



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Clima organizacional y calidad de atención en el área de
emergencia del Hospital Provincial Belén de Lambayeque, 2021**

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

AUTORA:

Castillo La Torre, Maria Grazia (ORCID: 0000-0002-7563-5786)

ASESORA:

Mg. Cabrera Santa Cruz, María Julia (ORCID: 0000-0002-5361-6541)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LIMA - PERÚ

2022

DEDICATORIA

A Dios:

Por ser una guía constante en el proyecto
de vida que cumplo y tengo que cumplir.

Dedico la presente Tesis a los seres que más
amo en el mundo: mi Familia por ser mi
fuente de inspiración, fortaleza y motivo para
la superación.

La Autora

AGRADECIMIENTOS

A:

La plana docente de la Universidad Cesar Vallejo, por la oportunidad brindada para culminar una etapa más en mi vida profesional

Mi Asesor, por el apoyo y dedicación brindada, para el desarrollo de la presente Tesis

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	ii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iii
ÍNDICE DE TABLAS	iv
ÍNDICE DE FIGURAS	v
Resumen	vi
Abstract	vi
	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Métodos de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Clima organizacional y la calidad de la atención en el área de emergencia del Hospital Provincial Belén de Lambayeque, 2021	19
Tabla 2 Comportamiento organizacional y la calidad de la atención en el área de emergencia del Hospital Provincial Belén de Lambayeque, 2021	19
Tabla 3 Estructura organizacional y la calidad de la atención en el área de emergencia del Hospital Provincial Belén de Lambayeque, 2021	20
Tabla 4 Estilo de dirección y la calidad de la atención en el área de emergencia del Hospital Provincial Belén de Lambayeque, 2021	20
Tabla 5 Clima organizacional y calidad de atención.....	21
Tabla 6 Comportamiento organizacional y calidad de atención.....	22
Tabla 7 Estructura organizacional y calidad de atención.....	23
Tabla 8 Estilo de dirección organizacional y calidad de atención	24

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Clima Organizacional y Calidad de la Atención	Anexo 7
Figura 2 Comportamiento Organizacional y Calidad de la Atención	Anexo 7
Figura 3 Estructura Organizacional y Calidad de la Atención	Anexo 7
Figura 4 Estilo de Dirección y Calidad de la Atención	Anexo 7

RESUMEN

El presente trabajo tuvo como objetivo principal establecer la relación entre el clima organizacional y la calidad de la atención en el área de emergencia del Hospital Provincial Belén de Lambayeque durante el año 2021. Para ello se planteó una investigación de tipo aplicada, diseño descriptivo correlacional, enfoque cuantitativo no experimental y de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 75 trabajadores tanto personal asistencial, administrativo, así como servicios generales. Mediante la aplicación de cuestionarios de tipo cerrado tipo Likert, se obtuvo como resultado que el clima organizacional alcanzó un nivel adecuado y la calidad de la atención un nivel alto. Asimismo, se determinó una relación positiva alta y significativa entre el clima organizacional y la calidad de la atención, así como de esta última con las dimensiones componentes comportamiento organizacional, estructura organizacional y estilo de dirección

Palabras clave: calidad de la atención, clima organizacional, comportamiento organizacional, estructura organizacional y estilo de dirección

ABSTRACT

The main objective of the present work was to establish the relationship between the organizational climate and the quality of care in the emergency area of the Belén de Lambayeque Provincial Hospital during the year 2021. For this, an applied research, correlational descriptive design, was proposed. quantitative nonexperimental and cross-sectional approach. The sample consisted of 75 workers, both healthcare and administrative personnel, as well as general services. By applying closed Likert-type questionnaires, the result was that the organizational climate reached an adequate level and the quality of care a high level. Likewise, a high and significant positive relationship was determined between the organizational climate and the quality of care, as well as the latter with the component dimensions of organizational behavior, organizational structure and management style.

Keywords: quality of care, organizational climate, organizational behavior, organizational structure and management style

I. INTRODUCCIÓN

La OMS en el mes de marzo del 2020, señala el brote de la COVID-19 como una pandemia en consecuencia al grado impresionante de expansión de más de 100 países y por el peligro de la enfermedad. La apresurada extensión de este virus originó grandes complicaciones, aún a los países con sistemas de salud avanzados, producto de la saturación de casos. Esta emergencia sanitaria dejó desenmascarado la escasez en los sistemas nacionales de salud, principalmente en los países de medios y bajos ingresos, situando en riesgo de colapso los sistemas de salud por recursos limitados. Los estados perjudicados averiguan aplanar la curva de la pandemia, previniendo y retardando la propagación del virus mediante el uso de habilidades como: instaurar cuarentena, distanciamiento social, suspensión de lugares comerciales, educativos y evitando eventos que acumulan grandes cantidades de individuos (OMS, 2020)

A consecuencia de esta pandemia, en muchas instituciones sanitarias a nivel mundial, se han visto afectada la prestación de sus servicios, dado que el personal de salud tiene que trabajar en condiciones desfavorables, fundamentalmente por no contar con equipos, materiales e insumos y sobre todo mucha incertidumbre, aunándose a ello la ausencia de un interés en la gestión de salud ante la pandemia (Arévalo et al., 2020) limitándose el acceso a esos servicios, debido al incremento de pacientes y dificultad de mantener rendimiento y proactividad (Cárdenas et al., 2021)

Esta situación hizo evidente en muchos países de Iberoamérica, la observación de debilidades y amenazas tanto en el aspecto concerniente al clima laboral como de la gestión de la calidad de atención en salud, pero a su vez se observó que la pandemia puede constituir una ocasión para reestructurar los sistemas de salud, considerando asimismo las fortalezas y oportunidades que se ofrecen, con el fin de hacer frente a las demandas sanitarias de calidad. (Arévalo et al., 2020)

Sin embargo, la situación para afrontar las circunstancias impuestas por motivo de la pandemia no ha sido homogéneas, ni a nivel mundial, nacional o local; presentándose condiciones parcializadas tanto sobre salud como del aspecto laboral. (Alquézar et al., 2020)

Los recursos institucionales, cuya provisión se vio disminuida tanto a nivel de recursos económicos de la entidad como de la proveeduría externa, principalmente de equipos de protección personal (EPP) con estándares de calidad, aunada al requerimiento de una estrategia comunicacional y de contención del personal, fueron las principales fuentes de la ausencia de cohesión como de generación de conflictos: lo cual ocasionó déficit en cuanto al buen desarrollo del clima organizacional y la aparición de demandas laborales en el sector de salud principalmente público. (Ortiz et al., 2020)

En el Perú se enunció la emergencia sanitaria el cual propuso el aislamiento social obligatorio, restricción de la circulación libre de los individuos, ocasionando limitaciones en el acceso a los servicios de salud, prevaleciendo la atención a este tipo de pacientes, y a los demás únicamente en ocasiones de emergencia; por lo tanto, hubo mucha cantidad de pacientes sin atención y sin acceso al servicio de modo regular. (PCM, 2020)

Al incrementarse el riesgo de la vida y la salud durante el desempeño laboral debido a múltiples factores presentes durante la pandemia se redundó en una mala calidad laboral, muchas veces sin tomar en cuenta su estado mental y físico para cumplir los estándares de productividad, y en consecuencia en una reducción de la calidad de atención. (Quesada, 2020) Todo ello relacionado con circunstancias correlacionadas a la atención de pacientes COVID como ampliación de turnos, incomodidad por uso de equipos de protección personal, alimentación en horarios irregulares y presencia de fatiga en el personal (Waldo, 2020), que mostraron las carencias en la calidad de la atención a los usuarios. (Guerrero et al., 2021)

Debido a que el enfoque de la gestión del cuidado propio del personal médico es modular, lo que le impide ser abierto a la nueva situación, al incremento con personal de poca experiencia y experticia, cuya capacitación se desarrolló en forma acelerada y en algunos casos el rol pasivo que cumple el personal médico en el clima organizacional, recortan las oportunidades de una buena gestión de cuidado en el personal sanitario. Aunado a lo enunciado, la sobrecarga de trabajo y número insuficiente de profesionales impactó en el cuidado integral del paciente. (Arévalo et al., 2020).

Aunque el personal de salud enfrentó activamente el estrés en la pandemia de SARS COV 2 - Covid 19 y por tanto presento un clima organizacional favorable

(Choque, 2020); en muchos hospitales en el Perú, debido a la disminución de su fuerza laboral, se ocasionaron recargas en la labor del personal que continuó trabajando, lo que tornó tenso el ambiente institucional generándose conflictos entre los trabajadores, maltrato hacia los pacientes y usuarios externos, así como la pérdida de liderazgo y autoridad (Pachari et al., 2020), lo cual conlleva a investigar cuál es la condición de la calidad de atención en el Hospital Provincial Belén de Lambayeque como resultado del clima organizacional existente.

En consecuencia, el problema general queda formulado cómo a continuación se expresa: ¿Cuál es la relación del clima organizacional con la calidad de la atención en el área de emergencia del Hospital Provincial Belén de Lambayeque, 2021?

Los problemas específicos son los siguientes:

¿Cuál es la relación del comportamiento organizacional con la calidad de la atención en el área de emergencia del Hospital Provincial Belén de Lambayeque, 2021?

¿Cuál es la relación de la estructura organizacional con la calidad de la atención en el área de emergencia del Hospital Provincial Belén de Lambayeque, 2021?

¿Cuál es la relación del estilo de dirección con la calidad de la atención en el área de emergencia del hospital provincial Belén de Lambayeque, 2021?

Durante el desarrollo de las funciones en el servicio de triaje del área de emergencia del Hospital Provincial Belén de Lambayeque, 2021, se observa de primera mano las difíciles condiciones laborales actuales en las que se desenvuelve la función profesional del personal sanitario dado que a mediados del año 2020, se generó una gran disminución de los trabajadores, lo que ocasionó circunstancias traumáticas en el personal, mayor frecuencia de ausencia laboral, pérdida de la confianza en las autoridades superiores e insatisfacción por la compensación monetaria. Es necesario, por lo tanto, conocer las características que adquiere el clima laboral en esta institución y cuál es el vínculo con la calidad de la atención que genera el personal sanitario. Conociendo las características y nivel relacional de ambos entes, será posible, considerando las fortalezas y oportunidades, mejorar el clima organizacional y la calidad de la atención en salud, o mínimamente restablecerlo a un nivel pre pandémico. Este estudio se propone determinar la

relación de estas condiciones, mediante la determinación de nivel del clima organizacional y de la calidad de atención, así como de la correlación entre ellos como pasos previos para la obtención de alternativas de solución.

En consecuencia, el objetivo general de la presente investigación es: Establecer la relación entre el clima organizacional y la calidad de la atención en el área de emergencia del Hospital Provincial Belén de Lambayeque, 2021.

Asimismo, los objetivos específicos se enuncian a continuación:

* Establecer la relación entre el comportamiento organizacional y la calidad de la atención en el área de emergencia del Hospital Provincial Belén de Lambayeque, 2021.

* Establecer la relación entre la estructura organizacional y la calidad de la atención en el área de emergencia del Hospital Provincial Belén de Lambayeque, 2021.

* Establecer la relación entre el estilo de dirección y la calidad de la atención en el área de emergencia del hospital provincial Belén de Lambayeque, 2021.

Como hipótesis general se plantea a continuación:

Existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de la atención en el área de emergencia del Hospital Provincial Belén de Lambayeque, 2021.

Las hipótesis específicas son enunciadas a continuación:

Existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y la calidad de la atención en el área de emergencia del Hospital Provincial Belén de Lambayeque, 2021.

Existe relación significativa entre la estructura organizacional y la calidad de la atención en el área de emergencia del Hospital Provincial Belén de Lambayeque, 2021.

Existe relación significativa entre el estilo de dirección y la calidad de la atención en el área de emergencia del Hospital Provincial Belén de Lambayeque, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Entre los antecedentes internacionales consideramos a Bárcenas (2020), quien desarrolla un trabajo de investigación descriptivo transversal, en un laboratorio clínico de Córdoba, Argentina; sobre 54 trabajadores que laboran en torno a esta crisis sanitaria por Covid-19, aplicando el instrumento vía internet, con el fin de establecer el nivel de influencia de la indicada pandemia en el clima organizacional de la entidad y diseñar acciones para su mejora, no encontrando evidencia de afectación en el liderazgo, gestión de conflicto, capacitación comunicación, trabajo en equipo y recursos institucionales; pero evidenciando afectación en la seguridad que enfrenta el personal; recomendando fortalecer el acompañamiento psicológico. (Bárcenas, 2020)

Ortíz et al. (2020) realiza una investigación de corte transversal, en el cual plantea como objetivo de escrutar sobre las condiciones que explican el clima organizacional, mediante la realización de 5670 encuestas a personal laboral y 50 entrevistas a informantes; determinando en la discusión una serie de preocupaciones prioritarias por parte del personal de salud como el contagio, falta de equipos de protección personal, insumos, desconocimiento de medidas para la atención de un paciente covid-19 positivo y la estigmatización en caso de contagio; recomendado la consideración de toma de medidas para la promoción de la calma en el personal e salud frente a la pandemia. (Ortíz et al., 2020)

Ojeda (2019), en su investigación planteó como objetivo evaluar el clima organizacional y motivación en los centros de Salud de Primer nivel, La investigación es de tipo cuantitativa, es transversal descriptivo y está incluye 1 300 sujetos, en donde se estima que se necesitan 297 encuestas para la muestra poblacional de este estudio concluyendo que el clima laboral repercute en el relación al paciente y la cobertura de los servicios de Salud ya que si hay fraternidad y consideración en los trabajadores de los establecimientos de Salud, también estos trabajadores distinguen la existencia de este mismo ya que los trabajadores y los pacientes son usuarios internos y externos que necesitan un servicio de calidad. (Ojeda, 2019)

Semper (2019), en su investigación se planteó como objetivo, analizar el clima organizacional a lo largo del proceso obstétrico relacionado a la vigilancia de las usurias con morbilidad materna excesivamente grave en un hospital de Matanzas;

desarrollando una investigación descriptiva con corte transversal, el total de población estaba constituido por los 158 trabajadores donde se obtuvo una muestra la cual incluyó la mayoría simple de los trabajadores de cada estrato, finalmente concluyen que el clima organizacional de la atención brindada a esta morbilidad grave pertenece a un nivel inapropiado en el área de hospitalaria. La totalidad de las dimensiones, la mayoría de las categorías trabajadas y el clima global, nos dan como resultado un clima organizacional en riesgoso. (Semper et al., 2019)

Agudelo et al. (2019) en su investigación tuvo como fin establecer la relación existente del clima organizacional y la percepción de la calidad de los servicios de salud en un establecimiento de salud de la ciudad de Manizales año 2018 – 2019. Para ello efectuó un estudio de tipo cuantitativo, analítico – transversal, donde consta de 483 participantes, con una muestra de 282 participantes. Resultando un clima organizacional agradable para trabajadores de área administrativa, ante una medianamente agradable para trabajadores de area asistencial. Concluyeron que, ante los resultados satisfactorios en el clima organizacional, la calidad de la atención en salud hacer falta corregir en la totalidad de sus dimensiones. (Agudelo et al., 2019)

