



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima Organizacional y la Eficacia de la Atención a los  
Usuarios del Centro Materno Infantil Manuel Barreto,  
San Juan de Miraflores 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE**  
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Karen Victoria Solis Salinas

**ASESOR:**

Dr. Valdez Asto, José Luis

**SECCIÓN:**

Ciencias de la salud

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

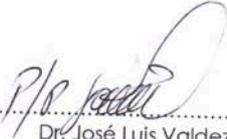
Calidad de la Prestación Asistencial y gestión del riesgo en salud

**PERÚ -2019**

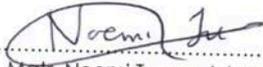
 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02
		Versión : 10
		Fecha : 10-06-2019
		Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Karen Victoria Solis Salinas cuyo título es: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA EFICACIA DE LA ATENCION A LOS USUARIOS DEL CENTRO MATERNO INFANTIL MANUEL BARRETO, SAN JUAN DE MIRAFLORES 2018"  
 Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de:15 quince.

Lima, San Juan de Lurigancho 19 de enero del 2019

  
 .....  
 Dr. José Luis Valdez Asto  
 PRESIDENTE

  
 .....  
 Mgr. Cristina Ruiz Quilcat  
 SECRETARIO

  
 .....  
 Mgr. Noemi Teresa Julca Viera  
 VOCAL

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

**Dedicatoria:**

A Dios, por siempre guiar mi camino.

A mi mamita Victoria, por su apoyo incondicional en todo momento. Mis padres por siempre estar conmigo.

A mis hijos Leonardo y Alondra son mi fortaleza para crecer profesionalmente.

### **Agradecimiento:**

A la Universidad Cesar Vallejo, por abrirme sus puertas y darme la oportunidad de formarme como Maestra en Gestión de los Servicios de Salud.

Al CMI Manuel Barreto, por darme la oportunidad de realizar este trabajo de investigación dentro de sus instalaciones.

Al Dr. José Luis Valdez Asto, por sus valiosas enseñanzas que perduran para toda la vida.

### DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Karen Victoria Solís Salinas, estudiante de la Escuela profesional de Posgrado, de la Universidad César Vallejo, sede Lima Este, declaro que el trabajo de Investigación denominado "Clima Organizacional y la Eficacia de la Atención a los Usuarios del Centro Materno Infantil Manuel Barreto, San Juan de Miraflores 2018", presentando en 80 folios para la obtención del grado académico profesional de Maestra en gestión de los servicios de la salud es de mi auditoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo estipulado por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título preprofesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima 12 de enero del 2019



**Karen Victoria Solís Salinas**

**DNI: 45789727**

## Presentación

Distinguidos miembros del Jurado:

En, cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de tesis de la facultad de Ciencias de la Salud, sección de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, para elaborar la tesis en Maestría en Gestión de los servicios de la Salud presento la investigación denominada “Clima Organizacional y la Eficacia de la Atención a los Usuario del Centro Materno Infantil. Manuel Barreto, San Juan de Miraflores 2018”, En este trabajo se describen los hallazgos de la investigación, la cual tuvo como objetivo Determinar la relación que existe entre relaciones interpersonales y gestión eficaz del centro materno infantil Manuel Barreto, San Juan de Miraflores, 2018; Para la cual se conto con la participación de 30 pacientes que acudieron despues de su atención en el centro a los cuales se les aplico dos instrumentos, el primero para medir el clima organizacional y e segundo para la eficacia en la atención , los mismos que fueron validados por el juicio de expertos .

El estudio está compuesto por ocho capítulos ,el primer capítulo denominado introducción, a su vez comprende 7 ítems, la realidad problemática, los trabajos previos ,las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema ,la justificación, la hipótesis los objetivos planteados, el segundo capítulo denominado Método se contemplan, el diseño de la investigación, las variables y su operacionalización, así como la población y muestra, las técnica e instrumento de los datos, validez y confiabilidad, también el método de análisis y los aspectos éticos , en el tercer capítulo se exponen los resultados dentro de ellos el análisis descriptivo de los mismos y la contrastación con la hipótesis en el cuarto capítulo se refiere a discusión de la investigación ,en el quinto capítulo se mencionan las conclusiones .luego en el sexto capítulo las recomendaciones y finalmente las referencias bibliográficas en el octavo capítulo .

Señores distinguidos miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca la aprobación correspondiente.

La Autora

## Índice

<b>PÁGINA DEL JURADO.....</b>	<b>II</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>III</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>IV</b>
<b>DECLARACIÓN JURADA.....</b>	<b>V</b>
<b>PRESENTACIÓN.....</b>	<b>VI</b>
<b>ÍNDICE.....</b>	<b>VII</b>
<b>ÍNDICE TABLAS.....</b>	<b>IX</b>
<b>INDICE FIGURAS</b>	<b>X</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>XI</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>XII</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>13</b>
1.1. Realidad	14
Problemática.....	
1.2 Trabajos Previos.....	16
1.3. Teorías Relacionadas al Tema.....	20
1.4. Formulación del Problema.....	29
1.5. Justificación del Estudio.....	30
1.6. Hipótesis.....	31
1.7. Objetivos.....	32
<b>II. MÉTODO.....</b>	<b>33</b>
2.1. Diseño de investigación.....	34

2.2. Variables,	34
operacionalización.....	

2.3. Población	y	35
muestra.....		
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.		35
2.5. Métodos de análisis de datos.....		37
2.6. Aspectos Éticos.....		38
<b>III.RESULTADOS.....</b>		<b>39</b>
<b>IV.DISCUSIÓN.....</b>		<b>52</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>		<b>55</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>		<b>57</b>
<b>VII REFERENCIAS.....</b>		<b>59</b>
<b>ANEXOS.....</b>		<b>63</b>
.		
Anexo N° 01: Matriz de consistencia.....		64
Anexo N° 02: Ficha técnica instrumento 1.....		65
Anexo N° 03: Instrumento de recolección de información.....		66
Anexo N° 04: Ficha técnica instrumento 2.....		67
Anexo N° 05: Instrumento de recolección de información.....		68
Anexo N° 06: Confiabilidad del instrumento.....		69

## Índice de Tablas

		Páginas
Tabla 1	Operacionalización de las variables: clima organizacional en la atención.	34
Tabla 2	Clima organizacional y la eficacia de la atención a los usuarios del centro materno infantil Manuel Barreto San Juan de Miraflores 2018.	40
Tabla 3	Motivación del clima organizacional y la eficacia de la atención a los usuarios del centro materno infantil Manuel Barreto San Juan de Miraflores 2018	41
Tabla 4	La comunicación del clima organizacional y la eficacia de la atención a los usuarios del centro materno infantil Manuel Barreto san juan de Miraflores 2018	42
Tabla 5	Los conflictos del clima organizacional y la eficacia de la atención a los usuarios del centro materno infantil Manuel Barreto San Juan de Miraflores 2018	43
Tabla 6	Grado de correlación entre el clima organizacional y la eficacia de la atención a los usuarios del centro materno infantil Manuel Barreto, San Juan de Miraflores, 2018.	45
Tabla 7	Grado de correlación entre la comunicación con el clima organizacional y la eficacia de la atención en el centro materno infantil Manuel Barreto, San Juan de Miraflores, 2018.	47
Tabla 8	Grado de correlación entre la motivación con el clima organizacional y la eficacia de la atención en el centro materno infantil Manuel Barreto, San Juan de Miraflores, 2018.	49
Tabla 9	Existe relación entre los conflictos con el clima organizacional y la eficacia de la atención en el centro materno infantil Manuel Barreto, San Juan de Miraflores, 2018.	51

**Índice de Figuras**

	Páginas
Figura 1	40
Clima organizacional y la eficacia de la atención a los usuarios del centro materno infantil Manuel Barreto San Juan de Miraflores 2018.	
Figura 2	41
Motivación del clima organizacional y la eficacia de la atención a los usuarios del centro materno infantil Manuel Barreto San Juan de Miraflores 2018	
Figura 3	42
La comunicación del clima organizacional y la eficacia de la atención a los usuarios del centro materno infantil Manuel Barreto san juan de Miraflores 2018	
Figura 4	43
Los conflictos del clima organizacional y la eficacia de la atención a los usuarios del centro materno infantil Manuel Barreto San Juan de Miraflores 2018	

## RESUMEN

En la presente investigación: “Clima Organizacional y la Eficacia de la Atención a los Usuario del Centro Materno Infantil. Manuel Barreto, San Juan de Miraflores 2018”. La cual su Objetivo fue Identificar la relación del clima organizacional y la eficacia de la atención a los usuarios del CMI Manuel Barreto 2018. Sus hipótesis planeadas fueron: Existe relación entre del clima organizacional y la eficacia de la atención a los usuarios del CMI Red Manuel Barreto, San Juan de Miraflores, 2018. No existe relación entre el clima organizacional y la eficacia de la atención a los usuarios del CMI Manuel Barreto, San Juan de Miraflores, 2018. Con estudio cuantitativo, no experimental, correlacionar, transversal y aplicada. Con población de estudio está representada por (30) sujetos pacientes que son atendidos en el CMI Manuel Barreto, San Juan de Miraflores 2018.

La técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta y por consiguiente instrumento se diseñaron dos cuestionarios, uno para la variable “Clima Organizacional” (12 ítems) y otro para “Eficacia en la atención” (12 ítems), con alternativas de respuestas polinómica. Por consiguiente validez se recurrió al juicio de expertos y la confiabilidad se determinó por el Coeficiente de Alfa de Crombach ( $\alpha=0,90$ ). Prueba de hipótesis: Para los métodos de análisis de datos, se empleó la estadística inferencial y la prueba de hipótesis por Rho de Spilman empleando el SPSS, lo cual el resultado arrojó que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y por consiguiente se deduce que existe correlación alta positiva entre relaciones Clima Organizacional Y la Eficacia en la atención del CMI Manuel Barreto, San Juan de Miraflores, 2018.

Mediante ello y otras conclusiones expresamos: Del total de pacientes encuestados 100% dicen que la eficacia en la atención a los usuarios es ineficaz el 33.3% y mencionan que es eficaz el 16.7% mientras que la motivación por parte del personal de salud es inadecuada 33.3% y es adecuada el 50.0% de los encuestados. Esto demuestra que la motivación del clima organizacional es inadecuado al 33.3% pero a pesar de ello en conjunto dicen que la eficacia de la atención al usuario es eficaz el 66.7% de los pacientes encuestados.

*Palabras Clave: Clima Organizacional. Eficacia, Organización*

## ABSTRACT

The title of the present investigation: "Organizational Climate and the Efficacy of the Attention to the Users of the Maternal and Child Center. Manuel Barreto, San Juan de Miraflores 2018 ". Cuyo Objetivo was to identify the relationship between the organizational climate and the efficiency of the service and the users of the CMI Manuel Barreto 2018. The hypotheses planned were: There is a relationship between the organizational climate and the efficiency of the service and the users of the CMI Red Manuel Barreto, San Juan de Miraflores, 2018. Manuel Barreto, San Juan de Miraflores, 2018. Quantitative study, not experimental, correlate, transversal and applied. The study population is represented by (30) subjects that are attended in the CMI Manuel Barreto, San Juan de Miraflores 2018.

The technique of data collection is the survey and the design of the questionnaires, one for the variable "Organizational Climate" (12 items) and another for "Efficacy in the care" (12 items), with alternatives of polytomic answers To determine the validity in the expert judgment and the reliability was determined by the Crombach's Alpha coefficient ( $\alpha = 0,90$ ) Hypothesis test: For the methods of data analysis, the inferential statistics are shown and the hypothesis test is correlated with Rho de Spelman, whose result showed that the null hypothesis ( $H_0$ ) is rejected and Therefore, it can be deduced that there is a high positive correlation between the Organizational Climate relationships and the Efficiency in the attention of the Manuel Barreto WCC, San Juan de Miraflores, 2018.

In such a way that among other conclusions resamos: Of the total of patients surveyed 100% say that the efficiency in the attention to the users is ineffective 33.3% and it is mentioned that it is effective at 16.7% while the motivation on the part of the health is inadequate 33.3% is 50.0 % of the participants. This means that the motivation of the organizational climate is 33.3% but in spite of that, in the whole it says that the effectiveness of the attention to the user is effective to 66.7% of the surveyed patients.

Keywords: Organizational climate. Organizations  
Effectiveness

## **I. INTRODUCCIÓN**

## **1.1 Realidad Problemática**

Al mundo y América, aquellos Servicios Públicos Sanitarios tienen una gran diversidad de la calidad de los servicios que ofertan y están ligados a los aspectos de estructura y proceso; de los servicios de salud con muchos defectos se dan sobre todos en América donde existen largas colas, esperar demasiado y quejas en diferentes rubros. Si bien es cierto la Salud es más que la provisión de servicios de salud, es influir sobre determinantes sociales que están inmersos en todas las políticas públicas de un Estado Democrático; se está analizando los servicios de salud públicos En el Perú, los Servicios Públicos Sanitarios son de regular calidad y los ciudadanos peruanos que acuden a atenderse allí lo hacen por no tener otra opción. Dentro del Sistema de Salud existe una entidad pública que recibe las quejas y los reclamos que es SUSALUD donde los ciudadanos manifiestan que no están de acuerdo con la atención recibida. Este problema está siendo abordado por la oficina de Calidad del Ministerio de Salud, que, a través de la instalación de una Política de Calidad en los Centros de Salud, se está tratando de abordar este problema.

Principalmente los ambientes laborales son apreciados muy esenciales y notables por la consecución y la estructura de salud, llámense centros de salud, postas, y hospitales el cual podría afligir directa o indirectamente entre los asociados que participan en dicha compañía. Se manifiesta algunas veces el grado de evidencia para manifestar el sentir o comunicarse sobre las pesadumbres, de cómo se relacionan los colegas en el en el trabajo diario entre los asociados. Por consecuencia estas situaciones para los que laboran deja de ser acertada, ocasiona muchas veces de los incidentes es la oposición en el desempeño y productividad en sus trabajadores con intervenciones, observándose notoriamente el grado de eficacia de la atención decepcionada debido a usuarios. Mientras que, otro aspecto de fundamental en el éxito de las instituciones, es el del estar cómodo que tienen los asociados de trabajar en determinar lugar. Si los empleados, no se observan contentos en su institución de trabajo ya sea por motivos propios del entorno de compañeros, gerenciales, económicas, sociales, personales, etc. pueden desarrollar un indiscutible fastidio y con ello obtener un estrés laboral. Esta condición es peligrosa ya que conlleva perjuicios en la parte física y mental para sus asociados, muy perjudiciales en el conocimiento.

Precisamente esta interrogante; dificulta del trabajador, las preocupaciones y los diferentes problemas que este pueda presentar influyen en la disminución de la producción en las empresas y en la calidez en la realización de las actividades deficiente por lo tanto pueden tener hacia los clientes. El Perú el clima organizacional por eficiencia de actitud en el usuario hoy en día vienen a ser dos puntos muy importantes a tratar en donde atienden pacientes; esto se debe a que se ha logrado tomar conciencia dl molde de trabajo y lograr las metas esperadas (calidad total por los servicios.); siendo fundamental saber reconocer y dar solución a los problemas que muchas veces engloba el sistema de trabajo.

Por tal motivo debe prevalecer el nivel cognitivo y aplicando herramientas con gestión, administración, relaciones sociales y evaluaciones Psicológicos, se exige analizar y determinar la problemática laboral del Centro con el propósito de obtener resultados y nos señalen que tipos de actividades se deben descartar, reforzar o implementar para el futuro corto y largo. Sabiendo que para afrontar cambios en las instituciones o corregir los problemas se debe realizar un diagnóstico del clima organizacional, para lo cual se requiere aplicar un instrumento de sensibilidad que nos pueda brindar información clara, confiable, rápida y valiosa; así evitar que la dirección general pueda actuar de manera deliberada y sin saber los efectos que este ocasionaría frente a las decisiones que tome.

## 1.2. Trabajos Previos

### Antecedentes nacionales

Zea (2017). Elabora “La cultura organizacional y su relación con el nivel de desempeño del capital humano de servicios al paciente en el hospital regional Manuel Núñez butrón”. El objetivo de la investigación fue identificar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño del capital humano en el hospital Manuel Muñes con un diseño experimental con una muestra de 253 trabajadores y sus resultados demostraron creando un ambiente agradable en el paciente y repercutiendo en el servicio de atención que brinda el personal en el 80 % y el 20% refieren lo contrario..

Ricse (2017). Realizo la investigación “Calidad de vida y clima organizacional de médicos anesthesiólogos que laboran en hospitales de Essalud y Minsa. Lima-Perú. 2015”. Cuyo objetivo fue de la presente investigación evaluar la relación entre Clima Organizacional y Calidad de Vida de Médicos Anesthesiólogos que trabajan en hospitales teniendo su muestra de 63 anesthesiólogos su estudio fue descriptivo transversal se aplicó el cuestionario y sus resultados fueron que tienen relación directa la calidad de vida de los médicos con su manera de relacionarse en el trabajo e el 79% y 21% indica que no hay una relación directa sobre ese factor.

Silva (2017). Realizo la investigación “Cultura organizacional y la calidad de atención en el servicio del hospital Vitarte. Ate, 2017”. Mientras como objetivo es investigar la relación posible entre la cultura organizacional con la calidad de atención del servicio en el hospital vitarte. Ate 2017. Tuvo como metodología ser descriptivo correlacional con una muestra de 367 usuarios se utilizó la encuesta y el cuestionario para cada variable Los resultados fueron que la calidad de atención es buena en el 50% regular en un 30% y mala un 20% en relación a la cultura organizacional.

Ortega (2016). Realizo la investigación “Percepción del clima organizacional y de la calidad de atención de los usuarios en la posta naval de ventanilla”. El objetivo fue determinar la relación del clima organizacional con la percepción de la calidad de atención de los usuarios de la Posta Naval de Ventanilla. La metodología es experimental conformado por 100 pacientes .las dimensiones fueron conflictos motivación liderazgo.

Las cuales como resultaron obtuvieron que las tres dimensionan se relacionan directamente con la percepción de los pacientes y la calidad de atención en el 90% y el 10% refieren que no tienen relación.

Vásquez (2015). Su investigación “Diagnóstico del clima organizacional y la calidad de atención al paciente en el centro de salud llama”. El objetivo fue determinar los niveles del clima organizacional con la calidad de atención a los pacientes que acudieron al servicio de salud es de tipo no experimental de diseño transversal y descriptivo la conformación de la muestra fue por el personal que labora en el establecimiento y como resultado se obtuvo que si están satisfechos los usuarios en el 100% de sus dimensiones.

### **Antecedentes Internacionales**

Semper, A; Sánchez, Z; Segredo, A; Hernández, A; Álvarez, M; Mestre, V. (2019). Realizaron la investigación “Clima organizacional en la atención a pacientes con morbilidad materna extremadamente grave”. El objetivo fue evaluar el clima organizacional por el servicio de obstetricia con atención a los pacientes que acuden extremadamente complicados es de tipo descriptivo de corte transversal con una población de 40 personas la resultados fueron que existe influencia del clima organizacional para la atención de las mujeres gestantes en dicho establecimiento en el 70% y el 30% refiere que no existe una relación directa.

Aldana, O; Hernández, M; Aguirre, D; Hernández, S. (2009). Realizaron la investigación “Clima organizacional en una unidad de segundo nivel de atención”. Cuyo objetivo fue determinar el clima organizacional del hospital la metodología fue descriptivo la muestra conformado por 166 personas se utilizó el cuestionario y la encuesta con los resultaron de mostraron que el clima organizacional es importante en un centro de salud debido a que debido a ello se puede lograr el objetivos de las metas

### **1.3. Teorías Relacionadas al Tema**

#### **Organización**

Autores como Chruden y Sherman (1989) manifiestan “toda organización posee su propia y exclusiva personalidad o clima que la diferencia de otras. Sostienen que la gerencia debe prestar mucha atención a este aspecto, ya que entender el clima de la organización conlleva al logro de los objetivos establecidos.” (p. 5)

Por otro lado, Brow y Moberg, (1988) expresaron una definición más clara sobre el significado de “clima” refiriendo a “una serie de características del medio ambiente interno organizacional en base a la percepción de cada uno de sus miembros.” (p. 6)

De esta manera, Hall, (1989) complementa aquella definición afirmando que “el clima son un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los empleados, que se supone son una fuerza que influye en la conducta del mismo.” (p. 7)

Asimismo, Gonçalves, (1989) amplía el concepto sosteniendo que de todos los enfoques sobre el término “clima organizacional”, el que ha demostrado mayor relevancia es aquel que prioriza, las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en su medio laboral. Por este motivo el interés de esta perspectiva se erradica en las respuestas de los indicadores administrativos hacen al trabajador si no en la percepción que este tenga de ello. (p. 8)

Sin embargo, de todas las consideraciones con respecto a la explicación del clima organizacional, el que ha probado ser más útil es el manifestado por Hall, (1988) que nos refiere “que las percepciones del trabajador sobre las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral son fundamentales, de ahí que la calidad del entorno juegue un papel importante en la percepción sobre el clima de una organización.” (p. 9) No obstante, estas apreciaciones se desprenden de los vínculos y la antigüedad que cada integrante tenga con la establecimiento; por ello, observamos una relación integrarse las particularidades organizacionales con personales.

Al ser esta propuesta aplicable a todas las organizaciones, es inevitable no dejar de lado a las instituciones de salud, donde los organismos son únicos pues cada grupo humano desarrolla características particulares.

En conclusión, se puede inferir que la ilustración de una organización es la consecuencia de todas sus particularidades, entre los que habitan sus miembros, sus éxitos

y fracasos. Por lo que, a la ocasión de las reglas fijadas, todo organismo elabora una identidad específica.

### **La calidad y el entorno laboral**

Por efecto se determina en la forma debido a que los miembros desarrollan sus labores en la institución. Para lograr una mejor utilidad, son valiosos ambos aspectos: el avance de la calidad del ambiente de asociados y su contribución con los miembros y su triunfo de las entidades de forma relevante. El Ministerio de Salud Pública (MINSAP) está enmarcado como primordial punto; pero el éxito del que sigue, es necesario la consagración, esmero y susceptibilidad de todos ejecutivos de las normas.

Por lo tanto, los ejecutivos, los funcionarios de salud y los profesionales de recursos humanos se unen para gestar una organización donde se trate a la persona con responsabilidad.

Cabe resaltar, que cuando los miembros de una organización desean contribuir en el éxito de esta misma, los dirigentes esperan obtener elevados porcentajes de producción, mejores decisiones y por consiguiente una buena calidad del servicio para el entorno laboral. Siendo un aspecto vital lograr un mejor desempeño en los centros médicos, para esto se debe determinar si la satisfacción laboral influye en el mejor desenvolvimiento de las actividades o viceversa; de no ser así el caso, para incrementar los niveles de contenido del trabajador dependerán de los estímulos o retribuciones materiales que estos puedan recibir en su entorno laboral.

De acuerdo con lo dicho en el párrafo anterior, el aumento del nivel de contenido de los trabajadores será mejor o inapropiado de acuerdo a las compensaciones recibidas, siendo estos incentivos equitativos y racionales; esto se observará reflejado en la cartera de ofertas que ellos brindan a los clientes.

### **Clima organizacional**

Existen varios enfoques que intentan definir: el rumbo arquitectónico, en enfoque peculiar y el de integración.

Por lo tanto Forehand y Gilmer, (1992) conceptualizan los climas de las organizaciones desde enfoque estructuralista que nos refiere “que es un conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forma”. (p. 10)

Asimismo Halpin y Crofts, (1989) lo definen desde un enfoque subjetivo como “la opinión que el trabajador se forma de la organización.” (p. 11)

Por otro lado Litwin y Stringer, (1998) lo definen en forma de síntesis como “los efectos subjetivos percibidos del sistema, que forman el estilo informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actividades, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización dada”. (p. 14)

Wather, (1988) portavoz del planteamiento de extracto brinda otro concepto: “el clima se forma de las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja, y la opinión que se haya formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo y apertura”. (p. 51)

Es inevitable eludir el ambiente de gestión cuando se estudia un organismo social. Por este motivo es importante resaltar algunos componentes como; la particularidad del medio en donde se labora, y que elabora los elementos de los procedimientos de estructura y las actitudes de cada persona. Estos pueden perdurar en el tiempo y es diferente en cada organización y ambiente.

En base a esto se puede observar inclinaciones y precisiones muy evidentes en las explicaciones observadas:

- Se encuentran tres orientaciones que definen el clima organizacional: el planteamiento estructural, parcializado y el de la asimilación..

De todos los autores consultados se observa que gran parte de ellos coinciden en que se debe aplicar técnicas de Litwin y Stringer, (1988) al realizar estudios sobre clima organizacional; ya que se habla de percepciones las cuales se pueden medir por medio de cuestionarios. (p. 18)

Se recomienda utilizar como instrumento el instrumento modificado por la doctora Segredo Pérez, porque es aquella herramienta como la empatía disciplina colaboración proactiva. El cuestionario ha sido aprobado por los autores por su valor y contenido, aportando para la toma de decisiones en rumbo a los objetivos deseados.

Haciendo mención a los autores en líneas más arriba sobre la definición de clima organizacional que nos dice lo siguiente: “ambiente interno que perciben los trabajadores y directivos del centro en el cual trabajan, que influye en su comportamiento y tiene una repercusión institucional y social”.

Lo resaltante en este estudio son las percepciones que desprende el trabajador sobre el medio laboral y que van formando el comportamiento de este; más no son creadas por

elementos que existen en la organización; a esto también se influye las interacciones, experiencias y cultura de cada uno; se menciona al clima organizacional como el vínculo entre las características individuales y las características organizacionales. El clima resultante estimula ciertas conductas en sus miembros. Aquellas conductas repercuten en la gestión, y por lo tanto, en su ambiente de labores.

Para analizar mejor el concepto tiene importancia recalcar los siguientes factores:

- Destaca referentemente al entorno interno de los trabajadores.
- Los indicadores aparecen advertidas subjetivas u objetivas por miembros que trabajan en ese entorno laboral
- Los comportamientos laborales tiene consecuencias buenas o malas gracias al clima.
- Los elementos del conjunto de gestión y las actitudes grupales y personales individuales es una variable interviniente.
- Las particularidades de la organización pueden ser duraderas en el tiempo, diferentes en cada organización y distintas en cada ámbito o área determinada localizada en la institución.
- Las características de la organización de forma individual conforman de total importancia significativa para el constructivista de la gestión.

### **Organizacion**

Conforme Academia Española, define el termino dimensión en el año 2000 como “cada una de las magnitudes de un conjunto que sirve para definir un fenómeno” (p. 21)

Por lo tanto, las dimensiones son mecanismos que permiten estudiar una realidad y responden a razones operativas, ya que considera diversas miradas sin dejar de observar todo el conjunto, lo que facilita su comprensión en la organización.

El análisis se engrandece y sin descuidar su suficiencia de dirigirse en algún suceso en particular. Una dirección que entienda y utilice en total de todas las dimensiones impulsa a variaciones que trascienden la inclinación con la división en el trabajo.

#### **Dimensiones**

- Dimensión organizacional, Es una capacidad estructural para una institución, por o tanto acuerdo con sus características propias se presenta una orden de armazón que sea fácil en el desenvolvimiento de las diferentes responsabilidades de la gestión; incluyendo la trayectoria, categorías y experiencia del profesional en el desempeño laboral.

- Dimensión actitudinal, hace referencia a la distribución del personal en la organización para hacerse cargo de sus responsabilidades la ofertas de mejorías en la realización de intervenciones en cada área. Así como los líderes realización de planes de mejora en sus intervenciones del día a día ser proactivos y tener capacidad de respuesta inmediata enfocada a la solución efectiva de problemas

- Dimensión administrativa, Se da a resaltar el uso de los aspectos materiales, económicos y aspectos humanos de las instituciones relacionados a indicadores:

Interacciones en el trabajo incluyendo criterios, mecanismos y procedimientos en las diversas actividades de la escuela, asignando recursos.

- Dimensión pedagógico-curricular, quiere decir a los procedimientos de aprendizaje y enseñanza.

Se basa en la evolución de las actitudes académicas para cubrir lo que se necesita de planes de estudio, programas, las prácticas de enseñanza de los docentes y el rendimiento escolar

También representa el punto nodal para valorar el grado de cumplimiento de los propósitos educativos encomendados a las escuelas normales.

Siendo terminologías interrelacionados no necesariamente realizar un proceso de selección estricto, esto dependerá del tipo de organismo a estudiar, de los objetivos a alcanzar y las características propias como políticas internas, los programas de evolución interno, la apertura de la participación individual y colectiva en el estudio, entre otros.

El estudio del clima: recursos metodológicos

Mediante la aplicación una síntesis del clima estructural se debe conocer las diferentes dimensiones que han sido realizadas por distintos autores, que definen los componentes que alteran el lugar de todas las organizaciones.

Por ello analizar el clima organizacional, según de Litwin y Stinger (1989) es una de las más usadas y efectivas, ya que realizó un cuestionario basado en la existencia de nueve dimensiones que explican el tipo de clima existente en una institución de salud. Y cada una de estas dimensiones tiene relación con algunas de las propiedades de la organización como estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándares, conflictos e identidad". (p. 25)

Según la teoría del clima organizacional de Lickert nos refiere que las actitudes de los subalternos y las condiciones que los mismos refieren dependen significativamente del comportamiento administrativo, y esto se orienta en la percepción de ambos.

Se define en tres clases de características propias:

**Causales:** se orienta en la evolución de la organización y en los resultados obtenidos; a su vez están conformados por jerarquía de la organización, el manejo de recursos administrativos, la toma de decisiones y las competencias para logara las metas.

**Intermedias:** quiere decir evaluar la parte dentro de la institución, vistos como la motivación, la producción, la relación interpersonal y la toma conciencia en responsabilidades. Constituyen los procesos organizacionales.

**Finales:** es la respuesta combinada de las dos características anteriores y están dirigidas a entregar las respuestas logrados por la organización para si en algún momento recuperar los recursos materiales perdidos.

La interacción como resultado con la delimitación de las dos clases de clima organizacionales que propuso Lickert: clima de tipo restrictivo y clima de tipo relacionista.

La herramienta elaborada por Lickert busca conocer el estilo operacional. También brinda a los participantes dar su opinión propia respecto a la organización (si es un ambiente autoritario y muy estructurado o uno más humano y participativo).

Mientras hay otras herramientas (cuestionarios) como el de Pritchard y Karasick, el de Halpin y Crofts, el de Bowers y Taylor, entre otros.

Existen diversos métodos para evaluar las dimensiones del clima organizacional, en muchos de los casos existe similitud en las delimitaciones que presentan, pero se debe tener en cuenta el modelo o instrumento que se selecciona acorde al tipo de organización y de sus miembros de tal manera que garantice de manera precisa el tipo de clima organizacional que puede haber. Sin embargo, los autores están de acuerdo con la medida del clima organizacional como herramienta evaluativa exploradas por Segredo y Reyes.

De acuerdo con las manifestaciones de los ejecutivos y trabajadores de salud se identificó los aspectos del clima organizacional y se desarrolló un inventario que explora distintas dimensiones y evalúa 4 categorías

-Liderazgo: dirección (D), estímulo a la excelencia (EE), estímulo al trabajo en equipo (ETE), solución de conflictos (SC).

-Motivación: realización personal (RP), reconocimiento a la aportación (RA), responsabilidad (R), adecuación a las condiciones de trabajo (ACT).

-Reciprocidad: aplicación al trabajo (AT), cuidado de bienes de la institución (CBI), retribución (R), equidad (E).

Participación: compromiso con la productividad (CP), compatibilización de intereses (CI), intercambio de la información (II), involucración en el cambio (IC).

Este último tratamiento posibilita obtener, gracias al uso de un cuestionario, una mirada sencilla y fiel de las percepciones que tienen las autoridades en salud.

Respecto que mediante los cuestionarios, se puede emplear también la plantilla propuesta por el Programa Subregional para el Desarrollo de la Capacidad Gerencial en los Servicios de Salud de Centroamérica y Panamá, pues se adecua al modelo de las organizaciones de la primera atención. Aunque no se ha encontrado rastro de haberse ejecutado en el Perú, ha sido empleado por otros investigadores, logrando mejoras en el clima organizacional otras instituciones.

Desde la mirada metodológico, las investigaciones del clima organizacional parten desde varias variables, ya sean involucradas con las dimensiones de las instituciones y el recurso humano y el recurso material, y el manejo de los problemas con el personal que trabaja el crecimiento personal, la responsabilidad individual y colectiva, así como los procesos de comunicación, de toma de decisiones y la solución de conflictos. Por lo que, la investigación incluye como fuentes de valoración e información a todos los miembros: directivos, trabajadores y estudiantes. En lo que respecta a los instrumentos, se encuentran la discusión grupal, la revisión de documentos, las entrevistas, diversas técnicas cualitativas abiertas o semi abierta, pero la más utilizada es sin duda el cuestionario de opinión.

