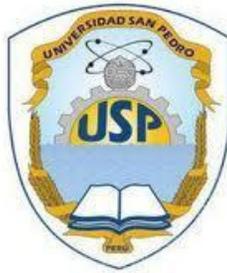


UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE POSGRADO



Clima Organizacional y la Calidad de Servicio en el Hospital
Geriátrico San José PNP, 2018.

Tesis para obtener el Grado de Doctor en Gestión en salud.

Autora:

Ugarte Aquino, Liliana Magdalena

Asesor:

Ramos Cevallos, Norma Julia

Huacho – Perú

2020

Palabras Clave

Tema	Clima Organizacional y la Calidad de Servicio.
Especialidad	Salud.

Keyword

Theme	Organizational Climate and Service Quality
Specialty	Health

Palavras chave

Assunto	Clima Organizacional e Qualidade de Serviço
Especialidade	Saude

Línea de investigación

Línea de investigación	Desarrollo de modelos de gestión en la atención de Salud
Área	Ciencias Médicas y de Salud
Sub área	Ciencias de la Salud
Disciplina	Políticas de Salud y Servicios
Sub - líneas o Campos de Investigación	Generación de evidencias para sustentación y propuestas de políticas en salud de la población objetivo

**Clima Organizacional y la Calidad de Servicio en el Hospital Geriátrico San José
PNP, 2018.**

**Organizational Climate and Quality of Service at the Geriatric Hospital San José
PNP, 2018.**

**Clima Organizacional e Qualidade de Serviço no Hospital Geriátrico San José
PNP, 2018.**

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
CARATULA	i
PALABRAS CLAVE	ii
TÍTULO	iii
ÍNDICE	iv
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
RESUMO	viii
I INTRODUCCIÓN	1
1.1 Antecedentes y fundamentación científica	2
1.1.1 Antecedentes	2
1.1.2 Fundamentación científica	6
1.1.2.1 Clima organizacional	7
1.1.2.2 Calidad de servicio	15
1.2 Justificación de la investigación	22
1.3 Problema de investigación	23
1.3.1 Problema general	24
1.3.2 Problemas específicos	24
1.4 Conceptualización y operacionalización de las variables	25
1.4.1 Conceptualización de las variables	25
1.4.2 Operacionalización de las variables	26
1.5 Hipótesis	28
1.5.1 Hipótesis general y específicas de clima organizacional	28
1.5.2 Hipótesis general y específicas de calidad de servicio	29
1.6 Objetivos	30

1.6.1	Objetivo general	30
1.6.2	Objetivos específicos de clima organizacional y calidad de servicio	31
II	METODOLOGIA	32
2.1	Tipo y diseño	33
2.2	Población y muestra	33
2.3	Técnica e instrumento de recolección de datos	33
2.4	Procesamiento y análisis de la información	35
III	RESULTADOS	36
IV	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	49
V	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	53
5.1	Conclusiones	53
5.2	Recomendaciones	55
VI	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	57
VII	AGRADECIMIENTOS	61
VIII	APÉNDICES Y ANEXOS	62
	Anexo N° 1 Matriz de consistencia lógica	62
	Anexo N.º 2 Matriz de consistencia metodológica	65
	Anexo N° 3 Matriz de consistencia conceptual y operacional	66
	Anexo N° 4 Cuestionario. Clima organizacional	69
	Anexo N° 5 Cuestionario. Satisfacción del usuario externo	70
	Anexo N° 6 Validación de expertos	79
	Anexo N° 7 Propuesta de intervención científica	94

RESUMEN

El propósito fue contribuir a comprobar los causantes que trasciende en un adecuado servicio de salud y su clima organizacional como factor decisivo en la política pública de salud, el objetivo fue determinar el nivel más frecuente de clima organizacional del personal administrativo y asistencial y porcentaje de usuarios satisfechos en consultorio externo, hospitalización y emergencia. Metodología, investigación descriptiva comparativa, no experimental, cuantitativa, muestra de 214 servidores para el clima organizacional y 300 pacientes mayores de 60 años. Resultados, en el clima organizacional, dimensión potencial humano, tiene un nivel medianamente adecuado en un 68%, en la dimensión cultura organizacional el nivel es adecuado con un 51%, en la dimensión diseño organizacional, un nivel medianamente adecuado en un 54%. En la calidad del servicio, el nivel de satisfacción del cliente adulto mayor atendido en el servicio de consulta externa se encuentra 73.2% en un nivel aceptable, el nivel de satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización se encuentra 22.3% en un nivel por mejorar y el nivel de satisfacción del usuario adulto mayor atendido en el servicio de emergencia se encuentra 45.7% en un nivel en proceso. Conclusión, el nivel de clima organizacional del trabajador administrativo y asistencial, es medianamente adecuado con un 72%, el nivel de satisfacción del cliente adulto mayor, se encuentra en procesos de mejora de la calidad, observándose un 52.93%, de usuarios Satisfechos.

ABSTRACT

The purpose was to help verify the causes that transcend in an adequate health service and its organizational climate as a decisive factor in public health policy, the objective was to determine the most frequent level of organizational climate of administrative and care personnel and percentage of users satisfied in external office, hospitalization and emergency. Methodology, comparative, non-experimental, quantitative descriptive research, sample of 214 servers for the organizational climate and 300 patients over 60 years. Results, in the organizational climate, human potential dimension, has an adequate medium level in 68%, in the appropriate organizational culture dimension with 51%, in the organizational design dimension, a moderately adequate level in 54%. In the quality of the service, the level of satisfaction of the older adult client treated in the external consultation service is 73.2% at an acceptable level, the level of user satisfaction in the hospitalization service is 22.3% at a level to improve and the level of satisfaction of the elderly user treated in the emergency service is 45.7% at a level in process. Conclusion, the level of organizational climate of the administrative and care worker is moderately adequate with 72%, the level of satisfaction of the elderly client is in quality improvement processes, observing 52.93% of Satisfied users.

RESUMO

O objetivo foi ajudar a verificar as causas que transcendem em um serviço de saúde adequado e seu clima organizacional como fator decisivo nas políticas públicas de saúde, o objetivo foi determinar o nível mais frequente de clima organizacional de pessoal administrativo e assistencial e porcentagem de usuários satisfeito em consultório externo, hospitalização e emergência. Metodologia, pesquisa descritiva quantitativa, comparativa, não experimental, amostra de 214 servidores para o clima organizacional e 300 pacientes acima de 60 anos. Os resultados, no clima organizacional, dimensão potencial humano, têm um nível médio adequado em 68%, na dimensão cultura organizacional apropriada com 51%, na dimensão design organizacional, um nível moderadamente adequado em 54%. Na qualidade do serviço, o nível de satisfação do cliente idoso atendido no serviço de consulta externa é de 73,2% em um nível aceitável, o nível de satisfação do usuário no serviço de hospitalização é de 22,3% em um nível para melhorar e o nível de satisfação do usuário idoso atendido no serviço de emergência é de 45,7% em nível de processo. Conclusão: o nível de clima organizacional do trabalhador administrativo e assistencial é moderadamente adequado, com 72%; o nível de satisfação do idoso está em processos de melhoria da qualidade, observando 52,93% de usuários satisfeitos.

I INTRODUCCIÓN

El clima organizacional es advertido por los integrantes de la institución y originan comportamiento de distintas formas de acuerdo al nivel de satisfacción con la actividad desarrollada, intervienen diversos factores y tendencias motivacionales del sistema organizativo que se evidencia en su forma de cultura y de comportamiento con marcadas consecuencias muchas veces negativas para la organización la misma que puede proporcionar realimentación respecto a la sucesión de pautas permitiendo realizar transformaciones estructuradas y contribuir al logro de la satisfacción del paciente. (Alvarado, 2014).

Dentro de los establecimientos de salud, el ambiente organizacional influye en forma positiva o negativa como derecho fundamental en cada uno de los clientes al recibir atención en forma adecuada y oportuna, es preponderante e importante su influencia como un factor contribuyente a la satisfacción de la sociedad, el crecimiento de la economía familiar y en el desarrollo de la instrucción de la población, que obligan a las organizaciones prestadoras de salud a ofertar estudios de bienestar biológico, psíquico y emocional de calidad al menor riesgo en forma oportuna, asequible y aceptable, es imprescindible describir las sensaciones de los todos usuarios como obligación necesidad inherente traducida en una oportunidad de mejora continua en la planificación de gestión de la asistencia de salud, de la asiduidad del servicio y de mejora del clima o ambiente organizacional. (Bernal, Pedraza y Sánchez, 2014).

Las peculiaridades del entorno laboral que inciden en su comportamiento conductual determinan el tipo de clima y cultura organizacional; un clima de bienestar positivo y agradable los trabajadores sienten felicidad dentro de su institución, teniendo la capacidad de contribuir con sus conocimientos y habilidades, hay que considerar que, toda institución identifica su característica inherente a su educación, cultura de experticia, de acuerdo al encargo y público

objetivo considerando el ambiente. Chiavenato sostiene que cada individuo presenta diversas situaciones para satisfacer sus necesidades funcionales dentro de un proceso continuo de adaptación continua y de seguridad integral para mantener armonía individual. (Pereyra, 2014).

EL Ministerio de Salud Peruano, ha privilegiado a través del documento técnico normativo de la Resolución Ministerial del 20°1 N° 768-SA/DM el modelo de gerencia de calidad, que corrobora la calidad de vigilancia de salud como un fundamento elemental dentro de la agrupación de particularidad científicas tecnológicas, y topo tipo de recursos que aprovisiona la búsqueda constante de su satisfacción de los usuarios.

1.1. Antecedentes y fundamentación científica

Hemos realizado una búsqueda virtual y presencial de estudios científicos cuyas características tienen similitud con el trabajo propuesto, teniendo en cuenta sus dimensiones, han sido analizados y priorizados según importancia.

1.1.1 Antecedentes

Alva. (2017), en su propuesta científica **titulada:** *Clima organizacional y su relación con la calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz, 2017*, **el objetivo** fue precisar la asociación asociado al ambiente de la estructura y el nivel cualitativamente adecuado del servicio al consumidor. **Metodología**, descriptivo correlacional no experimental transversal. **Resultados**, referente al clima organizacional el 65.7% lo encuentra como regular, y el 34,3% lo advierten como bueno; en cuanto a la calidad del servicio el 98,6% lo caracterizan como regular, solo un 1,4% lo establece como bueno. **Conclusión**, se ha comprobado inversamente una correlación nada elocuente entre ambiente organizacional y el nivel cualitativamente adecuado del servicio al consumidor.

Alberca y Valentín. (2017), en su trabajo **título:** *Clima organizacional y calidad de servicio del personal administrativo de la sede central del Ministerio de Educación*, el **objetivo** fue instaurar la forma de como las condiciones organizacionales interviene en la cualidad de la prestación. **Metodología**, descriptivo, no experimental, deductivo, inductivo, universo de 350 trabajadores y una muestra aleatoria de 184 servidores, se usó un cuestionario de 18 ítems de respuestas cerradas. **Resultados**, se encuentra una asociación directa entre el clima organizacional se relaciona con la calidad de servicio y los problemas formulados, el propósito y supuestos a contrastar. **Conclusión**, queda evidente que el clima organizacional tiene un impacto relevante con la excelencia de la asistencia a los trabajadores.

Solano. (2017), en su trabajo **título:** *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017*, el **objetivo** fue determinar la correspondencia de asociación entre el panorama y el desarrollo de las actividades. **Metodología**, básica, representación relacional colateral empírico, en 20 colaboradores. **Resultados**, existe una significancia relacional debido a que el valor P (Sig. (Bilateral)) $E_s < 0,05$ es decir "0,000; entre el clima o ambiente organizacional y el desempeño profesional; se muestra la correspondencia relacional de Pearson de precio verdadero alcanzado 0,675. **Conclusión**, el clima organizacional es inapropiado, y actuaciones realizadas indebidamente, con impresión natural al performance de los trabajadores.

Quispe, Rodríguez, Arellano y Ayavari. (2017), en su trabajo **título:** *La reforma educativa y su impacto en el clima organizacional y laboral en la educación básica escolarizada en Ecuador*, el **objetivo** fue medir el efecto de la Ley estructurada de enseñanza multiculturales y su Reglamentación. **Metodología**, aplicada y empírica, mediante análisis factorial asociadas al ambiente profesional

y comprobación de retorno unidimensional. **Resultados**, la satisfacción laboral es influenciada por las circunstancias que resultada del tipo de ambiente organizacional de la sociabilidad y laboral enmarcados de múltiples factores que se emplean en la comunicación asertiva. **Conclusión**, el establecimiento de reformas evidenció una mínima implicancia y bajo preferencia para la atmósfera de trabajo de los educadores inherentes con el nivel cualitativo adecuado del servicio.

Yachas. (2017), en su investigación **titulada:** *Clima organizacional y su relación con la calidad de servicios de los trabajadores del hospital Vitarte, año 2016*, el **objetivo** fue delimitar la conexión asociada del ambiente organizacional y su enlace con la calidad de la asistencia. **Metodología**, hipotético deductivo, empírica, transversal, descriptivo correlacional, muestra aleatorio simple de 92 trabajadores. **Resultados**, existe alta correspondencia de significancia positiva directamente proporcional, entre el ambiente institucional y calidad prestacional ofertada; existe relación positiva directamente significativa alta y proporcional, entre la condición del trato humanizado, modelo organizacional y el nivel cualitativo adecuado del servicio. **Conclusión**, encontramos alta correlación significativa asociada al medio organizacional manifestada con el nivel cualitativo adecuado del servicio.

Antúnez. (2015), en su trabajo **titulado:** *El clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco Aragua-Venezuela*, el **objetivo** fue expresar el ambiente institucional conforme al submúltiplo principal para perfeccionar el producto laboral. **Metodología**, investigación de campo descriptiva documental, muestra de 30 trabajadores, mediante cuestionario, tipo Likert con un Alfa de Cronbach de 0,88. **Resultado**, a pesar de tener tecnología y disponer de herramientas necesaria para el trabajo en equipo los empleados están parcialmente

motivados, el nivel de remuneración es insuficiente para cubrir sus expectativas siendo un divisor motriz de disgusto. **Conclusión**, el clima organizacional es un predictor central para establecer relaciones interpersonales armoniosas y optimizar el rendimiento laboral.

Shishido. (2015), en su trabajo **titulado:** *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina de tecnologías de la información de la universidad Cesar Vallejo 2015*, el **objetivo** condujo a precisar la ocurrencia del ambiente dentro de la organización en el desarrollo profesional. **Metodología**, de tipo descriptiva, muestra de 38 colaboradores, mediante encuesta de 120 ítems; para la validación y confiabilidad se usó Cronbach y Pearson. **Resultados**, el 97% manifiestan la necesidad de fortalecer la relación en la institución y ejecución de los trabajadores en su labor diaria, el 66% apuntan que su ambiente de su organización es muy bueno. **Conclusión**, el desarrollo de un ambiente organizacional bueno impacta positivamente en forma creciente en el desempeño laboral.

Casas, Gandolia, Pino y Xavier. (2014), en su trabajo **titulado:** *Nivel de satisfacción del adulto mayor respecto a la atención recibida por el personal de enfermería en el Hogar Israelita*, el **objetivo** fue conocer el nivel de complacencia de los adultos mayores institucionalizados. **Metodología**, estudio descriptivo transversal, muestra de 43 adultos mayores, se recogió con preguntas abiertas y cerradas a través de una encuesta del método SERVQUAL valorada por Likert. **Resultados**, el 63% reportan un predominio de satisfacción general. En la magnitud seguridad se observó un 56% satisfecho, y la extensión confiabilidad un 49% satisfecho. La dimensión responsabilidad en destacó un nivel del 70% de satisfacción. **Conclusión**, los niveles de satisfecho y muy satisfecho de los adultos mayores residentes es motivada a la calidad tecnológica y avances de la ciencia al recibir la atención por el personal auxiliar de enfermería.

Hinojosa. (2014), en su trabajo **título:** *El clima organizacional y satisfacción laboral de profesores del colegio sagrados corazones padres franceses-Valparaíso-Chile*, el **objetivo** fue establecer una diagnosis con el propósito de saber qué tipo de ambiente existe en la organización. **Metodología**, estudio exploratorio-descriptivo-transversal, la muestra fue 80 docentes, mediante encuesta sobre ambiente organizacional de 25 ítems. **Resultados**, los docentes presentan estimaciones y conductas negativas de su organización con reprobación muy alta debido al tipo ambiente y clima y/o cultura la interior inadecuada, refieren elevada complacencia por las actividades que ejecutan, respeto y buena comunicación entre compañeros, asimismo, muestran problemas al conectarse con personas. **Conclusión**, el ambiente organizacional determina la ganancia de una alta competitividad en las instituciones y elevada condición personal ganada para soslayar la satisfacción laboral.

Picoy. (2014), en su trabajo **título:** *Clima organizacional en establecimientos de salud de la MicroRed Villa en el año 2014*, el **objetivo** fue comprender la expresión de la parte organizacional en organizaciones de salud. **Metodología**, estudio descriptivo observacional transversal. La muestra fueron los trabajadores asistenciales y administrativos de los 13 centros de salud. **Resultados**, dentro de las organizaciones se identificó las posibles potencialidades y conveniencia de perfeccionamiento. El clima organizacional percibido alcanzó 74.64 de puntaje; la etnografía organizacional 74.62, modelo organizacional 24.84 y potencial humano 25.59. **Conclusión**. El ambiente, el modelo y condición humana organizacional muestran una calificación moderada, en cambio cualifican la cultura organizacional saludablemente buena.

1.1.2 Fundamentación científica

Todas las preguntas planteadas requirieron de información y fundamento teórico especializado, se caracterizó las definiciones de sus dimensiones. Asimismo, se

realizó la búsqueda bibliográfica y electrónica a fin, considerado los temas relacionados al estudio efectuado.

1.1.2.1 Clima organizacional

El ambiente organizacional es una condición emocional y relacional que se obtiene al interior de una institución, en base a las percepciones e interpretaciones de los trabajadores, donde inciden factores endógenos y externos. El avance organizacional se logra cuando los empleados conocen y viven la misión, identificándose con su centro de trabajo y contribuyen hacia alcanzar su visión. Según Brunet (1987), el ambiente organizacional fue insertado en 1960 por Gellerman en la psicología como modelo hacia el interior de la organización al referirse como “la personalidad de una empresa”, o la personalidad identificada de una organización que incide en la conducta adaptativo del empleado, cumplimiento de los procedimientos de gestión planificados, dispuestos a la inventiva y renovación permanente, mejorar la cualidad del servicio brindado e incidir en el contento laboral institucional. Sus determinantes son complicados y complejos de poder de precisar debido a su constructo multi dimensional y variadas clasificaciones.