En cuanto a los antecedentes nacionales, Bernal (2021), en su tesis para Maestría en Gerencia en Servicios de Salud, tuvo como objetivo analizar la calidad de atención en hospitalización del área de Cirugía General del Hospital de Ventanilla año 2019, desarrollando para ello un estudio cuantitativo, descriptivo, observacional, prospectivo y transversal. En las conclusiones enuncia que en el componente estructura (el equipamiento, infraestructura y recursos humanos tuvieron como resultados deficientes y son favorables en organización para la atención), en la dimensión proceso (los tiempos de enfermería y medicina fueron extensos), y en la dimensión resultado, se vio que la calidad de servicio fue vista como regular para la mayor parte. (Bernal, 2021)

Quinde (2021), obtuvo como objetivo establecer la relación que existe entre clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de una entidad I-4 en la ciudad de Piura; abarcando los año 2019 – 2020, La investigación que desarrolló fue de tipo cuantitativo, correlacional, descriptivo, de corte transversal, prospectivo, con una muestra dada por 117 trabajadores, resultando que el clima organizacional se tiene por perfeccionar en el 73.6% y el desempeño laboral se

instaura como alto en el 91.8%,concluyendo que no hay relación entre el desempeño laboral y el clima organizacional en el dicho centro de salud (Quinde, 2021)

Sarmiento (2020), tuvo como objetivo establecer el pronóstico del clima organizacional en la percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública. Se obtuvo la muestra de 310 usuarios, realizo un investigación no experimental de diseño predictivo transversal en una organización pública de Lima - Perú, Los resultados ratifican la hipótesis de forma directa y positiva certificando que el clima organizacional pronostica la percepción de la calidad de servicio del cliente interno; principalmente en sus dimensiones de cohesión, confianza e innovación y de las dimensiones con menor incidencia son reconocimiento y equidad. (Sarmiento, 2020)

Polanco (2019), investigando sobre cultura organizacional y calidad de atención en la Red II Cajamarca a nivel de Centros de Salud, se propuso precisar la relación entre ellas; sobre una muestra de 105 trabajadores y 409 usuarios externos; desarrolla una investigación descriptiva correlacional de corte transversal. Concluye que existe desconfianza con el personal directivo, fundamentadas en amenazas y miedos, así como en la exención de responsabilidades y falta de comunicación; lo que limita la calidad de la atención, afectada paralelamente por una cultura organizacional burocrática y hostil. (Polanco, 2019)

Ventura (2018) en su investigación cuyo objeto era establecer los niveles de percepción del clima organizacional en el personal asistenciales que laboran en el INO año 2017, aplicando para ello el cuestionario diseñado por Litwin y Stinger (1968) a 146 empleados, resultando de ello que no existía un clima organizacional saludable, luego del haber desarrollado una investigación no experimental, descriptivo transversal cualitativa. (Ventura, 2018)

En la consideración de antecedentes locales tenemos que Pedraza (2020), señala que esta investigación tiene como objetivo realizar una estrategia de clima organizacional en salud con la finalidad de perfeccionar la calidad de atención brindada. Tuvo como muestra 46 trabajadores y 112 usuarios. Concluyendo que, en la calidad de atención, el resultado más notable abarca al nivel regular distinguida por el usuario, por lo que se realizó una táctica la cual ayude a la

institución a brindar una mejor calidad de atención y la vida profesional del personal. (Pedraza, 2020)

Oblitas (2020), tuvo como finalidad determinar la relación del clima laboral y la satisfacción en el servicio de enfermería área emergencias del Hospital Regional de Lambayeque en Chiclayo, Perú, año 2018. Fue un estudio transversal dado en 42 profesionales. El diseño de estudio es de tipo descriptivo-correlacional. Como resultados se obtuvo que, respecto al clima laboral la mayoría lo percibe promedio, en la satisfacción laboral, lo perciben como moderado, Concluyendo que hay una relación específica entre ambas variables en el curso de estudio, estableciendo que es sustancial fortificar las circunstancias de trabajo de esta población en estudio. (Oblitas, 2020)

El clima organizacional es un constructo originado como parte del subconjunto de investigación en el terreno de la psicología organizacional y el comportamiento organizacional, mediante el cual se busca conceptualizar como los individuos experimentan y describen su entorno laboral. Se define como el conjunto de percepciones compartidas y significado adjunto a las políticas, prácticas y procedimientos que experimentan los individuos y las conductas que generan al recibir estímulos y que son apoyados y esperados. (Schneider et al., 2011)

Arias Jiménez (2004), mencionado por Iglesias et al. (2015); enuncia al clima organizacional como el grupo de percepciones mencionado, se encuentra principalmente dimensionado por la calidad de la capacitación, estilo de supervisión, relaciones en el trabajo, prácticas comunicacionales, políticas organizacionales, procedimientos administrativos, ambiente laboral en general. (Iglesias et al., 2015)

Inicialmente, el enfoque que adoptó se caracterizaba por lo que podría llamarse un clima de bienestar, con un fuerte enfoque en el liderazgo y el estilo de supervisión. Los psicólogos industriales desarrollaron medidas tempranas del clima que tenía entre 6 y 10 dimensiones, pero las dimensiones elegidas para el estudio parecían cubrir una variedad de territorios que surgieron de una variedad de investigadores. Dado este enfoque conceptual y de medición molar del clima, los estudios de validez que utilizan tales medidas produjeron resultados altamente variables en el mejor de los casos porque la naturaleza genérica del clima medido no fue útil para la predicción de resultados específicos. (Schneider et al., 2011)

Medio siglo de pensamiento e investigación ha generado una reacción significativa sobre el clima organizacional. Tal vez el primordial resultado de esta área de investigación para la psicología ha sido la aceptación de un nivel de teoría y datos distintos del individuo como relevante e importante en la investigación y la práctica de la psicología organizacional. Por lo tanto, la resolución del problema del nivel de análisis ha sido fundamental para posicionar el clima organizacional como una fuerza conceptual integral e integradora en el mundo más extenso de la psicología organizacional y el comportamiento organizacional. (Schneider et al., 2011)

Particularmente para el mundo de la práctica, el énfasis en climas enfocados (p. Ej., Climas de servicio, seguridad, justicia, ética) que existe actualmente ha revelado una comprensión de los procesos organizacionales y los diversos climas que producen para las personas, así como evidencia sólida de la validez de las percepciones climáticas para comprender y predecir importantes resultados organizacionales específicos, como accidentes y satisfacción del cliente. Aunque este enfoque específico para la investigación climática ha mejorado la predicción y la comprensión de resultados específicos, los problemas sobre la variabilidad en la predicción de medidas más globales de eficacia organizacional basadas en medidas climáticas no han recibido mucha atención. (Schneider et al., 2011)

En las instituciones no existe un clima único, sino climas simultáneos tanto del tipo de proceso como de resultado estratégico. Aunque esto puede ser obvio, también es cierto existe poca investigación y teoría sobre el tema de los climas múltiples. La teoría y la investigación sobre tales posibles efectos aditivos e interactivos de climas múltiples serían útiles, especialmente cuando tales climas múltiples incluyen focos de procesos y resultados para el clima y climas molares. (Schneider et al., 2011)

Para el clima organizacional no hay una única teórica sobre su conceptualización, dada la diversidad de planteamientos propuestos por diversos autores que los conceptualizan como la personalidad y el carácter de una institución, como un elemento más de la cultura, como una relación con los entornos y características del medio laboral las cuales forman apreciaciones en los trabajadores que modifican su conducta, como partes dependientes entre sí que contribuyen al desarrollo y cambio organizacional. (Segredo, 2013)

Ello obliga a identificar, por un lado, sus elementos y por el otro, la variedad de métodos usados en la actualidad en las instituciones y su desarrollo; constituyendo factor significativo el grupo de percepciones, mediadas por factores internos y externos, en los entes laborales sobre su desempeño como respuesta a las metas trazadas para la institución. El clima resultante estimula conductas en los individuos y estas incurren en el ejercicio de la organización, y por tanto, en el clima. (Segredo et al., 2015)

Como constructo complejo está sujeto a posiciones y enfoques enmarcado en dos puntos de vista : enfoque estructuralista propuestos por Forehand y Gilmer, y el enfoque subjetivista o perceptual, propuesto por Halpi y Crofts. (Iglesias et al., 2015)

Posteriormente aparece el enfoque de síntesis, propuesto por Litwin y Stringer, y viene a ser definido como el resultado subjetivo percibido del sistema, que establece el estilo informal de los administradores y de otros factores ambientales significativos sobre las actividades, las creencias, los valores y la motivación de los individuos que laboran en una institución dada. Este último enfoque es el más recomendado en la actualidad, dado que al conversar de percepciones es posible un cálculo por medio de cuestionarios. (Segredo, 2013)

Finalmente se concibe al Clima Organizacional como el entorno en el cual se manifiestan las destrezas o limitaciones que descubre el individuo para incrementar o reducir su desempeño, o tener su punto de equilibrio. (Segredo, 2013)

Con respecto a las estrategias para la medición del clima organizacional se consideran tres, observación directa del comportamiento, entrevistas directas a trabajadores y encuestas mediante cuestionarios diseñados ad-hoc. Cabe señalar las prevalencias del uso de cuestionarios como elemento de medida privilegiado, de los cuales existe una gran variedad, tomando dimensiones que logren utilizar como elementos de referencia y que cada organización pueda elegir las variables de investigación y las dimensiones oportunas conforme a su problemática o estrategia de mejora. (Segredo, 2013)

De conformidad a lo establecido en el Documento Técnico: Metodología para el Estudio de Clima Organizacional, realizado por la Dirección de Calidad con la participación del Comité Técnico de Clima Organizacional y equipo de expertos, del

MINSA del Perú, se consideran once dimensiones a ser evaluadas: (MINSA, 2008)

1. Comunicación: basada en las conexiones de comunicación existentes en la institución, del mismo modo la destreza que poseen los trabajadores para hacer que sean escuchados sus reclamos en la dirección.

2. Conflicto y cooperación: basado en el nivel de cooperación que se tiene el personal y el apoyo tanto material o humano que éstos obtienen de su institución.

3. Confort: Empeño realizado por la dirección para establecer un entorno físico saludable y grato.

4. Estructura: basado en la idea de los trabajadores sobre las reglas, intervenciones, gestiones y otras restricciones que se presentan en el transcurso de su trabajo.

5. Identidad: elemento importante y valioso en el que el trabajador siente pertenencia de la institución donde labora. Así como sensaciones de compartir objetivos propios para con la institución.

6. Innovación: se basa en la voluntad de la institución de percibir nuevas cosas y de modificar la forma de realizarlas.

7. Liderazgo: basada en la Influencia realizada ciertas generalmente por los jefes, en la conducta de los demás para lograr metas. Esto depende de las circunstancias del medio social como: reglas, valores y procedimientos.

8. Motivación: circunstancias que conducen a los trabajadores a laborar más o menos dentro de la institución

Conjunto de respuestas y condiciones propias del individuo que se presentan cuando ciertos estímulos del entorno contiguo se hacen presentes.

9. Recompensa: se basa en que la institución usa más la recompensa que la sanción, esta dimensión tiende a forjar un clima adecuado en la institución, siempre que no se sancione, sino que se motive al trabajador a realizar correctamente su labor y al no realizarlo se le promueva a corregir en el mediano plazo.

10. Remuneración: se basa en cómo es la manera que se retribuye al personal.

11. Toma de decisiones: determina la indagación utilizada en la elección de decisiones en la institución, al igual que el rol de los empleados en este proceso.

Para el estudio metodológico del clima organizacional, se debe considerar su estructuración a nivel de variables y dimensiones, entre las cuales se puede enunciar la cultura organizacional, con las dimensiones conflicto, cooperación, motivación e identidad. Asimismo, el diseño de la organizacional, dimensionalmente compuesto por la remuneración, la toma de decisiones, la comunicación organizacional y la estructura. Finalmente, el potencial humano, compuesto a nivel dimensional por recompensa, innovación, liderazgo y confort. (Elgegren, 2015)

En el año 2015, en base a un enfoque sistémico del clima organizacional y en consideración a su aplicación dentro del sistema de salud pública se identifican perfiles reales dentro del clima organizacional cuyo propósito es hallar sectores de oportunidad que permitan mejorarlo y posibilitar su medición en base a la consideración de tres dimensiones: Comportamiento Organizacional, Estructura Organizacional y Estilo de Dirección. (Segredo et al., 2015)

En lo concerniente al comportamiento organizacional, que comprende el estudio sistemático de actitudes y actos laborales, integrado por categorías como la motivación, la comunicación y las relaciones interpersonales de trabajo. En cuanto a la estructura organizacional, considerándose los sistemas formales que la conforman se toma en cuenta el funcionamiento, las condiciones de trabajo y el estímulo al desarrollo organizacional. Finalmente, la guía y orientación directiva se aborda en la dimensión Estilo de Dirección, que comprende el Liderazgo, Participación, Solución de conflictos y Trabajo en equipo. (Segredo et al., 2015)

Aunque son muchas las acepciones que toma el concepto de calidad, en lo referido al campo de las atenciones brindadas en salud, la más aceptada es la propuesta por Donadebian enunciando que la calidad de la atención medica se asienta en la utilización de la ciencia y tecnología médica de manera que expanda sus ventajas para la salud sin ampliar sus riesgos. El nivel de calidad es la medida que se espera que la atención proporcionada genere el equilibrio más propicio de riesgos y beneficios para los usuarios que solicitan atención en un determinado establecimiento de salud. (MINSa, 2006)

Con relación al término médico, no se refiere solamente a los profesionistas médicos sino a todos los individuos del sistema de salud que participan en la

atención de los usuarios de los servicios de salud. Tampoco la palabra usuario está restringido a los pacientes sino a sus acompañantes incluyendo personal de salud. (MINSA, 2006)

Cada contribución teórica presenta un modelo tanto para definirla como para evaluarla, sobresaliendo los modelos de Donabedian (1966), Grönroos (1984), SERVQUAL, SERVPERF, Jerárquico Multidimensional, (2001), LibQUAL (2001), E-SQUAL (2005). Resaltan cinco criterios: escuela, tipo de indicadores utilizados, aplicación del modelo, ajuste al paradigma de la desconfirmación y dimensionalidad de su estructura; para la diferenciación entre las teorías propuestas. (Torres et al., 2015)

El paradigma mencionado en el párrafo anterior no es el único utilizado sugiriéndose alternativamente el modelo del desempeño evaluado propuesto por Teas (1993) propone tasar un ponderado sobre otros aspectos como imagen organizacional, personal de contacto así como la organización del servicio. (Núñez et al., 2018)

En lo concerniente a su evaluación se determinan dos perspectivas: la Expectativas-Percepciones y la Objetiva-Subjetiva. La calidad del servicio está fundamentada en el modelo de la desconfirmación, como consecuencia de la incompatibilidad de las percepciones y expectativas referente al rendimiento del servicio. La segunda postura hace uso de la postura solo del usuario, (Torres et al., 2015)

En la Objetiva-Subjetiva llamada también Interna-Externa en el concepto de calidad del servicio, hay dos visiones; la externa, ligada a la percepción y/o expectativas del usuario, también dicha como calidad subjetiva; y la interna cuya estimación se hace en consideración al prestador del servicio, el cual utiliza indicadores internos u objetivos. . (Torres et al., 2015)

Donabedian propone en su teoría la consideración de tres dimensiones, una que considera los aspectos técnicos de la atención, la segunda considera las relaciones interpersonales entre la persona que ofrece el servicio y el usuario que lo recibe. Por último, establece como dimensión final el contexto o entorno en el que se efectúa la atención. Asimismo, la selección adecuada de los indicadores en la evaluación de la gestión en general y de la gestión de la calidad en particular, adquieren un papel clave al momento de tomar decisiones en salud pública;

debiendo para ello definirlos para un continuo mejoramiento tanto de los procesos como del servicio que se otorga. (Armijos et al., 2020)

El MINSA en el Documento Técnico que formula el Sistema de Gestión de la Calidad en Salud reformula los términos de lo expuesto por Donabedian denominándolas como dimensiones técnico-científica, humana y de entorno.