La gestión de RR.HH en salud es un tema complejo, pues se consideran a todos los profesionales que conforman el equipo, se sobreentiende que cada uno tiene funciones y objetivos distintos, lo que afecta su identificación con la institución. Por ello, los encargados del área de talento humano deberían estar orientados para conducir el clima organizacional de las organizaciones..

Una institución que brinda servicios para la salud tiene diversas áreas, es complejo hallar una única forma de ejecutar una gestión individual, por ello se hace importante adentrarse

a la realidad de cada una de ellas. Todos los profesionales de las instituciones de salud deben tener en claro el objetivo primordial de la organización.

Leonor Pastrana, (2000) indica que gestionar significa “constituir formas de cooperación ordenada y dirigida hacia un fin institucional”. (p. 71)

En otro lado, Harold Koontz (2005) define la gestión como “el proceso de diseñar y mantener un ambiente en el cual las personas, trabajando juntas o en grupos, alcancen con eficiencia metas seleccionadas”. (p. 109)

Koontz (2005) refiere también “funciones básicas de la administración son la planeación, la organización, la integración de personal, la dirección y el control, llevando el cumplimiento de cada uno de estos elementos a la coordinación, entendida como la esencia de la administración y que consiste en armonizar todas las funciones a fin de poder alcanzar la meta común institucional por medio de los esfuerzos individuales”. (p. 30)

La administración en el sector educación requiere un diseño de ambientes idóneos para que los integrantes de una institución laboren adecuadamente para obtener metas de dicha gestión. Aparte del ambiente, un ambiente del clima organizacional estable invirtiendo a futuro largo tiempo, los caos de las organizaciones deben tomar nota de este detalle, percatarse que el clima es un activo de la organización y por lo tanto valorarlo.

Las gestiones con áreas de talento humano deben asumir una propuesta oportuna, proyectando sus objetivos basados en programas preparativo de enseñanza y de actividades ejecutoras para lograr las metas de la organización. Este compromiso exige todo el equipo tome un grado de conciencia que los comprometa.

Desde la mirada evolutiva, el cambio de una institución que presta servicios de salud a una de asistencia docente investigativa, modifica totalmente el clima organizacional. El organismo se hace acreedor de una responsabilidad distinta, pues tiene en su poder la tarea de formar a los próximos profesionales en salud. Por ende, las interacciones personales entre sus colaboradores y los que practican, cambia. Las acciones que se realizan entonces, deben escapar de la rutina y sumergirse en espacios de formación continuos.

El proceso de asistencia y docencia no puede presentarse de forma aislada en la organización. Se hace importante agregarlas dentro de una misión general e integral de la administración que incluya a los recursos humanos y materiales. Mientras que los miembros directos o indirectos de la organización representan una estructura vital. Las funciones que suceden dentro de la organización garantizará el triunfo de la administración..

## **1.4. Formulación del Problema**

### **1.4.1. Problema General**

- ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la eficacia de la atención a los usuarios del Centro Materno Infantil Manuel Barreto San Juan de Miraflores 2018.

### **1.4.2. Problemas Específicos**

- ¿Cuál es la relación entre la comunicación del clima organizacional y la eficacia de la atención a los usuarios del Centro Materno Infantil Manuel Barreto San Juan de Miraflores 2018?
- ¿Cuál es la relación entre la motivación del clima organizacional y la eficacia de la atención a los usuarios del Centro Materno Infantil Manuel Barreto San Juan de Miraflores 2018?
- ¿Cuál es la relación entre los conflictos del clima organizacional y la eficacia de la atención a los usuarios del Centro Materno Infantil Manuel Barreto San Juan de Miraflores 2018?

## **1.5. Justificación del Estudio**

El presente estudio titulado “Clima Organizacional Y La Eficacia De La Atención a Los Usuarios Del Centro Materno Infantil Manuel Barreto San Juan De Miraflores 2018

### **Se justifica por las razones siguientes:**

La justificación de este estudio fue determinar la relación del clima organizacional con la eficacia de atención a los usuarios del Centro Materno Infantil Manuel Barreto, porque dicho centro de salud, en la búsqueda de la mejora continua en la calidad de atención brindada por parte de sus empleados, vio la necesidad de plantearse estrategias para satisfacer de manera óptima y con calidad la necesidades que padecen los pacientes que son atendidos en esta posta. Es por ello la importancia de este estudio que identificó las estrategias para mejorar el sistema de atención. Es de suma importancia prestar atención al clima organizacional que se tiene en la institución, ya que esto puede ayudar a

aumentar o disminuir el rendimiento de ella. Si los trabajadores se sienten identificados e integrados, es muy probable que sean más eficientes a la hora de trabajar. Conocer el clima organizacional brinda la oportunidad de tener cierto tipo de retroalimentación acerca de todo el comportamiento organizacional. Es aquí donde se crean diferentes planes para la mejora, tomando en cuenta las actitudes y conductas de las personas que forman parte de la organización para darles motivación y se tenga un mejor rendimiento.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. General**

**Hi:** El clima organizacional se relaciona directamente con la eficacia de atención de los usuarios del Centro Materno Infantil Manuel Barreto San Juan de Miraflores 2018

**Ho:** El clima organizacional no se relaciona directamente con la eficacia de atención de los usuarios del Centro Materno Infantil Manuel Barreto San Juan de Miraflores 2018

### **1.6.2. Específicas**

**H<sub>1</sub>:** La comunicación se relaciona directamente con el clima organizacional y la eficacia de la atención a los usuarios del Centro Materno Infantil Manuel Barreto San Juan de Miraflores 2018

**H<sub>2</sub>:** La motivación se relaciona directamente con el clima organizacional y la eficacia de la atención a los usuarios del Centro Materno Infantil Manuel Barreto San Juan de Miraflores 2018

**H<sub>3</sub>:** Los conflictos se relaciona directamente con el clima organizacional y la eficacia de la atención a los usuarios del Centro Materno Infantil Manuel Barreto San Juan de Miraflores 2018

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. General**

- Determinar la relación entre el clima organizacional y la eficacia de la atención a los usuarios Centro Materno Infantil Manuel Barreto San Juan de Miraflores 2018

### **1.7.2. Específicos**

- Determinar la relación entre la motivación del clima organizacional y la eficacia de la atención a los usuarios del Centro Materno Infantil Manuel Barreto San Juan de Miraflores 2018.
- Determinar la relación entre la comunicación del clima organizacional y la eficacia de la atención a los usuarios del Centro Materno Infantil Manuel Barreto San Juan de Miraflores 2018.
- Determinar la relación entre los conflictos del clima organizacional y la eficacia de la atención a los usuarios del Centro Materno Infantil Manuel Barreto San Juan de Miraflores 2018.

## **II. MÉTODO**

## 2.1. Diseño de la investigación

El estudio es de enfoque cuantitativo No experimental, de diseño descriptivo correlacional y de corte transversal.

Según Roberto Hernández de Sampieri refiere que no experimental es la que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Y Kerlinger (1979) señala: lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

Según Roberto Hernández de Sampieri refiere que el objetivo del diseño descriptivo es indagar la incidencia y los valores en que se manifiesta una o más variables.

Según Roberto Hernández de Sampieri refiere que la investigación de corte transversal recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único, y su propósito es describir variables, analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

## 2.2. Variables, Operacionalización

En la presente investigación se consideró las siguientes variables:

Variable 1: Clima organizacional

Variable 2: eficiencia en la atención

Tabla N° 1

*Operacionalización de las variables: clima organizacional y eficiencia en la atención.*

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala medición	Niveles rango
Clima organizacional	Chruden y Sherman mencionan que toda administración tiene una manera de ser propia a diferencia o clima que a distinción de otros nos dice que la gestión tiene que atender a estos grupos que laboran en ella como persona individual y grupal. El clima de la organizaciones hace que se logre los objetivos de las metas trazadas	Es la información que tiene cada persona ya sea por que observe algo en el momento que acudió al centro materno infantil Manuel Barreto	Comunicación	Tiempo Gestos Dificultades Importancia	Ordinal	Adecuado  15- 25
			Motivación	Importancia Reconocimiento Información Diferencias		Inadecuado
			Conflictos	Discusiones Empatía Causas Palabras		0-20

Eficacia en la Atención	La gestión eficaz	Es el grado de satisfacción que logra tener el paciente cuando es atendido eficazmente.	Calidad	Motivación Respeto Características	Ordinal	Eficaz 15-25
			Calidez	Definición Seguridad Amabilidad		Ineficaz
			Confianza	Ejercicios Recreación Ambiente Optimismo Realización		0-20

---

*Tomado de Pritchard 1989 y adaptado por la autora lima 2018.*

### 2.3. Población y Muestra

#### Población

Mientras los datos censales brindados para la dirección de Manuel Barreto de la población está constituida por 180 atenciones diarias.

#### Muestra

Por las características del estudio solo se consideró 30 pacientes que fueron elegidos por conveniencia de investigación.

### 2.4. Técnica instrumento

#### Técnica: La Encuesta

- Mediante dicha investigación se consideró pertinente aplicar la encuesta como técnica, con la finalidad de recabar información pertinente con los objetivos de estudio. Según, Palella *et al* (2010), "la encuesta está destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador" (p.111).

**Instrumento: El Cuestionario**

- Mientras que se utilizó el cuestionario como instrumento, para Arias (ob. cit.), “es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas” (p.74). Por consiguiente, se diseñaron dos cuestionarios, ambos codificados con alternativas de respuesta tipo Likert: Siempre (5), Casi Siempre (4), Algunas Veces (3), Casi Nunca (2) y Nunca (1).

**Validez**

Para validar se recurrió al juicio de expertos estuvo constituidos por el asesor del curso, quien dio su opinión en cuanto a la estructura del mismo y emitirá sus observaciones, los cuales se consideraron para la elaboración del instrumento.

**Confiabilidad**

Para efectos de esta investigación, la confiabilidad estuvo determinada mediante el Coeficiente de Alfa de Crombach.

Es pertinente citar a, Palella *et al* (2010), ellos conceptualizan confiabilidad como “la ausencia de error aleatorio en un instrumento de recolección de datos” (p.150). Por consiguiente, el procesamiento de los datos fue efectuado aplicando el Coeficiente de Alfa de Crombach, debido al carácter policotómico de los instrumentos diseñados, donde se obtuvo como resultado ( $\alpha=0,91$ ). En este sentido, se utilizó el siguiente algoritmo:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \times 1 - \frac{V_i}{V_t}$$

Dónde:

K = Numero de ítems.

V<sub>i</sub> = Varianza de los intervalos.

V<sub>t</sub> = Varianza total.

## 2.5. Métodos de Análisis de Datos

Para procesamiento se utilizó excel con la información presente investigación será bajo el SPSS, estadísticas diferenciales, medidas de tendencia central.