Asimismo, un clima organizacional positivo es saludable, contribuye, fomenta y enrumba el desarrollo de una cultura fuerte con normas establecidas en valores trasmitidos y prácticas compartidas entre los miembros de una organización que expresan conductas orientados a un fin común y o comportamientos direccionados. Según Litwin y Stinger (1968) existen componentes dentro del ambiente de la organización identificándose la estructura establecida, la responsabilidad compartida y la libertad en la resolución de determinaciones críticas, la retribución intrínseca percibida en la competencia del propósitos, las conexiones interpersonales y la colaboración entre sus integrantes que la conforman, los modelos de rendimiento y calidad,

la administración y decisión de desacuerdos y la adherencia y compenetración estructural.

Es sabido que el ambiente de la organización como cultura posee características multifactoriales complejas, según Aldana, Hernández y Hernández (2009) constituyen las identifican claramente el perfil de una organización en especial salud. A partir del 2008 el Minsa del Perú ha puesto mucho énfasis al considerar el ambiente organizacional como un punto importante para robustecer y globalizar la cualidad de atención y mejorar el cumplimiento y necesidades de los clientes. El Ministerio de Salud basa su diagnóstico y planes de operatividad en la definición conceptual de Rodríguez (2001) determinada por la totalidad de sensaciones que los componentes de una institución intercambian y hacen usufructo dentro del área de trabajo, el ambiente de estructura física, las relaciones interpersonales considerando la normatividad formal e informal presentes en el trabajo.

El clima organizacional se manifiesta como un modelo ideal del crecimiento dentro del procedimiento estratégico de funcionalidad y sostenibilidad dinamizando procesos contribuyendo al alcance de los resultados de la empresa; es conveniente contribuir al desarrollo de la institución los servidores operacionales estén identificados con la visión y misión institucional; en una diagnosis del ambiente organizacional hospitalario es necesario previamente delimitarlo como institución. Daft, conceptualiza las empresas de salud como colectivos comunales, con una estructura previamente estudiada y diseñada orientada hacia el logro de metas vinculantes al medio ambiente en un proceso continuo cambio, creando enlaces de valor para los usuarios externos e internos, considerando los retos éticos y bioéticos de la diversidad motivacional y características individuales de los trabajadores como funciones inherentes de la organización; en la actualidad toda organización deber ser dinámica para su

crecimiento requiere de la contribución del integro de sus integrantes tengan como meta a fin en el desarrollo sostenible. (Daft 2005)

Un centro asistencial de salud es una organización que brinda servicios a la comunidad en general, promueve el crecimiento particular y versado de sus trabajadores que la integran, hace frente a los desafíos exigentes del entorno y producir medios acordes a los avances científicos para su mantenimiento y logro de posicionamiento y reconocimiento social. Cortés (2009), refiere, un hospital es una organización de salud que provee servicios específicos constituido por personas que ayudan y colaboran en busca de alcanzar las metas y objetivos, se sustenta en una estructura orgánica planificada. Calvo (2003) refiere que, la organización y gestión en salud requiere necesariamente del conocimiento científico de la gestión. En este orden, la OPS propone una teoría de crecimiento organizacional diligente en forma inherente a las organizaciones de salud, en el cual formula una serie de estrategias estructuradas al proponer una transformación ordenada y estructurada, para lo cual la institución de salud debe definir claramente, como lograr la visión, fortalecer la misión, divulgar su capacidad, lograr las metas y aplicar las técnicas. En la calidad de servicios según la OMS, la asistencia sanitaria es una característica fundamental para asegurar la atención de salud del paciente con servicios auxiliares requeridos para un diagnóstico precoz y tratamiento oportuno que aproveche su rendimiento sin incrementar de manera desproporcionada sus peligros para la salud. Asimismo, la OPS - OMS, delimita que la atención de calidad es una peculiaridad que toda organización de salud debe considerar para llegar a cumplir los objetivos formulados, prevenir y aumentar la conservación del estado de salud familiar y de la sociedad para un futuro con desarrollo sostenible para la sobrevivencia del modelo prestacional de servicios.

Es necesario clarificar por parte institucional que brindan salud defina la visión, la misión, como identidad, los tipos de valores que pregona, los objetivos propuestos y las estrategias que se establecen en sus actividades a desarrollar; Mejía (2006) señala que la globalización y cambios científicos tecnológicos en el sector salud precisa que las organizaciones de salud adapten su capacidad de adaptación e innovación para su desarrollo, uno de los cambios de mayor relevancia es el tipo de información que tiene los usuarios sobre calidad del servicio y de la atención recibida; las fuentes de subvención de la asistencia del estado entre los diferentes tipos de seguros estatales plasma un enlace medial usuario - centro prestacional de salud originando formas de vínculo armonioso con requerimiento a un mayor trabajo para cubrir las necesidades requeridas y lograr la complacencia de la necesidad del cliente. Por otro lado, los equipos de gestores de salud deben ser flexibles a las necesidades del usuario y al cambio moderno; el profesional de la salud tiene que tener alta motivación para poder asumir retos identificando sus fortalezas y debilidades, planificando estrategias con el fortalecerlas y superarlas, tratando de alcanzar la eficiencia con estándares de calidad y participar en forma directa en las técnicas de perfeccionamiento progresivo en salud. Los directivos de salud son conscientes que las gestiones deben basar su desarrollo en la identificación de problemas y solución aplicar el progreso de perfección permanente en salud, involucrado a todos los trabajadores con miras a alcanzar los medios y propósitos, en la destreza del recurso humano como capital intelectual no es valorado.

El clima organizacional al dinamizar sus procesos como base primordial del crecimiento y posicionamiento de un hospital promueve la integración de sus integrantes y aplicación de las actividades integrales, la resolución de dificultades, provee técnicas asertivas de comunicación y fortalece el liderazgo de todos sus integrantes. Es una tarea difícil multifactorial y a la vez flexible, necesita de su modernización, flexibilidad, adaptabilidad y comprobación

constante para establecer y desarrollar propósitos de hecho plasmando actividades dirigidas a identificar los nudos críticos que agravan de manera adversa el crecimiento de la institución y fortalecer los factores contribuyente positivos y contributivos que alientan las actividades integrales en la organización sea sosegado y se adhiera a los objetivos. Las técnicas y estrategias facilitan una adecuación a los rasgos personales y cooperativas de los trabajadores para obtener resultados positivos y alcanzar metas. Peiró (1995) señala con la finalidad de obtener una interacción permanente persona – institución; se debe implantar la psicología de trabajo con capacidad de análisis laboral, la automotivación de los trabajadores, tolerancia a las negativas y frustraciones con habilidad para el manejo y resolución de objeciones que se puedan presentar. HayGroup (2001, pp 725) sostiene que, el ambiente organizacional posee desidia, tendencia de perseverancia y continuidad, el cual permite cambiar con propuesta de actividades reales de manera permanente bien definidas y holísticas. El efecto que se esperan alcanzar de las intervenciones planificadas se logre en las fechas y tiempos planificados en las líneas del tiempo con mucho trabajo cumpliendo estándares internacionales.

El clima organizacional, según Mejía (2006) todas las circunstancias positivas desarrolladas al interior de la organización originan satisfacción laboral y motivación basada en una comunicación interpersonal asertiva y de gratitud a la actividad encomendada, respeto e igualdad en la orden de articulación y crecimiento con colaboración entre los factores primordiales en el cumplimiento de los procedimientos.

Las organizaciones que ofertan programas de salud tiene como propósito buscar una la cultura y búsqueda de la cualidad bio-psico-social-espiritual durante los procedimientos implicados a las ofertas de salud inherentes al cuidado y recuperación del bienestar de los grupos comunitarios como aporte al desarrollo

humano competitivo, identificado con decidida voluntad de hacer un producto de calidad, como factor primordial esencialmente para una propuesta de gestión que enrumbe al logros de mayores crecimientos dentro de sus competidores; esta finalidad enmarca el quehacer dentro de la especificidad de sus integrantes en especial a los mayor jerarquía, su comportamiento frente a la atención brindada, el modelo de equipo, la competencia tecnológica y técnica para ejecutar las acciones inherentes a sus funciones que desarrollan, tienen que ser coherentes con los requerimientos de la institución. Es importante ofrecerle al trabajador una línea de carrera acorde al perfil profesional dentro en la empresa, es necesario que el ambiente y educación organizacional desarrolle e involucre el régimen del conocimiento del capital intelectual y a la vez retenerlo para que se articule el alcance de los propósitos, hacer suya la innovación es motivar al personal que se sienta considerado, tome la determinación de quedarse en la organización y fidelizarse; pueden ocurrir dos situaciones específicas cuando un trabajador percibe que existe límites para su desarrollo profesional: Que cambie de trabajo en otra organización o su rendimiento laboral llegue a su máximo desarrollo y se quede en la “meseta” o evidencie bajo rendimiento al no tener a donde más aspirar ya no se esfuerza.

Las variables del ambiente organizacional, se ampara en la participación establecida por el Ministerio de Salud como es:

- a. Capacidad Humana u Potencial:** Formada el proceso del medio intrínseco social de la institución conformado por personas, pequeños o grandes grupos. Los seres humanos inteligentes poseemos un conjunto de sensaciones que se integran dentro la empresa para alcanzar metas y objetivos, consideramos las dimensiones de tipo liderazgo, métodos técnicos de creatividad, reconocimiento y seguridad.
 - Liderazgo: Cambiar la actitud de los seguidores para cumplir los resultados, el liderazgo depende de las diferentes condicionantes que

conforman el medio colectivo de forma coyuntural entre ellas, la ética basada en valores, normas y procedimientos.

- Innovación: Capacidad de experimentar y cambiar emprendo nuevas alternativas en la forma de desarrollarlas.
- Recompensa: Generar un clima apropiado y positivo dentro de la organización en forma constante.
- Confort: Trabajo que ejecutan los gestores para propiciar un ambiente de trabajo positivo, sano y reconfortable.

b. Diseño Estructural u Organizacional: Para las instituciones de la salud, es la totalidad de procedimientos estructurados de dos o más individuos. Indistintamente el tipo de organización debe incorporar denominaciones a fines en su articulación de esfuerzos del bien común mediante el objetivo para mantener la estratificación específica de las actividades e identificar el nivel jerárquico que conocemos por configuración de la institución con distribuciones específicas:

- Contextura u Estructura: Sensación de los integrantes de la institución de las reglas, tipos de procesos, modelos de trámites administrativos y operativos y limitantes que están presentes para lograr una adecuada de sus acciones específicas del desempeño laboral.
- Toma de decisiones: Evalúa la información socializada al interior de la organización y de sus empleados utilizada en las decisiones.
- Comunicación organizacional: Se fundamenta en el uso de las diferentes formas de comunicación que la organización ha planteado, considerando la oportunidad de que tiene los trabajadores de hacer que se escuchen sus necesidades y requerimientos en los gestores.
- Remuneración: Se considera el tipo y forma de pago a los empleados.

- c. **Cultura de la Organización:** Una institución con el apoyo y concurso de trabajadores identificados con la misión y visión, es indispensable considerar y requiere de un clima que permita ejecutar comunicaciones interpersonales, políticas y reglas y los modelos actitudinales de conducta en la cultura organizacional, que la puede encausar en una organización con posicionamiento productivo e eficiente o la lleva al caos como una organización improductiva e ineficiente, que dependerá del tipo de relaciones internas que se plantean desde un inicio.

La cultura organizacional la conforman totalidad de supuestos, cualidades o normas que socializan sus trabajadores que se origina el ambiente y ambiente humano de respeto entre sus miembros que la conforma en su área laboral, estructurada por los parámetros dimensionales de identidad, desavenencias, colaboración y deseo.

- Identidad: Sentimiento de compartir los objetivos personales y organizacionales comunes al interior del equipo de trabajo.
- Disconformidad y colaboración: Nivel de apoyo de recursos humanos, materiales y logísticos de colaboración mutua entre los individuos en el desarrollo de sus acciones planificadas.
- Motivación: Condiciones interna que compromete a los trabajadores a desarrollar sus actividades dentro de una organización.

Divergencia entre cultura de la organización y al ambiente organizacional

- **Cultura de la Organización**
 - ✓ Se forma la conducta axiológica que se trasmite en la línea del tiempo como resultado de existente flexibilidad de la organización.
 - ✓ Es de característica permanente, que sigue y afirma la existencia del ambiente organizacional.
 - ✓ Tipo de evaluación y cuantificación cualitativa mediante la exploración directa del escenario.

- ✓ Se fundamenta en la disciplina de la sociología como ciencia social holística antropológica.
- **Ambiente organizacional**
 - ✓ Sensación concreta del empleado sobre los cimientos organizacionales y los diferentes tipos de procesos emanados por los gestores para desarrollar en un medio laboral positivo.
 - ✓ Se caracteriza por ser de forma temporal que refleja en tipo de entorno de trabajo específico.
 - ✓ Interviene en forma directa con buena o mala presencia en el desarrollo y aplicación en su cumplimiento de las actividades planificadas.
 - ✓ Se tipo de medición es cuantitativa a través de encuestas estructuradas cerradas o abiertas.
 - ✓ Se respalda en la disciplina de la ciencia de Psicología.

1.1.2.2 Calidad de servicio

La cualidad prestacional ofertada en salud implica gestionar y administrar con resultados al organizaciones de salud es un tema central y parte elemental en los procedimientos de planificación continua que parte de la atención que se brinda en la salud y lo que manifiestan los pacientes satisfechos o no, para que continúen utilizando los servicio ofrecidos resultaron ser relevantes para las organizaciones de salud, en su éxito y posicionamiento orientados a la prevención, promoción tratamiento y recuperación. (Boza 2017).

En las organizaciones de salud, la calidad del servicio debe representar equidad, efectividad, eficacia y eficiencia; la atención de salud de calidad a nivel técnico es hacer estar acorde al adelanto de la ciencia y al uso de los nuevos equipamientos tecnológicos médicos de manera que potencialice y maximice sus resultados y aportes a la salud disminuyendo los riesgos, se espera como

resultado que el servicio prestada alcance el mejoramiento de la salud de manera equilibrada y optima en la minimización de los peligros e incrementar su efectividad, es necesario e imprescindible trabajar en equipo interdisciplinario que incluye todos los que conforman los equipos profesionales de la salud y administrativos. Para producir un cambio positivo en el nivel cualitativo adecuado del servicio debemos considerar.

- La oferta promociona debe ser bajo estándares de calidad que enfoque los requerimientos y necesidades del usuario – familia y comunidad.
- Identificar el tipo de necesidades del paciente con enfoque de mejora de procesos.
- Establecer metas específicas de forma constante y continua a través de las líneas del tiempo.
- Reconocer e incentivar los logros y éxitos.

Asimismo, debeos considerar los pilares de desempeño de calidad de servicio.

- Medir los resultados para mejorar procesos.
- Medir cumplimiento de protocolos.
- Medir la satisfacción los pacientes y familiares. (Forrellat 2014)

La calidad ha sido conceptualizada como el universo de actividades que caracteriza un producto que logre satisfacer las necesidades requeridas y sus expectativas lo hagan sentirse seguro del producto adquirido o servicio a un costo económico bajo y alto beneficio (Gonzáles, López, Marín, Haro y Macías 2002). En salud, la calidad se precisa como un elevado grado de capacidad y conocimiento de sublimidad, aprovechado con eficiencia los medios para totalizar un impacto predominantemente alto y positivo de recuperar la salud a insignificante exposición al usuario. (Tarco, Saco, Paredes y Martínez 2003).

Los estándares son medidos internacionalmente por una Organización, reconocida por todos los países, conceptualizada la calidad mediante propiedades específicas de una producción o fruto formando un todo de sus partes que influye en las necesidades de satisfacerlas manifiesto o tácitas la OMS, define a la calidad como una excelencia profesional al más alto nivel que evidencie el uso racional y eficiente de recursos para lograr la satisfacción a un reducido peligro para el usuario.

a. Calidad de atención en los servicios: Es una tarea complicada de identificar que rasgos caracterizan la calidad para los clientes y cómo la institución de salud cumple con sus necesidades y requerimientos, se debe diferenciar entre la calidad de un servicio y utilidad de un bien referido a lo obtenido en forma intocable y tienen un carácter perceptible, un cliente no puede verlos o palparlos. Se ha querido caracterizar la calidad del servicio mediante dos formas elementales y primordiales de percibir la calidad:

1. Perspectiva de la entidad: Un servicio de salud basado en alcanzar la calidad incluye responder a las especificaciones técnicas diseñadas su prestación y respecto al proceso establecido si errores desde su inicio.

2. Perspectiva del paciente: Existe solo una forma de como poder validar la calidad y precisar con exactitud es a través de quien recibió el servicio.

La calidad de servicio, citado en el Proyecto 2000 del MINSA, en el programa de salud materno perinatal, refiere que las instituciones de salud, han identificado pasos específicos propios que caracterizan los servicios de salud en tres aspectos fundamentales.

1. Los servicios que se brindan son intangibles debido a que no son objetos se caracterizan por ser acciones que se desarrollan basadas en procedimientos, condiciones y relaciones, que hace difícil establecer criterios a fines para logra identificar y cuantificar con precisión los estándares propuestos y definidos.

2. Precisa de un alto nivel de componente de heterogeneidad de participación humana, las condiciones y relaciones de prestación de salud varían entre los servicios, entre usuarios, entre regiones, y entre proveedores.
 3. Los procedimientos de elaboración, productividad y uso se dan simultáneamente, que dependerá del tipo de relación existente ente proveedor y cliente, se evidenciará durante su prestación o entrega; es necesario precisar que, la calidad de servicio es muy subjetiva y abierta, que resulta de las opiniones, comparaciones y sensaciones previas de los clientes al consumo sobre la prestación del producto.
- b. Perspectiva de calidad en establecimientos de salud:** Son todas las características que se deben tener presentes y considerar previos al servicio de salud ofertado en el transcurso de la atención a los consumidores con visión técnica y humana, para alcanzar los efectos deseados.

El cuidado por mejorar los productos de salud basado en la calidad se ha dado a lo largo del tiempo y la historia. A principios de siglo Codman, y en los años 60, Donabedian, sientan las bases teóricas y metodológicas, que adoptan e incluyen definición de verificación y protección holística. La proposición más aceptada en el campo de salud es por Donabedian (1990), manifiesta que el cuidado clínico lo efectuamos haciendo uso de la ciencia y de las modernas tecnologías que contribuyen a potenciar los resultados para restablecer la salud y disminuir sus riesgos. Para lograr el nivel de calidad es salud es favorecer los beneficios y minimizar riesgos. En las organizaciones de salud la calidad ha sufrido modificaciones en las decisiones de estrategias de control y evaluación causadas por las modificaciones constantes en las demandas y necesidades con respuesta de capacidades desarrollo de gestión empresarial. Los avances científicos y equipamientos técnicos, así como los estratos sociales cambiantes y los

ingresos remunerativos escasos, los procesos de salud ofertados han puesto énfasis en el concepto moderno de la calidad y en el uso de las diferentes técnicas de evaluación que enmarcan los nuevos procesos de gestión y uso de herramientas estándares de calidad.

La calidad es sinónimo de proceder en forma correcta los procedimientos, es posible si se gestiona en forma planificada y adecuada los recursos, los procesos y consideración del talento humano, mediante propósito alcanzable de propuestas y estrategias planificadas a mayores beneficios alcanzados para los usuarios y comunidad. La calidad se cuantifica en términos de logros, tales como la efectividad, eficiencia y eficacia, existe calidad cuando se alcanzó la eficiencia en un servicio ofertado, (bien realizado) efectivo (resultado esperado) y eficaz (pertinente) si se produce una aceptación favorable al cliente de sus necesidades y perspectivas, la calidad la describimos y precisamos de dos partes de forma interdependiente.

1. La calidad de hecho, se llega a cumplir los estándares establecidos y se cubren las expectativas propias e inherentes planteadas y se logra la satisfacción.
2. La cualidad de la sensación, es logra cubrir los requerimientos del usuario.

c. Dimensiones, atributos, estándares e indicadores: En el marco de la autoevaluación, referida a la calidad y la realidad de nuestra vida laboral externa e interna, definimos metodológicamente las dimensiones de la calidad.

- **Magnitud dimensional de la calidad:** El Minsa (2004) afirma que las dimensiones se relacionan y a la vez muestra una interdependencia.

- ✓ **Dimisión de destreza** Se caracteriza por el uso del conocimiento y técnicas científicas tecnológicas para la resolución del problema presente en el paciente.
 - ✓ **Dimisión interpersonal:** Es una relación dual establecida entre proveedor y el cliente.
 - ✓ **Dimisión del entorno de la atención:** Está formado por la presencia de la apariencia de los espacios físicos palpables que caracterizan y están relacionadas con el área del servicio ofertado.
 - **Los atributos:** Rasgos fundamentales que hace posible diferenciar o servicios o productos que se formulan como características en todas las dimensiones identificadas en ejercicio de privaciones y horizontes de los usuarios.
 - **Estándares e Indicadores:** Caracteriza lo que se desea y quiere logra mediante un buen nivel de desempeño factible de alcanzar.
- d. Satisfacción del cliente – paciente externo:** Es la divergencia entre la sensación y la probabilidad del cliente; un paciente complacido tiene un valor positivo o igual a cero entre su Percepción y Expectativa (P-E), un usuario insatisfecho tiene un valor negativo entre su Percepción y Expectativa (P-E). Expectativa (E) es la tasación que requiere del producto un cliente y Percepción (P) la evaluación del servicio alcanzado por el cliente.

En la Ley N° 26842 referente a Salud N° 26842, estipula el interés público la promoción, providencia, vigilancia, y protección de la salud; en el DS N° 023-2005-SA, del ROF, precisa que, el órgano técnico normativo es la Dirección General de Salud de las Personas, con Memorandum N° 6293-201 O-DGSP, aprueba la Guía de Evaluación de la Satisfacción. El MINSA

establece la Encuesta SERVQUAL, que cuantifica la calidad y complacencia percibida y expectativas de los consumidores externos.

- e. **Complacencia y calidad percibida:** La complacencia concordante con la calidad de la salud en adultos mayores está relacionado a resultados estadísticos referidos a la morbilidad y mortalidad y la expectativa de vida, sin embargo, se desconocen aspectos fundamentales en los estilos de vida como la percepción sobre su estado de salud, protección social y los servicios de salud requeridos. (Ríos, Ríos y Padial 2004). La satisfacción de usuario presenta esferas afectivas y cognitivas como experiencia única una y transacción específica de consumo en la evaluación del consumidor. La calidad prefigurada o percibida es un criterio general a través del tiempo. En pasos sencillos la satisfacción es considerada como una valoración quisquillosa que puede ser modificada, en cambio, la calidad percibida conlleva una valoración duradera por siempre. Los conceptos diferenciados entre calidad de servicio y patrones en gestión de calidad proponen un panorama de calidad real centrada en la propuesta mide y verifica las peculiaridades imparciales y de la calidad percibida que considera las emociones, percepciones, experiencia y la apreciación del usuario.

- f. **Dimensiones del servicio (SERVQUAL):** Todas las organizaciones proveedoras de servicio, deben consideran las cinco dimensiones de la calidad
 - 1. **Elementos tangibles,** constituida por el aprovisionamiento, tecnología y características de sus trabajadores.
 - 2. **Capacidad de Respuesta,** honestidad y confianza demostrada y habilidad para desarrollar el servicio ofertado con veracidad.

3. **Confianza y complacencia**, apoyar a los usuarios y provisionar un producto eficiente y provechoso.
4. **Seguridad**, aval de procesos cognitivos técnico científico y habilidad para inspirar confianza de los trabajadores
5. **Empatía**, proveer un servicio individualizado de atención a sus clientes. (Parasuraman, et al 1991)

Se cuantifica la jerarquía adquirida de satisfacción como indicativo de gestión, la clasificación se hace a través de pregunta, de perspectiva y por puntuación alcanzada como resultado de la encuesta. Se categoriza o clasifica según puntaje alcanzado de insatisfacción, un porcentaje mayor es por mejorar en un 60%, un porcentaje en proceso de 40-60% y un porcentaje aceptable de 40%, El estándar esperado debe ser mayor al 60%. El Ministerio de Salud, ha establecidos diferentes estrategias y esfuerzos para perfeccionar los recursos humanos y materiales entre ellos la infraestructura, capitalizar los recursos intelectuales, en concordancia a los servicios propuestos para la credencial de los hospitales. En 1916 Codman plantea los fundamentos y requisitos de acreditación y certificación de los profesionales médicos y la acreditación de los establecimientos de salud, en 1918 se justiprecia la infraestructura de los sistemas de salud a nivel hospitalario mediante el programa Nacional de Normalización hospitalaria. Realizar la evaluación del proceso es identificar y caracterizar el problema y establecer técnicas diagnósticas, procedimientos médicos, manejo tratamiento inicial o requerimientos quirúrgicos. La valoración del producto está orientado a precisar y cuantificar el estado cambiante de la salud personal y comunitaria atribuible al cuidado de salud que se le brindó y evidenciada en la complacencia del cliente. Las evaluaciones resultantes son contrastadas con patrones definidos con anterioridad y establecidas en la organización

1.2 Justificación de la investigación

El **propósito** fue contribuir a corroborar los determinantes que afectan un adecuado servicio de salud y su clima organizacional como punto clave en la política pública de salud.

La justificación **teórica** es el cimiento principal para el desarrollo y posicionamiento de un centro hospitalario, es necesario dinamizar y optimizar sus procesos, promueve la integración de trabajo en equipo multidisciplinarios, resolución de conflictos, provee diferentes técnicas y métodos comunicativos, y fortalece el liderazgo de todos los empleados. A nivel **práctico** los resultados permitirán una adecuada toma de decisiones para elaborar lineamientos que puedan ser aplicados e implementar estrategias para el progreso permanente y correcta toma de decisiones. A nivel **metodológico** orienta las intervenciones y programas apropiados para el perfeccionamiento de la calidad del producto dado y la atención de calidad a los clientes.

El aporte **social** se hace necesario en las organizaciones propiciar técnicas y caminos adecuados y buenas relaciones interpersonales que favorezcan una mejora en el clima organizacional de forma dinámica, flexible y positiva para quienes conforman su estructura organizativa global, favoreciendo a la familia policial y sociedad, el aporte a la **ciencia** dinamiza la construcción del clima organizacional favorable que manifieste una mejor calidad en sus servicios ofertados que conlleve a fortalecer significativamente el desempeño profesional.

1.3 Problema de investigación

El Centro Hospitalario Geriátrico San José PNP, es una organización sanitaria especializado que brinda atención integral al adulto frágil de la familia policial y gracias a los esfuerzos del comité de damas de las fuerzas policiales del Perú, el 29 de abril de 1999, se inaugura este establecimiento para beneficio de la familia policial, contando con 18 años de servicios en la actualidad. Las situaciones de frustración sumados al trabajar con pacientes frágiles, los cuales tiene una

reincidencia constante a tener afecciones normales de su edad, desencadenan generar conductas y respuestas inapropiadas, a través del tiempo, se ha observado la necesidad de fortalecer el ambiente de la organización que oferta de programas de salud, la productividad, eficacia y eficiencia como parámetros de herramientas modernas de gestión propiciando una cultura fuerte y coherente al interior de la organización con permanente axiología y comportamientos para cubrir los requerimientos del paciente adulto y su entorno familiar.

1.3 Problema de investigación

1.3.1 Problema general

¿Cuál es el nivel más frecuente de clima organizacional del personal administrativo y asistencial y el porcentaje de usuarios satisfechos en consultorio externo, hospitalización y emergencia del Hospital Geriátrico San José de la Policía Nacional del Perú, 2018?

1.3.2 Problemas específicos

Clima organizacional

¿Cuál es el nivel más frecuente de la dimensión Potencial humano del Clima Organizacional del personal administrativo y asistencial en el Hospital Geriátrico San José de la Policía Nacional del Perú, 2018?

¿Cuál es el nivel más frecuente de la dimensión Cultura Organizacional del Clima Organizacional del personal administrativo y asistencial en el Hospital Geriátrico San José de la Policía Nacional del Perú, 2018?

¿Cuál es el nivel más frecuente de la dimensión Diseño Organizacional del Clima Organizacional del personal administrativo y asistencial en el Hospital Geriátrico San José de la Policía Nacional del Perú, 2018?

Calidad de servicio

¿Cuál es el porcentaje de usuarios satisfechos con la Calidad de Servicio recibido en consultorio externo del Hospital Geriátrico San José de la Policía Nacional del Perú, según dimensiones de la calidad?

¿Cuál es el porcentaje de usuarios satisfechos con la Calidad de Servicio recibido en Hospitalización del Hospital Geriátrico San José de la Policía Nacional del Perú, según dimensiones de la calidad?

¿Cuál es el porcentaje de usuarios satisfechos con la Calidad de Servicio recibido en Emergencia del Hospital Geriátrico San José de la Policía Nacional del Perú, según dimensiones de la calidad?

1.4 Conceptualización y operacionalización de las variables

1.4.1 Conceptualización de las variables

Clima Organizacional: Describe el fenómeno multidimensional y multifactorial y caracteriza la condición de las percepciones que tienen los trabajadores de sus vivencias personales y grupales dentro de la institución. (Antúnez 2015), se genera un clima propiciado por los sentimientos de los integrantes de un equipo u sociedad interrelacionados con la motivación intrínseca referida a la parte física, emocional y mental.

Calidad de servicio: Cuantificar el nivel de complacencia que un servicio deleita o excede las probabilidades cubiertas del usuario para fidelizarlo y continúen adquiriendo el producto o servicio ofrecido.

1.4.2 Operacionalización de las variables

▪ **Clima Organizacional**

Variable	Definición operacional		
	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Clima Organizacional	Potencial humano	Liderazgo Innovación Recompensas Confort	Instrumento
	Diseño organizacional	Estructura Toma de decisiones Remuneración Comunicación Organizacional	Instrumento
	Cultura organizacional	Identidad Conflicto y cooperación Motivación	Instrumento

▪ **Calidad de servicio**

Variable	Definición operacional		
	Dimensiones	Indicadores	Ítems
	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Cumple con el servicio ofrecido. • Atiende a sus usuarios en el momento que lo necesitan. • Se preocupa porque los usuarios reciban toda la información que necesitan. 	Instrumento

Calidad de servicio		<ul style="list-style-type: none"> • Responde a los pedidos y preocupaciones de sus usuarios. • Realiza bien su servicio a la primera. 	
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Cumple con el horario establecido. • Emplea el tiempo necesario para atender a sus usuarios. • El tiempo que esperan los usuarios es el apropiado. 	Instrumento
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Los trabajadores transmiten confianza a sus usuarios. • Los trabajadores tienen los conocimientos suficientes para informar y orientar al usuario. • Los trabajadores, utilizan palabras adecuadas que permiten que el usuario entienda. • Los trabajadores, se preocupan para que el usuario entienda las explicaciones que se brindan 	Instrumento
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Los trabajadores dan una atención individualizada a sus usuarios. • Los trabajadores, resuelven todas las dudas que presentan sus usuarios. 	Instrumento
	Aspectos tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Instrumentos y equipos necesarios. • Instalaciones físicas, agradables, limpias y ordenadas. • Trabajadores aseados y correctamente uniformados. • Letreros y señales que orienten a los usuarios. 	Instrumento

1.5 Hipótesis

1.5.1 Hipótesis general clima organizacional

Ha: El nivel más frecuente de Clima Organizacional del personal administrativo y asistencial en el Hospital Geriátrico San José de la Policía Nacional del Perú, es adecuado.

H0: El nivel más frecuente de Clima Organizacional del personal administrativo y asistencial en el Hospital Geriátrico San José de la Policía Nacional del Perú, no es adecuado.

Hipótesis Específica

Ha: El nivel más frecuente de la dimensión Potencial Humano del Clima Organizacional del personal administrativo y asistencial en el Hospital Geriátrico San José de la Policía Nacional del Perú, es adecuado.

H0: El nivel más frecuente de la dimensión Potencial Humano del Clima Organizacional del personal administrativo y asistencial en el Hospital Geriátrico San José de la Policía Nacional del Perú, no es adecuado

Hipótesis Específica

Ha: El nivel más frecuente de la dimensión Cultura Organizacional del Clima Organizacional del personal administrativo y asistencial en el Hospital Geriátrico San José de la Policía Nacional del Perú, es adecuado

H0: El nivel más frecuente de la dimensión Cultura Organizacional del Clima Organizacional del personal administrativo y asistencial en el Hospital Geriátrico San José de la Policía Nacional del Perú, no es adecuado.

Hipótesis Específica

Ha: El nivel más frecuente de la dimensión Diseño Organizacional del Clima Organizacional del personal administrativo y asistencial en el Hospital Geriátrico San José de la Policía Nacional del Perú, es adecuado.

H0: El nivel más frecuente de la dimensión Diseño Organizacional del Clima Organizacional del personal administrativo y asistencial en el Hospital Geriátrico San José de la Policía Nacional del Perú, no es adecuado.

1.5.2 Hipótesis general calidad de servicio

Ha: El porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad de Servicio del Hospital Geriátrico San José de la Policía Nacional del Perú, es mayor al 75%.

H0: El porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad de Servicio del Hospital Geriátrico San José de la Policía Nacional del Perú, no es mayor al 75%.

Hipótesis Específica

Ha: El porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad de Servicio en consultorios externos del Hospital Geriátrico San José de la Policía Nacional del Perú, es mayor al 75%.

H0: El porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad de Servicio en consultorios externos del Hospital Geriátrico San José de la Policía Nacional del Perú, no es mayor al 75%.

Hipótesis Específica

Ha: El porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad de Servicio en Hospitalización del Hospital Geriátrico San José de la Policía Nacional del Perú, es mayor al 75%.

H0: El porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad de Servicio en Hospitalización del Hospital Geriátrico San José de la Policía Nacional del Perú, no es mayor al 75%.

Hipótesis Específica

Ha: El porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad de Servicio en Emergencia del Hospital Geriátrico San José de la Policía Nacional del Perú, es mayor al 75%.

H0: El porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad de Servicio en Emergencia del Hospital Geriátrico San José de la Policía Nacional del Perú, no es mayor al 75%.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo general

Determinar el Nivel más frecuente de Clima Organizacional del personal administrativo y asistencial y el porcentaje de usuarios satisfechos en consultorio externo, hospitalización y emergencia del Hospital Geriátrico San José de la Policía Nacional del Perú, 2018.

1.6.2 Objetivos específicos de clima organizacional

Determinar el nivel más frecuente de la dimensión Potencial humano del Clima Organizacional del personal administrativo y asistencial en el Hospital Geriátrico San José de la Policía Nacional del Perú, 2018

Determinar el nivel más frecuente de la dimensión Cultura Organizacional del Clima Organizacional del personal administrativo y asistencial en el Hospital Geriátrico San José de la Policía Nacional del Perú, 2018

Determinar el nivel más frecuente de la dimensión Diseño Organizacional del Clima Organizacional del personal administrativo y asistencial en el Hospital Geriátrico San José de la Policía Nacional del Perú, 2018.

Objetivos específicos de calidad de servicio

Determinar el porcentaje de usuarios satisfechos con la Calidad de Servicio recibido en consultorio externo del Hospital Geriátrico San José de la Policía Nacional del Perú, según dimensiones de la calidad.

Determinar el porcentaje de usuarios satisfechos con la Calidad de Servicio recibido en Hospitalización del Hospital Geriátrico San José de la Policía Nacional del Perú, según dimensiones de la calidad.

Determinar el porcentaje de usuarios satisfechos con la Calidad de Servicio recibido en Emergencia del Hospital Geriátrico San José de la Policía Nacional del Perú, según dimensiones de la calidad.

II METODOLOGÍA

2.1 Tipo y diseño

Tipo de investigación: es aplicada de diseño no experimental transversal, descriptivo comparativo, para contrastar hipótesis basada en la algorítmica de inferencia estadístico, estableciendo diseños de conducta para contrastar. Según Hernández, et al. (2010).

El método comparativo para Sartori (1984), tiene como objetivo la búsqueda de comparaciones basada en el criterio de uniformidad y similitud de categoría que avala el paralelismo.

La investigación es de tipo aplicada de diseño no experimental transversal descriptivo - comparativa.

- Aplicada: Se basa en resolver problemas prácticos, con un margen de generalización limitada, trabaja con bases teóricas e instrumentos validados.
- Descriptivo: Se buscó describir el perfil del estrato de estudio, tal como ocurren, atreves de técnicas seleccionados y estructuras para alcanzar el propósito.
- Comparativa: En la precisión de caracterizar una apariencia o hecho en base a la información recogida de varias muestras, trabaja con el presente compara objetos del mismo género para establecer similitudes y diferencias entre ellos en su despliegue horizontal.

Diseño: En esta investigación se manejará un diseño no experimental transversal.