Para la dimensión técnico-científica establece como características básicas, la eficacia, efectividad, continuidad, eficiencia, integralidad y seguridad.

En lo que respecta a la dimensión humana, se caracteriza por el respeto a los derechos humanos, cultura y características individuales; información completa, oportuna, cierta y comprendida por quien haga uso de ella. Asimismo, el manifiesto interés en el individuo, en lo concerniente a sus necesidades, percepciones, y demandas, trato amable, cordial, y empático. Finalmente, lo concerniente a la ética y sus principios ético-deontológicos.

En cuanto a la dimensión entorno, se refiere a la infraestructura, equipamiento y otros que faciliten la mejora en la prestación del servicio así como elementos entre los cuales se considera comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad y confianza. (MINSA, 2006)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación es de tipo aplicada ya que se centró en solucionar las interrogantes que existen día a día bajo condiciones controladas. (Hernández et al., 2014)

El diseño es descriptivo correlacional puesto a que se estudian las peculiaridades y cualidades de las variables en estudio y su relación entre sí, (Sánchez, 2018)

El trabajo muestra un enfoque cuantitativo no experimental ya que está apoyada en fenómenos observados en la simplicidad sin que haya uso alguno de las variables en estudio (Hernández et al., 2014)

De corte transversal debido a que estos datos obtenidos fueron en un instante único y exacto de la población dada, utilizándose un solo proceso de levantamiento de datos. (Briones, 2002)

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Clima Organizacional

Definición Conceptual. Es el efecto subjetivo percibido del sistema, que establece el estilo informal de los administradores y de otros factores ambientales significativos sobre las actividades, las creencias, los valores y la motivación de los individuos que trabajan en una organización dada. (Segredo, 2013)

Definición Operacional. Es la medición de actitudes y actos laborales, condiciones de trabajo y estilo directivo dentro una organización laboral.

(Segredo et al., 2015)

Variable 2: Calidad de Atención en Salud

Definición Conceptual. Es el tipo de atención que se piensa va a maximizar el bienestar del paciente, una vez obtenido en cuenta el balance de ingresos y pérdidas que se relacionan con todas las partes del proceso de atención. (Donabedian, 1980)

Definición Operacional. Definición Operacional. Es la medida que se espera que la atención entregada logre el equilibrio más propicio de riesgos y beneficios para los/as clientes que solicitan atención en un establecimiento de salud determinado. (MINSAL, 2006)

3.3. Población, muestra y muestreo

La población total está constituida por el personal sanitario que trabaja en el área de emergencia del Hospital Provincial Belén de la ciudad de Lambayeque, 2021; el cual asciende a la cantidad de 75 trabajadores tanto personal asistencial, administrativo, así como servicios generales.

Considerando en tipo de investigación y de análisis estadístico a considerar en el presente trabajo, se determina que la muestra será igual al total de la población en estudio, por lo tanto, la muestra estará constituida por los 75 trabajadores sanitarios que laboran en el área de emergencia del Hospital Provincial Belén de Lambayeque, año 2021, seleccionados por medio de un muestreo no probabilístico.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En este trabajo se ha hecho uso de la técnica encuesta, y de cuestionarios de tipo cerrado como instrumentos para el proceso de recaudación de datos, los mismos que es congruente con el planteamiento problemático, objetivos e hipótesis (Hernández et al., 2014)

Asimismo, como componentes principales de un cuestionario sobre clima organizacional, se consideró básicamente el análisis de factores como colaboración y buen trato, motivación laboral, iniciativa participativa, desarrollo profesional, apoyo al emprendimiento, organización, desempeño, estabilidad laboral, comunicación, desarrollo, autonomía y profesionalismo. (Bustamante et al, 2016)

Para la medición de la variable Clima Organizacional se seleccionó el instrumento titulado "Evaluación del Clima Organizacional en Salud por Segredo" (ECOS-S), que consta de 50 ítems, con opciones Nunca (N), A veces (AV) o Siempre (S) caracterizado por su sencillez, facilidad en su aplicación. (Segredo A. , 2017)

En cuanto a la medición de la variable Calidad de Atención en Salud se consideró el uso del Cuestionario de Calidad de Atención, de Nuth Purizaca Cortez. Consta de 29 ítems, dispuestos en escala de respuestas tipo Likert con cinco opciones, y la calificación límite que se puede obtener del instrumento es 145. (Purizaca, 2018)

En lo concerniente a la validez de los instrumentos, este se efectuó a través de jueces expertos que corroboran la suficiencia, aplicabilidad, pertinencia, relevancia y claridad de los ítems propuestos.

La confiabilidad de los instrumentos se determinó a través de la utilización del estadístico Alfa de Cronbach, aplicados a través de pruebas pilotos a 25 trabajadores seleccionados de modo aleatorio obteniéndose para la variable Clima Organizacional un resultado de 0.781 y para Calidad de la Atención en Salud un resultado de 0.813; lo que permite aseverar que ambos instrumentos son confiables.

3.5. Procedimientos

Para comenzar con la investigación se ejecutó un piloto para poder examinar la confiabilidad de los instrumentos siendo 25 trabajadores los cuales fueron seleccionados al azar y se les aplicaron los cuestionarios.

La validez de estos instrumentos fue ejecutada por el juicio de 3 expertos además se expuso la solicitud a la institución en estudio para el uso del nombre y aplicación del estudio, así como su publicación posterior en el repositorio de la universidad de manera publica

Después de ejecutar la prueba piloto, la validación del instrumento y el permiso de la institución en mención se dio comienzo con la recolección de los datos por medio de las encuestas a los 75 trabajadores del servicio de emergencias del hospital previamente se les informo sobre los objetivos de la investigación

3.6. Métodos de análisis de datos

Se realizó mediante aplicaciones como Microsoft Excel e instrumentos estadísticas del software SPSS versión 25, de los cuales se obtuvieron los estadísticos descriptivos, aplicación de pruebas no paramétricas pertinentes, y elaboración de gráficos y/o tablas, según los objetivos, y posteriormente se realizó su interpretación y análisis.

3.7. Aspectos éticos

El informe fue basado en Belmont (1978), donde la investigación se realiza con los principios éticos principales:

Justicia: puesto que no se realizaron intervenciones de alarma entre los intervenidos, dicha investigación contempla los principios éticos básicos

Beneficencia: se indago perfeccionar la Calidad de atención al personal del hospital Belén de Lambayeque a través de estrategias de Clima organizacional.

Respeto: el cual se utilizó con la aprobación donde el usuario y el trabajador de manera voluntaria admiten colaborar en el trabajo, manifestando los riesgos y beneficios y conservando su anonimidad.

IV. RESULTADOS

Tabla 1 Clima organizacional y la calidad de la atención en el área de emergencia del Hospital Provincial Belén de Lambayeque, 2021

		Calidad de la atención			Total %
		Alta %	Media %	Baja %	
Clima organizacional	Adecuado	57,3%	1,3%		58,7%
	En riesgo	1,3%	26,7%		28,0%
	Inadecuado			13,3%	13,3%
Total		58,7%	28,0%	13,3%	100,0%

Nota: Describe la correlación de la variable clima organizacional con la variable calidad de la atención

En la Tabla 1 se observa que 57.3% de los encuestados respondió que presenta clima organizacional adecuado y alta calidad de atención, 26.7% manifestó que el clima organizacional es de riesgo con una calidad de atención media, en tanto, 13,3% indica clima organizacional inadecuado y calidad de atención baja.

Tabla 2 Comportamiento organizacional y la calidad de la atención en el área de emergencia del Hospital Provincial Belén de Lambayeque, 2021

		Calidad de la atención			Total %
		Alta %	Media %	Baja %	
Comportamiento organizacional	Adecuado	57,3%	9,3%		66,7%
	En riesgo	1,3%	18,7%	8,0%	28,0%
	Inadecuado			5,3%	5,3%
Total		58,7%	28,0%	13,3%	100,0%

Nota: Describe la correlación de la dimensión comportamiento organizacional de la variable clima organizacional con la variable calidad de la atención

En la Tabla 2 se advierte que 57.3% indica que existe comportamiento organizacional adecuado y alta calidad de atención, 18.7% expresa que el comportamiento organizacional está en riesgo con una calidad de atención media, en tanto 5,3% indica comportamiento organizacional inadecuado y calidad de atención baja.

Tabla 3 Estructura organizacional y la calidad de la atención en el área de emergencia del Hospital Provincial Belén de Lambayeque, 2021

		Calidad de la atención			Total %
		Alta %	Media %	Baja %	
Estructura organizacional	Adecuado	56,0%	4,0%		60,0%
	En riesgo	2,7%	24,0%	5,3%	32,0%
	Inadecuado			8,0%	8,0%
Total		58,7%	28,0%	13,3%	100,0%

Nota: Describe la correlación de la dimensión estructura organizacional de la variable clima organizacional con la variable calidad de la atención

Se indica en la Tabla 3 que 56,0% señala presentar estructura organizacional adecuado y alta calidad de atención, 24% indica una estructura organizacional en riesgo con una calidad de atención media y 8,0% señala estructura organizacional inadecuado y calidad de atención baja.

Tabla 4 Estilo de dirección y la calidad de la atención en el área de emergencia del Hospital Provincial Belén de Lambayeque, 2021

		Calidad de la atención			Total %
		Alta %	Media %	Baja %	
Estilo de dirección	Adecuado	58,7%	28,0%		86,7%
	Inadecuado			13,3%	13,3%
Total		58,7%	28,0%	13,3%	100,0%

Nota: Describe la correlación de la dimensión estilo de dirección de la variable clima organizacional con la variable calidad de la atención

En la Tabla 4 se distingue que 58,7,0% del personal encuestado responde que existe estilo de dirección adecuado y alta calidad de atención, 28% señala un estilo de dirección adecuado con una calidad de atención media, en tanto 13,3% responde que existe estructura estilo de dirección inadecuado y calidad de atención baja.

Tabla 5 Clima organizacional y calidad de atención

			clima organizacional	calidad de la atención
rho de spearman	clima organizacional	coeficiente de correlación	1,000	,808
		sig. (bilateral)	.	,000
		N	75	75
	calidad de la atención	coeficiente de correlación	,808	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	75	75

Nota: Describe los índices de correlación de la variable clima organizacional con la variable calidad de la atención

De la Tabla 5, según la prueba de correlación de spearman, resulta un coeficiente de 0,808 y un P-valor de 0,00; menor que 0,05, por lo que podemos demostrar que hay una relación positiva alta y significativa, entre el clima organizacional y la calidad de la atención; aceptándose la hipótesis general que declara la existencia de una relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de la atención en el área de emergencia del Hospital Provincial Belén de Lambayeque, 2021.

Tabla 6 Comportamiento organizacional y calidad de atención

		comportamiento organizacional	calidad de la atención
rho de spearman	comportamiento organizacional	1,000	,800
		sig. (bilateral)	,000
		n	75
calidad de la atención		,800	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	75

Nota: Describe los índices de correlación de la dimensión comportamiento organizacional de la variable clima organizacional con la variable calidad de la atención

De la Tabla 6, respecto la prueba de correlación de spearman, resulta un coeficiente de 0,800 y un P-valor de 0,00; menor que 0,05, por lo que podemos afirmar que hay una relación positiva significativamente alta entre el comportamiento organizacional y la calidad de la atención; aceptando la hipótesis específica que declara la existencia de una relación significativa entre el comportamiento organizacional y la calidad de la atención en el área de emergencia del Hospital Provincial Belén de Lambayeque, 2021.

Tabla 7 Estructura organizacional y calidad de atención

			estructura organizacional	calidad de la atención
rho de spearman	estructura organizacional	coeficiente de correlación	1,000	,814
		sig. (bilateral)	.	,000
		n	75	75
	calidad de la atención	coeficiente de correlación	,814	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	75	75

Nota: Describe los índices de correlación de la dimensión estructura organizacional de la variable clima organizacional con la variable calidad de la atención

De la Tabla 7, en la prueba de correlación de spearman, resulta un coeficiente de 0,814 y un P-valor de 0,00; menor que 0,05, por lo que podemos afirmar que hay una relación positiva significativamente alta entre la estructura organizacional y la calidad de la atención; y se acepta la hipótesis específica que declara la existencia de una relación significativa entre la estructura organizacional y la calidad de la atención en el área de emergencia del Hospital Provincial Belén de Lambayeque, 2021.

Tabla 8 Estilo de dirección organizacional y calidad de atención

		Estilo de dirección	calidad de la atención
rho de spearman	Estilo de dirección	coeficiente de correlación	1,000
		sig. (bilateral)	.
		n	75
	calidad de la atención	coeficiente de correlación	,760
		Sig. (bilateral)	,000
		N	75

Nota: Describe los índices de correlación de la dimensión estilo de dirección de la variable clima organizacional con la variable calidad de la atención

De la Tabla 8, en la prueba de correlación de spearman, resulta un coeficiente de 0,760 y un P-valor de 0,00; menor que 0,05, por lo que podemos afirmar que hay una relación positiva significativamente alta entre la estructura organizacional y la calidad de la atención; por lo que se acepta la hipótesis específica que declara la existencia de una relación significativa entre el estilo de dirección y la calidad de la atención en el área de emergencia del Hospital Provincial Belén de Lambayeque, 2021.