Los procedimientos de información , según Bernal (2010), “es un procedimiento que inicia en unas afirmaciones en calidad de hipótesis y lo que se pretende es refutar o rechazar la hipótesis plateada en el trabajo de investigación, deduciendo de ellas conclusiones que deben contrastarse con los hechos” (p. 46)

### Estadística inferencial y prueba de hipótesis

- Basandose en el enfoque de tipo cuantitativo mediante la estadística inferencial y prueba de hipótesis, que para Hernández *et al* (2006), “la estadística inferencial va más allá de describir la distribución de las variables, pues, se pretende probar la hipótesis y contextualizar los resultados obtenidos en la muestra de la población seleccionada...”; adicionalmente, también hace mención a la prueba de hipótesis en la estadística inferencial, que es “una proposición respecto a uno o más parámetros, y lo que el investigador realiza por medio de esta prueba, es determinar si la hipótesis es consistente con los datos obtenidos de la muestra” (p.299).
- Mientras que para la ejecución de los datos obtenidos en esta investigación, se usaron fórmulas estadísticas correlacionales de SPSS, la cual permitió comprobar la hipótesis del trabajo de investigación. Por consiguiente, se aplicó el rho de espilman que sirvió para evaluar hipótesis acerca de la relación entre las dos variables y con ello hallar el coeficiente de cada variable de estudio.

## **2.6. Aspectos éticos**

Esta investigación según Wiersmar y Jurs (2008), toda investigación, debe contemplar: (a) Consentimiento de la participación: fue necesario que los participantes proporcionaran el consentimiento explícito acerca de su colaboración. (b) Confidencialidad: no se revela la identidad de los participantes; ni se indica de quiénes fueron obtenidos los datos y anonimato. (c) El contexto en el cual se conduce la investigación fue totalmente respetado. (d) Los resultados se reportaron con honestidad.

### **El Criterio de Inclusión**

- Pobladores adultos hasta los de 65 años
- Pacientes hombres y mujeres
- Pobladores adultos Orientados en espacio y persona
- Pobladores (con capacidad de hablar y escuchar)
- Personas que acepten participar voluntariamente.

### **Los Criterios de exclusión**

- Pacientes que no desean participar.
- Pacientes adultos mayores de 65 años desorientados en espacio y persona
- Pacientes adultos mayores de 65 años (con discapacidad de hablar y escuchar)

### **III. RESULTADOS**

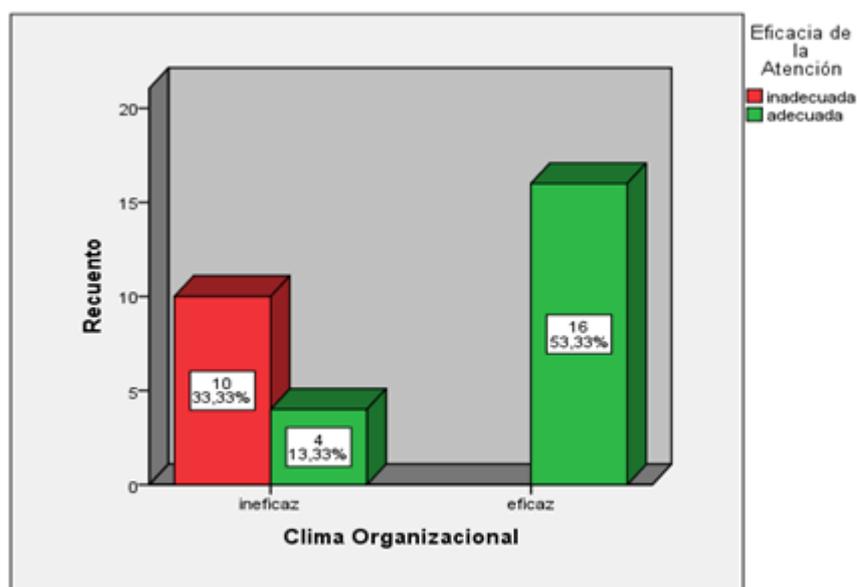
Tabla N° 02:

*Clima organizacional y la eficacia de la atención a los usuarios del centro materno infantil Manuel Barreto San Juan de Miraflores 2018*

		Eficacia de la atención			
		ineficaz	eficaz	Total	
Clima O	inadecuada	Recuento	10	4	14
		% del total	33,3%	13,3%	46,7%
	adecuada	Recuento	0	16	16
		% del total	0,0%	53,3%	53,3%
Total		Recuento	10	20	30
		% del total	33,3%	66,7%	100,0%

**Fuente:** Cuestionario aplicado.

**Interpretación:** Del 100% de pacientes encuestados piensan que la eficacia de la atención es ineficaz 33.3 % siendo el clima organizacional inadecuada para ellos el 33.3% de pacientes, por otro lado también los pacientes piensan que la eficacia de la atención es eficaz el 13,3% siendo adecuado el clima organizacional de la atención en el 53.3% según los encuestados. Según el clima organizacional y la eficacia de la atención al usuario en conjunto el 66.7% es lo que arroja como resultado de una atención eficaz.



*Figura N° 1: Relación entre el clima organizacional y la eficacia de la atención entre el CMI. Manuel Barreto, San Juan de Miraflores 2018*

Tabla N° 03

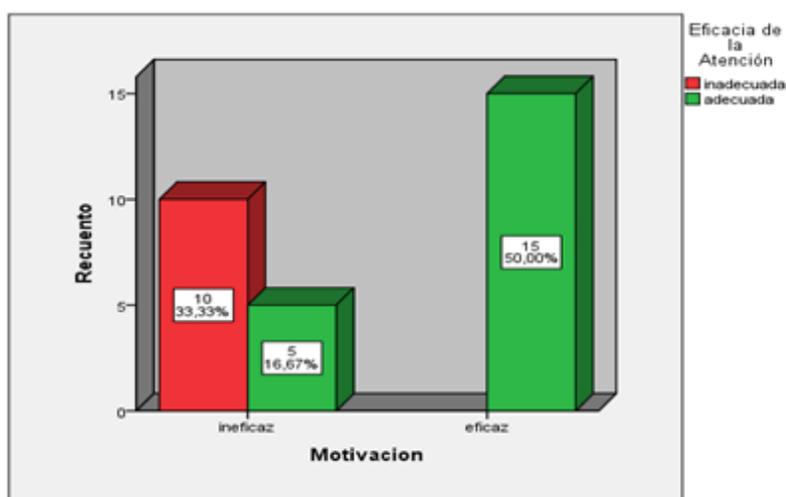
*Motivación del clima organizacional y la eficacia de la atención a los usuarios del centro materno infantil Manuel Barreto San Juan de Miraflores 2018*

#### Eficacia de la atención

		ineficaz	eficaz	
Motivación inadecuada	Recuento	10	5	15
	% del total	33,3%	16,7%	50,0%
adecuada	Recuento	0	15	15
	% del total	0,0%	50,0%	50,0%
Total	Recuento	10	20	30
	% del total	33,3%	66,7%	100,0%

**Fuente:** Cuestionario aplicado.

**Interpretación:** Del total de pacientes encuestados 100% dicen que la eficacia en la atención a los usuarios es ineficaz el 33.3% y mencionan que es eficaz el 16.7% mientras que la motivación por parte del personal de salud es inadecuada 33.3% y es adecuada el 50.0% de los encuestados. Esto demuestra que la motivación del clima organizacional es inadecuado al 33.3% pero a pesar de ello en conjunto dicen que la eficacia de la atención al usuario es eficaz el 66.7% de los pacientes encuestados.



*Figura N° 2: relación entre motivación con el clima organizacional y la eficacia de la atención en el CMI. Manuel Barreto San Juan de Miraflores 2018.*

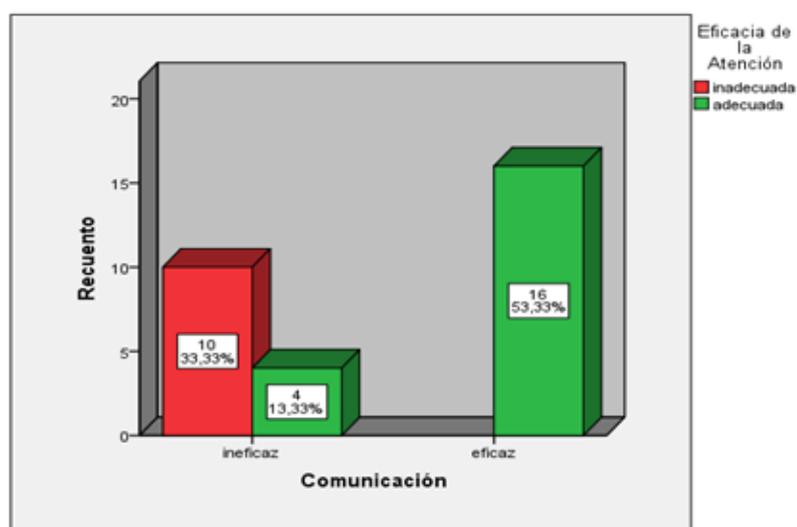
Tabla N° 04

*La comunicación del clima organizacional y la eficacia de la atención a los usuarios del centro materno infantil Manuel Barreto san juan de Miraflores 2018*

			Eficacia en la atención		
			ineficaz	eficaz	Total
Comunicación inadecuada	Recuento		10	4	14
	% del total		33,3%	13,3%	46,7%
adecuada	Recuento		0	16	16
	% del total		0,0%	53,3%	53,3%
Total	Recuento		10	20	30
	% del total		33,3%	66,7%	100,0%

**Fuente:** Cuestionario aplicado

**Interpretación:** Del total de pacientes encuestados 100% refieren que la eficacia en la atención es ineficaz el 33.3% y es eficaz el 13.3% de los pacientes, por otra parte la comunicación del clima organizacional es inadecuado en el 33.3% según los pacientes y es adecuada el 53.3% de acuerdo a los pacientes, Por consiguiente demuestra que la comunicación del clima organizacional es inadecuada en un 33.3% pero sin embargo es eficaz en un 66.7% según los pacientes atendidos.



*Figura N°3: relación entre la comunicación con el clima organizacional y la eficacia de la atención en el CMI. Manuel Barreto, San Juan de Miraflores 2018.*

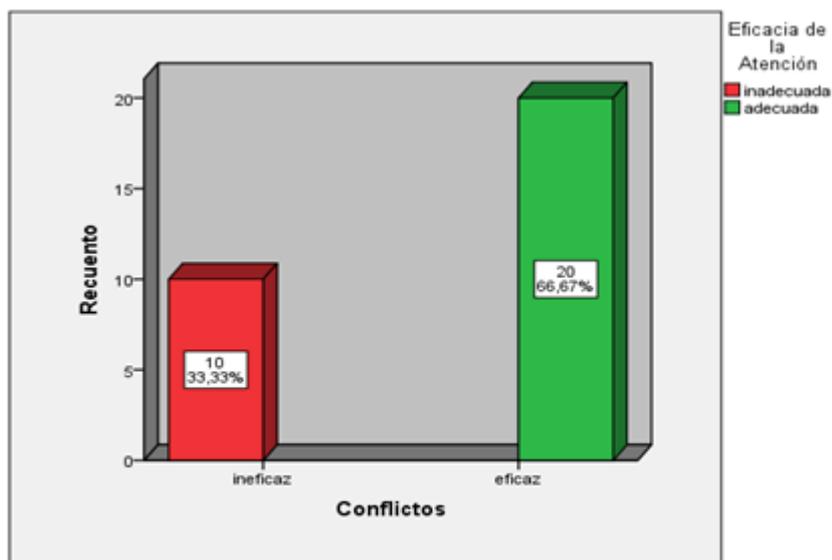
Tabla N° 05

*Los conflictos del clima organizacional y la eficacia de la atención a los usuarios del centro materno infantil Manuel Barreto San Juan de Miraflores 2018*

		Eficacia de la atención		Total
		ineficaz	eficaz	
Conflictos inadecuada	Recuento	10	0	10
	% del total	33,3%	0,0%	33,3%
adecuada	Recuento	0	20	20
	% del total	0,0%	66,7%	66,7%
Total	Recuento	10	20	30
	% del total	33,3%	66,7%	100,0%

**Fuente:** Cuestionario aplicado.

**Interpretación:** Del total de pacientes encuestados al 100% refieren que los conflictos del clima organizacional y la eficacia de atención al usuario, refieren que el 33.3% es ineficaz y los pacientes piensan que a pesar de que los conflictos son inadecuados el 33.3% nos refieren que la atención es eficaz en un 66.7%.



*Figura N°4: Relación entre los conflictos con el clima organizacional y la eficacia de la atención en el CMI. Manuel Barreto, San Juan de Miraflores 20108*

### 3.2 Contratación de la hipótesis.

Para la contratación de la hipótesis de utilizo la prueba de Rho de Spearman

#### **Prueba de hipótesis general**

##### **Hipótesis Alterna:**

**Hi:** Existe relación directa entre el clima organizacional y la eficacia de la atención a los usuarios en el centro materno infantil Manuel Barreto, San Juan de Miraflores, 2018.

##### **Hipótesis Nula:**

**Ho:** No existe relación directa entre el clima organizacional y la eficacia de la atención a los usuarios en el centro materno infantil Manuel Barreto, San Juan de Miraflores, 2018.

**Elección de nivel de significancia:**  $\alpha = ,05$

**Regla de decisión:** Si  $p < 05$  entonces se rechaza la hipótesis nula

#### **Conclusión de la prueba de hipótesis general**

- Se rechaza la hipótesis nula (Ho) y por consiguiente se deduce que existe relación Significativa entre el clima organizacional y la eficacia de la atención a los usuarios del centro materno infantil Manuel Barreto, San Juan de Miraflores, 2018

Tabla N° 06

*Grado de correlación entre el clima organizacional y la eficacia de la atención a los usuarios del centro materno infantil Manuel Barreto, San Juan de Miraflores, 2018.*

			Clima organizacional	Eficacia de atención
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación (bilateral)	de 1,000 Sig. .	,380** ,004
		N	30	30
	Eficacia de la Atención	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,380** ,004	1,000 .
		N	30	30

\*\* . La correlación es significativa 0,01 (2 colas).

En la tabla 06, se exponen los resultados para confrontar la primera hipótesis específica y se alcanzó un coeficiente de relación de Rho de Spearman = 0.380\*\*, interpretándose como relación positiva baja entre las variables, siendo denegada hipótesis nula.

**Prueba de las hipótesis específicas****Primera Hipótesis Específica**

**Hi:** Existe relación directa entre la comunicación del clima organizacional y la eficacia de la atención a los usuarios en el centro materno infantil Manuel Barreto, San Juan de Miraflores, 2018.

**Hipótesis Nula:**

**Ho:** No existe relación directa entre la comunicación del clima organizacional y la eficacia de la atención a los usuarios en el centro materno infantil Manuel Barreto, San Juan de Miraflores, 2018.

**Elección de nivel de significancia:**  $\alpha = ,05$

**Regla de decisión:** Si  $p < 05$  entonces se rechaza la hipótesis nula

**Conclusión de la prueba de hipótesis general**

- Se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y por consiguiente se deduce que existe relación Significativa entre la comunicación del clima organizacional y la eficacia de la atención a los usuarios del centro materno infantil Manuel Barreto, San Juan de Miraflores, 2018.

Tabla N° 7:

*Grado de correlación entre la comunicación con el clima organizacional y la eficacia de la atención en el centro materno infantil Manuel Barreto, San Juan de Miraflores, 2018.*

			Comunicación	Eficacia de la atención
Rho de Spearman	Comunicación	Coefficiente de correlación	1,000**	0,551**
		Sig. (Bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Eficacia de la Atención	Coefficiente de correlación	,551**	1,000
		Sig. (Bilateral)	,000	.
		N	30	30

\*\* La correlación es significativa 0,01 (2 colas).

En la tabla 7, se exponen los resultados para confrontar la primera hipótesis específica y se alcanzó un coeficiente de relación de Rho de Spearman = 0.380\*\*, interpretándose como relación positiva baja entre las variables, siendo denegada hipótesis nula.

**Segunda Hipótesis Específica****Elección de nivel de significancia:**  $\alpha = ,05$ 

**Hi:** Existe relación significativa entre la motivación del clima organizacional y la eficacia de la atención a los usuarios en el centro materno infantil Manuel Barreto, San Juan de Miraflores, 2018.

**Hipótesis Nula:**

**Ho:** No existe relación significativa entre la motivación del clima organizacional y la eficacia de la atención a los usuarios en el centro materno infantil Manuel Barreto, San Juan de Miraflores, 2018.

**Regla de decisión:** Si  $p < 05$  por lo que se rechaza la hipótesis nula

- Se rechaza la hipótesis nula (Ho) y por consiguiente se deduce que existe relación Significativa entre la motivación del clima organizacional y la eficacia de la atención a los usuarios del centro materno infantil Manuel Barreto, San Juan de Miraflores, 2018.

Tabla N°8.

*Grado de correlación entre la motivación con el clima organizacional y la eficacia de la atención en el centro materno infantil Manuel Barreto, San Juan de Miraflores, 2018.*

			Motivación	Eficacia de la atención.
Rho de Spearman	Motivación	Coefficiente de correlación (bilateral)	,451** ,001	1,000 .
		N	30	30
	Eficacia de la atención	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 30	,451** ,001 30

\*\* La correlación es significativa 0,01 (2 colas).

En la tabla 08, se muestran los resultados para confrontar la segunda hipótesis específica y se alcanzó un coeficiente de correspondencia del Rho de Spearman = 0.451\*\* lo que se interpreta al 99.99% \*\*la correlación es significativa al 0,01 bilateral, analizándose como relación positiva moderada entre las variables, con una  $\rho = 0.00$  ( $\rho < 0.05$ ), denegando la hipótesis nula

**Tercera Hipótesis Específica****Elección de nivel de significancia:**  $\alpha = ,05$ 

**Hi:** Existe relación directa entre los conflictos del clima organizacional y la eficacia de la atención a los usuarios en el centro materno infantil Manuel Barreto, San Juan de Miraflores, 2018.

**Hipótesis Nula:**

**Ho:** No existe relación directa entre los conflictos del clima organizacional y la eficacia de la atención a los usuarios en el centro materno infantil Manuel Barreto, San Juan de Miraflores, 2018.

**Regla de decisión:** Si  $p < 05$  por lo que se rechaza la hipótesis nula

- Se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y por consiguiente se deduce que existe relación Significativa entre la os conflictos del clima organizacional y la eficacia de la atención a los usuarios del centro materno infantil Manuel Barreto, San Juan de Miraflores, 2018.

Tabla N° 9:

*Existe relación entre los conflictos con el clima organizacional y la eficacia de la atención en el centro materno infantil Manuel Barreto, San Juan de Miraflores, 2018.*

			Conflictos	Eficacia de la atención.
Rho de Spearman	Conflictos	Coeficiente de correlación (bilateral)	Sig. ,451** ,001	1,000 .
		N	30	30
	Eficacia de la atención	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 30	,451** ,001 30

\*\* La correlación es significativa 0,01 (2 colas).

En la tabla 9, se muestran los resultados para confrontar la tercera hipótesis específica y se alcanzó un coeficiente de correspondencia del Rho de Spearman = 0.451\*\* lo que se interpreta al 99.99% \*\*la correlación es significativa al 0,01 bilateral, analizándose como relación positiva moderada entre las variables, con una  $\rho = 0.00$  ( $\rho < 0.05$ ), denegando la hipótesis nula

## **IV. DISCUSIÓN**

Toda organización, se deben prever los aspectos de planificación de los grupos de trabajo, en asumir las acciones que sean necesarias para desarrollar en el equipo de trabajo una gran capacidad de comunicación y de saber manejar adecuadamente un buen clima organizacional, tanto a nivel individual como en equipo, pues, estas indiscutiblemente van a influir en menor o mayor grado en las consideraciones positivas de la eficacia.

En la investigación de Ortega (2016). “Percepción del clima organizacional y de la calidad de atención de los usuarios en la posta naval de ventanilla”. El objetivo es determinar la relación del clima organizacional en la percepción de la calidad de atención de los usuarios de la Posta Naval de Ventanilla. La metodología de que utilizo es de tipo correlacional las variables, el diseño ex post facto; con una muestra de 100 pacientes que fueron evaluados y atendidos en la Posta , con el muestreo aleatorio probabilístico. Utilizando el cuestionario del Ministerio de Salud y para la calidad de atención el cuestionario de Servqual se utilizó que mide la percepción de la calidad de atención. Se encontró que los resultados que los pacientes percibieron una calidad de atención de nivel regular (71%) y un clima organizacional de nivel regular (55%). Y en las dimensiones del clima organizacional, se obtuvo que los clientes percibieron un regular nivel de comunicación (55%), un regular nivel de conflicto y cooperación (65%), un regular nivel de confort (66%), un regular nivel de motivación (58%) y un regular nivel de liderazgo (59%). En conclusión el clima organizacional se relaciona directamente con la percepción de la calidad de atención de igual forma, las dimensiones del clima organizacional también están relacionadas directamente con la percepción de la calidad de atención.

Referido a que en la investigación el 100% de pacientes encuestados piensan que la eficacia de la atención es ineficaz 33.3 % siendo el clima organizacional inadecuada para ellos el 33.3% de pacientes, por otro lado también los pacientes piensan que la eficacia de la atención es eficaz el 13,3% siendo adecuado el clima organizacional de la atención en el 53.3% según los encuestados. Según el clima organizacional y la eficacia de la atención al usuario en conjunto el 66.7% es lo que arroja como resultado de una atención eficaz. Tiene una similitud con los resultados de la investigación.

Por otra parte, Del total de pacientes encuestados 100% dicen que la eficacia en la atención a los usuarios es ineficaz el 33.3% y mencionan que es eficaz el 16.7% mientras que la motivación por parte del personal de salud es inadecuada 33.3% y es adecuada el

50.0% de los encuestados. Esto demuestra que la motivación del clima organizacional es inadecuado al 33.3% pero a pesar de ello en conjunto dicen que la eficacia de la atención al usuario es eficaz el 66.7% de los pacientes encuestados.