	COph	
G1	COco	= ó =
	COdo	
	CSc.ext	
G2	CShospit.	= ó =
	CSemerg	

Donde:

G1: Clima Organizacional (CO)

COph: Clima Organizacional de Potencial humano

Coco: Clima Organizacional de Cultura organizacional

Codo: Clima Organizacional de Diseño organizacional

G2: Calidad de Servicio (CS)

CSc.ext: Calidad de Servicio de Consultorio externo.

CShospit: Calidad de Servicio de Hospitalización

CSemerg: Calidad de Servicio de Emergencia

2.2 Población y muestra

Universo poblacional: Totalidad de características comunes de los elementos que la conforman sujetos a la investigación, demarcada por el propósito investigativo.

Para las variables de estudio la población, acerca de la Calidad del servicio 300 Usuarios externos-ambulatorios, y Clima Organizacional, estará constituida por 214 Usuarios internos, siendo un total de 514 usuarios evaluados.

El muestreo usado fue el aleatorio sistemático, como procedimiento estadístico, con el objeto de estudiar sus características, y unificar los resultados encontrados de la investigación. (Levin, 1998).

2.3 Técnica e instrumento de recolección de datos

Técnica: Para el recojo de datos fue mediante la encuesta y la observación directa. Como métodos de investigación que tiene la capacidad de dar respuestas a problemas descriptivos y compararlos u correlacionarlos con las variables, posteriormente del procedimiento de indagación organizada, de acuerdo al diseño establecido con anterioridad rigurosamente la información obtenida. (Buendía, Colás y Hernández, 1998).

Instrumento: Los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios conformado por una serie de preguntas según lo planteado en los objetivos propuestos, preparado de forma sistemática, sobre los acontecimientos y detalles que interesan en un estudio científico, las mismas que pueden ser aplicados en maneras diferentes. (Hernández, 2010).

Se utilizó el siguiente instrumento:

- Cuestionario construido por el Comité Técnico de Clima Organizacional, con medición Likert.

Para la validación del instrumento se efectuó mediante expertos, y Alfa de Cronbach cuya valoración fue muy cerca 1.

El clima organizacional tiene dimensiones cuyas características estudiadas son maleables a ser cuantificables.

- ✓ El Potencial Humano está conformado por la forma del liderazgo, el tipo de inversión, reconocimiento y comodidad.
- ✓ El modelo Organizacional lo conforma la parte de recursos humanos, la resolución crítica priorizada en las iniciativas, correspondencia asertiva y retribución económica.
- ✓ Educación de la institución, lo constituye la identificación y priorización de conflictos y cooperación y personal interesado en sus actividades.

- El Cuestionario SERVQUAL evalúa la Calidad de Atención
SERVQUAL de Zeithaml, Parasuraman y Berry tiene la finalidad de estandarizar los métodos de logra la calidad de servicio con una valoración de respuesta objetiva y múltiple.

El modelo SERVQUAL modificado, comprenderá 22 preguntas de opinión acerca de las expectativas y 22 ítems de opinión sobre las percepciones de la

calidad, los 22 ítems o preguntas (afirmaciones), se dividirán en 5 dimensiones de valoración según escala de Likert.

Dimensión	Nº de ítems
✓ Fiabilidad	01 al 05.
✓ Capacidad de Respuesta	06 al 09.
✓ Seguridad	10 al 13.
✓ Empatía	14 al 18.
✓ Aspectos Tangibles	19 al 22.

Criterios de confiabilidad y validez de los instrumentos.

- . La validez, es la medición real de un instrumento al cuantificar la variable. (Hernández 2010, p. 83). La Confiabilidad, es la obtención de los mismos resultados al aplicar en instrumento en diferentes momentos a la misma población. (Hernández, 2010).

2.4 Procesamiento y análisis de la información

Para la descomposición y coronamiento de los tanteos se consideró como clientes complacidos y cuantificables verdaderos divergentes entre las percepciones (P) y las expectativas (E) contrario a los clientes a los no complacidos.

Para la exegesis de los efectos alcanzados se usó el paquete office Excel.

INSATISFACCIÓN O NO COMPLACIDO

- > 60% Rojo, Por Mejorar.
- 40 – 60 % Amarillo, En Proceso.
- < 40 Verde, Aceptable.

Presentación de resultados:

En función a la jerarquización de los clientes satisfechos e insatisfechos según la divergencia, los resultados se proyectan en tablas con resultados totales de acuerdo a lo propuesto.

III RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de clima organizacional

Categorías	Rango	fr	Porcentaje
Inadecuado	34-68	3	2%
Med. Adecuado	69-102	96	72%
Adecuado	103-136	34	26%
Total		133	100%

Fuente: Elaboración propia.

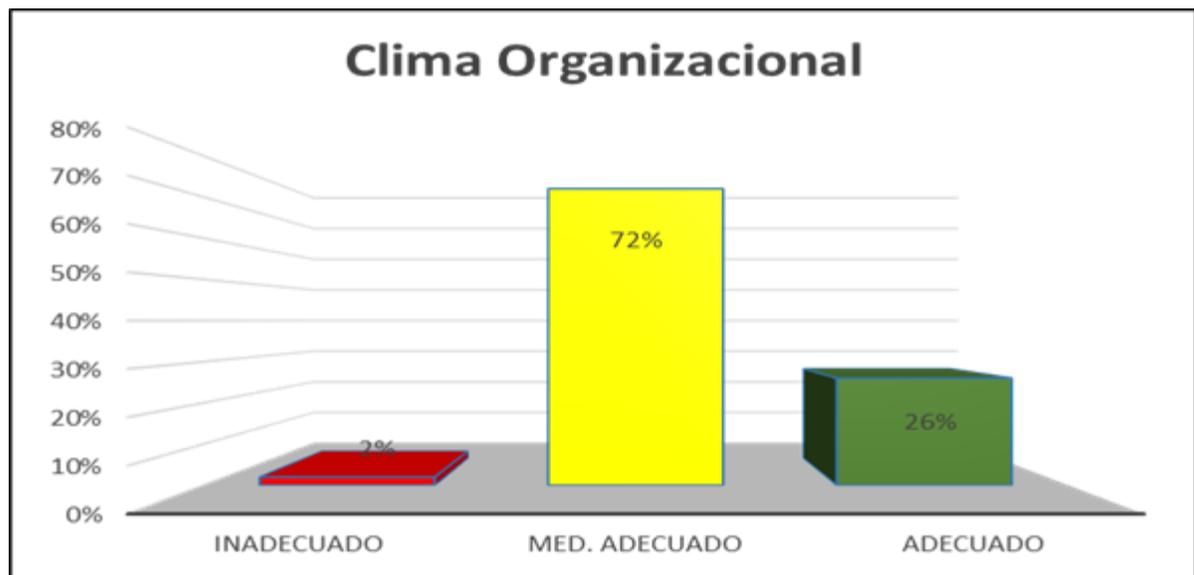


Figura 1

El 72% entrevistados indican que el ambiente organizacional predominante del personal administrativo y asistencial del Hospital Geriátrico San José, es medianamente adecuado, el 26% refiere que es adecuado; mientras que solo el 2% indica que es inadecuado.

Tabla 2.

Nivel del potencial humano del clima organizacional.

Categorías	Rango	fr	Porcentaje
Inadecuado	11-22	21	16%
Med. Adecuado	23-33	91	68%
Adecuado	34-44	21	16%
Total		133	100%

Fuente: Elaboración propia.

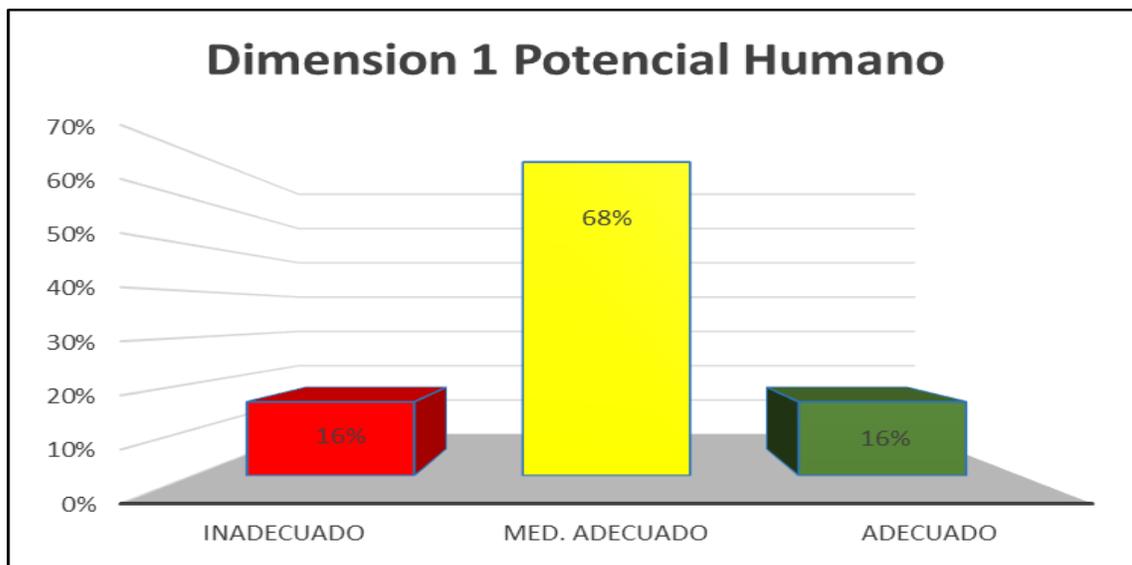


Figura 2.

El 68% de los entrevistados refieren el nivel predominante del potencial humano del clima organizacional del personal administrativo y asistencial del HPGSJ es medianamente adecuado, y un 16% refiere que es adecuado y el 16% restante lo encuentra inadecuado.

Tabla 3.

Nivel de la cultura organizacional del clima organizacional.

Categorías	Rango	fr	Porcentaje
Inadecuado	8-16	2	25%
Med. Adecuado	17-24	62	47%
Adecuado	25-32	69	51%
Total		133	100%

Fuente: Elaboración propia

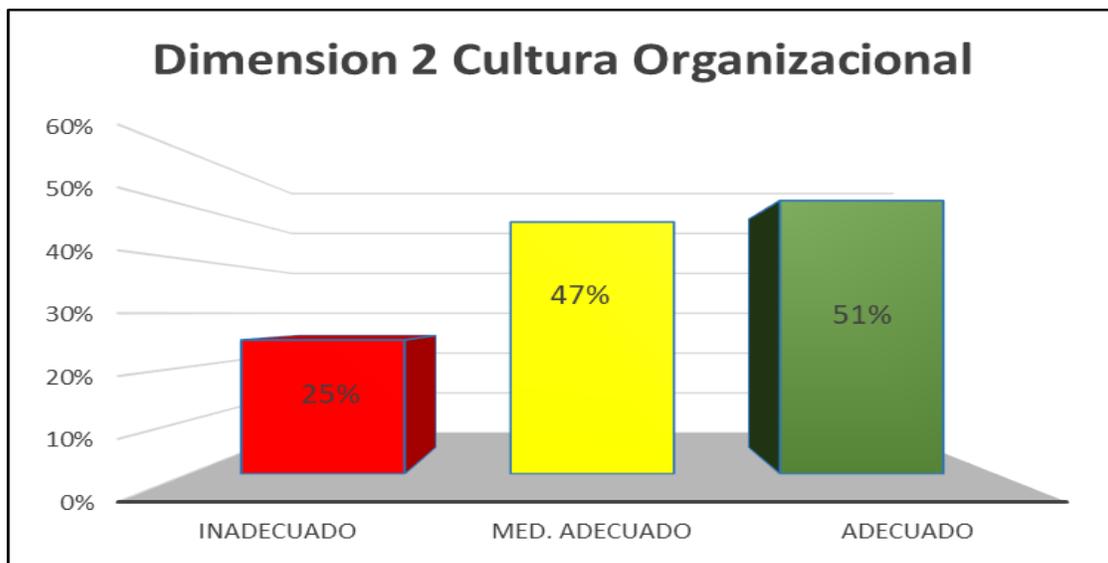


Figura 3.

El 51% de los participantes indican el nivel predominante de la cultura organizacional del clima organizacional del personal administrativo y asistencial, es adecuado; el 47% sostiene que es medianamente adecuado; en tanto el 2% lo reportan como inadecuado.

Tabla 4.

Nivel del diseño organizacional del clima organizacional.

Categorías	Rango	fr	Porcentaje
Inadecuado	9-18	2	2%
Med. Adecuado	19-27	73	54%
Adecuado	28-36	58	44%
Total		133	100%

Fuente: Elaboración propia.

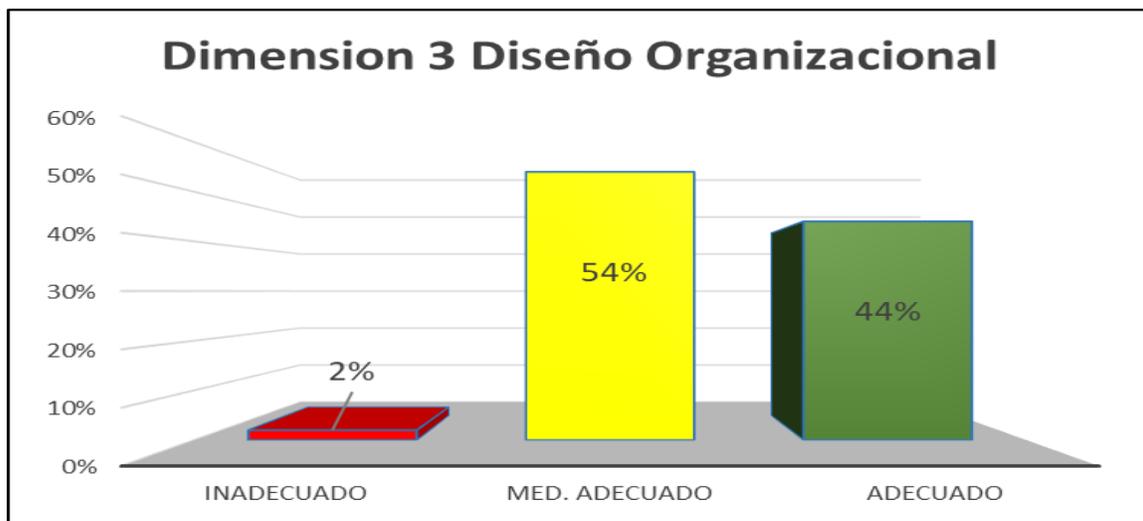


Figura 4.

El 54% de los entrevistados indican que el nivel predominante es medianamente adecuado y el 44% indican que es adecuado el diseño organizacional del clima organizacional del personal administrativo y asistencial; e inadecuado solo el 2%.

Tabla 5

Cuadro comparativo de las dimensiones de clima organizacional.

	Potencial	Cultura	Diseño
Categorías	Humano	Organizacional.	Organizacional.
Inadecuado	16%	2%	2%
Med. Adecuado	68%	47%	54%
Adecuado	16%	51%	44%
Total	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia.

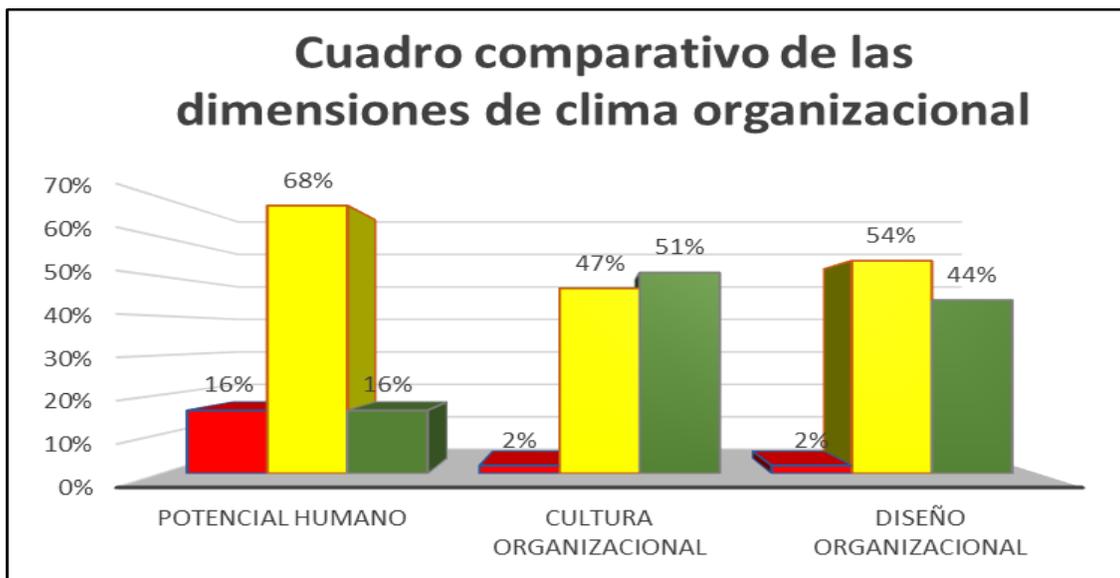


Figura 5.

En consideración al potencial humano, el 68% refiere que es medianamente adecuado, en tanto que 16% de los encuestados indican que el nivel es inadecuado, otro 16% que es adecuado. En la dimensión cultura organizacional, el 51% la ubica en el nivel adecuado, el 47% como medianamente adecuado y el 2% inadecuado. Referente a la dimensión diseño organizacional, el 54% sostiene medianamente adecuado, el 44% como adecuado, mientras que el 2% como inadecuado.

Tabla 6.

Cuadro de usuarios externos satisfechos e insatisfechos de consultorio externo, hospitalización y emergencia.

Servicios	Satisfechos	Insatisfechos	Evaluación	%
Consulta Externa	73.20%	26.78%	Aceptable	< 40%
Hospitalización	22.30%	77.73%	Por Mejorar	> 60%
Emergencia	45.70%	54.32%	En Proceso	40 – 60%
Total	47.07%	52.93%	En Proceso	40 – 60 %

Fuente: Elaboración propia.

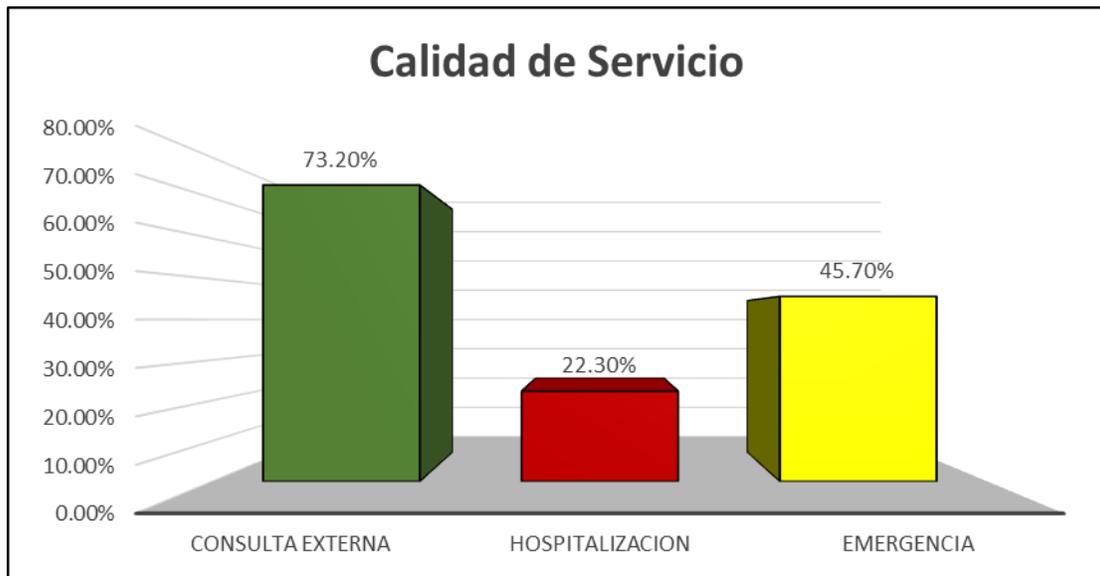


Figura 6.

Podemos observar que en el servicio de **Consultorios Externos** se establece un nivel **ACEPTABLE** con más de 60% de usuarios satisfechos en sus diferentes dimensiones; el servicio de Emergencia se encuentra en un nivel **EN PROCESO** y el Servicio de Hospitalización en un nivel **POR MEJORAR**.

Tabla 7

Dimensiones de calidad de servicio de usuarios satisfechos e insatisfechos en consultorio externo.

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	n	%	n	%
P1	222	79.9	56	20.14
P2	209	75.2	69	24.82
P3	217	78.1	61	21.94
P4	226	81.3	52	18.71
P5	200	71.9	78	28.06
Fiabilidad	1074	77.3	316	22.73
P6	211	75.9	67	24.10
P7	169	60.8	109	39.21
P8	157	56.5	121	43.53
P9	169	60.8	109	39.21
Capacidad de Respuesta	706	63.5	406	36.51
P10	215	77.3	63	22.66
P11	213	76.6	65	23.38
P12	204	73.4	74	26.62
P13	215	77.3	63	22.66
Seguridad	847	76.2	265	23.83
P14	214	77.0	64	23.02
P15	213	76.6	65	23.38
P16	209	75.2	69	24.82
P17	209	75.2	69	24.82
P18	206	74.1	72	25.90
Empatía	1051	75.6	339	24.39
P19	195	70.1	83	29.86
P20	195	70.1	83	29.86
P21	193	69.4	85	30.58
P22	217	78.1	61	21.94
Aspectos Tangibles	800	71.9	312	28.06
PORCENTAJE TOTAL	4478	73.2	1638	26.78

Fuente: Elaboración propia

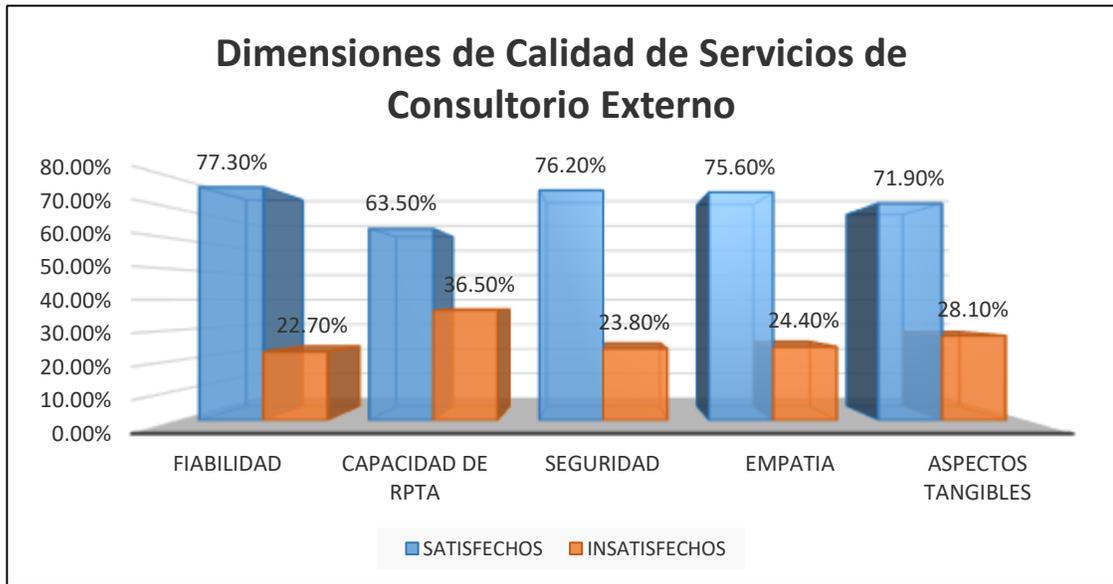


Figura 7.

Se puede evidenciar que de acuerdo al resultado de la valoración por dimensiones del Servicio de CONSULTA EXTERNA está en una jerarquía ACEPTABLE en donde la FIABILIDAD alcanza el nivel más alto de satisfacción con un 77.3% y el nivel más bajo corresponde a la CAPACIDAD DE RESPUESTA el 63.5 % de satisfacción

Tabla 8

Cuadro de dimensiones de calidad de servicio de usuarios satisfechos e insatisfechos en hospitalización.

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	n	%	n	%
P1	7	23.3	23	76.67
P2	5	16.7	25	83.33
P3	5	16.7	25	83.33
P4	6	20.0	24	80.00
P5	2	6.7	28	93.33
Fiabilidad	25	16.7	125	83.33
P6	6	20.0	24	80.00
P7	6	20.0	24	80.00
P8	5	16.7	25	83.33
P9	2	6.7	28	93.33
Capacidad de Respuesta	19	15.8	101	84.17
P10	8	26.7	22	73.33
P11	10	33.3	20	66.67
P12	2	6.7	28	93.33
P13	9	30.0	21	70.00
Seguridad	29	24.2	91	75.83
P14	9	30.0	21	70.00
P15	10	33.3	20	66.67
P16	9	30.0	21	70.00
P17	7	23.3	23	76.67
P18	9	30.0	21	70.00
Empatía	44	29.3	106	70.67
P19	8	26.7	22	73.33
P20	7	23.3	23	76.67
P21	7	23.3	23	76.67
P22	8	26.7	22	73.33
Aspectos Tangibles	30	25.0	90	75.00
PORCENTAJE TOTAL	147	22.3	513	77.73

Fuente: Elaboración propia

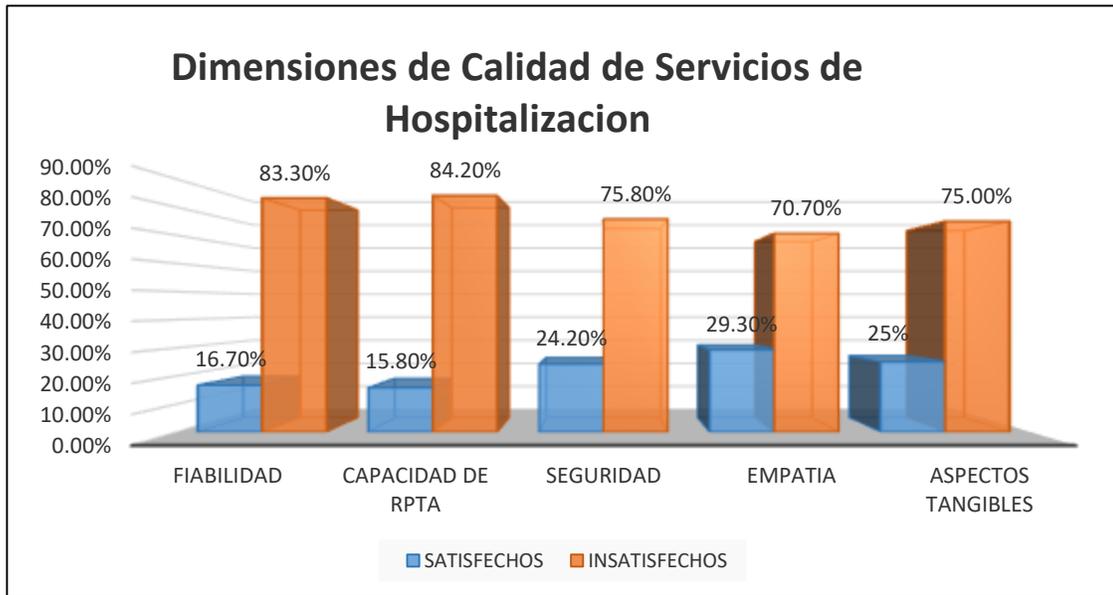


Figura 8

De acuerdo al resultado de la evaluación por dimensiones del Servicio HOSPITALIZACION está en un nivel POR MEJORAR en donde la dimensión EMPATIA alcanza el nivel más alto de satisfacción con un 29.3% y el nivel más bajo corresponde a la CAPACIDAD DE RESPUESTA con un 15.8% de satisfacción.

Tabla 9

Cuadro de dimensiones de calidad de usuarios satisfechos e insatisfechos en emergencia.

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	n	%	n	%
P1	10	50.0	10	50.00
P2	11	55.0	9	45.00
P3	12	60.0	8	40.00
P4	10	50.0	10	50.00
P5	7	35.0	13	65.00
Fiabilidad	50	50.0	50	50.00
P6	7	35.0	13	65.00
P7	9	45.0	11	55.00
P8	8	40.0	12	60.00
P9	9	45.0	11	55.00
Capacidad de Respuesta	33	41.3	47	58.75
P10	10	50.0	10	50.00
P11	12	60.0	8	40.00
P12	11	55.0	9	45.00
P13	6	30.0	14	70.00
Seguridad	39	48.8	41	51.25
P14	11	55.0	9	45.00
P15	12	60.0	8	40.00
P16	7	35.0	13	65.00
P17	7	35.0	13	65.00
P18	7	35.0	13	65.00
Empatía	44	44.0	56	56.00
P19	8	40.0	12	60.00
P20	8	40.0	12	60.00
P21	8	40.0	12	60.00
P22	11	55.0	9	45.00
Aspectos Tangibles	35	43.8	45	56.25
PORCENTAJE TOTAL	201	45.7	239	54.32

Fuente: Elaboración propia

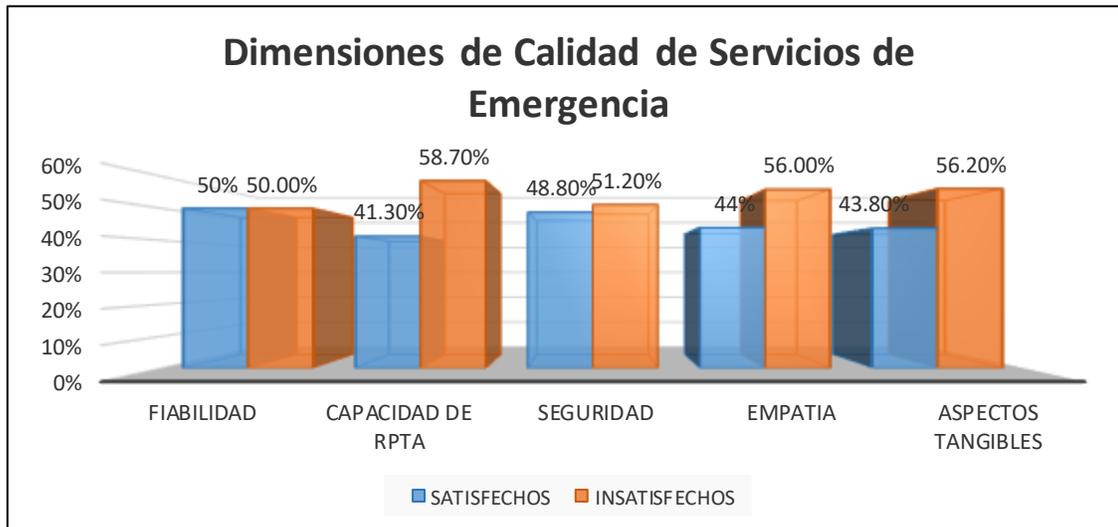


Figura 9

De acuerdo al resultado de la evaluación por dimensiones del Servicio de EMERGENCIA que se encuentra en un nivel EN PROCESO en donde la FIABILIDAD alcanza el nivel más alto de satisfacción con un 50% y el nivel más bajo corresponde a la CAPACIDAD DE RESPUESTA con un 41.3 % de satisfacción.

Tabla 10.

Cuadro de dimensiones de calidad en consultorio externo, hospitalización y emergencia.

Dimensiones	Consultorios Externos	Hospitalización	Emergencia
Fiabilidad	77.3%	16.7%	50%
Capacidad de Rpta	63.5%	15.8%	41.3%
Seguridad	76.2%	24.2%	48.8%
Empatía	75.6%	29.3%	44%
Aspectos Tangibles	71.90%	25%	43.80%

Fuente: Elaboración propia.

Respecto a las dimensiones de calidad en el servicio de consulta externa, la fiabilidad obtiene el nivel más alto de satisfacción con 77.3% y el nivel más bajo fue la capacidad de respuesta con 63.5%, encontrándose en un nivel ACEPTABLE. Referente a las dimensiones de calidad en el servicio de hospitalización, la empatía tiene el nivel más alto de satisfacción con 29.3% y el nivel más bajo a la capacidad de respuesta con 15.8%, encontrándose en un nivel POR MEJORAR. Referente a la calidad en el servicio de emergencia, la fiabilidad obtiene el nivel más alto de satisfacción con 50% y el nivel más bajo a la capacidad de respuesta con 41.3%, encontrándose en un nivel EN PROCESO.

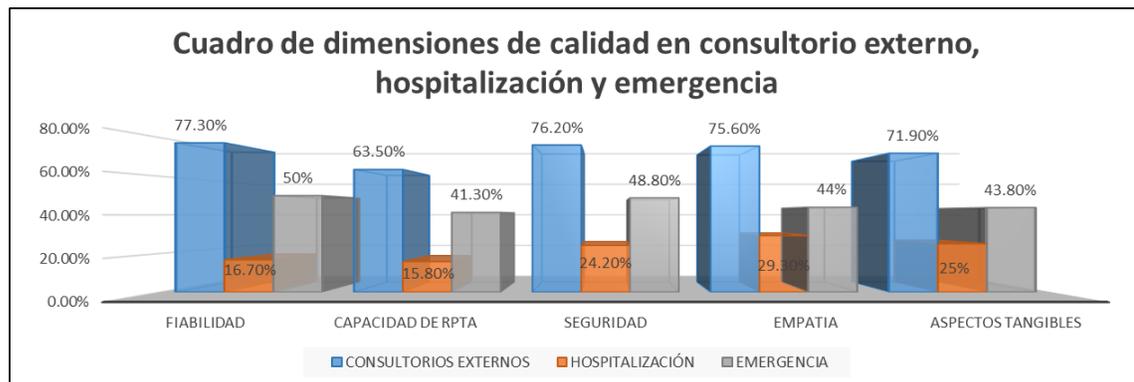


Figura 10.

IV ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Clima Organizacional

El clima organizacional se manifiesta mediante el modelo cognitivo de crecimiento dentro del proceso estratégico de funcionalidad y sostenibilidad Daft (2005), asimismo, es el ambiente emocional percibido, el desarrollo es cuando se adhieren los trabajadores a su institución Brunet (1987) influye en el comportamiento del trabajador, se ha reportado una evidencia de un clima organizacional medianamente adecuado como lo refiere el 72% del personal administrativo y asistencial del Hospital Geriátrico San José, comparándolo con las evidencias de Shishido (2015) afirma que el ambiente organizacional confluye en el desarrollo de la actividades de manera que aumenta positivamente, en cuanto a la fuerza humana del ambiente organizacional es medianamente adecuado, como lo refiere el 68% del personal administrativo y asistencial del Hospital Geriátrico San José, se evidencia su relación con el potencial humano; a la vez la variante de cultura organizacional del clima organizacional, es adecuado, como lo refiere el 51% del personal administrativo y asistencial del Hospital Geriátrico San José. La institución de salud Mejía (2006), debe definir en forma clara la horizonte, quienes con como institución, la axiología inherente a la institución, la finalidad y la formulación de los pasos secuenciales que empelara el potencial humano con alta suficiencia de liderazgo democrático e renovación permanente, manteniendo un modelo acorde de las organizaciones modernas mediante la lección crítica de resoluciones y forma asertiva de comunicarse manteniendo una cultura organizacional que desarrollen las relaciones, las políticas y la actitudes y patrones de comportamiento, lo cual guarda relación con el trabajo de Solano (2017) encuentra una correlación de alta significancia positiva entre el ambiente organizacional y el desarrollo profesional de los servidores; así mismo la dimensión de diseño organizacional del clima organizacional, es medianamente adecuada, como lo refiere el 54% del personal administrativo y asistencial del Hospital Geriátrico San José. Asimismo, encontramos coincidencia con Alberca y Valentín (2017) que demuestra al ambiente

organizacional repercute efectivamente en relación a la cualidad de servicio del trabajador administrativo. Se muestra desacuerdo con Alva (2017) encontró una correlación inversa pero no significativa ni influye relacionado a el ambiente organizacional y como se ofreció el producto al cliente, y también en desacuerdo con Solano (2017) que encuentra un ambiente organizacional deficiente, y actividades ejecutadas en forma insegura que repercuten en el trabajo de los miembros en su área laboral al interior de la organización. En comparación con la tesis de Hinojosa (2014), encuentra que el clima organizacional es fundamental para alcanzar un alto resultado con eficiencia en las instituciones en un mayor alcance de satisfacción laboral, lo que evidencia la articulación del modelo y el ambiente de la organización. Según resultados evidenciados de los componentes potencial humano y diseño organizacional del clima organizacional se determinó que el nivel es medianamente adecuado, debido a que el capital humano no cuenta de manera oportuna con los materiales y herramientas para realizar sus labores de manera eficiente, por lo que las tareas asignadas no pueden desarrollar con calidad técnica; según Chiavenato (2002, p.54) infiere que la evaluación del desarrollo de actividades en los trabajadores es una apreciación holística del trabajo de cada individuo, en relación a las actividades que lleva a cabo, los objetivos y metas propuestas deben alcanzar resultados positivos su potencial de desarrollo. Si existen factores organizacionales son positivos, el desempeño de las personas es buena y productiva, por el contrario, se niegan a cooperar en el desarrollo y mantener un equilibrio organizacional cuando se evidencias inadecuadas condiciones laborales, para Hall (1972, p.334) el ambiente de trabajo percibido trasciende en la conducta de los servidores de forma directamente o indirectamente. El ambiente organizacional es concluyente y primordial para el éxito de la gestión y desarrollo institucional, sabemos también el aprecio de la retribución, la sensación de la recompensa depende del esfuerzo que determina la capacidad de fuerza individual que la persona estará dispuesta a realizar Chiavenato (2004, p. 41), refiere que, un clima organizacional armónico y saludable, fomenta el desarrollo en forma positiva

la cultura organizacional basada en valores y expectativas. Finalmente, estamos de acuerdo con Picoy (2014), que encuentra resultados similares con el estudio propuesto, donde el clima organizacional es “por mejorar”, y se debe aplicar estrategias específicas, la educación organizacional es clasificadas como saludablemente buena fortalecer sus capacidades y el modelo organizacional y la condicionante humana son estructuradas como “por mejorar” se debe trabajar en forma constante y sostenida.

Calidad en el Servicio

La calidad del servicio en salud implica gestionar y administrar con eficiencia y eficacia la atención y cuidado de acuerdo con Boza (2017) orientados a la prevención, promoción tratamiento y recuperación, se ha encontrado que el 52.93% de los consumidores externos se muestran complacidos con la cualidad del servicio, ubicándose en proceso, la calidad tiene un nivel alto de competencia profesional, aprovechando con eficiencia los medios con un minúsculo peligro para el usuario sostenido por Tarco et al (2003) obtener un elevado estrato de felicidad por parte del cliente, el efecto de consumación en la salud, es necesario tener una mirada dual desde la auto mirada de la organización de responder a las necesidades del usuario y desde la mirada del paciente para validar la calidad del producto.

La cualificación de complacencia y gratitud del cliente adulto mayor atendido en Consulta Externa se encuentra 73.2% como aceptable siendo la Fiabilidad que alcanza el nivel más alto de satisfacción con un 77.3% y el 63.5% el nivel más bajo corresponde a la capacidad de respuesta, lo cual concuerda con los resultados de Casas, Gandoglia, Pino y Xavier (2014) la satisfacción de los residentes con la atención se debe fundamentalmente, a la calidad científica – tecnológica, al recibir el cuidado por el trabajador auxiliar de enfermería fue de niveles satisfecho y muy satisfecho, en la cual es percibida por sus usuarios en niveles de satisfechos y muy satisfechos, en todas las estructuras valoradas (seguridad, responsabilidad y

confiabilidad), las organizaciones de salud deben desarrollar estudios a sus requerimientos. El baremo de complacencia del cliente denominado anciano atendido en el servicio de Hospitalización encuentra 22.3% por mejorar en donde la Empatía alcanza el nivel más alto de satisfacción con un 29.3% y el nivel más bajo corresponde a la capacidad de respuesta con un 15.8% de satisfacción, de acuerdo con Yachas (2017) sostenemos que, existe significativa correlación en la calidad de servicios directamente proporcionales y positivos, la óptica de mejor salud tiene que tener una visión técnica y humana para alcanzar los efectos deseados inmerso en la dimensión técnica, interpersonal y del entorno, manteniendo sus atributos diferenciados en sus productos motivada por las exigencias y obligación de los clientes con estándar factible de alcanzar. El nivel de cualificación y complacencia del cliente adulto mayor que asistió a emergencia se encuentra 45.7% en un nivel en proceso en donde la fiabilidad alcanza lo más alto de la satisfacción con un 50% y el nivel más bajo corresponde a la competencia de respuesta con un 41.3% de satisfacción, podemos afirmar que la satisfacción del cliente externo es la divergencia entre su sensación y probabilidad espera cubriendo sus necesidades, coincidimos con Alberca y Valentín (2017), se ha demostrado que el ambiente organizacional se asocia de evidencia natural y real a la capacidad cualitativa de servicio de los trabajadores administrativo, por lo tanto, la satisfacción es total cuando las sensaciones se cubren en su globalmente, es decir según Parasuraman, et al (1991) se han cubierto satisfactoriamente todas las dimensiones inherentes a la calidad, donde encontramos el equipamiento de la estructura física, equipos e imagen del trabajador, la confiabilidad y habilidad demostrada para ejecutar el servicio ofertado, la confianza demostrada y exactitud técnica, la caridad para secundar a los usuario y suministrar una asistencia diferenciada de forma oportuna, garantía del conocimiento científico tecnológico y empatía de los trabajadores y su maestría procedimental para iluminar familiaridad y la vigilancia singularizada que la organización pone a disposición para sus usuarios.

V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Clima Organizacional y Calidad de Servicios

Se determinó que, el nivel de clima organizacional del personal administrativo y asistencial del Hospital Geriátrico San José PNP, es medianamente adecuado con un 72%.

Se determinó que, el porcentaje de Satisfacción del usuario adulto mayor del Hospital Geriátrico San José PNP, se encuentra en procesos de mejora de la calidad, observándose un 52.93%, de usuarios Satisfechos.

Específicos de Clima Organizacional

Se determinó que, en la dimensión potencial humano del clima organizacional del personal administrativo y asistencial del Hospital Geriátrico San José PNP, se encuentra en un nivel medianamente adecuado con un 68%.

Se determinó que, en la dimensión cultura organizacional del clima organizacional del personal administrativo y asistencial del Hospital Geriátrico San José PNP, se encuentra en un nivel adecuado con un 51%.

Se determinó que, en la dimensión diseño organizacional del clima organizacional del personal administrativo y asistencial del Hospital Geriátrico San José PNP, se encuentra en un nivel medianamente adecuado con un 54%.

Específicos de Calidad de Servicio

Se determinó que, el porcentaje de Satisfacción del usuario adulto mayor atendido en el servicio de CONSULTA EXTERNA se encuentra 73.2% en un nivel ACEPTABLE en donde la dimensión FIABILIDAD alcanza el nivel más alto de satisfacción con un 77.3% y el nivel más bajo corresponde a la dimensión CAPACIDAD DE RESPUESTA con un 63.5 % de satisfacción.

Se determinó que, el porcentaje de Satisfacción del usuario adulto mayor atendido en el servicio de HOSPITALIZACION se encuentra 22.3% en un nivel POR MEJORAR en donde la dimensión EMPATIA alcanza el nivel más alto de satisfacción con un 29.3% y el nivel más bajo corresponde a la dimensión CAPACIDAD DE RESPUESTA con un 15.8% de satisfacción.

Se determinó que, el porcentaje de Satisfacción del usuario adulto mayor atendido en el servicio de EMERGENCIA se encuentra 45.7% en un nivel EN PROCESO en donde la dimensión FIABILIDAD alcanza el nivel más alto de satisfacción con un 50% y el nivel más bajo corresponde a la dimensión CAPACIDAD DE RESPUESTA con un 41.3 % de satisfacción.

5.2 Recomendaciones

Clima Organizacional

Se recomienda al Director de Salud Policial – DIRSAPOL, plantear estrategias de afrontamiento que ayuden a los trabajadores elevar sus capacidades cognitivas y profesionales, disponiendo recursos para incrementar la productividad y alcanzar metas, mejora de procesos, para lo cual se debe tomar en cuenta evidencias objetivas, méritos, formación, capacidad de trabajo y objetivos cumplidos.

Se recomienda a la Dirección de Salud Policial – DIRSAPOL, proponer la ejecución de un proyecto de perfeccionamiento del ambiente organizacional que proponga acciones destinadas a aumentar los procesos, con liderazgo asertivo y democrático, motivación, reconocimiento monetario y no monetario, que facilite a la institución alcanzar mayores éxitos referente al desarrollo laboral de sus servicios.

Se recomienda a la Dirección del Hospital Policial Geriátrico San José fomentar un estilo de liderazgo democrático y participativo que permitan acercamientos entre funcionarios y servidores, a su vez afianzar la fidelización e identificación de los servidores con la Institución, y poder fortalecer un ambiente laboral favorable.

Se recomienda al personal en general capacitarse en habilidades de convivencia, facilitando la comunicación asertiva y autorregulación emocional para desarrollar expectativas elevadas de control de conflictos. Generar espacios de diálogo e interacción en las áreas de trabajo, enriquecer los vínculos entre las personas fijando límites claros y firmes.

Calidad de los Servicios

Se recomienda a la Dirección Salud Policial - DIRSAPOL promover la elaboración e implementación y postura procedimental de Planes de proyección sostenida de los procesos de atención de los diferentes servicios,

tomando en cuenta los aspectos de capacitación, privacidad del cliente, el buen trato del personal.

Se recomienda a la Dirección Salud Policial – DIRSAPOL socializar los efectos del trabajo científico, con la Dirección del establecimiento, Jefes de Departamento, Servicios y personal en general, con el fin de sensibilizar a los usuarios internos de los servicios evaluados.

Se recomienda a la Dirección del Hospital Policial Geriátrico San José reducir el tiempo de espera en las citas, con la contratación de personal médico especializado en Geriatría, enfermeras y técnicos con el fin de cubrir la demanda insatisfecha de los clientes externos y considerar un reconocimiento y/o incentivo para los servicios que lograron mejorar sus procesos y por ende la satisfacción de sus usuarios.

Se recomienda al personal en general medir de manera permanente la complacencia del cliente adulto mayor en convergencia a lo recibido en su requerimiento de salud.

VI REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alberca, E; y Valentin, C. (2017). *Clima Organizacional y Calidad de Servicio del personal Administrativo de la sede central del Ministerio de Educación. Lima, Perú*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Alvarado, C. (2014). *Relación entre clima organizacional y cultura de seguridad del paciente en el personal de salud del Centro Médico Naval*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos
- Alva, O. (2017). *Clima Organizacional y su relacion con la calidad de servicio al usuario en el Modulo Penal de la Corte Superior de Ancash-Huaraz. Chimbote, Peru*. Universidad César Vallejos
- Antuez, Y. (2015). *El Clima Organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicio bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua. Venezuela*. Universidad de Carabobo.
- Bernal, I; Pedraza, N; y Sánchez, M. (2014). *El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico*. Estudios Gerenciales.
- Boza, R. (2017). *Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016. San José de Costa Rica*. Universidad Estatal a Distancia
- Brunet, L. (1987). *El Clima de trabajo en las Organizaciones: definiciones, diagnosticos y consecuencias*. México: Trillas.
- Calvo, A. (2003). *Análisis organizacional de los servicios de salud*. Serie de Documentos Técnicos N°6. La Paz. Organización Panamericana de la Salud
- Casas, I; Gandolia, V; Pino, S; y Xavier, G. (2014). *Nivel de satisfacción del adulto mayor respecto a la atención recibida por el personal de enfermería en el Hogar Israelita. Tesis para optar el Grado Acadèmico de Licenciado en*

Enfermería. Uruguay. Universidad de la República (Uruguay). Facultad de Enfermería.

- Cortes, N. (2009). Diagnóstico del Clima Organizacional. Hospital "Dr. Luis F. Nachón". Xalapa. *México*.
- Daft, R. (2005). Teoría y Diseño Organizacional. México. Thomson.
- Donabedian A. (1990). La dimensión internacional de la Evaluación y Garantía de la calidad. México.
- González, B; López, P; Marín, I; Haro, L; y Macías, A. (2002). Satisfacción de los usuarios de los servicios de salud en el trabajo. *Revista Médica* 2, 40, 301-4.
- Forrellat, M. (2014). Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. *Revista Cubana Hematología, Inmunología y Hemoterapia*.
- Haygroup Consultores. (2001). Factbook Recursos Humanos. Navana: Aranzade SA.
- Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos y Baptista. (2010). Metodología de la Investigación. Bogotá: Mc Graw - Hill Interamericana.
- Hernández, R; Fernández, C y Bautista, P. (2010). Metodología de la Investigación. (4ta Edición ed.). México.: Mc Graw Hill.
- Hinojosa, C. (2014). *El clima organizacional y satisfacción laboral de profesores del colegio sagrados corazones padres franceses. Valparaíso, Chile.* Universidad de Playa Ancha
- Litwin, G; y Stringer, R. (1968). Motivation and Organizational Climate. Harvard, Boston.
- Mejia, B. (2006). Gerencia de procesos para la organización y el control interno de empresas de salud. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Picoy, D. (2014). Clima organizacional en establecimientos de salud de la Micro Red Villa en el año 2014. *Rev. Fac. Med. URP*
- Parasuraman, A; Berry. L; y Zeithaml, V. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*. 67(4), 420-449.
- Peiro, J. (1995). La psicología del trabajo y de las organizaciones en Europa. *Papeles del psicólogo* 61.

- Pereyra, C. (2014). *Clima laboral y servicio al cliente. (Estudio realizado en hospitales privados de la zona 9 de la ciudad de Quetzaltenango)*. Universidad Rafael Landívar
- Ríos, L; Ríos, I; y Padial, K. (2004) La actividad física en la Tercera Edad.
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México. Ed Prentice Hall. . México: Prentice Hall. .
- Rodríguez, D. (2001). *Diagnóstico Organizacional*. Editorial Alfaomega. México.D.F.
- Quispe, G; Rodríguez, E; Arellano, O; y Ayavari, V. (2017). La reforma educativa y su impacto en el clima organizacional y laboral en la educación básica escolarizada en Ecuador. *Espacios*. Vol. 38 (Nº 20) Año 2017
- Sartori, G. (1984). *La política, lógica y método en las ciencias sociales*. México: FCE.
- Shishido, M. (2015). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina de tecnologías de la información de la universidad Cesar Vallejo en el distrito de Trujillo*. Universidad Privada Antenor Orrego.
- Solano, S. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central – Juanjui. Perú*. Universidad Cesar Vallejos
- Tarco, R; Saco, S; Paredes, S; y Martínez, C. (2003). Grado de satisfacción laboral del usuario interno en los establecimientos de salud. *Quispicanchi-Acomayo-Cusco*. SITUA 2 (12), 36-43.
- Yachas, E. (2017). *Clima organizacional y su relación con la calidad de servicios de los trabajadores del hospital Vitarte, año 2016*. Universidad Cesar Vallejo.

Webgrafía

- Ministerio de Salud (2004). *Estándares Nacionales, A. S.-2*. Disponible en: www.dh.gov.uk/publications.
- Ministerio de Salud. (2006). R. M. N° 519-2006-SA/MINSA. *Sistema de Gestión de la Calidad en Salud*. Disponible en: www.minsa.gob.pe

Ministerio de Salud. (2007). R. M. N° 589-2007/MINSA. Plan Nacional Concertado de Salud. Disponible en: www.minsa.gob.pe

Ministerio de Salud. (2007). R. M. N° 596-2007/MINSA. Plan Nacional de Gestión de la Calidad en Salud. Disponible en: www.minsa.gob.pe

Ministerio de Salud. (2008). R. M. N° 143-2008/MINSA. Comité Técnico de Clima Organizacional. Disponible en: www.minsa.gob.pe

Ministerio de Salud. (2008). R. M. N° 623-2008/MINSA. Documentos Técnicos “Plan para en Estudio del Clima Organizacional 2008-2011 y Metodología para el Estudio del Clima Organizacional”. Disponible en: www.minsa.gob.pe

Ministerio de Salud. (2009). R. M. N° 727-2009/MINSA. Documento Técnico: Política Nacional de Calidad en Salud. Disponible en: www.minsa.gob.pe

Ministerio de Salud. (2011). RM N° 527-2011/MINSA. Disponible en www.hnhu.gob.pe/.../RM%20527-2011-MINSA-Guia-Tecnica-para-la-E.SERVQUAL.

VII AGRADECIMIENTOS

- A mi familia por su amor y apoyo incondicional.
- A nuestra alma mater USP por su confianza y posicionamiento.
- A todos los docentes que permitieron mi formación como Doctor.

VIII APÉNDICES Y ANEXOS

Anexo 01. Matriz de Consistencia Lógica

Título: Clima Organizacional y la Calidad de Servicio en el Hospital Geriátrico San José PNP, 2018.

Problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems
General	General	General				Instrumento de recolección de datos
¿Cuál el nivel más frecuente de clima organizacional del personal administrativo y asistencial y el porcentaje de usuarios satisfechos en consultorio externo, hospitalización y emergencia del Hospital Geriátrico San José de la Policía Nacional del Perú, 2018?	El nivel más frecuente de Clima Organizacional del personal administrativo y asistencial en el Hospital Geriátrico San José de la Policía Nacional del Perú, es adecuado. El porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad de Servicio del Hospital Geriátrico San José de la Policía Nacional del Perú, es mayor al 75%.	Determinar el Nivel más frecuente de Clima Organizacional del personal administrativo y asistencial y el porcentaje de usuarios satisfechos en consultorio externo, hospitalización y emergencia del Hospital Geriátrico San José de la Policía Nacional del Perú, 2018	clima organizacional	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Potencial humano ▪ Diseño organizacional ▪ Cultura organizacional 	<p style="text-align: center;">4</p> <p style="text-align: center;">4</p> <p style="text-align: center;">3</p>	
Específico	Específica	Específico	Calidad de servicio			Instrumento de recolección de datos
Clima organizacional 1. ¿Cuál el nivel más frecuente de la dimensión Potencial humano del Clima Organizacional del personal administrativo y asistencial en el Hospital Geriátrico San José	Clima organizacional 1. El nivel más frecuente de la dimensión Potencial Humano del Clima Organizacional del personal administrativo	Clima organizacional 1. Determinar el nivel más frecuente de la dimensión Potencial humano del Clima Organizacional del personal administrativo		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fiabilidad ▪ Capacidad de respuesta ▪ Seguridad ▪ Empatía ▪ Aspectos tangibilidad 	<p style="text-align: center;">5</p> <p style="text-align: center;">4</p> <p style="text-align: center;">4</p> <p style="text-align: center;">6</p> <p style="text-align: center;">3</p>	

<p>de la Policía Nacional del Perú, 2018?</p> <p>2. ¿Cuál el nivel más frecuente de la dimensión Cultura Organizacional del Clima Organizacional del personal administrativo y asistencial en el Hospital Geriátrico San José de la Policía Nacional del Perú, 2018?</p> <p>3. ¿Cuál el nivel más frecuente de la dimensión Diseño Organizacional del Clima Organizacional del personal administrativo y asistencial en el Hospital Geriátrico San José de la Policía Nacional del Perú, 2018?</p> <p>Calidad de servicio</p> <p>1. ¿Cuál el porcentaje de usuarios satisfechos con la Calidad de Servicio recibido en consultorio externo del Hospital Geriátrico San José de la Policía Nacional del Perú, según dimensiones de la calidad?</p> <p>2. ¿Cuál es el porcentaje de usuarios satisfechos con la</p>	<p>y asistencial en el Hospital Geriátrico San José de la Policía Nacional del Perú, es adecuado.</p> <p>2. El nivel más frecuente de la dimensión Cultura Organizacional del Clima Organizacional del personal administrativo y asistencial en el Hospital Geriátrico San José de la Policía Nacional del Perú, es adecuado.</p> <p>3. El nivel más frecuente de la dimensión Diseño Organizacional del Clima Organizacional del personal administrativo y asistencial en el Hospital Geriátrico San José de la Policía Nacional del Perú, es adecuado.</p> <p>Calidad de servicio</p> <p>1. El porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad de Servicio</p>	<p>y asistencial en el Hospital Geriátrico San José de la Policía Nacional del Perú, 2018</p> <p>2. Determinar el nivel más frecuente de la dimensión Cultura Organizacional del Clima Organizacional del personal administrativo y asistencial en el Hospital Geriátrico San José de la Policía Nacional del Perú, 2018</p> <p>3. Determinar el nivel más frecuente de la dimensión Diseño Organizacional del Clima Organizacional del personal administrativo y asistencial en el Hospital Geriátrico San José de la Policía Nacional del Perú, 2018.</p> <p>Calidad de servicio</p> <p>1. Determinar el porcentaje de usuarios satisfechos con la</p>				
--	---	---	--	--	--	--

<p>Calidad de Servicio recibido en Hospitalización del Hospital Geriátrico San José de la Policía Nacional del Perú, según dimensiones de la calidad?</p> <p>3. ¿Cuál es el porcentaje de usuarios satisfechos con la Calidad de Servicio recibido en Emergencia del Hospital Geriátrico San José de la Policía Nacional del Perú, según dimensiones de la calidad?</p>	<p>en consultorios externos del Hospital Geriátrico San José de la Policía Nacional del Perú, es mayor al 75%.</p> <p>2. El porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad de Servicio en Hospitalización del Hospital Geriátrico San José de la Policía Nacional del Perú, es mayor al 75%.</p> <p>3. El porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad de Servicio en Emergencia del Hospital Geriátrico San José de la Policía Nacional del Perú, es mayor al 75%.</p>	<p>Calidad de Servicio recibido en consultorio externo del Hospital Geriátrico San José de la Policía Nacional del Perú, según dimensiones de la calidad.</p> <p>2. Determinar el porcentaje de usuarios satisfechos con la Calidad de Servicio recibido en Hospitalización del Hospital Geriátrico San José de la Policía Nacional del Perú, según dimensiones de la calidad.</p> <p>3. Determinar el porcentaje de usuarios satisfechos con la Calidad de Servicio recibido en Emergencia del Hospital Geriátrico San José de la Policía Nacional del Perú, según dimensiones de la calidad.</p>				
---	---	--	--	--	--	--

Anexo 02. Matriz de Consistencia Metodológica

Título: Clima Organizacional y la Calidad de Servicio en el Hospital Geriátrico San José PNP, 2018.

Tipo de Investigación	Diseño de Investigación	Población	Muestra	Instrumentos de Investigación	Criterios de Validez	Criterios de Confiabilidad						
Aplicada	<p>No experimental transversal– Descriptivo, Comparativo</p> <p>COpH G1 COco = ó = CODO</p> <p>CSc.ext G2 CS hospit = ó = CSemerg.</p> <p>G1: Clima Organizacional (CO)</p> <p>COpH: Clima Organizacional de potencial humano Coco: Clima Organizacional de cultura organizacional Codo: Clima Organizacional de diseño organizacional</p> <p>G2: Calidad de Servicio (CS)</p> <p>CSc.ext: Calidad de Servicio de consultorio externo. CS hospit: Calidad de Servicio de hospitalización. CSemerg: Calidad de Servicio de Emergencia.</p>	<p>Personal Administrativo y Asistencial del Hospital Policial Geriátrico “San José” se les aplicara la encuesta de Clima Organizacional.</p> <p>Calidad del Servicio,</p> <p>Usuarios externos, Titulares y familiares que acompañan al adulto mayor (60 años) del Hospital Policial Geriátrico “San José” se les aplicara la encuesta en los servicios de consulta externa, hospitalización y emergencia</p>	<p>Clima Organizacional, estará constituida por los doscientos catorce (214) Usuarios internos (Personal asistencial y Administrativo),</p> <p>Calidad del Servicio estará constituida por 300 Usuarios externos-ambulatorios (Titulares, familiares y otros) de la tercera edad (60 años)</p> <p>Total de muestra: 514 encuestados (usuarios internos y externos)</p>	<p>Técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta <p>Instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cuestionario sobre Clima Organizacional . ▪ Cuestionario sobre Calidad de servicio. 	Juicio de expertos	<p>El nivel de significación utilizado fue $\alpha = 0.05$; esto es, toda vez que p sea menor que 0.05, el resultado se considera estadísticamente significativo.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%; text-align: center; border: 1px solid black;">> 60%</td> <td style="background-color: red; color: white; text-align: center; border: 1px solid black;">Por Mejorar (Rojo)</td> </tr> <tr> <td style="width: 20%; text-align: center; border: 1px solid black;">40 - 60 %</td> <td style="background-color: yellow; text-align: center; border: 1px solid black;">En Proceso (Amarillo)</td> </tr> <tr> <td style="width: 20%; text-align: center; border: 1px solid black;">< 40</td> <td style="background-color: green; color: white; text-align: center; border: 1px solid black;">Aceptable (Verde)</td> </tr> </table> </div>	> 60%	Por Mejorar (Rojo)	40 - 60 %	En Proceso (Amarillo)	< 40	Aceptable (Verde)
> 60%	Por Mejorar (Rojo)											
40 - 60 %	En Proceso (Amarillo)											
< 40	Aceptable (Verde)											

Anexo 03. Matriz Conceptual y Operacional

Título: Clima Organizacional y la Calidad de Servicio en el Hospital Geriátrico San José PNP, 2018.

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores/Ítems	Escala de Medición
Clima organizacional	Describe el fenómeno multidimensional y multifactorial y caracteriza la naturaleza de las percepciones que tienen los trabajadores de sus experiencias personales y grupales dentro de la organización. (Antúnez 2015), se genera en el ambiente propiciado por las emociones de los integrantes de un grupo u organización interrelacionados con la motivación intrínseca referida a la parte física, emocional y mental.	Potencial humano	<ol style="list-style-type: none"> 1. Liderazgo 2. Innovación 3. Recompensas 4. Confort 	<p>La sumatoria a obtener tiene un valor entre 0 a 11</p> <p>A mayor valor, mayores aspectos de Potencial Humano.</p> <p>1 Nunca 2 A Veces. 3 Frecuentemente 4 Siempre</p>
		Diseño organizacional	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estructura 2. Toma de decisiones 3. Remuneración 4. Comunicación Organizacional 	<p>La sumatoria a obtener tiene un valor entre 0 a 9</p> <p>A mayor valor, mayores aspectos de Coordinación del Diseño Organizacional</p> <p>1 Nunca 2 A Veces. 3 Frecuentemente 4 Siempre-</p>
		Cultura organizacional	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identidad 2. Conflicto y cooperación 3. Motivación 	<p>La sumatoria a obtener tiene un valor entre 0 a 8</p> <p>A mayor valor, mayores aspectos de Cultura Organizacional.</p> <p>1 Nunca 2 A Veces. 3 Frecuentemente 4 Siempre</p>

Calidad de servicio	Cuantificar el nivel de complacencia que un servicio deleita o excede las probabilidades cubiertas del usuario para fidelizarlo y continúen adquiriendo el producto o servicio ofrecido.	Fiabilidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa? 2. ¿El médico le atendió en el horario programado? 3. ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada? 4. ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención? 5. ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad? 	Existen 22 preguntas de Expectativas y 22 de Percepciones donde del 01 al 05 corresponden a fiabilidad. Se considerarán como Usuarios Satisfechos a los valores positivo (+) y usuarios insatisfechos a los valores negativos (-) obtenidos de la diferencia de percepciones (P) y expectativas (E) P –E
		Capacidad de respuesta	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿La atención en el módulo de admisión fue rápida? 2. ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida? 3. ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida? 4. ¿La atención en farmacia fue rápida. 	Existen 22 preguntas de Expectativas y 22 de Percepciones donde del 06 al 09 corresponden a Capacidad de Respuesta. Se considerarán como Usuarios Satisfechos a los valores positivo (+) y como usuarios insatisfechos a los valores negativos (-) obtenidos de la diferencia de percepciones (P) y expectativas (E) P
		Seguridad	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?. 2. ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido? 3. ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud? 4. ¿El médico que le atendió le inspiró 	Existen 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones donde del 10 al 13 corresponden a de Seguridad. Se considerarán como Usuarios Satisfechos a los valores positivo (+) y usuarios insatisfechos a los valores

			confianza?	negativos (-) obtenidos de la diferencia de percepciones (P) y expectativas (E)
		Empatía	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia? 2. ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud? 3. ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención? 4. ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos? 5. ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán? 6. ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes? 	Existen 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones donde del 14 al 19 corresponden a Empatía. Se considerarán como Usuarios Satisfechos a los valores positivo (+) y usuarios insatisfechos a los valores negativos (-) obtenidos de la diferencia de percepciones (P) y expectativas (E) P –E
		Aspectos tangibilidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes? 2. ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención? 3. ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos? 	Existen 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones donde del 20 al 22 corresponden a Aspectos Tangibilidad. Se consideraran como Usuarios Satisfechos a los valores positivo (+) y usuarios insatisfechos a los valores negativos (-) obtenidos de la diferencia de percepciones (P) y expectativas (E) P –E

Anexo N° 4 Cuestionario. Clima Organizacional

Edad **Ocupación**.....
Sexo F.....M..... **Estado Civil**.....
Tiempo de labor en su área: **Años de servicio**.....

	ITEMS	Nunca	Raras veces	A veces	Frecuente mente	Siempre
1	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo mejor que sé hacer					
2	Me río de las bromas					
3	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión					
4	La innovación es característica de nuestro establecimiento de salud					
5	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas					
6	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo					
7	Mi jefe está disponible cuando se le necesita					
8	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable					
9	Las cosas me salen perfectas					
10	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi establecimiento de salud					
11	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada					
12	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas					
13	Las tareas que desempeño corresponden a mi función					
14	En mi establecimiento de salud participo en la toma de decisiones					
15	Estoy sonriente					
16	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa					
17	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios					
18	La limpieza de los ambientes es adecuada					
19	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi establecimiento de salud					
20	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi establecimiento de salud					
21	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo					
22	Cometo errores					
23	Estoy comprometido con mi establecimiento de salud					
24	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito					
25	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo					
26	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito					
27	Mi salario y beneficios son razonables					
28	Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño					
29	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo					
30	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo					
31	Me interesa el desarrollo de mi establecimiento de salud					
32	Miento en mis actividades diarias					
33	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud					
34	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes					

Anexo N° 5 Encuesta de satisfacción del usuario externo del segundo y tercer nivel de atención

a) Consulta Externa

	N° Encuesta: _____	
Encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa en establecimientos del nivel II y III		
Nombre del encuestador:		
Establecimiento de Salud:		
Fecha:	Hora de Inicio:	Hora Final:
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.		
Datos Generales del Encuestado:		
1. Condición del encuestado	Usuario (a)	1
	Acompañante	2
2. Edad del encuestado en años		
3. Sexo	Masculino	1
	Femenino	2
4. Nivel de estudio	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4
	Superior Universitario	5
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	1
	SOAT	2
	Ninguno	3
	Otro	4
6. Tipo de usuario	Nuevo	1
	Continuador	2
7. Especialidad /servicio donde fue atendido: _____		

EXPECTATIVAS									
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa							
02	E	Que la consulta con el médico se realice en el horario programado							
03	E	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada							
04	E	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención							
05	E	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad							
06	E	Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida							
07	E	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida							
08	E	Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida							
09	E	Que la atención en farmacia sea rápida							
10	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
11	E	Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención							
12	E	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
13	E	Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza							
14	E	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud							
16	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							
19	E	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes							
21	E	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
22	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos							

PERCEPCIONES									
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
02	P	¿El médico le atendió en el horario programado?							
03	P	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
04	P	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
05	P	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
06	P	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?							
07	P	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
08	P	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
09	P	¿La atención en farmacia fue rápida?							
10	P	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	P	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
12	P	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	P	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?							
14	P	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?							
16	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19	P	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

Emergencia

		N° Encuesta: _____
Encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia en establecimientos del nivel II y III		
Nombre del encuestador:		
Establecimiento de Salud:		
Fecha:	Hora de Inicio:	Hora Final:
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.		
Datos Generales del Encuestado:		
1. Condición del encuestado	Usuario (a)	1
	Acompañante	2
2. Edad del encuestado en años		
3. Sexo	Masculino	1
	Femenino	2
4. Nivel de estudio	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4
	Superior Universitario	5
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	1
	SOAT	2
	Ninguno	3
	Otro	4
6. Tipo de usuario	Nuevo	1
	Continuador	2

PERCEPCIONES									
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P	¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica?							
02	P	¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?							
03	P	¿Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico?							
04	P	¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?							
05	P	¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
06	P	¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?							
07	P	¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?							
08	P	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
09	P	¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?							
10	P	¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
11	P	¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?							
12	P	¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
13	P	¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?							
14	P	¿El personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?							
16	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
19	P	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P	¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P	¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?							

EXPECTATIVAS									
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Qué los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socio económica							
02	E	Qué la atención en emergencia se realice considerando la gravedad de la salud del paciente							
03	E	Qué su atención en emergencia esté a cargo del médico							
04	E	Qué el médico mantenga suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud							
05	E	Qué la farmacia de emergencia cuente con los medicamentos que recetará el médico							
06	E	Qué la atención en caja o el módulo de admisión sea rápida							
07	E	Qué la atención para tomarse los análisis de laboratorio sea rápida							
08	E	Qué la atención para tomarse los exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida							
09	E	Qué la atención en la farmacia de emergencia sea rápida							
10	E	Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
11	E	Qué durante su atención en emergencia se respete su privacidad							
12	E	Qué el médico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual será atendido							
13	E	Qué el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore							
14	E	Qué el personal de emergencia le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Qué el personal de emergencia le muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención							
16	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							
18	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
19	E	Qué los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Qué la emergencia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes							
21	E	Qué la emergencia cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
22	E	Qué los ambientes del servicio de emergencia sean limpios y cómodos							

Hospitalización

		N° Encuesta: _____
Encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de hospitalización en establecimientos del nivel I-4, II y III		
Nombre del encuestador:		
Establecimiento de Salud:		
Fecha:	Hora de Inicio:	Hora Final:
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión y sugerencias sobre la calidad de la atención que recibió en el servicio de hospitalización del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor, sírvase contestar todas las preguntas.		
Datos Generales del Encuestado:		
1. Condición del encuestado	Usuario (a)	1
	Acompañante	2
	Padre	1.1
	Madre	1.2
	Otro	1.3
2. Edad del encuestado en años		
	Masculino	1
	Femenino	2
4. Grado de Instrucción	Ninguno	0
	Primaria	1
	Secundaria	2
	Superior	3
	No sabe	4
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	0
	SOAT	1
	Ninguno	2
	Otro	3
6. Servicio donde permaneció hospitalizado:		

EXPECTATIVAS									
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Hospitalización (Nivel I-4, II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que todos los días reciba una visita médica							
02	E	Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre la evolución de su problema de salud por el cual permanecerá hospitalizado							
03	E	Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos que recibirá durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos							
04	E	Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los resultados de los análisis de laboratorio							
05	E	Que al alta, usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa							
06	E	Que los trámites para su hospitalización sean rápidos							
07	E	Que los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realicen rápido							
08	E	Que los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realicen rápido							
09	E	Que los trámites para el alta sean rápidos							
10	E	Que los médicos muestren interés para mejorar o solucionar su problema de salud							
11	E	Que los alimentos le entreguen a temperatura adecuada y de manera higiénica							
12	E	Que se mejore o resuelva el problema de salud por el cual se hospitaliza							
13	E	Que durante su hospitalización se respete su privacidad							
14	E	Que el trato del personal de obstetricia y enfermería sea amable, respetuoso y con paciencia							
15	E	Que el trato de los médicos sea amable, respetuoso y con paciencia							
16	E	Que el trato del personal de nutrición sea amable, respetuoso y con paciencia							
17	E	Que el trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta sea amable, respetuoso y con paciencia							
18	E	Que el personal de enfermería muestre interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización							
19	E	Que los ambientes del servicio sean cómodos y limpios							
20	E	Que los servicios higiénicos para los pacientes se encuentren limpios							
21	E	Que los equipos se encuentren disponibles y se cuente con materiales necesarios para su atención							
22	E	Que la ropa de cama, colchón y frazadas sean adecuados							

PERCEPCIONES									
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted <u>HA RECIBIDO</u> , la atención en el servicio de Hospitalización (Nivel I-4, II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P	¿Durante su hospitalización recibió visita médica todos los días?							
02	P	¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre la evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado?							
03	P	¿Usted comprendió la explicación de los médicos sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos?							
04	P	¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron?							
05	P	¿Al alta, usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa?							
06	P	¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos?							
07	P	¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido?							
08	P	¿Los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápido?							
09	P	¿Los trámites para el alta fueron rápidos?							
10	P	¿Los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?							
11	P	¿Los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica?							
12	P	¿Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual se hospitalizó?							
13	P	¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?							
14	P	¿El trato del personal de obstetricia y enfermería fue amable, respetuoso y con paciencia?							
15	P	¿El trato de los médicos fue amable, respetuoso y con paciencia?							
16	P	¿El trato del personal de nutrición fue amable, respetuoso y con paciencia?							
17	P	¿El trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta fue amable, respetuoso y con paciencia?							
18	P	¿El personal de enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?							
19	P	¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?							
20	P	¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontraron limpios?							
21	P	¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?							
22	P	¿La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados?							

Anexo N° 6 Validación del Experto: Cuestionario sobre Clima Organizacional

Ítem	INDICADOR DE EVALUACION DEL ITEM								Observaciones
	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con la variable		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con los indicadores		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer.	X		X		X		X		Ninguna
2. No me río de las bromas.	X		X		X		X		Ninguna
3. Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	X		X		X		X		Ninguna
4. La innovación característica de nuestra organización de nuestra organización.	X		X		X		X		Ninguna
5. Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	X		X		X		X		Ninguna
6. Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	X		X		X		X		Ninguna
7. Mi jefe está disponible cuando se le necesita.	X		X		X		X		Ninguna
8. Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	X		X		X		X		Ninguna
9. Siempre las cosas me salen perfectas.	X		X		X		X		Ninguna
10. Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.	X		X		X		X		Ninguna
11. Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	X		X		X		X		Ninguna

12. Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	X		X		X		X		Ninguna
13. Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	X		X		X		X		Ninguna
14. En mi organización participo en la toma de decisiones.	X		X		X		X		Ninguna
15. Siempre estoy sonriente	X		X		X		X		Ninguna
16. Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	X		X		X		X		Ninguna
17. Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	X		X		X		X		Ninguna
18. La limpieza de los ambientes es adecuada.	X		X		X		X		Ninguna
19. Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.	X		X		X		X		Ninguna
20. Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.	X		X		X		X		Ninguna
21. Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	X		X		X		X		Ninguna
22. Nunca cometo errores.	X		X		X		X		Ninguna
23. Estoy comprometido con mi organización de salud.	X		X		X		X		Ninguna
24. Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.	X		X		X		X		Ninguna
25. En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.	X		X		X		X		Ninguna
26. Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	X		X		X		X		Ninguna
27. Mi salario y beneficios son razonables.	X		X		X		X		Ninguna

28. Siempre que he encontrado algo lo he devuelto a su dueño.	X		X		X		X		Ninguna
29. Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.	X		X		X		X		Ninguna
30. Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	X		X		X		X		Ninguna
31. Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.	X		X		X		X		Ninguna
32. Nunca he mentido.	X		X		X		X		Ninguna
33. Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.	X		X		X		X		Ninguna
34. Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	X		X		X		X		Ninguna

Validación del Experto: Cuestionario sobre Clima Organizacional



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
Dirección General de Investigación

FACULTAD DE EDUCACION Y HUMANIDADES

I. Datos Generales del proyecto de investigación:

1. **Título:** "CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL HOSPITAL GERIATRICO SAN JOSE DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERÚ, 2018"
2. **Población:** Personal Administrativo y Asistencial del Hospital Policial Geriátrico "San José"

II. Instrumento: Cuestionario sobre Clima Organizacional

1. **Nombre y apellidos:** Manuel Augusto Villacorta.
2. **Profesión:** Biólogo
3. **Experiencia en la especialidad de la variable:** Biología Molecular y Genética
4. **Grado académico:** Doctor en Ciencias Médicas
5. **Institución donde labora:** Universidad San Pedro

Firma :

DNI: 17916876

ITEM	INDICADOR DE EVALUACION DEL ITEM								OBSERVACIONES
	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con la variable		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con los indicadores		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer.	X		X		X		X		Ninguna
2. No me río de las bromas.	X		X		X		X		Ninguna
3. Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	X		X		X		X		Ninguna
4. La innovación característica de nuestra organización de nuestra organización.	X		X		X		X		Ninguna
5. Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	X		X		X		X		Ninguna
6. Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	X		X		X		X		Ninguna
7. Mi jefe está disponible cuando se le necesita.	X		X		X		X		Ninguna
8. Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	X		X		X		X		Ninguna
9. Siempre las cosas me salen perfectas.	X		X		X		X		Ninguna
10. Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.	X		X		X		X		Ninguna
11. Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	X		X		X		X		Ninguna

12. Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	X		X		X		X		Ninguna
13. Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	X		X		X		X		Ninguna
14. En mi organización participo en la toma de decisiones.	X		X		X		X		Ninguna
15. Siempre estoy sonriente	X		X		X		X		Ninguna
16. Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	X		X		X		X		Ninguna
17. Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	X		X		X		X		Ninguna
18. La limpieza de los ambientes es adecuada.	X		X		X		X		Ninguna
19. Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.	X		X		X		X		Ninguna
20. Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.	X		X		X		X		Ninguna
21. Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	X		X		X		X		Ninguna
22. Nunca cometo errores.	X		X		X		X		Ninguna
23. Estoy comprometido con mi organización de salud.	X		X		X		X		Ninguna
24. Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.	X		X		X		X		Ninguna
25. En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.	X		X		X		X		Ninguna
26. Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	X		X		X		X		Ninguna
27. Mi salario y beneficios son razonables.	X		X		X		X		Ninguna

28. Siempre que he encontrado algo lo he devuelto a su dueño.	X		X		X		X		Ninguna
29. Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.	X		X		X		X		Ninguna
30. Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	X		X		X		X		Ninguna
31. Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.	X		X		X		X		Ninguna
32. Nunca he mentido.	X		X		X		X		Ninguna
33. Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.	X		X		X		X		Ninguna
34. Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	X		X		X		X		Ninguna

Validación del Experto: Cuestionario sobre Clima Organizacional



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
Dirección General de Investigación

FACULTAD DE EDUCACION Y HUMANIDADES

I. Datos Generales del proyecto de investigación:

1. **Título:** "CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL HOSPITAL GERIATRICO SAN JOSE DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERÚ, 2018"
2. **Población:** Personal Administrativo y Asistencial del Hospital Policial Geriátrico "San José"

II. Instrumento: Cuestionario sobre Clima Organizacional

1. **Nombre y apellidos:** SILVIA OLINDA ROJAS REGALADO
2. **Profesión:** psicóloga
3. **Experiencia en la especialidad de la variable:** perito psicóloga Forense
4. **Grado académico:** DOCTORA EN psicología
5. **Institución donde labora:** ISJBU

Firma :.....

DNI: 07561481

ITEM	INDICADOR DE EVALUACION DEL ITEM								OBSERVACIONES
	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con la variable		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con los indicadores		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer.	X		X		X		X		Ninguna
2. No me río de las bromas.	X		X		X		X		Ninguna
3. Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	X		X		X		X		Ninguna
4. La innovación característica de nuestra organización de nuestra organización.	X		X		X		X		Ninguna
5. Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	X		X		X		X		Ninguna
6. Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	X		X		X		X		Ninguna
7. Mi jefe está disponible cuando se le necesita.	X		X		X		X		Ninguna
8. Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	X		X		X		X		Ninguna
9. Siempre las cosas me salen perfectas.	X		X		X		X		Ninguna
10. Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.	X		X		X		X		Ninguna
11. Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	X		X		X		X		Ninguna
12. Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	X		X		X		X		Ninguna

13. Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	X		X		X		X		Ninguna
14. En mi organización participo en la toma de decisiones.	X		X		X		X		Ninguna
15. Siempre estoy sonriente	X		X		X		X		Ninguna
16. Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	X		X		X		X		Ninguna
17. Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	X		X		X		X		Ninguna
18. La limpieza de los ambientes es adecuada.	X		X		X		X		Ninguna
19. Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.	X		X		X		X		Ninguna
20. Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.	X		X		X		X		Ninguna
21. Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	X		X		X		X		Ninguna
22. Nunca cometo errores.	X		X		X		X		Ninguna
23. Estoy comprometido con mi organización de salud.	X		X		X		X		Ninguna
24. Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.	X		X		X		X		Ninguna
25. En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.	X		X		X		X		Ninguna
26. Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	X		X		X		X		Ninguna
27. Mi salario y beneficios son razonables.	X		X		X		X		Ninguna
28. Siempre que he encontrado algo lo he devuelto a su dueño.	X		X		X		X		Ninguna

29. Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.	X		X		X		X		Ninguna
30. Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	X		X		X		X		Ninguna
31. Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.	X		X		X		X		Ninguna
32. Nunca he mentido.	X		X		X		X		Ninguna
33. Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.	X		X		X		X		Ninguna
34. Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	X		X		X		X		Ninguna

Validación del Experto: Cuestionario sobre Clima Organizacional



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
Dirección General de Investigación

FACULTAD DE EDUCACION Y HUMANIDADES

I. Datos Generales del proyecto de investigación:

1. **Título:** "CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL HOSPITAL GERIATRICO SAN JOSE DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERÚ, 2018"
2. **Población:** Personal Administrativo y Asistencial del Hospital Policial Geriátrico "San José"

II. Instrumento: Cuestionario sobre Clima Organizacional

1. **Nombre y apellidos:** ERICO ALBERTO OSMA OCHOA PENA
2. **Profesión:** QUÍMICO FARMACEUTICO
3. **Experiencia en la especialidad de la variable:** 25 AÑOS
4. **Grado académico:** DOCTOR EN GESTION EN SALUD
5. **Institución donde labora:** USP

Firma :.....

DNI: 17843165

ITEM	INDICADOR DE EVALUACION DEL ITEM								OBSERVACIONES
	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con la variable		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con los indicadores		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer.	X		X		X		X		Ninguna
2. No me río de las bromas.	X		X		X		X		Ninguna
3. Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	X		X		X		X		Ninguna
4. La innovación característica de nuestra organización de nuestra organización.	X		X		X		X		Ninguna
5. Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	X		X		X		X		Ninguna
6. Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	X		X		X		X		Ninguna
7. Mi jefe está disponible cuando se le necesita.	X		X		X		X		Ninguna
8. Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	X		X		X		X		Ninguna
9. Siempre las cosas me salen perfectas.	X		X		X		X		Ninguna
10. Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.	X		X		X		X		Ninguna
11. Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	X		X		X		X		Ninguna
12. Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	X		X		X		X		Ninguna

13. Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	X		X		X		X		Ninguna
14. En mi organización participo en la toma de decisiones.	X		X		X		X		Ninguna
15. Siempre estoy sonriente	X		X		X		X		Ninguna
16. Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	X		X		X		X		Ninguna
17. Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	X		X		X		X		Ninguna
18. La limpieza de los ambientes es adecuada.	X		X		X		X		Ninguna
19. Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.	X		X		X		X		Ninguna
20. Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.	X		X		X		X		Ninguna
21. Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	X		X		X		X		Ninguna
22. Nunca cometo errores.	X		X		X		X		Ninguna
23. Estoy comprometido con mi organización de salud.	X		X		X		X		Ninguna
24. Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.	X		X		X		X		Ninguna
25. En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.	X		X		X		X		Ninguna
26. Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	X		X		X		X		Ninguna
27. Mi salario y beneficios son razonables.	X		X		X		X		Ninguna
28. Siempre que he encontrado algo lo he devuelto a su dueño.	X		X		X		X		Ninguna

29. Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.	X		X		X		X		Ninguna
30. Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	X		X		X		X		Ninguna
31. Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.	X		X		X		X		Ninguna
32. Nunca he mentido.	X		X		X		X		Ninguna
33. Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.	X		X		X		X		Ninguna
34. Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	X		X		X		X		Ninguna

I. Datos Generales del informe de investigación:

1. **Título:** Clima Organizacional y la Calidad de Servicio en el Hospital Geriátrico San José PNP, 2018.
2. **Población:** Personal Administrativo y Asistencial del Hospital Policial Geriátrico “San José”

II. Instrumento: Cuestionario sobre Clima Organizacional

1. **Nombre y apellidos:** Liliana Magdalena Ugarte Aquino
2. **Profesión:** Biólogo
3. **Experiencia en la especialidad de la variable:** 23 AÑOS
4. **Grado académico:** Maestro en Gestión Ambiental
5. **Institución donde labora:** Hospital Policial Geriátrico “San José”

Firma :.....

DNI: 21819194

Anexo N° 7 Propuesta de intervención científica

Clima Organizacional y la Calidad de Servicio

1. Presentación

El Clima Organizacional es un fenómeno de características multidimensional surge de la interacción entre factores y estructuras organizacionales, las percepciones, actitudes y sentimientos de sus integrantes, con influencia en su comportamiento en forma directa en el desempeño actitudinal de los trabajadores, es necesario una adecuada gestión del entorno y la calidad del servicio tiene la responsabilidad de generar estándares de evaluación que deberán ser cumplidos por los establecimientos, en la que se puedan tener una mejor identidad con la organización, apertura y aceptación al cambio, con autonomía y trabajo en equipo con motivación para realizar su labor con mayor eficiencia identificando los factores primordialmente fundamentales en la dinámica del proceso administrativo que permitan el fomento de la innovación y creatividad

2. Finalidad

El Clima Organizacional influye en la media que se traduce el comportamiento de los integrantes de la organización entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales y se evidencia en la productividad, la satisfacción, rotación, la calidad del servicio, la satisfacción de los clientes, entre otros componentes.

El clima organizacional es un tema neurálgico hoy en día tiene una gran influencia sobre la motivación, el compromiso individual y colectivo, la creatividad y el desempeño de los trabajadores que forman los equipos de trabajo en una visión holística, en la actualidad se ha constituido como una herramienta de calidad de excelencia para el cambio, la repercusión ascendente para un clima organizacional positivo favorece el logro de los objetivo y cumplimiento de los propósitos dentro de la organización que tiene

impacto directo en la calidad de atención y servicios de calidad, así como en la necesidad de posicionamiento de la organización fundamentada en su visión y misión del proceso de mejora continua en los servicios de alta calidad los gestores deben cuidar y fortalecer al máximo el recurso humano, implantando un clima laboral propicio para los trabajadores que favorecerá el desarrollo de la organización.

3. Objetivos

General

- Fortalecer el clima organizacional y la calidad del servicio en el Hospital Policial Geriátrico San José.

Específicos

- Mejorar el clima organizacional en las dimensiones de liderazgo, motivación, reciprocidad que poseen los trabajadores del Hospital Policial Geriátrico San José.
- Integrar los resultados y generar un plan de mejora de la calidad del servicio de acuerdo a las brechas detectadas los trabajadores del Hospital Policial Geriátrico San José.

4. Contenido

El clima organizacional implica las percepciones entre quienes conforman una organización respecto al trabajo a desarrollar, el ambiente físico del área de trabajo, el tipo de las relaciones interpersonales y las normativas regulatorias formales e informales; su importancia fundamental nos permite conocer de manera científica y sistemática, las opiniones acerca de su entorno y ambiente laboral y condiciones para llevar a cabo el trabajo, con la finalidad de elaborar planes que contribuyen a superar los factores que influyen negativamente y que afectan el compromiso y la productividad del potencial humano, es un proceso

altamente complejo por la dinámica organizacional del entorno y de los recursos humanos que la integran.

Las características que definen el clima son aspectos que guardan relación con el desarrollo laboral del ambiente de la organización entre sus integrantes.

- Mantener el equilibrio emocional a pesar de los cambios efectuados en situaciones específicas y coyunturales.
- Posee y mantiene un impacto muy fuerte sobre los comportamientos de los integrantes que conforman la organización.
- Influye en el compromiso institucional cuando se entiende que no es considerado por inadecuada identificación de los integrantes de la organización.
- Es afectado variables estructurales de diferente nivel y estructura como el liderazgo, los tipos de adecuación y dirección los integrantes, normativas institucionales y planes establecidos en la gestión.

Según la necesidad de su realidad las fases del clima organizacional, pueden adecuarse o adaptarse.

- Fase de alineamiento: Compromiso con la gestión, conocimiento de la institución y elaboración del instrumento de medición.
- Fase de desensibilización: Comunicación interna, integración de los recursos humanos.
- Fase de medición: Convocatoria de recursos humanos, sensibilización y aplicación del instrumento de clima organizacional, confidencialidad de la información.
- Fase de análisis y resultados: análisis de profundidad cualitativa y cuantitativa considerando los pasos y pautas a seguir posterior a la medición.

- Fase de acciones de mejora: Desarrollar planes de acción y de mejora continua, articular resultados de mejoramiento e indicadores estratégicos de la organización.

Uno de los elementos estratégicos que los gestores deben tener presente en sus planes para lograr la transformación y posicionamiento de un establecimiento de salud en el mercado cambiante y exigente en los sistemas de salud es la gestión de calidad que implica considerar abordaje de diversos tipos y metodología para atender a los pacientes y escuchar las necesidades de los familiares, considerar en forma idónea el recurso humano dentro de su organización que enmarquen un mismo fin al logro de satisfacer las necesidades y expectativas. En términos específicos, la calidad es definida como la satisfacción de las necesidades y expectativas razonables del cliente, es decir sobre la calidad recibida y calidad esperada. En la calidad del servicio, el plan de mejora que se propone contiene y hace uso estrategias y acciones específicas que impulsen modelos de gestión acordes a la realidad y orientados al logro de la excelencia y a la generación de aceptación como un valor social agregado, siendo el objetivo central el fortalecimiento de la gestión de la calidad con la articulación de los agentes que propician el mejoramiento continuo y el logro metas de los resultados en salud esperados. La metodología del ciclo de mejora continua es ampliamente difundida y se aplica en cuatro pasos:

- Planificar: Estudiar y analizar de forma precisar el proceso de mejora aplicando cambios pueden modificarlo de tal forma que se lleve a cabo y se logre poner en el mercado.
- Ejecutar (Hacer): Efectuar el cambio proyectados según la planificación que se haya realizado y aplicar su ejecución.

- Verificar: Observar y medir los efectos producidos por el cambio implementado en el proceso, sin olvidar de cumplir y cuantificar las metas proyectadas con los resultados obtenidos.
- Actuar: Estudiar los resultados, corregir las desviaciones observadas en la verificación y conformidad, interrogarnos: ¿Qué aprendimos de este proceso? ¿En qué otra área podríamos aplicarlo? ¿De qué manera la organización puede ser estandarizado en todas las áreas? ¿Cómo podremos mantener la mejora alcanzada en el proceso? ¿Cómo lo extendemos a otras áreas sin modificaciones?

5. Evaluación

- Obtener información confiable y establecer el valor promedio del clima organizacional y la calidad del servicio.
- Monitorear el resultado de las intervenciones de los proyectos de mejora del clima organizacional y la calidad del servicio.
- Identificar los elementos satisfactorios que causan insatisfacción en el personal de una organización
- Disponer de indicadores de gestión y detectar las fortalezas y debilidades de las áreas organizacionales.
- Definir acciones de mejora y desarrollar competencias de comunicación y participación entre sus miembros.

Referencias bibliográficas

- Coronel, R; y Aguirre, J. (2010). **Propuesta para implementación de un proceso de mejora continua de la calidad del servicio de consulta externa en el Hospital Provincial General Docente Vicente Corral Moscoso.** Universidad Politécnica Salesiana.
- Instituto Nacional de Cardiología Ignacio Chávez. (2018). **Programa para la Mejora Continua de la Calidad y Seguridad del Paciente.** Patient Safety Movement.
- MINSA. (2009). **Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional Ministerio de Salud PERÚ. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud. RM N° 623-2008/MINSA.** Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1096_DGSP267.pdf
- MINSA. (2012) **.RM - 095-2012-MINSA.** Disponible en: <http://www.hnhu.gob.pe/CUERPO/CALIDAD/Documentos%20Calidad/MEJORA%20CONTINUA/RM%20-%20095-2012-MINSA.pdf>
- MINSALUD. (2016). **Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en Salud (PNMCS) Plan Estratégico 2016-2021.** ISBN: 978-958-5401-18-1