V. DISCUSIÓN

El presente trabajo tiene como principal objetivo establecer cuál es la relación existente entre el clima organizacional y la calidad de la atención en el área de emergencia del Hospital Provincial Belén de Lambayeque, 2021, por lo que fue necesario identificar la condición actual de las dos variables en estudio.

Con respecto a la variable clima organizacional, de acuerdo a los resultados obtenidos, el área de emergencia del Hospital Provincial Belén de Lambayeque al año 2021 manifiesta como principal valor en el nivel Adecuado el 58,7%, mientras en el nivel En riesgo 28,0% y finalmente en el nivel Inadecuado 13,3%, verificándose asimismo una relación positiva alta y significativa entre esta variable y la calidad de la atención. En un estudio similar Vega (2021) consigue resultados prevalentemente similares tanto en el nivel saludable (66,2%) y por mejorar o en riesgo (33,8%) en el personal de salud del Centro Materno Infantil Perú Corea Bellavista, Lima – Perú 2021 constatando que el personal considera que es posible mejorar el clima organizacional (Vega, 2021).

Por otra parte Guerrero (2020) obtiene resultados disímiles con una orden de prevalencia del nivel regular o en riesgo de 43,8%, bueno de 38,4% y malo del 17,8%, indicando que los resultados encontrados responderían en particular a contextos culturales y enfoques de cultura organizacional diferentes en el personal del Instituto Regional Oftalmológico en el año 2019, en la ciudad de Trujillo (Guerrero, 2020). A su vez, Blanco (2019) encuentran que el Clima Organizacional del Personal de Salud en el Hospital Jorge Voto Bernales – EsSalud de la Provincia Constitucional del Callao en el 2018 es moderado (media=61,39) debido fundamentalmente a la falta de compromiso por parte del personal, moderado trabajo en equipo y alto nivel de cohesión (Blanco et al., 2019). Núñez (2019) encuentran que el personal que labora en la consulta externa del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguí Escobedo EsSalud 2018 declara un nivel alto (71,43%) de clima organizacional señalando el personal restante (28,57%) un nivel medio, refrendando la tendencia de los resultados obtenidos (Núñez et al., 2019).

De lo expuesto, se reconoce entonces la importancia que adquiere el clima organizacional en las entidades en general (Vargas, 2019) pero fundamentalmente en aquellas destinadas a la oferta de servicios relacionados con la salud (Benavidez, 2021); aunque los valores alcanzados en el Hospital Provincial Belén

de Lambayeque al año 2021 distan de ser valores sobresalientes en cuanto a clima organizacional debido fundamentalmente al contexto de emergencia actual, que afecta prácticamente a todas las entidades del medio y que permite que afloren, o en algunos casos se denoten con mayor intensidad, las deficiencias y vulnerabilidades a los que está sujeto el sistema de salud pública (Llerena et al., 2020), situación que, por un lado, puede ser afrontada reconociendo los factores críticos que llevan al actual nivel del clima organizacional (Alvarado et al., 2021) y por otro, mediante la respectiva implementación de acciones gestoras cuyas características principales sean contar con la adecuada planificación y compromiso en la implementación; con la finalidad de conseguir las normas directivas pertinentes y elevar el nivel requerido de clima organizacional. (Idrogo, 2018)

Asimismo, para la presente investigación se han considerado objetivos específicos en los cuales se procura identificar las relaciones entre el comportamiento organizacional, la estructura organizacional y el estilo de dirección, como dimensiones componentes de la variable clima organizacional, con la calidad de la atención en el área de emergencia del Hospital Provincial Belén de Lambayeque, 2021. Para ello se tomaron en cuenta los resultados obtenidos independientes en cada una de las dimensiones.

En lo concerniente a la dimensión comportamiento organizacional, los resultados indican que el área de emergencia del Hospital Provincial Belén de Lambayeque al año 2021 presenta en el nivel Adecuado el valor de 66,7%, para el nivel En riesgo el valor de 28,0% y en el nivel Inadecuado un valor de 13,3%. Se confirmó a su vez, una relación positiva significativamente alta entre esta dimensión y la calidad de la atención. De manera análoga, Cárdenas (2021) encuentra la relación directa entre los procesos relacionados al comportamiento organizacional y el servicio de atención al cliente y la productividad que se consigue en el Hospital de Villavicencio, Colombia (Cárdenas et al., 2021). Asimismo, Iglesias (2015) señala el compromiso que existe entre la motivación laboral y el clima organizacional, situación que es más evidente sobre todo en niveles más bajos de ambas entidades (Iglesias et al., 2015). De modo alterno, Failoc (2021), encuentra que la motivación en nivel regular determina un comportamiento organizacional regular, relacionado al síndrome de burnout en el personal de salud del Hospital Regional Lambayeque en el presente año (Failoc et al., 2021), que aunque no se

ratifica en los niveles obtenidos específicamente, si lo hace en lo concerniente a los valores de los indicadores de relación. De la misma manera, Agramonte (2020) señala la influencia positiva que ejerce el comportamiento organizacional con respecto a los niveles de satisfacción percibida por el paciente que es usuario en el Hospital Municipal Arequipa (Agramonte et al., 2020). De igual forma, Terán (2020), al evaluar la calidad humana cuyo componente principal es el comportamiento organizacional, enuncia que un buen nivel de la misma conllevar a buenos resultados en lo concerniente a atención responsable y efectiva del paciente. (Terán, 2020)

En lo que respecta a la dimensión estructura organizacional, de los resultados se obtiene que el área de emergencia del Hospital Provincial Belén de Lambayeque al año 2021 alcanza en el nivel Adecuado 60,0%, en el nivel En riesgo 32,0% y en el nivel Inadecuado 8,0%. Se identificó una relación positiva alta y significativa entre esta variable y la calidad de la atención. Bernal (2021) concluye de modo similar a los resultados obtenidos, que una aceptable estructura organizacional, donde haya predominancia de la especialización y un enfoque dirigido hacia los objetivos laborales, conlleva a una mejor calidad de servicio en el área de hospitalización del servicio de cirugía general del Hospital de Ventanilla (Bernal, 2021). Por su parte, Pedraza (2020) indica que dentro de las estrategias para el mejoramiento de la calidad en la atención a los pacientes que son usuarios en el Centro de Salud de Olmos, se debe mejorar la capacidad de respuesta para una acción óptima ante las necesidades planteadas por la población usuario, así como el abastecimiento mediante el suministro de los recursos económicos y elementos tangibles suficientes que son afectados al Centro Hospitalario (Pedraza, 2020).

En cuanto a la dimensión estilo de dirección, los resultados nos muestran que el área de emergencia del Hospital Provincial Belén de Lambayeque al año 2021 muestra en el nivel Adecuado 86,7% y en el nivel Inadecuado 13,3%. Se evidenció también una relación positiva significativamente alta entre esta variable y la calidad de la atención. Cárdenas (2021) enuncia que los estilos de dirección constituyen factores componentes de alto rendimiento en el clima organizacional, cuya condición se refleja directamente en la capacidad del ejercicio del liderazgo para la gestión de la entidad, en el desempeño de un buen servicio al cliente, en la satisfacción y motivación de los propios empleados y en general al ambiente laboral

de médicos, enfermeras, personal asistencial y de servicios generales que trabajan en el Hospital de Villavicencio en la república de Colombia (Cárdenas et al., 2021). Sarmiento (2020) señala la fuerte y directa influencia que tiene en la percepción de la calidad del servicio en una entidad pública, por parte de los estilos de liderazgo que se adopten; por lo que en consecuencia se deben crear contextos sanos tanto sociales como laborales (Sarmiento, 2020).

Sobre la variable calidad de la atención, se observa de los resultados que el área de emergencia del Hospital Provincial Belén de Lambayeque al año 2021 manifiesta en el nivel Alto 58,7%, en el nivel Medio 28,0% y en el nivel Bajo 13,3%. Polanco en la Red de Salud II Cajamarca encontró que 52% de pacientes expresa satisfacción con la atención recibida al ser resueltos sus problemas de consulta, con buen trato, y confianza (Polanco, 2019). Ojeda (2019), de modo similar, encuentra que un 50% de los requirientes del servicio de salud en los centros de primer nivel en la jurisdicción sanitaria VIII de México indica recibir un servicio de calidad (Ojeda, 2019). Agudelo (2019) en contraste, expresa que la percepción de la calidad en usuarios del centro de salud de Manizales en Colombia es de nivel medio satisfactoria en correspondencia a su clima laboral, considerando ciertas fisuras en la confiabilidad, aseguramiento, empatía y capacidad de respuesta (Agudelo et al., 2019). Pedraza (2020), a diferencia, encuentra un nivel regular en la percepción de la calidad de la atención por parte de los pacientes que acuden al Centro de Salud Olmos, por lo cual plantea una estrategia para la mejora de la calidad del servicio como de la carrera profesional del personal que labora en la institución (Pedraza, 2020)

La relación positiva y significativamente alta con la calidad de atención, tanto del clima organizacional como de sus componentes comportamiento organizacional, estructura organizacional y estilos de dirección hallada en los resultados, corrobora otros estudios realizados sobre el tema; en los cuales se resalta la importancia de considerar un conjunto de factores como la motivación, carga laboral, recompensa o retribución y liderazgo (Indaburo et al., 2020), cohesión del personal, innovación y actualización y canales de confianza en los pacientes (Sarmiento, 2020), infraestructura y equipamiento (Terán, 2020); lo que refleja la trascendencia de promover el clima organizacional, y en particular el comportamiento y estructura organizacional (Vega, 2021), (Adriazola et al, 2019),

(Paredes, 2019), (Purizaca, 2018), así como el estilo de dirección (Collantes, 2019). Lo anterior conlleva a la decisión de tomar medidas directa sobre cada una de ellas cuando la finalidad es conseguir una mejor percepción por parte del paciente usuario (Agudelo et al., 2019).

VI. CONCLUSIONES

1. En el área de emergencia del Hospital Provincial Belén de Lambayeque, en el año 2021; se presentó un clima organizacional adecuado y una calidad de la atención alta, así como relación positiva alta y significativa.
2. El comportamiento organizacional es adecuado en esta área del hospital, en el año 2021, verificándose una relación positiva significativamente alta entre el comportamiento organizacional y la calidad de la atención.
3. La estructura organizacional alcanzó un nivel adecuado, así como una relación positiva significativamente alta entre la estructura organizacional y la calidad de la atención en el área de emergencia del hospital, en el año 2021.
4. Con relación al Estilo de dirección en el área de emergencia de este hospital, en el año 2021, este alcanzó un nivel adecuado, encontrándose una relación positiva significativamente alta entre la estructura organizacional y la calidad de la atención.

VII. RECOMENDACIONES

1. El diseño de estrategias e implementación de las mismas mediante acciones que permitan la mejora en lo que respecta a la estimulación, comunicación y relaciones en el trabajo en equipo del área de emergencia, en particular y en general en el Hospital Provincial Belén de Lambayeque.
2. El establecimiento de políticas adecuadas al contexto actual para optimizar el funcionamiento, las condiciones de trabajo, así como la toma de decisiones para la estimular el desarrollo organizacional.
3. Incrementar los capacidades de liderazgo, participación del personal, facilitar la resolución de conflictos y propiciar el trabajo grupal tanto en el área de emergencia como en todo el hospital ; mediante el desarrollo de talleres específicos para el desarrollo de las habilidades mencionadas.

REFERENCIAS

- Adriazola et al. (2019). Percepción del clima organizacional en atención primaria de salud en la región del Maule, Chile. *Revista Empresarial*, Vol. 13, Nro. 1 p. 13-21.
- Agramonte et al., K. (2020). *Comportamiento organizacional y Satisfacción del usuario del Hospital Municipal, Arequipa-2020*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Facultad de Psicología.
- Agudelo et al., R. (Diciembre de 2019). Clima organizacional y percepción de la calidad en una institución de salud de la ciudad de Manizales (Colombia). *Archivos de Medicina*, 20(2).
- Alquézar et al., A. (2020). Impacto organizativo de la pandemia COVID-19 de 2020 en los servicios de urgencias hospitalarios españoles: resultados del estudio ENCOVUR. *Revista Emergencias. Sociedad Española de Medicina de Urgencias y Emergencias*, 32:320-331.
- Alvarado et al., L. (2021). *Factores críticos del clima organizacional de una institución del sector salud durante el contexto covid-19 identificados a través de la herramienta del Minsa. Caso de Estudio: Hospital San Juan de Dios de Pisco*. Lima: PUCP.
- Arévalo et al., J. (2020). Análisis multipaís de la gestión del cuidado de enfermería durante la pandemia por COVID-19. *Revista Cubana de Enfermería. Recuperado de [http://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/3998/607\(36\)](http://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/3998/607(36))*.
- Armijos et al., J. (2020). Indicadores de gestión para evaluar el desempeño de hospitales públicos: Un caso de estudio en Chile y Ecuador. *Rev Med Chile*, 148: 626-643.
- Bárceñas, I. (2020). *Influencia de la pandemia por Covid-19 en el clima organizacional de un laboratorio clínico dle Municipio Chinú Córdoba*. Universidad de Córdoba, Departamento de Salud Pública. Córdoba: Facultad de Ciencias de la Salud.
- Benavidez, C. (2021). *Clima Organizacional en Médicos y Enfermeras del Hospital de Villavicencio*. Villavicencio: Universidad Cooperativa de Colombia sede Villavicencio. Programa de Psicología. Seminario Gestión Humana y Desarrollo Organizacional .
- Bernal, M. (2021). *Calidad de atención en el área de Hospitalización del Servicio de Cirugía General Hospital de Ventanilla 2019*. Facultad de Medicina, Unidad de Posgrado. Lima: Universidad San Martín de Porres.
- Blanco et al., D. (2019). *Relación entre el clima organizacional del personal de salud y satisfacción del usuario en Hospital Jorge Voto Bernales –Essalud 2018*. Callao: Universidad del Callao - Escuela de Posgrado.
- Briones, G. (2002). *Epistemología de las ciencias sociales*. Bogotá: Instituto colombiano para el fomento de la educación superior.
- Brume, M. (2019). *Estructura Organizacional*. Barranquilla: Institución Universitaria Itsa.
- Bustamante et al, M. (2016). Creación de un cuestionario de clima organizacional para hospitales de alta complejidad, Chile. *Revista Gerencia, Política y Salud*, 15(30): 126-141. <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.rgyps15-30.ccco>.
- Cárdenas et al., A. (2021). *Clima Organizacional en Médicos y Enfermeras del Hospital de Villavicencio*. Programa de Psicología. Villavicencio: Universidad Cooperativa de Colombia sede Villavicencio.
- Choque, M. (2020). *Relación del afrontamiento del estrés y clima organizacional en el personal del servicio de obstetricia del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza durante pandemia por coronavirus 2019. Arequipa 2020* . Arequipa: Universidad Católica de Santa María.
- Collantes, V. (2019). *Estilos de liderazgo y su influencia en la calidad de la atención en el servicio de emergencia de ESSALUD Huacho, 2017*. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Escuela de Posgrado.
- Donabedian, A. (1980). *Exploration in quality assessment and monitoring*. En: Harbor A. (ed.) *The definition of quality and approaches to its assessment*. Michigan: Mich: Health administration Press.

- El Español. (16 de abril de 2020). *magasIN .Esto es lo que tienen en común los 7 países que mejor se están enfrentando al coronavirus: gobernados por mujeres*. Obtenido de El Español: https://www.elespanol.com/mujer/actualidad/20200416/comun-paises-mejor-enfrentando-coronavirus-gobernados-mujeres/482731728_3.html
- Elgegren, U. (2015). Fortalecimiento del clima organizacional en establecimientos de salud. *Avances en Psicología - UNIFE*, 23 (1) 87-102.
- ESAN. (12 de Agosto de 2020). *¿Cómo mantener un buen clima laboral en tiempos de pandemia?* Obtenido de Conexión ESAN: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2020/08/como-mantener-un-buen-clima-laboral-en-tiempos-de-pandemia/>
- Failoc et al., D. (2021). *síndrome de Burnout y clima organizacional en un hospital público, durante la emergencia sanitaria por Covid-19. chiclayo-2021*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. Facultad de Ciencias de la Salud. Escuela Académica Profesional de Medicina Humana.
- Guerrero et al., A. (2021). Gestión del talento humano para la calidad de la atención en los servicios de la salud COVID-19. *Revista Salud y Vida Sipanense - Facultad de Ciencias de la Salud USS*, 8(1):100-108.
- Guerrero, F. (2020). *Clima organizacional y calidad de atención en usuarios del Instituto Regional de Oftalmología, 2019*. Trujillo: Universidad César Vallejo - Escuela de Posgrado.
- Hernández et al., R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Idrogo, R. (2018). *Clima organizacional y su relación con la motivación en la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL provincia de Lambayeque – 2017*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Facultad de Ciencias Empresariales. Chiclayo: Escuela de Administración de Empresas.
- Iglesias et al., A. (2015). An Overview of the Organizational Climate. *Medisur [online]*. Recuperado en 17 de septiembre de 2021, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2015000300002&lng=es&tlng=en., 13(3), 455-457. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2015000300002&lng=es&nrm=iso>
- Indaburo et al., A. (2020). *Análisis del clima organizacional en la prestación de servicios de salud y cómo influye en la calidad de la atención*. Cali: Universidad Santiago de Cali. Facultad de Ciencias de la Salud. Especialización en auditoría en salud.
- Llerena et al., R. (2020). *Emergencia, gestión, vulnerabilidad y respuestas frente al impacto de la pandemia COVID-19 en el Perú*. Obtenido de Scielo Preprints: <https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/view/94/version/99>
- MINSA. (2006). *Documento Técnico: Sistema de Gestión de la Calidad en Salud*. Lima, Perú: MINSA.
- MINSA. (2008). *Documento Técnico: Metodología para el estudio del Clima Organizacional*. Lima, Perú: MINSA, Perú.
- MINSA. (2012). *Metodología para el estudio del clima organizacional v.2*. Lima: Ministerio de Salud.
- Núñez et al., G. (2019). Influencia de la cultura y clima organizacional en la satisfacción de la atención por los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguí Escobedo ESSALUD, Arequipa – 2018. *Revista Postgrado Scientiarvm*, Vol 5. Nro. 2 p. 19-22.
- Núñez et al., T. (2018). Análisis comparativo de modelos de evaluación de calidad en el servicio a partir de sus dimensiones y su relación con la satisfacción del cliente. *3C Empresa, investigación y pensamiento crítico*, Vol. 7 (1), 49-59. DOI: <<http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2018.070133.49-59/>>.
- Oblitas, S. (2020). Clima laboral y satisfacción del profesional de enfermería en el servicio de emergencias de un hospital público de Chiclayo, Perú. *REV EXP MED*, 6(1), 5.

- Ojeda, A. (2019). *Evaluación de clima organizacional y motivación en primer nivel de atención*. Universidad Veracruzana, Facultad de Medicina. Maestría de Administración en Sistemas de Salud. Veracruz: Universidad Veracruzana.
- OMS. (2013). *Derecho a la salud*. (O. M. Salud, Productor) Recuperado el 09 de set de 2021, de <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs323/es/>
- OMS. (29 de junio de 2020). *Cronología de la respuesta de la OMS a la COVID-19*. Obtenido de <https://www.who.int/es/news/item/29-06-2020-covid-timeline>
- Ortiz et al., Z. (2020). Preocupaciones y demandas frente a Covid-19, encuesta al personal de salud. *Medicina*, 80, p. 9.
- Ortiz et al., Z. (2020). Preocupaciones y demandas frente a covid-19. encuesta al personal de salud. *Medicina*, 16-24.
- Pachari et al., L. (2020). *Estrés y desempeño laboral en tiempos de emergencia sanitaria por COVID – 19*. Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración. Juliaca: Universidad Peruana Unión.
- Paredes, P. (2019). *Clima organizacional y calidad de servicio en el Hospital Regional Docente de Medicina Tropical “Dr. Julio César Demarini Caro”, 2018 - La Merced*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú. Unidad de Posgrado de la Facultad de Economía.
- PCM. (15 de noviembre de 2020). *Decreto Supremo N°044-2020-*. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/460472-044-2020-pcm>
- PCM. (15 de noviembre de 2020). *Decreto Supremo N°044-2020. Decreto Supremo que declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19*. Lima: Presidencia de Consejo de Ministros. Perú. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/460472-044-2020-pcm>
- Pedraza, I. (2020). *Estrategia de clima organizacional en salud para mejorar la calidad de atención de los usuarios del Centro de Salud Olmos*. Escuela de Posgrado. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.
- Polanco, A. (2019). *Cultura Organizacional y Calidad de Atención de los Servicios de Salud en la Red de Salud II Cajamarca - 2017*. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca.
- Purizaca, N. (2018). *Clima Organizacional y Calidad de Atención al paciente de la Microred de Salud César López Silva en Villa El Salvador - 2016*. Universidad Autónoma del Perú, Facultad de Ciencias de la Gestión. Lima: Carrera Profesional de Administración.
- Quesada, A. (2020). *Calidad de vida laboral del profesional de Enfermería en la pandemia por COVID 19, en la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital especializado de Lima, 2020*. Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud, Escuela de Posgrado. Lima: Universidad Peruana Unión.
- Quinde, I. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral, en los trabajadores del Establecimiento de Salud I-4 Catacaos Piura; 2019 – 2020*. Escuela de Posgrado, Facultad de Ciencias de la Salud. Piura: Universidad Nacional de Piura.
- Sánchez, H. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Sarmiento, S. (2020). *Clima organizacional y la percepción de la calidad de servicio del cliente interno en una institución pública, Lima-Perú*. Facultad de Psicología, Unidad de Posgrado. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Schneider et al., B. (2011). Organizational climate research: Achievements and the road ahead. En C. W. N. Ashkanasy (Ed.), *Handbook of organizational culture and climate*.
- Segredo. (Jun de 2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Rev Cubana Salud Pública*. Recuperado en 17 de septiembre de 2021, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662013000200017&lng=es&tlng=es, 39(2), 385-393.

- Segredo et al., A. (2015). Enfoque sistémico del clima organizacional y su aplicación en salud pública. *Revista Cubana de Salud Pública*. Recuperado en 17 de septiembre de 2021, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662015000100010&lng=es&tlng=es, 41(1).
- Segredo, A. (2017). Instrumento para la evaluación del clima organizacional en salud. *Revista Cubana de Salud Pública*. Recuperado en 21 de septiembre de 2021, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000100006&lng=es&tlng=es, 43(1), p. 57-67.
- Semper et al., A. (2019). Clima organizacional en la atención a pacientes con morbilidad materna extremadamente grave. *Revista Cubana de Salud Pública*, 45.
- Terán, J. (2020). *Clima laboral y calidad de atención en salud en el Centro de Salud tipo a IESS. Cotacachi*. Ibarra, Ecuador: Universidad Técnica del Norte. Instituto de Posgrado.
- Torres et al., S. (jul-dic de 2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium*. Recuperado el 17 de setiembre de 2021 de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88043199005>, 18(35), 57-76.
- Vargas, S. (2019). *Clima organizacional en una institución pública y su relación con la calidad en la atención a los ciudadanos usuario de los servicios: Caso RENIEC*. Lima: universidad Nacional Federico Villarreal - Facultad de Administración.
- Vega, M. (2021). *Clima organizacional y calidad de atención del personal de salud del Centro Materno Infantil Perú Corea Bellavista, Lima - Perú 2021*. Lima: Universidad Norbert Weiner - Escuela de Posgrado.
- Ventura, S. (2018). *Clima organizacional de los trabajadores asistenciales del Instituto Nacional de Oftalmología, Lima-2017*. Lima: Universidad César Vallejo. Escuela de Posgrado.
- Waldo, J. (2020). Respuesta del servicio de emergencia de un hospital terciario durante el inicio de la pandemia COVID-19 en el Perú. *Anales de la Facultad de Medicina. Universidad de San Marcos*, 81(2):218-223.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

TITULO: Clima organizacional y calidad de atención en el área de emergencia del Hospital Provincial Belén de Lambayeque, 2021

AUTORA: María Grazia Castillo La Torre

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
<p>GENERAL: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la calidad de la atención en el área de emergencia del Hospital Provincial Belén de Lambayeque, 2021?</p> <p>ESPECIFICOS 1. ¿Cuál es la relación entre el comportamiento organizacional y la calidad de la atención en el área de emergencia del Hospital Provincial Belén de Lambayeque, 2021? 2. ¿Cuál es la relación entre la estructura organizacional y la calidad de la atención en el Área de Emergencia del Hospital Provincial Belén de Lambayeque, 2021?</p>	<p>GENERAL: Establecer la relación entre el clima organizacional y la calidad de la atención en el Área de Emergencia del Hospital Provincial Belén de Lambayeque, 2021.</p> <p>ESPECIFICOS: 1. Establecer la relación entre el comportamiento organizacional y la calidad de la atención en el Área de Emergencia del Hospital Provincial Belén de Lambayeque, 2021. 2. Establecer la relación entre la estructura organizacional y la calidad de la atención en el Área de Emergencia del Hospital Provincial Belén de Lambayeque, 2021.</p>	<p>GENERAL Existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de la atención en el Área de Emergencia del Hospital Provincial Belén de Lambayeque, 2021.</p> <p>ESPECIFICOS: 1. Existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y la calidad de la atención en el Área de Emergencia del Hospital Provincial Belén de Lambayeque, 2021. 2. Existe relación significativa entre la estructura organizacional y la calidad de la atención en el Área de Emergencia del Hospital Provincial Belén de Lambayeque, 2021.</p>	<p>Clima Organizacional</p>	<p>Comportamiento organizacional</p> <p>Estructura organizacional</p> <p>Estilo de Dirección</p>	<p>Motivación Comunicación Relaciones interpersonales de trabajo.</p> <p>Funcionamiento Condiciones de trabajo Estímulo al desarrollo organizacional.</p> <p>Liderazgo Participación Solución de conflictos Trabajo en equipo</p>	<p>Cuestionario</p>
			<p>Calidad de la atención</p>	<p>Técnico-Científica</p> <p>Humana</p>	<p>Fiabilidad de respuesta Seguridad</p> <p>Empatía</p>	

<p>3. ¿Cuál es la relación entre el estilo de dirección y la calidad de la atención en el área de emergencia del hospital provincial Belén de Lambayeque, 2021?</p>	<p>3. Establecer la relación entre el estilo de dirección y la calidad de la atención en el área de emergencia del hospital provincial Belén de Lambayeque, 2021.</p> <p>Existe relación significativa entre el estilo de dirección y la calidad de la atención en el área de emergencia del Hospital Provincial Belén de Lambayeque, 2021.</p>	<p>3. Existe relación significativa entre el estilo de dirección y la calidad de la atención en el área de emergencia del Hospital Provincial Belén de Lambayeque, 2021.</p>		<p>Entorno</p>	<p>Satisfacción</p> <p>Elementos tangibles</p>	
---	---	--	--	----------------	--	--

Anexo 2: Tabla de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	INSTRUMENTO
CLIMA ORGANIZACIONAL	Es el efecto subjetivo percibido del sistema, que forman el estilo informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actividades, las creencias, los valores y la motivación de las personas que trabajan en una organización dada. (Segredo, 2013)	Comportamiento organizacional Estructura organizacional Estilo de Dirección	Motivación Comunicación Relaciones interpersonales de trabajo. Funcionamiento Condiciones de trabajo Estímulo al desarrollo organizacional. Liderazgo Participación Solución de conflictos Trabajo en equipo	Cualitativa nominal NUNCA(0) A VECES(1) SIEMPRE(2)	Cuestionario

<p>CALIDAD DE ATENCION EN SALUD</p>	<p>Es el tipo de atención que se espera que va a maximizar el bienestar del paciente, una vez tenido en cuenta el balance de ganancias y pérdidas que se relacionan con todas las partes del proceso de atención. (Donabedian, 1980)</p>	<p>Técnico-Científica</p> <p>Humana</p> <p>Entorno</p>	<p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Satisfacción</p> <p>Elementos tangibles</p>	<p>Cualitativa nominal</p> <p>NUNCA (1)</p> <p>CASI NUNCA (2)</p> <p>A VECES (3)</p> <p>CASI SIEMPRE (4)</p> <p>SIEMPRE (5)</p>	<p>Cuestionario</p>
-------------------------------------	--	--	--	---	---------------------

Anexo 3 Instrumentos de investigación

CUESTIONARIO : CLIMA ORGANIZACIONAL

Cuadro

El propósito de este instrumento (cuestionario) es encontrar áreas de oportunidades que permitan mejorar el clima de trabajo en esta organización. La información que usted nos proporcione será de mucha utilidad en la búsqueda de la mejora continua de la institución.

I. Datos del encuestado:

Sexo: F _____ M _____

grupo ocupacional: administrativo () asistencial () servicios generales ()

II. Lea cuidadosamente cada una de estas preguntas y establezca en qué medida usted considera se aplica en su área de trabajo. Para cada inciso marque con una X una sola respuesta: Nunca (N), A veces (AV) o Siempre (S).

III. Incisos del cuestionario:

Incisos	NUNCA	A VECES	SIEMPRE
1. El ambiente de trabajo que se tiene en el área de emergencia del hospital es agradable.			
2. La imagen que se proyecta del área de emergencia ante la sociedad es de reconocimiento y prestigio.			
3. Las relaciones interpersonales entre el jefe de servicio y los miembros del equipo de trabajo son cordiales.			
4. Cuando hay un reto en el área de emergencia todas las áreas participan activamente.			
5. Los cambios que se den en el hospital se originan de las necesidades, exigencias o demandas de la misma institución.			
6. Los trabajadores conocen la misión del hospital.			
7. Existe interés de que se realice un buen trabajo en el área de emergencia			
8. Para mejorar el trabajo se solicitan ideas y propuestas al grupo.			
9. Todos los problemas se discuten de una manera constructiva.			

10. El trabajo que realizo en el área de emergencia me gusta.			
11. El contenido de trabajo se limita y es de conocimiento de los trabajadores.			
12. Cuando aparece un problema determinado se tiene conocimiento de quien debe resolverlo.			
13. Para cumplir con el trabajo hay que recurrir a todas las capacidades de los miembros del equipo			
14. En la resolución de problemas que se presente en el área de emergencia se puede plantear opiniones			
15. Cada trabajador es considerado como conocedor de su trabajo y se le trata como tal.			
16. Las condiciones físicas de trabajo son buenas.			
17. Se conocen los mecanismos establecidos para que la información fluya en el área de emergencia.			
18. Existe armonía en las relaciones entre el jefe de emergencia y resto del personal.			
19. Las diferentes jefaturas del área de emergencia colaboran entre ellos.			
20. En el área de emergencia del hospital se da atención al desarrollo de los equipos humanos.			
21. Se dedica tiempo a constatar que se requiere para mejorar el desempeño del personal.			
22. La comunicación es de forma transparente en todos trabajadores del área de emergencia.			
23. El mantener buenas relaciones entre los trabajadores del área de emergencia es de interés en dicha área			
24. Los objetivos del área de trabajo tienen relación con los objetivos de la institución.			
25. Las acciones que se toman se realizan de forma planificada.			
26. hay interés por mantener actualizado al personal con el fin de mejorar la calidad del trabajo.			
27. El jefe del área de emergencia con el cumplimiento del trabajo es muy exigente.			

28. Cuando existe un problema todos se interesan por resolverlo.			
29. En el área de emergencia del hospital las personas que trabajan bien reciben reconocimiento.			
30. Existe una asignación de funciones justa según el contenido de trabajo que corresponde desarrollar dentro de la organización.			
31. En la solución a los problemas y conflictos dentro del área de emergencia del hospital se tienen en cuenta las opciones más creativas que aportan los trabajadores.			
32. Cuando se inicia una asignación de funciones se explica el por qué.			
33. Los resultados alcanzados en el área de emergencia del hospital son frutos del trabajo de todos.			
34. Se estimula la participación de los trabajadores para encontrar soluciones creativas a los problemas que ocurren en área de emergencia			
35. Los trabajadores se sienten satisfechos de lo que han aportado a los resultados del hospital			
36. Cada uno cuenta con los elementos de trabajo necesarios que permiten dar solución a los problemas presentados en el área de emergencia			
37. La información requerida para cumplir con las actividades asignadas fluye de forma rápida.			
38. El área de emergencia del hospital se preocupa por el desarrollo de valores, actitudes y relaciones de los trabajadores dentro de la misma.			
39. En la toma de decisiones se tiene en cuenta el apoyo y participación de todos los trabajadores.			
40. Existe igualdad entre los objetivos de la institución y el trabajo que se realiza.			
41. A la hora de realizar el trabajo se tienen en cuenta las propuestas del resto del grupo.			
42. Las ideas del grupo son tenidas en cuenta para mejorar los resultados de trabajo.			
43. Los trabajadores del hospital cumplen con el horario laboral de forma regular.			

44. Cuando se analiza un problema los trabajadores adoptan posiciones sinceras.			
45. Los trabajadores manifiestan orgullo de pertenecer al hospital en el que trabajan.			
46. En el área de emergencia del hospital se estila el saludo diario y las demostraciones afectivas hacia los compañeros de trabajo.			
47. Existe agrado con el ambiente físico en el que se trabaja en el hospital.			
48. La información que se necesita de los compañeros del trabajo se recibe oportunamente para realizar el trabajo.			
49. Se generan cambios positivos en función del desarrollo del área de emergencia del hospital.			
50. Los criterios de los trabajadores son fuente de información necesarias para definir las modificaciones que se den en el área de emergencia del hospital.			

Instrumento "Evaluación del clima organizacional en salud-Segredo" (ECOS-S)

El cuadro muestra el instrumento (cuestionario).

Las dimensiones del clima organizacional con sus categorías y los incisos para cada una de ella, se muestra en la tabla. Igualmente se definió que una vez aplicado el instrumento fuera calificado con una clave creada para este fin, donde para las respuestas nunca (N): 0, a veces (AV): 1 punto y siempre (S): 2 puntos. La puntuación para cada inciso es de 0 a 2 puntos, como cada categoría tiene un total de cinco incisos la puntuación estuvo comprendida entre 0 y 10 para cada una.

DIMENSION	CATEGORIA	INCISOS
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	MOTIVACION	10, 15, 29, 35, 45
	COMUNICACIÓN	2, 17, 22,37, 48
	RELACIONES INTERPERSONALES Y DE TRABAJO	3, 18, 23, 38, 46
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	FUNCIONAMIENTO	6, 11 ,25,30, 43
	CONDICIONES DE TRABAJO	1, 16, 21 36, 47
	ESTIMULO AL DESARROLLO ORGANIZACIONAL	5, 20, 31, 40, 50
ESTILO DE DIRECCION	LIDERAZGO	7, 12, 26, 32, 41
	PARTICIPACION	4, 19, 24, 39, 49

	SOLUCION DE CONFLICTOS	9, 14, 28, 34, 44
	TRABAJO EN EQUIPO	8, 13, 27, 33, 42

Del mismo modo fue establecido que el procesamiento y análisis se realice a través del cálculo de promedios de los puntos obtenidos por respuestas de los cinco incisos que tributaban a cada categoría, donde el promedio total se corresponde con el total de la categoría.

Asimismo se creó una escala ordinal para la clasificación del clima organizacional por dimensiones y categorías a partir del promedio obtenido con la aplicación en las instituciones del instrumento elaborado por Segredo, ECOS-S donde:

- Clima organizacional adecuado: 6 o más.
- Clima organizacional en riesgo: 4 a 5,9.
- Clima organizacional inadecuado: menos de 4.

El análisis e interpretación del clima organizacional de forma global se realizó mediante el cálculo del promedio de los puntos obtenidos por respuesta de los 50 incisos, los valores oscilaron entre 0 y 100, por lo que para clasificar el clima organizacional global se consideró el promedio total obtenido según las respuestas de los encuestados y se estableció la siguiente escala ordinal: clima organizacional adecuado: 60 o más; en riesgo: 40 a 59 e inadecuado: menos de 40.

CUESTIONARIO: CALIDAD DE LA ATENCION EN SALUD

El cuestionario permite medir tres dimensiones de la calidad de atención en salud dentro de una organización como son: técnico-científica, humana y entorno. El cuestionario consta de 29 ítems, de los cuales catorce son para la dimensión técnico-científica, nueve ítems para la dimensión humana, seis ítems para la dimensión elementos tangibles. Para la escala de respuestas se utilizó la escala tipo Likert con cinco opciones Siempre (5 pts.), Casi Siempre (4 pts.), A veces (3 pts.), Casi Nunca (2 pts.) y Nunca (1 pts.).

La calificación máxima que se puede obtener del instrumento es 145 y la mínima 29.

Los niveles resultantes se califican bajo (29-67), medio (68-106) y alto (107-145)

Instrucciones: Lea cuidadosamente las preguntas y marque con una aspa (x) la escala que crea conveniente. Se les recuerda que esta encuesta es anónima.		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
TECNICO-CIENTIFICA						
1	¿Como trabajador de este hospital cumpla cabalmente el protocolo de atención?					
2	¿En este hospital el paciente tiene la oportunidad de comunicar errores en la atención?					
3	¿En este hospital se toma en cuenta los mensajes dejados en el buzón de sugerencias?					
4	¿Brindo un servicio confiable según mis conocimientos?					
5	¿El servicio que brindamos es el					

	adecuado según los protocolos?					
6	¿Percibo que los pacientes confían en la atención brindada?					
7	¿En la medida de mis posibilidades brindo herramientas para resolver conflictos dentro de mi área?					
8	¿Mi ayuda es suficiente para solucionar problemas en el servicio?					
9	¿En este hospital existe un buen manejo en la atención preferencial?					
10	¿En este hospital se brinda una atención inmediata a los casos de emergencia?					
11	¿El proceso de atención empleado en mi hospital es la adecuada?					
12	¿Como trabajador se me ha capacitado para el uso de los equipos de seguridad?					
13	¿Se me ha explicado las rutas de evacuación en caso de emergencia?					
14	¿Tenemos equipos y personal para resguardar nuestra seguridad en el hospital?					
HUMANA						
15	¿El trato brindado al paciente es amable y cordial?					

16	¿En este hospital se atienden a los pacientes sin favoritismo?					
17	¿El trato recibido del paciente es amable y cordial?					
18	¿Durante el proceso de atención satisfago las necesidades de los pacientes?					
19	¿El equipamiento actual de salud me permite realizar un buen trabajo?					
20	¿El trabajo que realizo es satisfactorio para los demás miembros del equipo?					
21	¿El tiempo que le brindo al usuario es de acuerdo a las normas técnicas?					
22	¿En este hospital el proceso de atención cumple con los plazos y tiempos establecidos en los protocolos?					
23	¿El tiempo de espera de los pacientes es el adecuado para su atención?					
ENTORNO						
24	¿En este hospital se cumple con el estándar de limpieza dentro de áreas no críticas?					
25	¿En este hospital se cumple con el estándar de limpieza dentro de áreas críticas?					
26	¿En este hospital se cumple con el estándar					

	de limpieza en el entorno externo del hospital?					
27	¿En este hospital el mobiliario y equipos son los ideales para cumplir mis tareas?					
28	¿En este hospital se cumple con la renovación cada cierto tiempo del mobiliario?					
29	¿En este hospital existe un área de descanso para el personal?					

Anexo 4: Carta de Autorización

  	GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE UNIDAD EJECUTORA 402 HOSPITAL BELÉN 1.0 DIRECCIÓN EJECUTIVA	<small>Firmado digitalmente por ROJAS RUIZ Wilton Ruben FIR 4257694 hard Unidad: 1.0 DIRECCIÓN EJECUTIVA Cargo: DIRECTOR DEL HOSPITAL BELÉN LAMBAYEQUE Fecha y hora de proceso: 19/10/2021 - 12:55:30</small>
<small>El seguridad: 0040238</small>	<small>Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia</small>	<small>Chiclayo 19 octubre 2021</small>

CONSTANCIA CERTIFICACION N° 000173-2021-GR.LAMB/GERESA/HB.L/DE [3988768 - 0]

CONSTANCIA

EL DIRECTOR DEL HOSPITAL "BELÉN" DE LAMBAYEQUE HACE CONSTAR:

Que, la Dra. **MARIA GRAZIA CASTILLO LA TORRE**, estudiante de la Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo Filial Norte, ha sido autorizada para ejecutar su proyecto de investigación denominado "**Clima organizacional y calidad de atención en el área de emergencia del Hospital Provincial Belén Lambayeque, año 2021**".

Se expide la presente, para los fines que la interesada considere conveniente.

Atentamente,

Firmado digitalmente
WILTON RUBEN ROJAS RUIZ
DIRECTOR DEL HOSPITAL BELÉN LAMBAYEQUE
Fecha y hora de proceso: 19/10/2021 - 12:55:30

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Gobierno Regional Lambayeque, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <http://siagado3.regionlambayeque.gob.pe/verifica/>

Vollo electrónico de:

- S.O. UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACION
MILUSKA JUDITH TERRAN MEDINA
JEFE DE LA UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA
19-10-2021 / 09:12:16

Anexo 5: Validez

CERTIFICADO DE VALIDEZ: CLIMA ORGANIZACIONAL

Incisos	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIA
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. El ambiente de trabajo que se tiene en el área de emergencia del hospital es agradable.	X		X		X		
2. La imagen que se proyecta del área de emergencia ante la sociedad es de reconocimiento y prestigio.	X		X		X		
3. Las relaciones interpersonales entre el jefe de servicio y los miembros del equipo de trabajo son cordiales.	X		X		X		
4. Cuando hay un reto en el área de emergencia todas las áreas participan activamente.	X		X		X		
5. Los cambios que se den en el hospital se originan de las necesidades, exigencias o demandas de la misma institución.	X		X		X		
6. Los trabajadores conocen la misión del hospital.	X		X		X		
7. Existe interés de que se realice un buen trabajo en el área de emergencia	X		X		X		
8. Para mejorar el trabajo se solicitan ideas y propuestas al grupo.	X		X		X		
9. Todos los problemas se discuten de una manera constructiva.	X		X		X		
10. El trabajo que realizo en el área de emergencia me gusta.	X		X		X		
11. El contenido de trabajo se limita y es de conocimiento de los trabajadores.	X		X		X		
12. Cuando aparece un problema determinado se tiene conocimiento de quien debe resolverlo.	X		X		X		
13. Para cumplir con el trabajo hay que recurrir a todas las capacidades de los miembros del equipo	X		X		X		
14. En la resolución de problemas que se presente en el área de emergencia se puede plantear opiniones	X		X		X		
15. Cada trabajador es considerado como conocedor de su trabajo y se le trata como tal.	X		X		X		
16. Las condiciones físicas de trabajo son buenas.	X		X		X		
17. Se conocen los mecanismos establecidos para que la información fluya en el área de emergencia.	X		X		X		
18. Existe armonía en las relaciones entre el jefe de emergencia y resto del personal.	X		X		X		
19. Las diferentes jefaturas del área de emergencia colaboran entre ellos.	X		X		X		
20. En el área de emergencia del hospital se da atención al desarrollo de los equipos humanos.	X		X		X		
21. Se dedica tiempo a constatar que se requiere para mejorar el desempeño del personal.	X		X		X		
22. La comunicación es de forma transparente en todos trabajadores del área de emergencia.	X		X		X		
23. El mantener buenas relaciones entre los trabajadores del área de emergencia es de interés en dicha área	X		X		X		
24. Los objetivos del área de trabajo tienen relación con los objetivos de la institución.	X		X		X		
25. Las acciones que se toman se realizan de forma planificada.	X		X		X		
26. hay interés por mantener actualizado al personal con el fin de mejorar la calidad del trabajo.	X		X		X		
27. El jefe del área de emergencia con el cumplimiento del trabajo es muy exigente	X		X		X		
28. Cuando existe un problema todos se interesan por resolverlo.	X		X		X		
29. En el área de emergencia del hospital las personas que trabajan bien reciben reconocimiento.	X		X		X		
30. Existe una asignación de funciones justa según el contenido de trabajo que corresponde desarrollar dentro de la organización.	X		X		X		
31. En la solución a los problemas y conflictos dentro del área de emergencia del hospital se tienen en cuenta las opciones más creativas que aportan los trabajadores.	X		X		X		
32. Cuando se inicia una asignación de funciones se explica el por qué.	X		X		X		
33. Los resultados alcanzados en el área de emergencia del hospital son frutos del trabajo de todos.	X		X		X		
34. Se estimula la participación de los trabajadores para encontrar soluciones creativas a los problemas que ocurren en área de emergencia	X		X		X		
35. Los trabajadores se sienten satisfechos de lo que han aportado a los resultados del hospital	X		X		X		
36. Cada uno cuenta con los elementos de trabajo necesarios que permiten dar solución a los problemas presentados en el área de emergencia	X		X		X		
37. La información requerida para cumplir con las actividades asignadas fluye de forma rápida.	X		X		X		
38. El are de emergencia del hospital se preocupa por el desarrollo de valores, actitudes y relaciones de los trabajadores dentro de la misma.	X		X		X		
39. En la toma de decisiones se tiene en cuenta el apoyo y participación de todos los trabajadores.	X		X		X		
40. Existe igualdad entre los objetivos de la institución y el trabajo que se realiza.	X		X		X		
41. A la hora de realizar el trabajo se tienen en cuenta las propuestas del resto del grupo.	X		X		X		
42. Las ideas del grupo son tenidas en cuenta para mejorar los resultados de trabajo.	X		X		X		
43. Los trabajadores del hospital cumplen con el horario laboral de forma regular.	X		X		X		
44. Cuando se analiza un problema los trabajadores adoptan posiciones sinceras.	X		X		X		
45. Los trabajadores manifiestan orgullo de pertenecer al hospital en el que trabajan.	X		X		X		
46. En el área de emergencia del hospital se estila el saludo diario y las demostraciones afectivas hacia los compañeros de trabajo.	X		X		X		
47. Existe agrado con el ambiente físico en el que se trabaja en el hospital.	X		X		X		
48. La información que se necesita de los compañeros del trabajo se recibe oportunamente para realizar el trabajo.	X		X		X		
49. Se generan cambios positivos en función del desarrollo del área de emergencia del hospital.	X		X		X		
50. Los criterios de los trabajadores son fuente de información necesarias para definir las modificaciones que se den en el área de emergencia del hospital.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Nancy Rodríguez Ramírez DNI: 16658278

Especialidad del validador: Magister en Salud Pública

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

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL "BELEN" LAMBAYEQUE
Nancy Rodríguez Ramírez
Rodríguez Ramírez Nancy
C. O. P. 5890
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ: CALIDAD DE ATENCION

Instrucciones: Lea cuidadosamente las preguntas y marque con un aspa (x) la escala que crea conveniente. Se les recuerda que esta encuesta es anónima.		PERTINENCIA SI NO	RELEVANCIA SI NO	CLARIDAD SI NO	SUGERENCIA
	TECNICO-CIENTIFICA	X	X	X	
1	¿Cómo trabajador de este hospital cumplo cabalmente el protocolo de atención?	X	X	X	
2	¿En este hospital el paciente tiene la oportunidad de comunicar errores en la atención?	X	X	X	
3	¿En este hospital se toma en cuenta los mensajes dejados en el buzón de sugerencias?	X	X	X	
4	¿Brindo un servicio confiable según mis conocimientos?	X	X	X	
5	¿El servicio que brindamos es el adecuado según los protocolos?	X	X	X	
6	¿Percebo que los pacientes confían en la atención brindada?	X	X	X	
7	¿En la medida de mis posibilidades brindo herramientas para resolver conflictos dentro de mi área?	X	X	X	
8	¿Mi ayuda es suficiente para solucionar problemas en el servicio?	X	X	X	
9	¿En este hospital existe un buen manejo en la atención preferencial?		X	X	
10	¿En este hospital se brinda una atención inmediata a los casos de emergencia?	X	X	X	
11	¿El proceso de atención empleado en mi hospital es la adecuada?	X	X	X	
12	¿Cómo trabajador se me ha capacitado para el uso de los equipos de seguridad?	X	X	X	
13	¿Se me ha explicado las rutas de evacuación en caso de emergencia?	X	X	X	
14	¿Tenemos equipos y personal para resguardar nuestra seguridad en el hospital?	X	X	X	
	HUMANA				
15	¿El trato brindado al paciente es amable y cordial?	X	X	X	
16	¿En este hospital se atienden a los pacientes sin favoritismo?	X	X	X	
17	¿El trato recibido del paciente es amable y cordial?	X	X	X	
18	¿Durante el proceso de atención satisfago las necesidades de los pacientes?	X	X	X	
19	¿El equipamiento actual de salud me permite realizar un buen trabajo?	X	X	X	
20	¿El trabajo que realizo es satisfactorio para los demás miembros del equipo?	X	X	X	
21	¿El tiempo que le brindo al usuario es de acuerdo a las normas técnicas?	X	X	X	
22	¿En este hospital el proceso de atención cumple con los plazos y tiempos establecidos en los protocolos?	X	X	X	
23	¿El tiempo de espera de los pacientes es el adecuado para su atención?	X	X	X	
	ELEMENTOS TANGIBLES				
24	¿En este hospital se cumple con el estándar de limpieza dentro de áreas no críticas?	X	X	X	
25	¿En este hospital se cumple con el estándar de limpieza dentro de áreas críticas?	X	X	X	
26	¿En esta hospital se cumple con el estándar de limpieza en el entorno externo del hospital?	X	X	X	
27	¿En este hospital el mobiliario y equipos son los ideales para cumplir mis tareas?	X	X	X	
28	¿En este hospital se cumple con la renovación cada cierto tiempo del mobiliario?	X	X	X	
29	¿En este hospital existe un área de descanso para el personal?	X	X	X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Nancy Rodríguez Ramírez DNI: 16658278

Especialidad del validador: Magister en Salud Pública

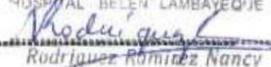
.....de.....del 20....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
 GERENCIA REGIONAL DE SALUD
 HOSPITAL BELEN LAMBAYEQUE

 Rodríguez Ramírez Nancy
 C O P 5890
 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ: CLIMA ORGANIZACIONAL

Incisos	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIA
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. El ambiente de trabajo que se tiene en el área de emergencia del hospital es agradable.	X		X		X		
2. La imagen que se proyecta del área de emergencia ante la sociedad es de reconocimiento y prestigio.	X		X		X		
3. Las relaciones interpersonales entre el jefe de servicio y los miembros del equipo de trabajo son cordiales.	X		X		X		
4. Cuando hay un reto en el área de emergencia todas las áreas participan activamente.	X		X		X		
5. Los cambios que se den en el hospital se originan de las necesidades, exigencias o demandas de la misma institución.	X		X		X		
6. Los trabajadores conocen la misión del hospital.	X		X		X		
7. Existe interés de que se realice un buen trabajo en el área de emergencia	X		X		X		
8. Para mejorar el trabajo se solicitan ideas y propuestas al grupo.	X		X		X		
9. Todos los problemas se discuten de una manera constructiva.	X		X		X		
10. El trabajo que realizo en el área de emergencia me gusta.	X		X		X		
11. El contenido de trabajo se limita y es de conocimiento de los trabajadores.	X		X		X		
12. Cuando aparece un problema determinado se tiene conocimiento de quien debe resolverlo.	X		X		X		
13. Para cumplir con el trabajo hay que recurrir a todas las capacidades de los miembros del equipo	X		X		X		
14. En la resolución de problemas que se presente en el área de emergencia se puede plantear opiniones	X		X		X		
15. Cada trabajador es considerado como conocedor de su trabajo y se le trata como tal.	X		X		X		
16. Las condiciones físicas de trabajo son buenas.	X		X		X		
17. Se conocen los mecanismos establecidos para que la información fluya en el área de emergencia.	X		X		X		
18. Existe armonía en las relaciones entre el jefe de emergencia y resto del personal.	X		X		X		
19. Las diferentes jefaturas del área de emergencia colaboran entre ellos.	X		X		X		
20. En el área de emergencia del hospital se da atención al desarrollo de los equipos humanos.	X		X		X		
21. Se dedica tiempo a constatar que se requiere para mejorar el desempeño del personal.	X		X		X		
22. La comunicación es de forma transparente en todos trabajadores del área de emergencia.	X		X		X		
23. El mantener buenas relaciones entre los trabajadores del área de emergencia es de interés en dicha área	X		X		X		
24. Los objetivos del área de trabajo tienen relación con los objetivos de la institución.	X		X		X		
25. Las acciones que se toman se realizan de forma planificada.	X		X		X		
26. hay interés por mantener actualizado al personal con el fin de mejorar la calidad del trabajo.	X		X		X		
27. El jefe del área de emergencia con el cumplimiento del trabajo es muy exigente.	X		X		X		
28. Cuando existe un problema todos se interesan por resolverlo.	X		X		X		
29. En el área de emergencia del hospital las personas que trabajan bien reciben reconocimiento.	X		X		X		
30. Existe una asignación de funciones justa según el contenido de trabajo que corresponde desarrollar dentro de la organización.	X		X		X		
31. En la solución a los problemas y conflictos dentro del área de emergencia del hospital se tienen en cuenta las opciones más creativas que aportan los trabajadores.	X		X		X		
32. Cuando se inicia una asignación de funciones se explica el por qué.	X		X		X		
33. Los resultados alcanzados en el área de emergencia del hospital son frutos del trabajo de todos.	X		X		X		
34. Se estimula la participación de los trabajadores para encontrar soluciones creativas a los problemas que ocurren en área de emergencia	X		X		X		
35. Los trabajadores se sienten satisfechos de lo que han aportado a los resultados del hospital	X		X		X		
36. Cada uno cuenta con los elementos de trabajo necesarios que permiten dar solución a los problemas presentados en el área de emergencia	X		X		X		
37. La información requerida para cumplir con las actividades asignadas fluye de forma rápida.	X		X		X		
38. El are de emergencia del hospital se preocupa por el desarrollo de valores, actitudes y relaciones de los trabajadores dentro de la misma.	X		X		X		
39. En la toma de decisiones se tiene en cuenta el apoyo y participación de todos los trabajadores.	X		X		X		
40. Existe igualdad entre los objetivos de la institución y el trabajo que se realiza.	X		X		X		
41. A la hora de realizar el trabajo se tienen en cuenta las propuestas del resto del grupo.	X		X		X		
42. Las ideas del grupo son tenidas en cuenta para mejorar los resultados de trabajo.	X		X		X		
43. Los trabajadores del hospital cumplen con el horario laboral de forma regular.	X		X		X		
44. Cuando se analiza un problema los trabajadores adoptan posiciones sinceras.	X		X		X		
45. Los trabajadores manifiestan orgullo de pertenecer al hospital en el que trabajan.	X		X		X		
46. En el área de emergencia del hospital se estilía el saludo diario y las demostraciones afectivas hacia los compañeros de trabajo.	X		X		X		
47. Existe agrado con el ambiente físico en el que se trabaja en el hospital.	X		X		X		
48. La información que se necesita de los compañeros del trabajo se recibe oportunamente para realizar el trabajo.	X		X		X		
49. Se generan cambios positivos en función del desarrollo del área de emergencia del hospital.	X		X		X		
50. Los criterios de los trabajadores son fuente de información necesarias para definir las modificaciones que se den en el área de emergencia del hospital.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: Zenobia Agar Vilela Quispe DNI: 41806951

Especialidad del validador: Maestro en gerencia de servicios de salud

1 de Octubre del 2021.

¹Pertenencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL REGIONAL OCCIDENTE - SELEN
Mg. ZENOBIA A. VILELA QUISPE
C.O.P. 23620

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ: CALIDAD DE ATENCION

Instrucciones: Lea cuidadosamente las preguntas y marque con un aspa (x) la escala que crea conveniente. Se les recuerda que esta encuesta es anónima.				
	PERTINENCIA SI NO	RELEVANCIA SI NO	CLARIDAD SI NO	SUGERENCIA
TECNICO-CIENTIFICA				
1	X	X	X	
1	X	X	X	
2	X	X	X	
3	X	X	X	
4	X	X	X	
5	X	X	X	
6	X	X	X	
7	X	X	X	
8	X	X	X	
9		X	X	
10	X	X	X	
11				
12	X	X	X	
13	X	X	X	
14	X	X	X	
HUMANA				
15	X	X	X	
16	X	X	X	
17	X	X	X	
18	X	X	X	
19	X	X	X	
20	X	X	X	
21	X	X	X	
22	X	X	X	
23	X	X	X	
ELEMENTOS TANGIBLES				
24	X	X	X	
25	X	X	X	
26	X	X	X	
27	X	X	X	
28	X	X	X	
29	X	X	X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: Zenobia Agar Vilela Quispe DNI: 41806951

Especialidad del validador: Maestro en gerencia de servicios de salud

1 de Octubre del 2021.

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL REGIONAL OCCIDENTE - SELEN
Mg. ZENOBIA A. VILELA QUISPE
C.O.P. 23626

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ: CLIMA ORGANIZACIONAL

Incisos	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIA
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. El ambiente de trabajo que se tiene en el área de emergencia del hospital es agradable.	X		X		X		
2. La imagen que se proyecta del área de emergencia ante la sociedad es de reconocimiento y prestigio.	X		X		X		
3. Las relaciones interpersonales entre el jefe de servicio y los miembros del equipo de trabajo son cordiales.	X		X		X		
4. Cuando hay un reto en el área de emergencia todas las áreas participan activamente.	X		X		X		
5. Los cambios que se den en el hospital se originan de las necesidades, exigencias o demandas de la misma institución.	X		X		X		
6. Los trabajadores conocen la misión del hospital.	X		X		X		
7. Existe interés de que se realice un buen trabajo en el área de emergencia	X		X		X		
8. Para mejorar el trabajo se solicitan ideas y propuestas al grupo.	X		X		X		
9. Todos los problemas se discuten de una manera constructiva.	X		X		X		
10. El trabajo que realizo en el área de emergencia me gusta.	X		X		X		
11. El contenido de trabajo se limita y es de conocimiento de los trabajadores.	X		X		X		
12. Cuando aparece un problema determinado se tiene conocimiento de quien debe resolverlo.	X		X		X		
13. Para cumplir con el trabajo hay que recurrir a todas las capacidades de los miembros del equipo	X		X		X		
14. En la resolución de problemas que se presente en el área de emergencia se puede plantear opiniones	X		X		X		
15. Cada trabajador es considerado como conocedor de su trabajo y se le trata como tal.	X		X		X		
16. Las condiciones físicas de trabajo son buenas.	X		X		X		
17. Se conocen los mecanismos establecidos para que la información fluya en el área de emergencia.	X		X		X		
18. Existe armonía en las relaciones entre el jefe de emergencia y resto del personal.	X		X		X		
19. Las diferentes jefaturas del área de emergencia colaboran entre ellos.	X		X		X		
20. En el área de emergencia del hospital se da atención al desarrollo de los equipos humanos.	X		X		X		
21. Se dedica tiempo a constatar que se requiere para mejorar el desempeño del personal.	X		X		X		
22. La comunicación es de forma transparente en todos trabajadores del área de emergencia.	X		X		X		
23. El mantener buenas relaciones entre los trabajadores del área de emergencia es de interés en dicha área	X		X		X		
24. Los objetivos del área de trabajo tienen relación con los objetivos de la institución.	X		X		X		
25. Las acciones que se toman se realizan de forma planificada.	X		X		X		
26. hay interés por mantener actualizado al personal con el fin de mejorar la calidad del trabajo.	X		X		X		
27. El jefe del área de emergencia con el cumplimiento del trabajo es muy exigente.	X		X		X		
28. Cuando existe un problema todos se interesan por resolverlo.	X		X		X		
29. En el área de emergencia del hospital las personas que trabajan bien reciben reconocimiento.	X		X		X		
30. Existe una asignación de funciones justa según el contenido de trabajo que corresponde desarrollar dentro de la organización.	X		X		X		
31. En la solución a los problemas y conflictos dentro del área de emergencia del hospital se tienen en cuenta las opciones más creativas que aportan los trabajadores.	X		X		X		
32. Cuando se inicia una asignación de funciones se explica el por qué.	X		X		X		
33. Los resultados alcanzados en el área de emergencia del hospital son frutos del trabajo de todos.	X		X		X		
34. Se estimula la participación de los trabajadores para encontrar soluciones creativas a los problemas que ocurren en área de emergencia	X		X		X		
35. Los trabajadores se sienten satisfechos de lo que han aportado a los resultados del hospital	X		X		X		
36. Cada uno cuenta con los elementos de trabajo necesarios que permiten dar solución a los problemas presentados en el área de emergencia	X		X		X		
37. La información requerida para cumplir con las actividades asignadas fluye de forma rápida.	X		X		X		
38. El are de emergencia del hospital se preocupa por el desarrollo de valores, actitudes y relaciones de los trabajadores dentro de la misma.	X		X		X		
39. En la toma de decisiones se tiene en cuenta el apoyo y participación de todos los trabajadores.	X		X		X		
40. Existe igualdad entre los objetivos de la institución y el trabajo que se realiza.	X		X		X		
41. A la hora de realizar el trabajo se tienen en cuenta las propuestas del resto del grupo.	X		X		X		
42. Las ideas del grupo son tenidas en cuenta para mejorar los resultados de trabajo.	X		X		X		
43. Los trabajadores del hospital cumplen con el horario laboral de forma regular.	X		X		X		
44. Cuando se analiza un problema los trabajadores adoptan posiciones sinceras.	X		X		X		
45. Los trabajadores manifiestan orgullo de pertenecer al hospital en el que trabajan.	X		X		X		
46. En el área de emergencia del hospital se estila el saludo diario y las demostraciones afectivas hacia los compañeros de trabajo.	X		X		X		
47. Existe agrado con el ambiente físico en el que se trabaja en el hospital.	X		X		X		
48. La información que se necesita de los compañeros del trabajo se recibe oportunamente para realizar el trabajo.	X		X		X		
49. Se generan cambios positivos en función del desarrollo del área de emergencia del hospital.	X		X		X		
50. Los criterios de los trabajadores son fuente de información necesarias para definir las modificaciones que se den en el área de emergencia del hospital.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DNI: 7.542.52

Especialidad del validador: Docencia y Gestión Universitaria

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

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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


MAG. JULIA ROCÍO ROJAS
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ: CALIDAD DE ATENCION

Instrucciones: Lea cuidadosamente las preguntas y marque con un aspa (x) la escala que crea conveniente. Se les recuerda que esta encuesta es anónima.		PERTINENCIA SI NO	RELEVANCIA SI NO	CLARIDAD SI NO	SUGERENCIA
	TECNICO-CIENTIFICA	X	X	X	
1	¿Cómo trabajador de este hospital cumplo cabalmente el protocolo de atención?	X	X	X	
2	¿En este hospital el paciente tiene la oportunidad de comunicar errores en la atención?	X	X	X	
3	¿En este hospital se toma en cuenta los mensajes dejados en el buzón de sugerencias?	X	X	X	
4	¿Brindo un servicio confiable según mis conocimientos?	X	X	X	
5	¿El servicio que brindamos es el adecuado según los protocolos?	X	X	X	
6	¿Percibo que los pacientes confían en la atención brindada?	X	X	X	
7	¿En la medida de mis posibilidades brindo herramientas para resolver conflictos dentro de mi área?	X	X	X	
8	¿Mi ayuda es suficiente para solucionar problemas en el servicio?	X	X	X	
9	¿En este hospital existe un buen manejo en la atención preferencial?		X	X	
10	¿En este hospital se brinda una atención inmediata a los casos de emergencia?	X	X	X	
11	¿El proceso de atención empleado en mi hospital es la adecuada?	X	X	X	
12	¿Cómo trabajador se me ha capacitado para el uso de los equipos de seguridad?	X	X	X	
13	¿Se me ha explicado las rutas de evacuación en caso de emergencia?	X	X	X	
14	¿Tenemos equipos y personal para resguardar nuestra seguridad en el hospital?	X	X	X	
	HUMANA				
15	¿El trato brindado al paciente es amable y cordial?	X	X	X	
16	¿En este hospital se atienden a los pacientes sin favoritismo?	X	X	X	
17	¿El trato recibido del paciente es amable y cordial?	X	X	X	
18	¿Durante el proceso de atención satisfago las necesidades de los pacientes?	X	X	X	
19	¿El equipamiento actual de salud me permite realizar un buen trabajo?	X	X	X	
20	¿El trabajo que realizo es satisfactorio para los demás miembros del equipo?	X	X	X	
21	¿El tiempo que le brindo al usuario es de acuerdo a las normas técnicas?	X	X	X	
22	¿En este hospital el proceso de atención cumple con los plazos y tiempos establecidos en los protocolos?	X	X	X	
23	¿El tiempo de espera de los pacientes es el adecuado para su atención?	X	X	X	
	ELEMENTOS TANGIBLES				
24	¿En este hospital se cumple con el estándar de limpieza dentro de áreas no críticas?	X	X	X	
25	¿En este hospital se cumple con el estándar de limpieza dentro de áreas críticas?	X	X	X	
26	¿En esta hospital se cumple con el estándar de limpieza en el entorno externo del hospital?	X	X	X	
27	¿En este hospital el mobiliario y equipos son los ideales para cumplir mis tareas?	X	X	X	
28	¿En este hospital se cumple con la renovación cada cierto tiempo del mobiliario?	X	X	X	
29	¿En este hospital existe un área de descanso para el personal?	X	X	X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DNI: 7.540.252

Especialidad del validador: Docencia y Gestión Universitaria

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

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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


 MAG. JULIA ROSA BARRERA
 Exp. M.
 Firma del Experto Informante.

Anexo 6: Fiabilidad y Normalidad

CLIMA ORGANIZACIONAL

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	25	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,781	,782	50

Estadísticas de elemento de resumen

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de elemento	1,034	,480	1,320	,840	2,750	,042	50
Varianzas de elemento	,680	,393	,890	,497	2,263	,014	50
Correlaciones entre elementos	,659	,544	1,000	1,544	1,837	,105	50

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
51,68	139,393	11,806	50

CALIDAD DE ATENCION EN SALUD

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	25	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,813	,814	29

Estadísticas de elemento de resumen

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de elemento	3,004	2,760	3,280	,520	1,188	,034	29
Varianzas de elemento	2,077	1,390	2,577	1,187	1,854	,174	29
Correlaciones entre elementos	,691	,347	1,000	1,347	2,885	,136	29

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
87,12	370,027	19,236	29

PRUEBA DE NORMALIDAD

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
clima organizacional	,292	75	,000
comportamiento organizacional	,260	75	,000
estructura organizacional	,251	75	,000
estilo de direccion	,238	75	,000
calidad de la atención	,241	75	,000

Anexo 7: Figuras

Figura 1 Clima Organizacional y Calidad de la Atención

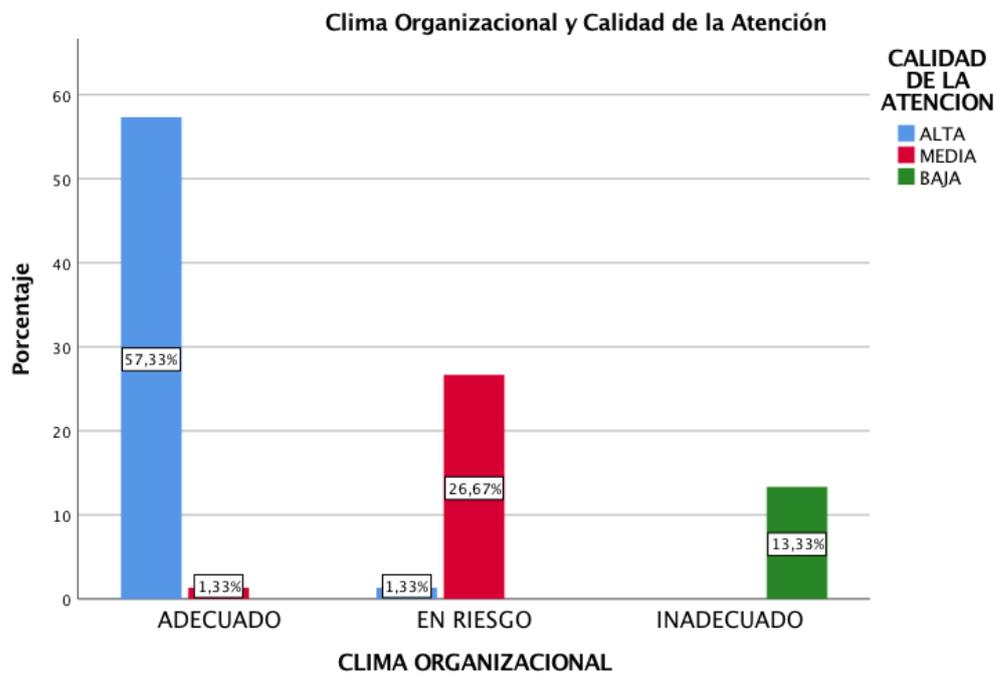


Figura 2 Comportamiento Organizacional y Calidad de la Atención

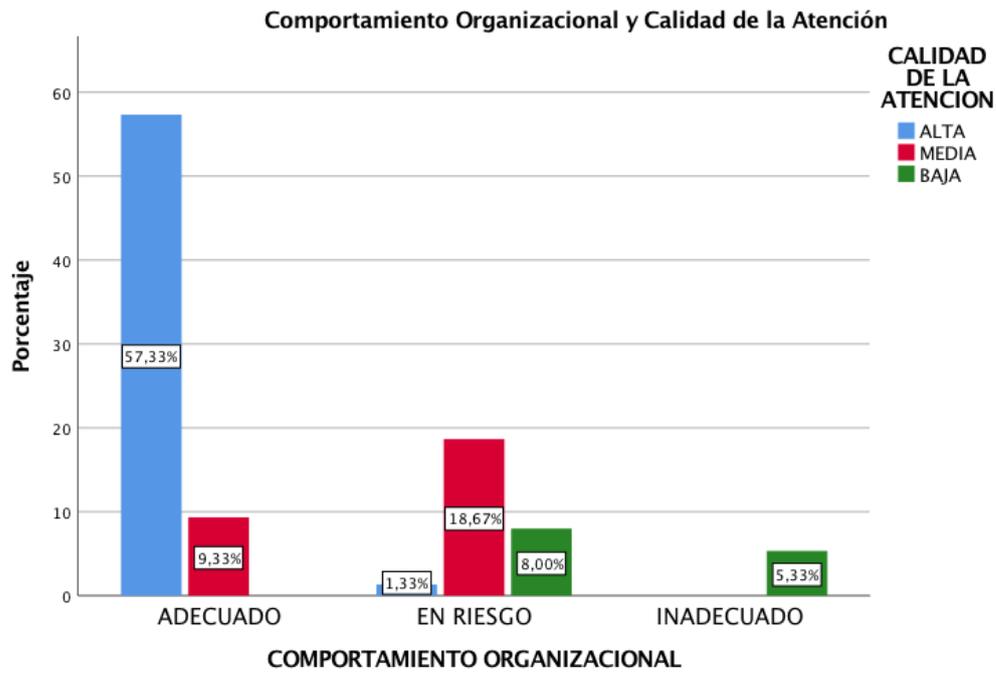


Figura 3 Estructura Organizacional y Calidad de la Atención

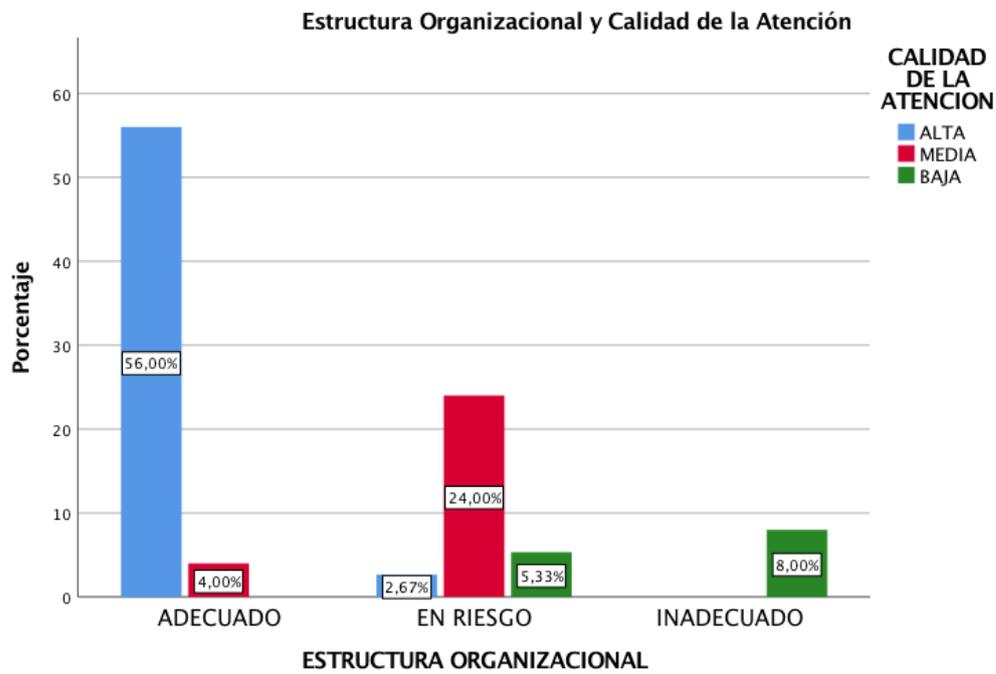


Figura 4 Estilo de Dirección y Calidad de la Atención

Estilo de Dirección y Calidad de la Atención