Es preciso mencionar también, Del total de pacientes encuestados 100% refieren que la eficacia en la atención es ineficaz el 33.3% y es eficaz el 13.3% de los pacientes, por otra parte la comunicación del clima organizacional es inadecuado en el 33.3% según los pacientes y es adecuada el 53.3% de acuerdo a los pacientes, Por consiguiente demuestra que la comunicación del clima organizacional es inadecuada en un 33.3% pero sin embargo es eficaz en un 66.7% según los pacientes atendidos.

Del total de pacientes encuestados al 100% refieren que los conflictos del clima organizacional y la eficacia de atención al usuario, refieren que el 33.3% es ineficaz y los pacientes piensan que a pesar de que los conflictos son inadecuados el 33.3% nos refieren que la atención es eficaz en un 66.7%.

## **V. CONCLUSIONES**

De manera resumida, los aspectos conclusivos más relevantes de los resultados obtenidos una vez aplicados las preguntas del instrumento, con el propósito de valorar los elementos clave que dan respuesta a los aspectos más significativos de la problemática detectada:

**Primera:**

En el Centro Materno Infantil Manuel Barreto, San Juan de Miraflores, 2018 existe un buen clima organizacional debido a interacción entre los trabajadores, respaldado por una comunicación afectiva y efectiva con calidad y calidez. A pesar de ello, algunas veces se han propiciado situaciones donde la comunicación no es clara y propicia conflictos, que son manejados con actitud positiva hacia el fortalecimiento de los valores, lo que facilita la reciprocidad en el trato que se da entre los trabajadores.

**Segunda**

Ocasionalmente en el Centro de Salud se han suscitado situaciones conflictivas entre el personal que han afectado la imagen institucional, a pesar de que generalmente prevalece un clima de trabajo debe ser basado en el compañerismo, el trato digno y el dialogo asertiva. No obstante, y conforme a que las normas de conducta del personal han sido positivas, la eficacia de los servicios se han visto afectadas por debilidades en las relaciones interpersonales, presumiblemente por causa de una competitividad que en ocasiones influye negativamente entre las relaciones del personal y el paciente se ve afectado .

**Tercera:**

La calidad del clima organizacional de las relaciones humanas ejerce una influencia representativa en la eficacia de la atención a los usuarios dentro del centro de salud, lo que influye llevar una buena actitud ya que estamos constantemente en mira de los pacientes.

## **VI. RECOMENDACIONES**

**Primera:**

Se recomienda la formación y preparación para el personal que labora en el centro de salud Manuel Barreto con el propósito de facilitar herramientas estratégicas de interacción social, clima organizacional, comunicación afectiva y efectiva, manejo de conflictos organizacionales trabajo en equipo, todos aquellos elementos gerenciales que requieren de un manejo adecuado para un cuidado eficaz de los atenciones que brinda la institución.

**Segunda:**

Al personal de salud del centro Manuel Barreto, comprender la importancia de mantener y maneja un buen clima organizacional en la institución que repercute en la manera como los pacientes nos van a tomar en cuenta al momento de tener una percepción para la eficacia de atención a los usuarios,

**Tercera:**

Diseñar estrategias gerenciales para el restablecimiento de la imagen institucional, a partir del fortalecimiento de los valores organizacionales de compañerismo, respeto, pertinencia, equidad, entre otros, para poder transmitir a los pacientes

**Cuarta:**

Adoptar técnicas efectivas para el cumplimiento y evolución del clima organizacional as relaciones interpersonales, con criterio en el trato humanizado con calidez calidad y confianza hacia el usuario para lograr eficacia de la atención del centro materno infantil Manuel Barreto.

## **VII REFERENCIAS**

Álvarez V en. *La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de oftalmología*. Abril-agosto 2001 .Recuperado de:  
[http://www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2002/alvarez\\_vs/pdf/alvarez\\_vs-TH.back.2.pdf](http://www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2002/alvarez_vs/pdf/alvarez_vs-TH.back.2.pdf).

Arias O, (2004). *El proyecto de investigación introducción a la metodología científica*  
 Recuperado de <http://ebevidencia.com>2014/12>

Arias O, (2006). *Metodología de la investigación: manual auto formativo Interactivo*. Huancayo Perú: editorial universidad continental. Recuperado de  
[http://www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2002/alvarez\\_vs/pdf/arias\\_vs-TH.back.2.pdf](http://www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2002/alvarez_vs/pdf/arias_vs-TH.back.2.pdf).

Blanco A. (2001). *Introducción a la Sociología de la Educación*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación; Recuperado de  
[http://www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2002/alvarez\\_vs/pdf/arias\\_vs-TH.back.2.pdf](http://www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2002/alvarez_vs/pdf/arias_vs-TH.back.2.pdf).

Chruden H, (1993). *Administración de personal*. México, DF: CECSA; Recuperado de  
[http://www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2002/adimistracionpersonalvs/pdf\\_vs-TH.back.2.pdf](http://www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2002/adimistracionpersonalvs/pdf_vs-TH.back.2.pdf).

Castillo C, (2000). *Cultura organizacional*. Recuperado de:  
<http://www.rppnet.com.ar/culturaorganizacional.htm>.

Freddy E. (2000) *Desempeño docente y clima organizacional en El Liceo* Recuperado de ::  
<http://www.revistaparadigma.org.ve/Doc/Paradigma972/Art4.htm>.

Hall RH. (1996) *Procesos y resultados*. : Ediciones Prentice-Hall Hispanoamérica;. Recuperado de [http://www.rppnet.com.ar/procesos\\_y\\_resultadosional.htm](http://www.rppnet.com.ar/procesos_y_resultadosional.htm).

Litwin G,( 1978). *Organizational Climate*. New York: Simon & Schuster;.Recuperado de  
<http://www.rppnet.climastteorganmitationall.htm>

Lewin K., 1939 *Patterns of aggressive behavior in experimentally created social climates*. *Journal of Social Psychology* Recuperado de <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/00224545.1939.9713366>.

Márquez N. *Estrategia de cambio en instituciones de atención primaria de salud*. *Rev Cubana Med Gen Integ* 2001). Recuperado de [http://www.bvs.sld.cu/revistas/mgi/vol17\\_6\\_01/mgi1462001.htm](http://www.bvs.sld.cu/revistas/mgi/vol17_6_01/mgi1462001.htm).

Olórtegui R (2006..) *Administración de recursos humanos en clínicas y hospitales Dante* Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos15/rrhh-hospitales/rrhh-hospitales.shtml>.

Parisca S. (1991) *Modelo integral de la competitividad: un enfoque que rescata la trascendencia de la Gestión y la Prospectiva Tecnológica..* Recuperado de : <http://www.revistaespacios.com/a91v12n03/91120312.html>.

Robbins S. 1999 *Comportamiento Organizacional*. 2da ed. México, DF: Prentice Hall Hispanoamérica;.

Sandoval C (2004). *Concepto y dimensiones del clima organizacional*. *Hitos de Ciencias Económico* Recuperado de :: [http://www.publicaciones.ujat.mx/publicaciones/hitos/ediciones/27/08\\_ensayo\\_dimensiones.pdb](http://www.publicaciones.ujat.mx/publicaciones/hitos/ediciones/27/08_ensayo_dimensiones.pdb)

Segredo P (2010) *Caracterización del Sistema de Dirección en la Atención Primaria de Salud*. Rev Cubana Salud Pública Recuperado de :  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662009000400009&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662009000400009&lng=es&nrm=iso&tlng=es).

Segredo P (2003) en *Percepción del clima organizacional por directores de policlínicos*. Recuperado de: <http://www.cocmed.sld.cu/no84/n84ori7.htm>.

Segredo P (2011) *La gestión universitaria y el clima organizacional*. Educ Méd Sup Recuperado de :[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412011000200013&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412011000200013&lng=es&nrm=iso&tlng=es).

Segredo P (2006) *El clima organizacional en el desarrollo de los sistemas organizativos*. Rev INFODIR Recuperado de:[http://www.sld.cu/galerias/doc/sitios/infodir/clima\\_organizacional\\_en\\_el\\_desarrollo\\_de\\_sistemas\\_organizativos.doc](http://www.sld.cu/galerias/doc/sitios/infodir/clima_organizacional_en_el_desarrollo_de_sistemas_organizativos.doc).

Segredo A. (2004) *Clima organizacional en salud pública. Consideraciones generales*. Recuperado de :: <http://www.cocmed.sld.cu/no83/n83rev4.htm>.

## **ANEXOS**

## Anexo N° 01: Matriz de Consistencia

### Título: Clima Organizacional y la Eficacia de la atención a los usuarios del centro materno infantil Manuel Barreto San Juan de Miraflores 2018

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	FUNDAMENTO TEORICO	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACION Y MUESTRA	VARIABLES DE ESTUDIO	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS						
<p><b>Problema General</b> ¿Cuál es la relación del clima organizacional y la eficacia de la atención a los usuarios del CMI Manuel Barreto. San Juan de Miraflores 2018</p> <p><b>Problemas Específicos</b> ¿Cuál es la relación de la comunicación del clima organizacional y la eficacia de la atención a los usuarios del CMI Manuel Barreto San Juan de Miraflores 2018? ¿Cuál es la relación de motivación del clima organizacional y la eficacia de la atención a los usuarios del CMI Manuel Barreto San Juan de Miraflores 2018? ¿Cuál es la relación de los conflictos del clima organizacional y la eficacia de la atención a los usuarios del CMI Manuel Barreto San Juan de Miraflores 2018?</p>	<p>Identificar la relación del clima organizacional y la eficacia de la atención a los usuarios del CMI Manuel Barreto San Juan de Miraflores 2018</p> <p>Determinar la relación de la comunicación del clima organizacional y la eficacia de la atención a los usuarios del CMI Manuel Barreto San Juan de Miraflores 2018</p> <p>Determinar la relación de motivación del clima organizacional y la eficacia de la atención a los usuarios del CMI Manuel Barreto San Juan de Miraflores 2018</p> <p>Determinar la relación de los conflictos del clima organizacional y la eficacia de la atención a los usuarios del CMI Manuel Barreto San Juan de Miraflores 2018</p>	<p>: El clima organizacional se relaciona directamente con la eficacia de atención de los usuarios del CMI Manuel Barreto san Juan de Miraflores 2018</p> <p>Ho: El clima organizacional no se relaciona directamente con la eficacia de atención de los usuarios del CMI San Juan de Miraflores 2018</p> <p>Específicas H1:La comunicación se relaciona directamente con el clima organizacional y la eficacia de la atención a los usuarios del CMI Manuel Barreto San Juan de Miraflores 2018 H2:La motivación se relaciona directamente con el clima organizacional y la eficacia de la atención a los usuarios del CMI Manuel Barreto San Juan de Miraflores 2018 Los conflictos se relaciona directamente con el clima organizacional y la eficacia de la atención a los usuarios del CMI Manuel Barreto San Juan de Miraflores 2018</p>	<p><b>Clima Organizacional</b> Consideran que toda organización posee su propia y exclusiva personalidad o clima que la diferencia de otras. Sostienen que la gerencia debe prestar mucha atención a este aspecto, ya que entender el clima de la organización conlleva al logro de los objetivos establecidos (Chruden y Sherman 1989)</p> <p><b>Eficacia en la atención.</b> La eficacia tiene como fin aplicar un modelo que permite alcanzar objetivos: satisfacer la necesidad de pacientes (Walton 2002).</p>	<p>El presente diseño de investigación es cuantitativo, no experimental, transversal, correlacional y aplicada, y sigue el siguiente esquema:</p> <p>Dónde: M: Muestra O1: Clima organizacional O2: Eficacia de la atención r: Coeficiente de correlación</p>	<p><b>Muestra Universal o Población Muestral</b> La población es de 180 y la muestra, consta de 30 pacientes que son atendidos en el centro de salud Manuel Barreto, San Juan de Miraflores, 2018.</p>	<p><b>Variables:</b> O1: Clima organizacional O2: Eficacia en la atención</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Variabl e</th> <th>Dimensió</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Clim a orga niza cional</td> <td>Motivación Comunicaci on conflictos</td> </tr> <tr> <td>Efica cia en la atenc ión</td> <td>Calidad Calidez confian za</td> </tr> </tbody> </table>	Variabl e	Dimensió	Clim a orga niza cional	Motivación Comunicaci on conflictos	Efica cia en la atenc ión	Calidad Calidez confian za	<p>-Escala será elaborada por la autora.</p> <p><b>Confiabilidad:</b> La confiabilidad indica en que medidas las diferencias individuales de los puntajes en un cuestionario pueden ser atribuidos a las diferencias "verdaderas" de las características consideradas.</p> <p><b>Valides:</b> Los hallazgos de las diferentes fuentes de validación, reflejan la consistencia de las <input type="checkbox"/> conceptualizaciones de la autora.</p>
Variabl e	Dimensió												
Clim a orga niza cional	Motivación Comunicaci on conflictos												
Efica cia en la atenc ión	Calidad Calidez confian za												

## Anexo N° 02: Cuestionario sobre Clima Organizacional

**Estimado paciente:** El presente cuestionario es anónimo. Los datos recogidos serán empleados con carácter de reserva en una investigación de posgrado denominada: Clima Organizacional Y la eficacia de atención a los usuarios del CMI Manuel Barreto, San Juan de Miraflores, 2018.

**Objetivo:** Este cuestionario intenta describir como el clima organizacional influye en la eficacia de la atención en el centro de salud antes identificado, tal como usted lo observa.

**Instrucciones:** Por favor, responda todos los ítems, marcando una sola alternativa. Juzgue cuán frecuentemente cada afirmación se ajusta a su opinión sobre el Clima organizacional y la eficacia de la atención a los usuarios. Use la siguiente escala para sus respuestas marcando con una "X".

Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Casi Nunca	Nunca
5	4	3	2	1

Indicador del Estudio	Escala de Respuesta				
	5	4	3	2	1
<b>Dimensión: Motivación</b>					
1. ¿El personal de salud brinda solución rápida a un problema que usted tenga?					
2. ¿El personal de salud utiliza gestos de molestia cuando se comunica con usted?					
3. ¿El personal de salud tiene dificultades para ejecutar su labor en la atención?					
4. ¿Tiene alguna importancia para usted que el personal de salud este motivado?					
<b>Dimensión: Comunicación</b>					
5. ¿El personal de salud debería recibir algún tipo de reconocimiento?					
6. ¿Recibe la Información inmediata cuando tiene alguna pregunta?					
7. ¿Hay diferencias entre los trabajadores de salud?					
8. ¿Ha estado presente en Discusiones por parte del personal de salud?					
<b>Dimensión: Conflictos</b>					
9. ¿Muestran los trabajadores de salud Empatía?					
10. ¿Los problemas personales del personal de salud es causa de la ineficacia de la atención?					
11. ¿El personal de salud se encuentra Motivado cuando lo atiende?					
12. ¿El personal de salud muestra respeto en su atención?					

## Anexo N° 03: Cuestionario sobre Eficacia en la Atención

**Estimado Paciente:** El presente cuestionario es anónimo. Los datos recogidos serán empleados con carácter de reserva en una investigación de posgrado denominada: Clima Organizacional Y la eficacia de atención a los usuarios del CMI Manuel Barreto, San Juan de Miraflores, 2018.

**Objetivo:** Este cuestionario intenta describir la eficacia de la atención del centro de Salud antes identificado, tal como usted lo observa.

**Instrucciones:** Por favor, responda todos los ítems, marcando una sola alternativa. Juzgue cuán frecuentemente cada afirmación se ajusta a su opinión sobre la eficacia de la atención en el centro de salud Manuel Barreto. Use la siguiente escala para sus respuestas marcando con una equis "X".

Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Casi Nunca	Nunca
5	4	3	2	1

Indicador del Estudio						5	4	3	2	1
<b>Dimensión: Calidad</b>										
1.	¿El personal de salud muestra características de calidad en la atención?									
2.	¿La calidad de atención por parte del personal de salud es importante para usted?									
3.	¿El personal de salud muestra Seguridad al momento de su atención?									
4.	¿El personal de salud muestra Amabilidad en la atención hacia usted?									
<b>Dimensión: Calidez</b>										
5.	¿El personal de salud trabaja en un ambiente de armonía?									
6.	¿El personal de salud muestra Recreación durante su horario de trabajo?									
7.	¿El personal de salud lo atiende en un ambiente adecuado?									
8.	¿El personal de salud muestra un trato de Optimismo cuando lo atiende?									
<b>Dimensión: Confianza</b>										
9.	¿Hay una Buena relación con el personal de salud?									
10.	¿Se siente en confianza de ser atendido en el centro?									
11.	¿El personal de salud le brinda seguridad y confianza?									
12.	¿El personal de salud realiza sus procedimientos con confianza?									

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Clima Organizacional y la Eficacia de la Atención a los Usuarios del Centro Materno Infantil Manuel Barreto, San Juan de Miraflores 2018

VARIABLE Clima Organizacional	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				SI	NO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Motivación		Tiempo	¿El personal de salud brinda solución rápida a un problema			X		X		X		X		
		Gestos	¿El personal de salud utiliza gestos de molestia cuando se comunica con usted?			X		X		X		X		
Comunicación		Dificultades	¿El personal de salud tiene dificultades para ejecutar su			X		X		X		X		
		Importancia	¿Tiene alguna importancia para usted que el personal de salud			X		X		X		X		
Comunicación		Reconocimiento	¿El personal de salud debería recibir algún tipo de reconocimiento?			X		X		X		X		
		Diferencias	¿Hay diferencias entre los trabajadores de salud?			X		X		X		X		
Conflictos		Discusiones	¿Ha estado presente en Discusiones por parte del personal de salud?			X		X		X		X		
		respeto	¿El personal de salud muestra respeto en su atención?			X		X		X		X		
		empatía	¿Muestran los trabajadores de salud Empatía?			X		X		X		X		
		Causas	¿Los problemas personales del personal de salud es causa de			X		X		X		X		



VARIABLE EFICACIA DE LA ATENCION	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				SI	NO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
	Calidad	Motivación	¿El personal de salud muestra características de calidad en la atención?			X		X		X		X			
		Respeto	¿La calidad de atención por parte del personal de salud es			X		X		X		X			
		Características	¿El personal de salud muestra Seguridad al momento de su atención?			X		X		X		X			
		Definición		¿El personal de salud muestra Amabilidad en la atención hacia usted?			X		X		X		X		
	Calidez		Seguridad	¿El personal de salud trabaja en un ambiente de armonía?			X		X		X		X		
			Amabilidad	¿El personal de salud muestra Recreación durante su horario de trabajo?			X		X		X		X		
			Ejercicios	¿El personal de salud lo tiende en un ambiente adecuado?			X		X		X		X		
			Recreación	¿El personal de salud muestra un trato de Optimismo cuando			X		X		X		X		
			Ambiente	¿El personal de salud trabaja en un ambiente de armonía			X		X		X		X		
	Confianza		Optimismo	¿Hay una Buena relación con el personal de salud?			X		X		X		X		
			atendido	¿Se siente en confianza de ser atendido en el centro?			X		X		X		X		

	seguridad	El personal de salud le brinda seguridad y confianza?			X	X	X		X		
	Procedimiento	El personal de salud realiza sus procedimientos con confianza?			X	X	X		X		

UNIVERSIDAD CÉSAR VALDEZ  
 ESCUELA POSTGRADO  
 MESTRADO EN ADMINISTRACIÓN  
 DE LOS SERVICIOS DE SALUD  
 DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN  
 FIRMA DEL EVALUADOR

FIRMA DEL EVALUADOR

ASISTENTE Y MONITOREO DE TERCEROS

GRADO ACADÉMICO DEL ALUMNO DE DOCTORADO

LA FIRMA DEL

Alcázar, 2010

Escuela Postgrado

FIRMA DEL EVALUADOR

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

**OBJETIVO:**

**DIRIGIDO A:** Paciente del CMI Manuel Barreto

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** \_\_\_\_\_ JOSE VALDEZ ASTOS

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** DOCTOR

**VALORACIÓN:**

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)

UNIVERSIDAD DE LOS VALLES  
ESCUELA POSTGRADO  
FIRMA DEL EVALUADOR

FIRMA DEL EVALUADOR

Feedback Studio - Google Chrome  
ev.tumitin.com/app/carta/es/?lang=es&id=1063241865&id=1063751467&s=3

feedback studio Clima Organizacional y la Eficacia de la Atención a los Usuarios del Centro Materno Infantil Manuel Barreto, San J

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

### Clima Organizacional y la Eficacia de la Atención a los Usuarios del Centro Materno Infantil Manuel Barreto, San Juan de Miraflores 2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

**AUTOR:**  
Solís Salinas, Karen

**ASESOR:**  
Valdez Asto, José Luis

Resumen de coincidencias

**20 %**

1	www.sht.com.ar	1 %
2	www.revedumecentro...	1 %
3	www.tecoloco.net	1 %
4	rabida.uhu.es	1 %
5	riums.uma.es	1 %
6	Entregado a Universida...	1 %
7	bibdigital.epn.edu.ec	1 %
8	www.enlacesnet.com.ar	1 %

Escritorio 15:30 20/08/2019



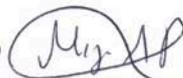
 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE          TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo, José Luis Valdez Asto docente de la Escuela Profesional de posgrado, de la Universidad César Vallejo sede Lima Este, revisor (a) de la tesis titulada "CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA EFICACIA DE LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DEL CENTRO MATERNO INFANTIL MANUEL BARRETO, SAN JUAN DE MIRAFLORES 2018" del (de la) estudiante Karen Victoria Solis Salinas constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) 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.

San Juan de Lurigancho, 11 de enero del 2019



PIP 

Firma

Dr. José Luis Valdez Asto

DNI: 06993871

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





# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
POSGRADO, MGTR. MIGUEL ÁNGEL PÉREZ PÉREZ

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

BR. KAREN VICTORIA SOLIS SALINAS

INFORME TÍTULADO:

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA EFICACIA DE LA ATENCIÓN A LOS  
USUARIOS DEL CENTRO MATERNO INFANTIL MANUEL BARRETO,  
SAN JUAN DE MIRAFLORES 2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

SUSTENTADO EN FECHA: 19 DE ENERO DEL 2019

NOTA O MENCIÓN: 15



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN