaja en mi unidad.					

DIMENSION DE CONFIANZA		1	2	3	4	5
11	Puedo confiar en que mi jefe no divulgue las cosas que le cuento en forma confidencial.					
12	Mi jefe es una persona de principios definidos					
13	Mi jefe es una persona con quien se puede hablar abiertamente.					
14	Mi jefe cumple con los compromisos que adquiere conmigo.					
15	No es probable que mi jefe me dé un mal consejo.					
DIMENSION DE PRESION		1	2	3	4	5
16	Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.					
17	Mi institución es un lugar relajado para trabajar.					
18	En casa, a veces temo oír sonar el teléfono porque pudiera tratarse de alguien que llama sobre un problema en el trabajo.					
19	Me siento como si nunca tuviese un día libre.					
20	Muchas de los trabajadores de mi empresa en mi nivel, sufren de un alto estrés, debido a la exigencia de trabajo.					
DIMENSION DE APOYO		1	2	3	4	5
21	Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando la necesito					
22	A mi jefe la interesa que me desarrolle profesionalmente.					
23	Mi jefe me respalda 100%					
24	Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo.					
25	Mi jefe me respalda y deja que yo aprenda de mis propios errores.					
DIMENSION DE RECONOCIMIENTO		1	2	3	4	5
26	Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo.					

27	La única vez que se habla sobre mi rendimiento es cuando he cometido un error.					
28	Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me los hace notar.					
29	Mi jefe es rápido para reconocer una buena ejecución.					
30	Mi jefe me utiliza como ejemplo de lo que se debe hacer.					
DIMENSION DE EQUIDAD		1	2	3	4	5
31	Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe.					
32	Los objetivos que fija mi jefe para mi trabajo son razonables.					
33	Es poco probable que mi jefe me halague sin motivos.					
34	Mi jefe no tiene favoritos					
35	Si mi jefe despide a alguien es porque probablemente esa persona se lo merece.					
DIMENSION DE INNOVACION		1	2	3	4	5
36	Mi jefe me anima a desarrollar mis propias ideas.					
37	A mi jefe le agrada que yo intente hacer mi trabajo de distinta formas					
38	Mi jefe me anima a mejorar sus formas de hacer las cosas.					
39	Mi jefe me anima a encontrar nuevas formas de enfrentar antiguos problemas.					
40	Mi jefe "valora" nuevas formas de hacer las cosas.					

CUESTIONARIO CLIMA ORGANIZACIONAL TRADUCIDO Y ADAPTADO DEL INSTRUMENTO DE MEDIDA DEKOYS & DECOTTIS (1991).

Anexo 2.

INSTRUMENTO N° 2

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO (CCS-2015)

FICHA TECNICA

- **Autor:** Quispe Pérez Yanet
- **Año de elaboración:** 2015
- **Procedencia:** Andahuaylas, Perú.
- **Finalidad:** Medición de la calidad de servicio relacionado al ámbito de salud.
- **Numero de ítems:** 28 preguntas.
- **Dimensiones que explora:**
 - Fiabilidad
 - Capacidad de respuesta
 - Seguridad
 - Empatía
 - Aspectos tangibles
- **Tipo de respuestas:** Tipo Likert
Pésimo (1) Malo (2) Regular (3) Bueno (4) Excelente (5)
- **Ámbito de aplicación:** Colectivo e individual
- **Duración:** 30 minutos aproximadamente.
- **Validez y confiabilidad:** Validado a través de juicio de expertos.

GENERALIDADES

Género: (F) (M) Edad: Procedencia: Urbano () Rural ()

INSTRUCCIONES

Marque con una "X" en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, teniendo en cuenta la siguiente escala.

VALORES				
1	2	3	4	5
Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

PROTOCOLO DE RESPUESTAS

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
DIMENSION DE FIABILIDAD						
1	¿Considera usted que el tiempo de espera para obtener una cita en los servicios de salud son inmediatas?					
2	¿De qué manera califica usted la atención del personal con respecto al respeto del orden de llegada de los pacientes?					
3	¿Cómo considera usted al personal durante su atención sobre el respeto a su privacidad?					
4	¿Cómo considera usted al personal de salud durante su atención sobre la confidencialidad de su diagnóstico?					
5	¿En qué medida considera usted que el médico le realizó de manera cuidadosa el examen de su malestar o área afectada?					
6	¿Cuán satisfecho se siente usted después de haberse informado por el médico, sobre qué hacer si los síntomas empeoran?					
7	Cuando usted tuvo algunas lesiones físicas, el médico y los personales de salud ¿mostraron interés por su salud para ayudarlo y ser atendido rápidamente?					
DIMENSION DE CAPACIDAD DE RESPUESTA		1	2	3	4	5
8	¿En qué medida califica usted la amabilidad del personal al ser atendido en los servicios de salud?					
9	¿En qué medida califica usted el trato o cortesía del personal de salud al ser atendido en los servicios?					
10	¿Cómo consideraría usted el tiempo que le brindó el personal para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?					
11	¿Considera usted que el tiempo de duración de su consulta y/o examen médico brindados por el médico son los suficientes?					
DIMENSION DE SEGURIDAD		1	2	3	4	5
12	La información recibida por parte del médico, referente a su enfermedad ¿Cómo usted lo considera?					

13	¿En qué medida usted califica al personal que le atendió y le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?					
14	Durante su atención médica en el servicio ¿En qué medida considera usted que le solucionaron su problema de su salud?					
15	¿ Considera Usted que el personal que lo atendió, le brindó confianza para expresar su problema de salud?					
DIMENSION DE EMPATIA						
		1	2	3	4	5
16	¿Cómo considera usted al personal durante su atención sobre el interés que mostró para solucionarle su problema de salud?					
17	¿De qué manera usted calificó al personal sobre las explicaciones que le brindó para realizarse los exámenes médicos?					
18	¿Usted comprendió los resultados que el personal le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?					
19	¿En qué medida usted comprendió la explicación que le brindó el personal médico sobre el tratamiento: Tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos recibidos?					
20	¿Considera que las indicaciones escritas en la receta por el médico son adecuadas como para usted?					
21	¿De qué manera usted calificó al personal sobre las orientaciones brindadas de los cuidados a seguir en su hogar?					
DIMENSION DE ASPECTOS TANGIBLES		1	2	3	4	5
22	¿En qué medida usted calificó al personal de salud sobre la limpieza y el uniforme que llevaron?					
23	¿El personal utiliza maquetas, catálogos, láminas y otros materiales para su mejor comprensión durante el tiempo de su consulta?					
24	¿Los servicios cuentan con equipos modernos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
25	Las instalaciones físicas (edificio en general - paredes, puertas, ventanas de salas de espera, consultorios, pasillos, etc.) del HOSPITAL, ¿En qué medida Usted lo califica?					
26	Las camillas, camas y silletería del HOSPITAL, ¿Usted considera que son cómodas?					
27	La limpieza y ventilación de la sala de espera, ¿Cómo usted lo califica?					
28	¿Cómo Usted Califica la iluminación de los consultorios?					

Anexo 3.

CONSENTIMIENTO INFORMADO DEL TRABAJADOR PARA PARTICIPAR EN UNA INVESTIGACION

Por medio del presente confirmo mi consentimiento para participar en la investigación denominada: "Clima organizacional y calidad de servicio del hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018".

Se me ha explicado que mi participación consistirá en lo siguiente:

Se le plantearán diferentes preguntas a través de dos instrumentos, clima organizacional y calidad de servicio, tales respuestas que brinde a los investigadores, será sumamente confidencial.

Entiendo que debo responder con la verdad y que la información que brinden mis compañeros, también debe ser confidencial.

Se me ha explicado que, si decido participar en la investigación, puedo retirarme de él en cualquier momento, o no participar del estudio.

Acepto voluntariamente participar en esta investigación y comprendo qué cosas voy a hacer durante la misma.

Rodríguez De Mendoza ,24 de junio del 2018

Nombre del Participante: _____

DNI: _____

HUELLA

FIRMA DEL PARTICIPANTE

Anexo 4.

CONSENTIMIENTO INFORMADO DEL CLIENTE O USUARIO PARA PARTICIPAR EN UNA INVESTIGACION

Por medio del presente confirmo mi consentimiento para participar en la investigación denominada: "Clima organizacional y calidad de servicio del hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018".

Se me ha explicado que mi participación consistirá en lo siguiente:

Se le plantearán diferentes preguntas a través de dos instrumentos, clima organizacional y calidad de servicio, tales respuestas que brinde a los investigadores, será sumamente confidencial.

Entiendo que debo responder con la verdad y que la información que brinden mis compañeros, también debe ser confidencial.

Se me ha explicado que, si decido participar en la investigación, puedo retirarme de él en cualquier momento, o no participar del estudio.

Acepto voluntariamente participar en esta investigación y comprendo qué cosas voy a hacer durante la misma.

Rodríguez De Mendoza ,24 de junio del 2018

Nombre del Participante: _____

DNI: _____



FIRMA DEL PARTICIPANTE

Anexo 5. Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Cuál es la relación entre clima organizacional y calidad de servicio del hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Determinar la relación entre clima organizacional y calidad de servicio del hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL:</p> <p>Existe relación significativa entre clima organizacional y calidad de servicio del hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018.</p>	<p>El clima organizacional del hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018 se encuentra en un nivel Bueno, con un porcentaje de 83 %.</p> <p>Asi mismo, en lo que respecta a la segunda variable sobre calidad de servicio , se puede observar que el nivel en el que se encuentra también es Bueno, con un porcentaje de 70 %.</p>	<p>Difundir la presente investigación con la finalidad de crear nuevas investigaciones relacionadas a las variables de estudio, en muestras más grandes y representativas, que permitan conocer los diferentes climas organizacionales y la calidad de servicio que brindan diferentes instituciones publicas y privadas.</p>
<p>PROBLEMAS ESPECIFICOS:</p> <p>¿Cuál es la relación entre clima organizacional respecto al área de Autonomía y la calidad de servicio del Hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018.?</p> <p>¿Cuál es la relación entre clima organizacional respecto al área de Cohesión y la calidad de servicio del Hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018.?</p> <p>¿Cuál es la relación entre clima organizacional respecto al área de Confianza y la calidad de servicio del Hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre clima organizacional</p>	<p>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</p> <p>Identificar la relación entre clima organizacional respecto al área de Autonomía y la calidad de salud del Hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018.</p> <p>Identificar la relación entre clima organizacional respecto al área de Cohesión y la calidad de servicio del Hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018.</p> <p>Identificar la relación entre clima organizacional respecto al área de Confianza y la calidad de servicio del Hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018.</p> <p>Identificar la relación entre clima organizacional respecto al área de Presión y</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECIFICOS:</p> <p>Existe relación entre clima organizacional respecto al área de Autonomía y la calidad de servicio del Hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018.</p> <p>Existe relación entre clima organizacional respecto al área de Cohesión y la calidad de servicio del Hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018.</p> <p>Existe relación entre clima organizacional respecto al área de Confianza y la calidad de servicio del Hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018.</p> <p>Existe relación entre clima organizacional respecto al área de Presión y la calidad de servicio del Hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018.</p> <p>Existe relación entre clima organizacional respecto al área de</p>	<p>Del mismo modo se puede concluir afirmando la existencia de una relación significativa y positiva entre clima organizacional y calidad de servicio que brinda el hospital María Auxiliadora de la provincia de Rodriguez de Mendoza en el año 2018, lo cual significa que a mayor clima organizacional, mayor sera la calidad del servicio.</p> <p>En lo relacionado a los objetivos planteados en el presente estudio, se concluye afirmando que se logró determinar el objetivo general e identificar los objetivos específicos con respecto a clima organizacional en sus ocho dimensiones y su relación de cada uno de estos con la variable de calidad de servicio.</p> <p>De la misma manera se logró confirmar y aceptar las hipótesis, tanto a nivel general como las específicas.</p>	<p>Fomentar la investigación científica relacionada a las variables de clima organizacional y calidad de servicio a partir de los resultados obtenidos en dicha investigación.</p> <p>Fomentar la cultura organizacional con la finalidad de promover un excelente clima laboral que, como resultado de un buen servicio a los distintos clientes , por lo tanto la satisfacción de sus diferentes necesidades.</p>

<p>respecto al área de Presión y la calidad de servicio del Hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre clima organizacional respecto al área de Apoyo y la calidad de servicio del Hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre clima organizacional respecto al área de Reconocimiento y la calidad de servicio del Hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre clima organizacional respecto al área de Equidad y la calidad de servicio del Hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre clima organizacional respecto al área de Innovación y la calidad de servicio del Hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018?</p>	<p>la calidad de servicio del Hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018.</p> <p>Identificar la relación entre clima organizacional respecto al área de Apoyo y la calidad de servicio del Hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018.</p> <p>Identificar la relación entre clima organizacional respecto al área de Reconocimiento y la calidad de servicio del Hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018.</p> <p>Identificar la relación entre clima organizacional respecto al área de Equidad y la calidad de servicio del Hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018.</p> <p>Identificar la relación entre clima organizacional respecto al área de Innovación y la calidad de servicio del Hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018.</p>	<p>Apoyo y la calidad de servicio del Hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018.</p> <p>Existe relación entre clima organizacional respecto al área de Reconocimiento y la calidad de servicio del Hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018.</p> <p>Existe relación entre clima organizacional respecto al área de Equidad y la calidad de servicio del Hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018.</p> <p>Existe relación entre clima organizacional respecto al área de Innovación y la calidad de servicio del Hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018.</p>		
--	--	--	--	--

Anexo 6.

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

ANEXO 1

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Mady Dalila Zamora

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiantes de la Maestría en Gestión Pública, requerimos validar los instrumentos con los cuales se recoge la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Maestro en Gestión Pública.

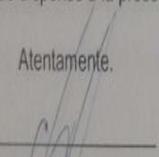
El título de nuestra investigación es: "Clima Organizacional y Calidad de Servicio del Hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

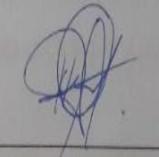
El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

1. Anexo 1: Carta de presentación
2. Anexo 2: Matriz de operacionalización
3. Anexo 3: Definiciones conceptuales de las variables
4. Anexo 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,


Vargas López Hugo:
D.N.I: 09548288


Guevara Delgado Henry Luis
D.N.I: 43647260

Anexo 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Autonomía							
1	Tomo la mayor parte de las decisiones para que influyan en la forma en que desempeño mi trabajo	✓		✓		✓		
2	Yo decido el modo en que ejecutaré mi trabajo.	✓		✓		✓		
3	Yo propongo mis propias actividades de trabajo.	✓		✓		✓		
4	Determino los estándares de ejecución de mi trabajo.	✓		✓		✓		
5	Organizo mi trabajo como mejor me parece.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Cohesión							
6	Las personas que trabajan en la empresa se ayudan los unos a los otros.	✓		✓		✓		
7	Las personas que trabajan en la empresa se llevan bien entre sí.	✓		✓		✓		
8	Las personas que trabajan en la empresa tienen un interés personal el uno por el otro.	✓		✓		✓		
9	Existe espíritu de "trabajo en equipo" entre las personas que trabajan en la empresa.	✓		✓		✓		
10	Siento que tengo muchas cosas en común con la gente que trabaja en mi unidad.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Confianza							
11	Puedo confiar en que mi jefe no divulgue las cosas que le cuento en forma confidencial.	✓		✓		✓		

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
12	Mi jefe es una persona de principios definidos	✓		✓		✓		
13	Mi jefe es una persona con quien se puede hablar abiertamente.	✓		✓		✓		
14	Mi jefe cumple con los compromisos que adquiere conmigo.	✓		✓		✓		
15	No es probable que mi jefe me dé un mal consejo.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: Presión		Si	No	Si	No	Si	No	
16	Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.	✓		✓		✓		
17	Mi institución es un lugar relajado para trabajar.	✓		✓		✓		
18	En casa, a veces temo oír sonar el teléfono porque pudiera tratarse de alguien que llama sobre un problema en el trabajo.	✓		✓		✓		
19	Me siento como si nunca tuviese un día libre.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 5: Apoyo		Si	No	Si	No	Si	No	
20	Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando la necesito	✓		✓		✓		
21	A mi jefe le interesa que me desarrolle profesionalmente.	✓		✓		✓		
22	Mi jefe me respalda 100%	✓		✓		✓		
23	Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo.	✓		✓		✓		
24	Mi jefe me respalda y deja que yo aprenda de mis propios errores.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 6: Reconocimiento		Si	No	Si	No	Si	No	

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		✓		✓		✓		
25	Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo.	✓		✓		✓		
26	La única vez que se habla sobre mi rendimiento es cuando he cometido un error.	✓		✓		✓		
26	Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me los hace notar.	✓		✓		✓		
27	Mi jefe es rápido para reconocer una buena ejecución.	✓		✓		✓		
28	Mi jefe me utiliza como ejemplo de lo que se debe hacer.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 7: Equidad		Si	No	Si	No	Si	No	
29	Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe.	✓		✓		✓		
30	Los objetivos que fija mi jefe para mi trabajo son razonables.	✓		✓		✓		
31	Es poco probable que mi jefe me halague sin motivos.	✓		✓		✓		
32	Mi jefe no tiene favoritos	✓		✓		✓		
33	Si mi jefe despide a alguien es porque probablemente esa persona se lo merece.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 8: Innovación		Si	No	Si	No	Si	No	
34	Mi jefe me anima a desarrollar mis propias ideas.	✓		✓		✓		
35	A mi jefe le agrada que yo intente hacer mi trabajo de distinta formas	✓		✓		✓		
36	Mi jefe me anima a mejorar sus formas de hacer las cosas.	✓		✓		✓		

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹	Relevancia ²	Claridad ³	Sugerencias
37	Mi jefe me anima a encontrar nuevas formas de enfrentar antiguos problemas.	✓	✓	✓	
38	Mi jefe "valora" nuevas formas de hacer las cosas.	✓	✓	✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Dr. Gladys Dalila Louilo Cig DNI: 26 de 06 del 2018
19258349

Especialidad del evaluador: Docente Universitario



 Firma

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

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Dr. Félix Díaz Tamay

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiantes de la Maestría en Gestión Pública, requerimos validar los instrumentos con los cuales se recoge la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Maestro en Gestión Pública.

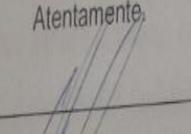
El título de nuestra investigación es: "Clima Organizacional y Calidad de Servicio del Hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

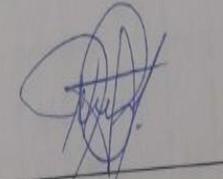
El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

1. Anexo 1: Carta de presentación
2. Anexo 2: Matriz de operacionalización
3. Anexo 3: Definiciones conceptuales de las variables
4. Anexo 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,


Vargas López Hugo:
D.N.I.: 09548288


Guevara Delgado Henry Luis
D.N.I.: 43647260

Anexo 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Autonomía							
1	Tomo la mayor parte de las decisiones para que influyan en la forma en que desempeño mi trabajo	X		X		X		
2	Yo decido el modo en que ejecutaré mi trabajo.	X		X		X		
3	Yo propongo mis propias actividades de trabajo.	X		X		X		
4	Detemino los estándares de ejecución de mi trabajo.	X		X		X		
5	Organizo mi trabajo como mejor me parece.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Cohesión							
6	Las personas que trabajan en la empresa se ayudan los unos a los otros.	X		X		X		
7	Las personas que trabajan en la empresa se llevan bien entre si.	X		X		X		
8	Las personas que trabajan en la empresa tienen un interés personal el uno por el otro.	X		X		X		
9	Existe espíritu de "trabajo en equipo" entre las personas que trabajan en la empresa.	X		X		X		
10	Siento que tengo muchas cosas en común con la gente que trabaja en mi unidad.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Confianza							
11	Puedo confiar en que mi jefe no divulgue las cosas que le cuento en forma confidencial.	X	X	X	X	X	X	

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
25	Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo.	X		X		X		
26	La única vez que se habla sobre mi rendimiento es cuando he cometido un error.	X		X		X		
26	Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me los hace notar.	X		X		X		
27	Mi jefe es rápido para reconocer una buena ejecución.	X		X		X		
28	Mi jefe me utiliza como ejemplo de lo que se debe hacer.	X		X		X		
DIMENSIÓN 7: Equidad		Si	No	Si	No	Si	No	
29	Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe.	X		X		X		
30	Los objetivos que fija mi jefe para mi trabajo son razonables.	X		X		X		
31	Es poco probable que mi jefe me halague sin motivos.	X		X		X		
32	Mi jefe no tiene favoritos	X		X		X		
33	Si mi jefe despide a alguien es porque probablemente esa persona se lo merece.	X		X		X		
DIMENSIÓN 8: Innovación		Si	No	Si	No	Si	No	
34	Mi jefe me anima a desarrollar mis propias ideas.	X		X		X		
35	A mi jefe le agrada que yo intente hacer mi trabajo de distinta formas	X		X		X		
36	Mi jefe me anima a mejorar sus formas de hacer las cosas.	X		X		X		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
12	Mi jefe es una persona de principios definidos	X		X		X		
13	Mi jefe es una persona con quien se puede hablar abiertamente.	X		X		X		
14	Mi jefe cumple con los compromisos que adquiere conmigo.	X		X		X		
15	No es probable que mi jefe me dé un mal consejo.							
DIMENSIÓN 4: Presión		Si	No	Si	No	Si	No	
16	Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.	X		X		X		
17	Mi institución es un lugar relajado para trabajar.	X		X		X		
18	En casa, a veces temo oír sonar el teléfono porque pudiera tratarse de alguien que llama sobre un problema en el trabajo.	X		X		X		
19	Me siento como si nunca tuviese un día libre.	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Apoyo		Si	No	Si	No	Si	No	
20	Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando la necesito	X		X		X		
21	A mi jefe le interesa que me desarrolle profesionalmente.	X		X		X		
22	Mi jefe me respalda 100%	X		X		X		
23	Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo.	X		X		X		
24	Mi jefe me respalda y deja que yo aprenda de mis propios errores.	X		X		X		
DIMENSIÓN 6: Reconocimiento		Si	No	Si	No	Si	No	

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
37	Mi jefe me anima a encontrar nuevas formas de enfrentar antiguos problemas.	X		X		X		
38	Mi jefe "valora" nuevas formas de hacer las cosas.	X		X		X		

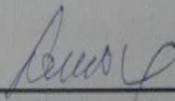
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia para aplicar instrumentos

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

23 de 06 del 2018

Apellidos y nombres del juez evaluador: DIAS TAHAY FEUX DNI: 16527689

Especialidad del evaluador: Docente Universitario - Investigación


Firma

Dr. Félix DIAS TAHAY

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

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

 UCV <small>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</small>	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 2
--	--	---

Yo Henry Luis Guevara Delgado, identificado con DNI N° 43647260, egresado de la Escuela Profesional de Posgrado, del programa de maestría de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, autorizo , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA DE RODRÍGUEZ DE MENDOZA-2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



FIRMA

DNI: 43647260

FECHA: 03 de Noviembre del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

ACTA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Dra. Fiorela Anaí Fernández Otoyá, revisor de la tesis de los egresados, BR. VARGAS LOPEZ, HUGO Y BR. GUEVARA DELGADO, HENRY LUIS, titulada: CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA DE RODRIGUEZ DE MENDOZA - 2018, constato que la misma tiene un índice de similitud de 25% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 26 de julio de 2018



Dra. Fiorela Anaí Fernández Otoyá
DNI: 16806272

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

REPORTE DE TURNITIN

INFORME DE ORIGINALIDAD

25%	20%	6%	17%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	10%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5%
3	H. Kato. "Use of FTA Cards for Direct Sampling of Patients' Lesions in the Ecological Study of Cutaneous Leishmaniasis", Journal of Clinical Microbiology, 10/01/2010 Publicación	2%
4	www.redalyc.org Fuente de Internet	2%
5	repositorio.unajma.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles	