

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACION

CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL



**Clima organizacional y calidad de atención en el Hospital I
Naylamp - ESSALUD Chiclayo, 2023**

TESIS

**Presentada para optar el Grado Académico de Maestro en
Administración con Mención en Gerencia Empresarial.**

Investigador:

Lic. Adm. Jorge Leopoldo Díaz Escajadillo

Asesor:

Dr. Gerardo Gaspar Deza Malca

Lambayeque, 20 de Octubre 2023

Clima organizacional y calidad de atención en el Hospital I Naylamp – ESSALUD
Chiclayo, 2023.



Lic. Adm. Jorge L. Díaz Escajadillo
Autor



Dr. Gerardo Gaspar Deza Malca
Asesor

Tesis presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo para
optar el Grado Académico de: **MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN
GERENCIA EMPRESARIAL**

Aprobado por:



Dr. Marino Eneque Gonzáles
Presidente del jurado



Dr. Juan Zapata Sandoval
Secretario del jurado



M.Sc. Noé Alberto Rosillo Alberca
Vocal del jurado

Lambayeque, 20 de Octubre 2023

Acta de sustentación

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS 006

Siendo las Diecisiete horas del día Veinte de octubre del año Dos Mil Veinti Tres, en la Sala de Sustentación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, se reunieron los miembros del Jurado, designados mediante Resolución N° 724-2023-EPG de fecha 04 Agosto 2023, conformado por:

<u>DR. MARINO ENRIQUE GONZALEZ</u>	PRESIDENTE (A)
<u>MS. JUAN ZAPATA SANDOVAL</u>	SECRETARIO (A)
<u>MS. NOE ALBERTO ROJAS ALBERCA</u>	VOCAL
<u>MS. GERARDO GASPARDITA MALIA</u>	ASESOR (A)

Con la finalidad de evaluar la tesis titulada "CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL HOSPITAL I MAYLAMP - ESSALUD CHICLAYO 2023"


presentado por el (la) Tesisista JORGE LEOPOLDO DIAZ ESCAJADILLO


sustentación que es autorizada mediante Resolución N° 955-2023-EPG de fecha 13 DE OCTUBRE DEL 2023.


El Presidente del jurado autorizó del acto académico y después de la sustentación, los señores miembros del jurado formularon las observaciones y preguntas correspondientes, las mismas que fueron absueltas por el (la) sustentante, quien obtuvo 18 puntos que equivale al calificativo de "MUY BUENO".


En consecuencia el (la) sustentante queda apto (a) para obtener el Grado Académico de: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL.

Siendo las Diecisiete horas del mismo día, se da por concluido el acto académico, firmando la presente acta.


 PRESIDENTE


 SECRETARIO


 VOCAL


 ASESOR

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

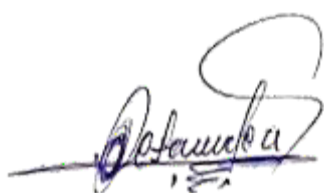
Yo, GERARDO GASPAR DEZA MALCA, Docente¹ / Asesor de tesis ² / Revisor del Trabajo de investigación³, del (los) estudiante (s),

- Jorge Leopoldo Diaz Escajadillo

Titulado: Clima organizacional y calidad de atención en el Hospital I Naylamp - ESSALUD Chiclayo, 2023, luego de la revisión exhaustiva del documento constato que la misma tiene un índice de similitud de **18%** verificable en el reporte de similitud del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Lambayeque, 20 de Octubre del 2023



Dr. Gerardo Gaspar Deza Malca

DNI: 16633958

ASESOR



Lic. Adm. Jorge L. Diaz Escajadillo

DNI: 72807040

AUTOR

Declaración jurada de originalidad

Yo, Lic. Adm. Jorge Leopoldo Díaz Escajadillo, y Dr. Gerardo Gaspar Deza Malca, asesor del trabajo de investigación “Clima organizacional y calidad de atención en el Hospital I Naylamp - ESSALUD Chiclayo, 2023”, declaramos bajo juramento que este trabajo no ha sido plagiado, ni contiene datos falsos. En caso se demostrará lo contrario, asumo responsablemente la anulación de este informe y por ende el proceso administrativo a que hubiere lugar. Que puede conducir a la anulación del título o grado emitido como consecuencia de este informe.

Lambayeque, 20 de Octubre del 2023.

Nombre del investigador: Lic. Adm. Jorge Leopoldo Díaz Escajadillo

Nombre del asesor: Dr. Gerardo Gaspar Deza Malca

Dedicatoria

Jorge y Graciela, quienes se constituyeron en mi principal respaldo, brindándome la confianza en mis capacidades durante el proceso de la presente investigación.

A mi hijo Agustín y mi amada esposa Andrea, quienes son la razón y motivo de la constante lucha en el día a día para mi superación.

Agradecimiento

A toda mi familia por ayudarme a alcanzar los retos que me da la vida, y unidos me ofrecen el soporte para la lucha ante los obstáculos, siendo testigos de que he realizado.

A mi compañera de vida por ser el apoyo durante el camino que nos ofrece la vida y que nos permitirá alcanzar nuestras metas.

Índice General

Acta de sustentación (copia)	iii
Declaración jurada de originalidad	v
Dedicatoria.....	vi
Agradecimiento.....	vii
Índice General.....	viii
Índice de Tablas	ix
Índice de Anexos	x
Resumen	xi
Abstract.....	xii
Introducción.....	13
Capítulo I. Diseño Teórico.....	17
1.1 Antecedentes de la Investigación	17
1.2 Base Teórica	22
1.2.9 Definiciones Conceptuales	28
3.4. Operacionalización de variables	29
1.3 Hipótesis	31
Capítulo II. Métodos y Materiales	31
Capítulo III. Resultados	32
Capítulo IV. Discusión	40
Conclusiones	44
Recomendaciones	45
Referencias Bibliográficas	46
Anexos	54

Índice de Tablas

Tabla 1 Clima organizacional y la calidad en la atención en el Hospital I Naylamp – ESSALUD Chiclayo, 2023	32
Tabla 2 Comportamiento organizacional y la calidad en la atención del Hospital I Naylamp – ESSALUD Chiclayo, 2023	33
Tabla 3 Estructura organizacional y la calidad en la atención del Hospital I Naylamp – ESSALUD Chiclayo, 2023	34
Tabla 4 Estilo directivo y la calidad en la atención del Hospital I Naylamp – ESSALUD Chiclayo, 2023	35
Tabla 5 <i>Correlación entre clima organizacional y la calidad en la atención del Hospital I Naylamp – ESSALUD Chiclayo, 2023</i>	36
Tabla 6 <i>Correlación entre el comportamiento organizacional y la calidad en la atención en el Hospital I Naylamp – ESSALUD Chiclayo, 2023</i>	37
Tabla 7 <i>Correlación entre la estructura organizacional y la calidad en la atención del Hospital I Naylamp – ESSALUD Chiclayo, 2023</i>	38
Tabla 8 <i>Correlación entre estilo directivo y la calidad en la atención en el Hospital I Naylamp – ESSALUD Chiclayo, 2023</i>	39

Índice de Anexos

Anexo 1: Datos Básicos del Problema.....	53
Anexo 2: Instrumentos de Recolección de Datos	54
Anexo 3: Formato de Tabulación de Datos	59
Anexo 4: Fiabilidad y Normalidad	60
Anexo 5: Propuesta para la Mejora del Clima organizacional en el Hospital I Naylamp - Essalud Chiclayo.....	64

Resumen

El eje integral del presente fue estipular la asociación entre ambas variables en el Hospital I Naylamp - EsSalud-Chiclayo, 2023. Mediante una pesquisa aplicada, correlacional, cuantitativa, no experimental y transversal, la población y muestra sobre 149 empleados asistenciales y administrativo; para la primera variable se utilizó un cuestionario de 50 interrogaciones con escala tipo Likert, para la segunda variable se hizo uso de un cuestionario de 29 interrogaciones en escala Likert. Se halló que la primera variable es adecuado y la segunda variable alta. Igualmente, se comprobó asociación positiva alta y significativa entre la variable independiente ($rs: 0.828$ $p: 0.000$) y calidad de atención. Asimismo, en las dimensiones comportamiento organizacional ($rs: 0.806$ $p: 0.000$), estructura organizacional ($rs: 0.836$ $p: 0.000$) y estilo de dirección ($rs: 0.750$ $p: 0.000$).

Léxicos clave: clima organizacional, calidad de la atención.

Abstract

The integral axis of the present was to stipulate the association between both variables in the Hospital I Naylamp - EsSalud-Chiclayo, 2023. Through an applied, correlational, quantitative, non-experimental and transversal research, the population and sample of 149 healthcare and administrative employees; For the first variable, a questionnaire with 50 questions on a Likert-type scale was used, for the second variable, a questionnaire with 29 questions on a Likert scale was used. It was found that the first variable is adequate and the second variable is high. Likewise, a high and significant positive association was found between the independent variable ($r_s: 0.828$ $p: 0.000$) and quality of care. Likewise, in the dimensions organizational behavior ($r_s: 0.806$ $p: 0.000$), organizational structure ($r_s: 0.836$ $p: 0.000$) and management style ($r_s: 0.750$ $p: 0.000$).

Abrir en Google Traductor

Key lexicons: organizational climate, quality of care.

Introducción

Las entidades que intervienen en el sistema de salud generalmente cuentan con recursos limitados para brindar servicio adecuado a usuarios con innumerables necesidades; lo que las obliga a procurar destrezas tanto en la institución como en su personal para lograr patrones congruentes con su misión y objetivos (Hernández et al., 2019).

Surge entonces, dos constructos; el de clima organizacional como pilar sobresaliente en la agilización y apoyo a la gestión de los cambios de la organización, a la vez como apoyo a la respuesta satisfactoria a lo demandado por los usuarios (Segredo, 2017) y que se manifiesta como la interacción multifactorial en una entidad, la cual es compuesta por personas como por procesos e infraestructura organizacionales (Carvajal et al., 2019).

El segundo constructo es la calidad de atención la cual se expresa, según Donadebian, como la consecución del mejor logro con el menor riesgo para el usuario-paciente (Carvajal et al., 2019).

Un índice adecuado en la calidad de la vida laboral se manifiesta en la capacidad de dar satisfacción a las urgencias de los pacientes. Lo que presupone teóricamente la relación particular que contienen ambos constructos (Fuentes et al., 2019).

El clima laboral exige de las instituciones y de sus integrantes el poder y la capacidad para asumir los cambios organizacionales, superar los impactos negativos en el personal, con un compromiso mayor y mejorar los efectos de las políticas y planes para la gestión como el estilo directivo de los funcionarios (MINSA, 2009).

En el año 2019, El Hospital I Naylamp es desconcentrado de manera forzada al producirse su desalojo, trasladando sus funciones a diferentes locales de manera temporal funcionando desde finales del 2020 en la Casa Juventud de Chiclayo; a la espera de la construcción del nuevo local (ESSALUD, Noticias, 2020).

Actualmente el número de asegurados es de más de 130,000 usuarios y en ambientes que han sido adaptados para las labores de atención de emergencia y especialidades médicas (ESSALUD, Noticias, 2023).

Los hechos mencionados, aunados a las secuelas producidas por la COVID-19 conllevó a complicaciones tanto en la situación laboral del personal como en la atención a los usuarios (Arévalo et al, 2020), (Quesada, 2020), (Waldo, 2020), (Guerrero et al, 2021); generaron la búsqueda de las estrategias adecuadas para superar lo expuesto o minimizar su impacto, por medio de la oposición a factores afectantes de la salud mental empleado (Choque, 2020) así como la ejecución de mecanismos de atención mediante consultas telefónicas. (ESSALUD, Noticias, 2022)

Actualmente, el Hospital I Naylamp Chiclayo -ESSALUD desarrolla sus actividades teniendo que enfrentar una fuerte demanda de usuarios que solicitan atención, contando con personal insuficiente lo que le impide desarrollar un cuidado holístico, teniendo los trabajadores sanitarios, aunados a las carencias en la prescripción y administración de los medicamentos a los pacientes en las cantidades y horario correctos; así como restricciones tanto en ambientes como equipos para una apropiada diligencia. En otro aspecto, se observan aglomeraciones desde la madrugada y colas de usuarios sin atención preferencial, que buscan las prestaciones asistenciales necesarias para su salud, lo que genera que no lleguen a obtener

un cupo para su cita médica, con programaciones para meses posteriores, falta de equipos médicos como mamógrafos, endoscopio, colonoscopio, sala de operaciones debiendo ser derivados a otros centros hospitalarios, consultorios improvisados para la atención médica, con pasadizos angostos, el incumplimiento de las normas de bioseguridad, generándose reclamos y disgustos del público atendido. Además, la nueva torre de atención fue remodelado para la atención de pacientes con dengue, con ambiente para observación, olvidándose de consultorios médicos, zona de equipos médicos y sala de operaciones.

Lo expuesto nos lleva a considerar la necesidad de investigar las consecuencias de las dificultades que atraviesa el Hospital I Naylamp - ESSALUD con respecto al clima de la organización, y percibir la calidad en la atención que se dan a los pacientes.

El problema de investigación se enuncia del modo siguiente: ¿Existe relación entre el clima organizacional y la calidad de atención en el Hospital I Naylamp – ESSALUD Chiclayo, 2023?

Particularmente, el objetivo general del presente estudio es determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de atención en el Hospital I Naylamp – ESSALUD Chiclayo, 2023. Sumado a los objetivos específicos detallado:

- Identificar la relación entre la dimensión comportamiento organizacional del clima organizacional con la calidad de atención en el Hospital I Naylamp – ESSALUD Chiclayo, 2023.
- Identificar la relación entre la dimensión estructura organizacional del clima organizacional con la calidad de atención en el Hospital I Naylamp – ESSALUD Chiclayo, 2023.
- Identificar la relación entre la dimensión estilo directivo del clima organizacional con la calidad de atención en el Hospital I Naylamp – ESSALUD Chiclayo, 2023.

Como justificación, esta investigación busca presentar referencias a los directivos de Hospital I Naylamp – ESSALUD de suma utilidad porque ofrece información acerca de cómo está el clima organizacional y la calidad de atención en el Hospital, de tal manera que puedan plantear medidas correctivas de ser necesarias.

Asimismo, a los trabajadores les permitirá conocer las características del entorno laboral en lo concerniente al clima organizacional y la calidad de la atención que brindan a los usuarios del Hospital, con la finalidad de mejorar sus acciones y que los usuarios reciban un servicio y trato óptimo.

Los usuarios recibirán una mejor calidad de atención, puesto que va a mejorar el clima organizacional.

Servirá como referencias a posteriores investigaciones relacionados en contenidos sobre clima organizacional y calidad de atención.

En cuanto a las limitaciones del estudio, estas no se presentan limitaciones, ya que los directivos brindaron las facilidades para la realización de la presente investigación, debido a que al realizar la misma me desempeñé como trabajador en la Unidad de Referencias del Hospital I Naylamp - ESSALUD en la ciudad de Chiclayo para el año 2023. Finalmente, la estructura del presente consta de cuatro partes; cuyos acápites abordan el Diseño de la Teoría incluyendo las referencias de tesis, base de la teoría e hipótesis. El marco de Materiales y Método que circunscriben el método, la contrastación, entre otros como parte de la metodología estadística; posteriormente los Resultados; y finalmente la Discusión. Se finaliza a través de la conclusión, recomendaciones, bibliografías revisada y anexos.

Capítulo I. Diseño Teórico

1.1 Antecedentes de la Investigación

Pino et al. (2022) un estudio cuantitativo, analítica transversal sobre clima laboral y calidad en la percepción en servicios médicos de la ESE David Molina Muñoz, Santander, Colombia y aplicando por medio de la aplicación de instrumentos de la Org. Panam. de la Salud (OPS), SERQUAL y otros; a 220 usuarios apreció que el clima laboral es mínimamente satisfactorio y los servicios presenta un nivel bajo, lo que conlleva a un reforzamiento de estas (Pino et al., 2022).

De León (2021) investigando sobre clima organizacional con relación a la atención al cliente del Sanatorio IGSS de Retalhulue, Guatemala; no experimental, transversal, correlacional, aplicando un instrumento estructurado, verifica que un 46% del clima organizacional no es apropiado para la atención al cliente con un índice de Q de Kendall: 0,680 (De León, 2021).

Terán (2020) abordando el clima de la organización y la calidad en la atención médica en el Local de Salubridad de la ciudad de Cotacachi, Ecuador; descriptiva, transversal, no experimental; sobre 230 usuarios externos y 13 directivos de la entidad; usando para ello un instrumento propio sobre clima laboral, y una encuesta del IESS sobre calidad de atención, que un 53,8% aprueba el clima organizacional y un 90% una atención pertinente (Terán, 2020).

Álvarez et al. (2020) con correlacional básica, no experimental, sobre cómo está el clima de la organización y como se percibe la calidad en los servicios en el Sanatorio Centenario de Sevilla, en la ciudad de Manizales, Colombia con instrumentos “Cuestionario sobre mi Trabajo” de autoría propia y el SERVQUAL aplicadas; encontró que la relación entre ambas no es determinante por cuanto sus dimensiones son de relación inconsistente (Álvarez y otros, 2020).

Jején et al. (2020) estudiando la conexión como está el ambiente de la organización y la calidad de los servicios médicos, Manizales, Colombia, efectuó una investigación no experimental, transversal, correlacional, aplicando dos instrumentos, OPS y SERVQUAL a 152 colaboradores; encontrando un alto nivel de insatisfacción para el clima organizacional debido a falencias generales que presenta la institución y un aprobado cota de aptitud de la atención, por cuanto los afectados son atendidos en sus propios domicilios (Jején et al., 2020).

Agudelo et al. (2019) investigó en un nosocomio de Manizales – Colombia entre el 2018 y 2019, hurgando en la agrupación entre la percepción de la calidad y clima organizacional para los servicios sobre salubridad. Mediante un estudio cuantitativo, de análisis y transversal, aplicó instrumentos a 282 sujetos; encontrando que el clima organizacional es agradable en los administrativos en tanto relativamente agradable para los trabajadores en los asistenciales; concluyendo que debe corregirse acciones en todos los alcances de la atención médica.

Ojeda (2019), investigando objetivó el evaluar motivación y atmósfera organizacional en Compañías Médicas con atención integral. Esta tuvo enfoque cuantitativo y de tipo transversal descriptivo aplicada a 297 personas y concluye que el clima laboral trasciendo con respecto al paciente y cobertura de servicios debido a la actitud fraterna y considerada de los servidores de la salud que redundan en la calidad de las prestaciones (Ojeda, 2019).

Quispe (2023) desarrolló un estudio sobre cómo está el clima sanitario y la atención en su calidad en un sanatorio de la ciudad de Lima, proponiéndose verificar la relación entre ambas; para lo cual efectuó una investigación cuantitativa, correlacional, hipotético-deductiva, transversal; aplicando instrumentos de autoría propia validado por jueces ((a.

Cronbach 0,803), en una población de 80 empleados profesionalizados, hallando que las mismas tenían una baja correlación positiva (rs: 0,356), (Quispe, 2023).

Bazán (2023) mediante un estudio para medir como es la atención al beneficiario externo y el ambiente que engloba en una Posta de Jaén, se propusieron determinar la correlación entre los mismos, desarrollándola cuantitativa, no experimental y descriptivamente con enfoque correlacional mediante la aplicación de dos cuestionarios de propia autoría, convalidados por jueces (A. de Cronbach: 0,960) a 35 empleados encontrando una alta relación y sobre todo positiva (rs: 0,818) entre ambas (Bazán, 2023).

Serrano (2022) efectuó una investigación dirigida a contrastar el entorno organizacional y la atención de calidad en un nosocomio oficial de la ciudad de Cusco, la cual se caracterizaba por ser aplicada, básica, cuantitativo-descriptiva y correlacional; con instrumentos propios, validación a cargo de jueces (A. de Cronbach: 0,911 y 0,809) aplicados a 92 empleados de profesión enfermería, hallando una relación moderada positiva (rs: 0,486), en las variables en estudio (Serrano, 2022).

Quispe S. (2022) estudiando el entorno de trabajo y la atención en personal de un puesto médico en Jaén, se propusieron determinar correlación entre ellas, desarrolló cuantitativa, no experimental y descriptivamente con enfoque correlacional por medio de la aplicación de dos formularios, aceptados por expertos, aplicados a treinta y cinco profesionales encontrando una muy alta relación positiva (rs: 0,936) entre las variables (Quispe S. , 2022).

Urbano (2022), por medio de una investigación sobre el ambiente de trabajo y su atención para la calidad en el Sanatorio de Sihuas, Ancash en 40 colaboradores, caracterizada por ser básica, cuantitativa, transversal y correlacional con instrumentos propios, validados por jueces (A. de Cronbach: 0,939 y 0,954) encontró una positiva correlación alta (Urbano, 2022).

Bernal (2021), en su tesis, optó como propósito indagar sobre la atención en calidad para cierta área del Hospital de Ventanilla por medio de un estudio cuantitativo, prospectivo y transversal; verificando la deficiencia en el componente estructura y proceso; pero debido a una organización favorable la calidad de servicio alcanzó valores regulares (Bernal, 2021)

Polanco (2019), tomando como objetivo la asociación entre la cultura sanitaria y la atención en calidad en la Posta nivel II de la ciudad de Cajamarca, y considerando 105 trabajadores y 409 usuarios; efectúa un estudio descriptivo correlacional transversal. De ello, verifica la desconfianza con funcionarios directivos, prevaleciendo miedos y amenazas, exclusión de responsabilidades, falta de comunicación; resaltando una cultura organizacional hostil que se caracteriza por un estilo burocrático todo lo cual disminuye la calidad de la atención (Polanco, 2019).

Castillo (2022) por medio de un estudio de finalidad primordial buscó indagar sobre la correspondencia entre atención en su calidad médica y el clima sanitario de Emergencia - Hospital Belén en el año 2021; mediante una investigación aplicada, descriptiva correlacional, cuantitativa, sobre 75 colaboradores, con documentos validados por jueces y de adecuada fiabilidad (A. de Cronbach 0,782 y 0,814) determinó una positiva, alta y significativa relación entre ellas (Castillo, 2022).

Romero (2022) en su publicación sobre el entorno de la organización, con la satisfacción laboral de los profesionales de la tecnología médica en el momento de la pandemia Covid-19 en un nosocomio EsSalud - Lambayeque; con una inspección cuantitativa, descriptivo-correlacional transversal y no experimental; aplicó dos instrumentos, el primero sobre clima organizacional adaptado desde un cuestionario adaptado de un consultorio municipal y el instrumento S20/23 de Meliá sobre satisfacción laboral (A. de Cronbach: 0,976 y 0,938); a 74 tecnólogos médicos determinando su correlación positiva alta (rs: 0,898), (Romero, 2022)

Quiñones (2022) en una investigación acerca del clima sanitario y como se desempeña el personal de salud mental comunitario en el departamento lambayecano; investigación de cuantitativa, descriptiva – correlacional, no experimental, sobre 74 profesionales en salud, aplicando dos instrumentos validados por jueces (A. de Cronbach: 0,930 y 0,903) determinó una correlación positiva alta (Pearson: 0,668). Asimismo, halló un buen clima organizacional y buen desempeño laboral (Quiñones, 2022).

Fanzo (2021) estudiando desempeño laboral y clima organizacional en colaboradores Red Salud lambayecana, mediante un escrutinio básico, no experimental y correlacional, aplicando un cuestionario dual propio (A. de Cronbach: 0,876 y 0,886) a 65 empleados halló una relación positiva media alta (r_s : 0,657) entre las variables objeto del estudio (Fanzo, 2021).

Ruiz (2021) en su investigación del clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores del Hospital Luis Heysen I – ESSALUD, Lambayeque; estudio no experimental, transversal, descriptivo y correlacional, y con 79 empleados; encuentra una baja relación directa y positiva entre ellas ($p = 0,005$); verificando que el clima laboral aceptable alcanza un 69,6% (Ruiz, 2021).

Oblitas (2020), estudió la asociación entre clima laboral y satisfacción en enfermeras de emergencias del HR Lambayeque en Chiclayo; con una investigación que describe el entorno, su correlación y transversal en 42 facultativos. Obtuvo en los resultados un clima laboral promedio para la mayor parte de ellos y moderado en satisfacción laboral; lo que le llevó a verificar una relación entre las variables, recomendado se estableciendo que deben erigirse mejores condiciones de trabajo (Oblitas, 2020).

1.2 Bases Teóricas

1.2.1 Definición de Clima de la Organización

Es un constructo que deviene de la psicología y comportamiento organizacionales, y se fundamenta en la conceptualización de como las personas se sienten y detallan su ambiente laboral. Asimismo, está compuesto por percepciones mutuas adjuntas a las líneas, métodos y prácticas que percibe cada empleado, así como el comportamiento generado por ellas luego de ser apoyados y estimulados (Schneider et al., 2011).

Sujeto a riesgos y contextos, así como a concepciones mentales dentro de una entidad y su configuración ambiental, procesal y de recursos humanos, se constituye como pauta disciplinaria para medir el funcionamiento de la organización (Rivera & Rincón, 2018).

1.2.2. Dimensiones del Clima Organizacional

Primero, concebido como clima de bienestar, bajo liderazgo y supervisión, se caracterizaron por tener desde 6 hasta 10 dimensiones, cuyo volumen no permitió la predicción adecuada de los resultados. Reactualizada, se ha posicionado de forma fundamental en el análisis del trabajo, y cuya investigación se enfatiza para prevenir circunstancias negativas en el entorno laboral, dado el alto nivel de pronóstico de los resultados, haciendo de esto un instrumento eficaz para la gestión del cambio. Otro aspecto, encara el hecho de que no existe un único clima, sino ocurren varios simultáneamente tanto como proceso como resultado en estrategia (Schneider et al., 2011).

Esta variedad, tanto conceptual como de identificación específica, amplía sus linderos mostrándose en diferentes aspectos como personalidad, carácter, cultura, relación de entorno y medio laboral, todas atribuidas a una entidad y que se presenta como modificador de la conducta del trabajador afectando el desarrollo y la gestión del cambio organizacional; (Segredo Pérez, 2013) lo que conlleva a verificar sus componentes y

metodología para el desarrollo institucional destacando las percepciones laborales y su desempeño frente a los fines de la entidad; lo que resulta en el ambiente estimulador de conductas. Segredo et.al (2015)

El resultado de la complejidad del constructo se plantearon una serie de estrategias para la medición del mismo, desde el control de 11 dimensiones como lo propone el M. de Salud del Perú (MINSA, 2008) entre los que sobresale la comunicación, cooperación, estructura, innovar, liderar, motivar y la toma oportuna de decisiones; hasta las propuestas por Segredo (2015), de moda más resumido pero consistente denominadas Estilo de dirección, Estructura y Comportamiento de la organización.

El comportamiento organizacional comprende estudiar las actitudes y hechos laborales, integrando la buena comunicación, motivar y las interpersonales relaciones laborales. La estructura organizativa, que son los formales regímenes está conformada por el correcto funcionamiento, las situaciones laborales y estimular al personal a través del desarrollo. la asesoría e instrucción directiva en el espacio, a través del Estilo de Directivo, comprendida en el Liderato, Participar activamente, la resolución de problemas y el equipo de Trabajo (Segredo et al., 2015).

1.2.3. Teorías del Clima Organizacional

La Teoría de Rensis Likert (1948) plantea que la conducta de los empleados deviene en la actuación administrativa y las condiciones laborales que éstos perciben así como lo que se informan, perciben, esperan y de lo que son capaces y han tomado como valor; señalando cuatro factores: tecnología, estructura sistemática del organismo del sistema organizativo; la posición jerárquica en la organización y el salario; los factores privativos y la percepción que tienen todos del ambiente de la organización. Plantea además en su Investigación de los Sistemas, clases de climas: el autoritario y el participativo: Finalmente,

relaciona el clima abierto con organizaciones dinámicas y el clima cerrado con organizaciones burocráticas y rígidas (Iglesias et al., 2019).

La Teoría de Litwin y Stringer (1968) presentan una guía de clima organizacional denominado “Motivación y Clima Organizacional”, que verifica como influye los estilos de liderazgo sobre la motivación sumado a la conducta de los trabajadores de una entidad; relacionando el liderazgo por estilo y clima de la entidad, los efectos del mismo sobre la motivación exclusiva, la satisfacción y desempeño laboral; considerando 6 dimensiones para determinar la situación organizacional: estructura, responsabilidad individual, remuneración, riesgos y toma de decisiones, apoyo y tolerancia al conflicto; observando que hay distintos tipos de clima organizacional conforme a diversos estilos de liderazgo, son de período corto, estables, influyen en la motivación de los individuos, desempeño y satisfacción laboral, tendiendo a generar cambios, el cual puede ser medido por cuestionarios (Iglesias et al., 2019).

1.2.4. Utilidad del Clima Organizacional

Al poder ser medido el clima organizacional, su diagnóstico permite evaluar brotes de crisis, de estrés o de insatisfacción; coadyuva a iniciar y sostener un cambio permitiendo el desarrollo y prevención de los problemas en la organización (Iglesias et al., 2019).

1.2.5. Definición de la Calidad en la Atención

Presenta una multiplicidad de diferentes significados, que, reducidos a los linderos de las brindadas en salud, se acepta fundamentalmente lo enunciado por Donadebian que expresa como la utilización de los conocimientos, métodos y distintas técnicas para beneficios sanitarios sin dilatar sus inseguridades. El nivel de calidad es la atención con proporción equilibrada de riesgos y beneficios para usuarios del sistema de salud, no sólo reducida a la atención médica sino a todo el personal que participa en el servicio de salud, así como a todos los que los reciben tanto directa como indirectamente (MINSA, 2006).

Pizzo (2013), en Hidalgo (2019); define la calidad servicial como un rutina dentro de una organización que permite conocer necesidades y expectativas de sus usuarios y que le permite la oferta de servicio asequible, apropiado, ligero, elástico, estimable, ventajoso, pertinente, seguro y confiable, conservándose aunque se presenten situaciones inesperadas o posibles fallas, de modo que un usuario se sienta entendido, considerado y atendido personalmente, con dedicación y eficacia, y recibiendo un beneficio mayor a lo que espera (Hidalgo, 2019).

1.2.6. Dimensiones de la Calidad de la Atención

Son cinco las áreas que conforman la calidad de la atención, transformados en lineamientos generales; la confiabilidad es una habilidad para efectuar la atención ofrecida íntegramente y esmerada rindiendo prestaciones sin yerros. La amplitud de réplica que es la destreza y carácter para asistir usuarios y otorgar un servicio inmediato, manteniendo vivo teniendo el deseo de proporcionar ayuda al usuario oportunamente. Satisfacción que es el placer obtenido y prolijo en el desempeño hacia los demás. Los elementos tangibles son la parte perceptible con los sentidos que se ofrece, y se refieren a las instalaciones concretas, componentes, plantilla y comunicación. La confianza son los erudiciones y habilidades que inspiran credibilidad y certidumbre. Finalmente, la empatía como base de la atención personalizada ofrecida como institución al usuario, evidenciando la comprensión de las precisas necesidades y entregando la propicia respuesta (Purizaca, 2018).

1.2.7. Teorías y modelos de evaluación de la Calidad de Atención

El déficit del autocuidado, propuesta por Dorothea E. Orem (1969), y que se compone a su vez de tres elementos. El primero define que la auto asistencia es una tarea asimilada por los seres, encaminada hacia un blanco; compuesta por tres requisitos como son el universal autocuidado, el desarrollo y la desviación en la salud. El segundo es déficit de auto asistencia, tanto en terapia como el propio que no es adecuado para restablecer la salud, debido a no poder, tener limitaciones o desconocer el cuidado de uno mismo. Finalmente, los sistemas de enfermería que indican que una relación de enfermería debe estar definida mediante roles y alcances determinados como los de enfermera, paciente y personas allegadas, para satisfacer los cuidados en salud mediante las acciones demandas y previstas (Naranjo et al., 2017).

La teoría de la calidad total, propuesta por Dewing (1988) de principios que abordan la mejora del servicio, competitividad, permanencia del negocio, adopción de ideas actualizadas, asunción de los riesgos y retos, minimizar costos, capacitación, enfrentar el temor y ser eficiente, desaparecer barreras entre departamentos, valorar la mano de obra, ponderar al trabajador, propiciar la automejora y fomentar el compromiso en la transformación (Najul, 2011).

El modelo denominado la calidad de la atención sanitaria de Avedis Donabedian (1966) verifica la relación entre proceso y resultado, dimensionándolo en estructura (características físicas y del sistema asistencial), el proceso (lo que se hace al atender pacientes); y resultado, el cual es observado en la mejora de la salud, de la actitud, de los conocimientos y de la conducta a mantenerse en salud a futuro (Torres & Vásquez, 2015).

El modelo de Grönroos (1984), sugiere modelar sobre calidad del servicio integrando la calidad técnica (el qué), funcional (el cómo), e imágenes corporativas (la consecuencia) de

como el trabajador ve a la empresa; mediante la comparación de lo esperado con lo percibido de lo que recibe (Torres & Vásquez, 2015).

El denominado modelo de la evaluación de la calidad de Service Quality (SERVQUAL), presentado por los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), que propone cinco clases: Empatía, Fiabilidad, Seguridad, Capacidad de respuesta y Elementos tangibles. Su relevancia reside en mostrar en valor satisfacción del usuario mediante la comparación de expectativas y percepción de lo recibido (Torres & Vásquez, 2015).

El denominado modelo Service Performance SERVPERF de los autores Cronin y Taylor (1992), aunque se basa en el modelo SERVQUAL, solo considera las percepciones del usuario considerando como altas sus expectativas por lo que reduce el tamaño del instrumento a ser usado (Torres & Vásquez, 2015).

El modelo Jerárquico Multidimensional de Brady y Cronin (2001), toman lo dividido por el colaborador con respecto a la calidad en el servicio frente al desempeño del servicio en múltiples cotas, buscando la percepción global. Compuesta por calidad en interacción, entorno concreto y calidad en derivaciones. Como está compuesta de múltiples subdimensiones; es tildada de ser demasiado multidimensional (Torres & Vásquez, 2015).

1.2.8. Utilidad de la Calidad de Atención

Al reconocerse la diversidad de las conductas del usuario para la emisión de un valor en la atención, este índice muestra la valoración del resultado de lo efectuado permitiendo separar las apreciaciones en aspectos asociados a la prestación del servicio y proceder a aplicar las mejoras para el cumplimiento de la misión y los objetivos organizacionales (Torres & Vásquez, 2015).

1.2.9 Definiciones Conceptuales

El Clima Organizacional (Variable Independiente) es el efecto en subjetividad de un sistema organizativo, que integra el estilo administrativo y ambiental en las actividades, pensamientos, principios y motivación de sus integrantes; en tanto operacionalmente es el cotejo de acciones y contexto en la labor y el estilo directivo en un ente laboral (Segredo Pérez, 2013).

La Calidad de Atención (Variable Dependiente) es satisfacer las carestías del doliente, teniendo como techo sus expectativas (Purizaca, 2018).

3.4. Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
CLIMA ORGANIZACIONAL	Efecto en la subjetividad del sistema organizativo, integrando el estilo administrativo y ambiental en las actividades, pensamientos, principios y motivación de sus integrantes; en tanto operacionalmente es el cotejo de acciones y contexto en la labor y el estilo direccional en un ente laboral. (Segredo Pérez, 2013)	Es el cotejo de acciones y escenarios de la labor y el estilo direccional en un ente laboral. (Segredo Pérez, 2013).	Comportamiento organizacional	Motivación Comunicación Relaciones interpersonales de trabajo.	Cualitativa nominal
			Estructura organizacional	Funcionamiento Condiciones de trabajo Estímulo al desarrollo organizacional.	
			Estilo Directivo	Liderazgo Participación Solución de conflictos Trabajo en equipo	Escala Ordinal

CALIDAD DE ATENCIÓN	Satisfacción de las carestías del doliente, teniendo como techo sus expectativas. (Purizaca, 2018)	Medición de la confiabilidad de capacidad de respuesta, servicios, cumplimientos de necesidades, infraestructura utilizadas, seguridad e empatía. (Purizaca, 2018)	Confiabilidad de los servicios	Prestación de servicio sin errores Confiable servicio y seguro	
			Capacidad de Reacción	Disposición a la ayuda Procura de servicio rápido	
			Satisfacción laboral	Cumplimiento de expectativas del usuario final Adecuar al tiempo de espera	
			Infraestructura y comodidad	Limpieza del establecimiento Confort del establecimiento	
			Seguridad	Seguridad interior	
			Empatía	Comprensión de las necesidades	

Nota: Elaborado en base a Segredo (2013) y Purizaca (2018)

1.3 Hipótesis

General:

El clima organizacional se relaciona significativamente con la calidad de atención en el Hospital I Naylamp - ESSALUD Chiclayo, 2023.

Capítulo II. Métodos y Materiales

La investigación fue aplicada, correlacional, con diseño no experimental y transversal, con enfoque cuantitativo, determinando la confiabilidad a través del Alfa de Cronbach y con el coeficiente de Spearman para contrastar la validación de las variables observadas. La población y la muestra es la misma (censal), con un total de 149 encuestados. Utilizando un análisis documental y la encuesta, cuya información recopila antecedentes, bases teóricas y otros relacionados con la investigación, la encuesta para obtener información primaria a los trabajadores.

Se aplicó dos test, para el clima de la organización con 50 preguntas, respuestas tipo Likert, formulado por Alina Segredo Pérez. (Segredo A., 2017), y para la calidad en atención, de 29 preguntas, con respuestas tipo Likert, formulado por Nuth Purizaca Cortez. (Purizaca, 2018). La confiabilidad para la primera dio 0.974 como para la segunda con 0.897; lo que permite asegurar que se otorgaron resultados confiables. En el procesamiento de la información se utilizaron sistemas informáticos como Excel y el paquete (SPSS) versión 25 en español. El análisis se realizó con tablas de frecuencia, gráficos, análisis porcentual, coeficiente RHO Spearman y el Alfa de Cronbach.

Capítulo III. Resultados

Los resultados obtenidos, considerando los objetivos e hipótesis planteados, se muestran a continuación:

Tabla 1

Clima organizacional y la calidad en la atención en el Hospital I Naylamp – ESSALUD Chiclayo, 2023

		Calidad en la atención			
		%Alta	%Media	%Baja	%Total
Clima organizacional	Adecuado	47,7%	13,4%		61,1%
	En riesgo	4,0%	27,5%		31,5%
	Inadecuado		6,7%	0,7%	7,4%
Total		51,7%	47,7%	0,7%	100,0%

Nota: Elaborado en base a encuesta aplicada en agosto-2023.

Interpretación:

De la Tabla 1 se evidencia que, con respecto a la primera y segunda, se halló que 61.1% de los encuestados respondió que presenta clima organizacional (CO) adecuado, 31.5% lo declaró en riesgo y 7.4% inadecuado. En cuanto a la calidad de atención (CA), 51.7% la señala alta, 47.7% media y 0.7% indica nivel bajo. Como aspectos sobresalientes se observa que 47.7% percibe un CO adecuado y una CA alta; 27.5% observa un CO en riesgo y una CA media; en tanto 13.4% aprecia un CO adecuado y una CA media; por considerar los valores más significativos.

Tabla 2

Comportamiento organizacional y la calidad en la atención del Hospital I Naylamp – ESSALUD Chiclayo, 2023

		Calidad en la atención			
		%Alta	%Media	%Baja	%Total
Comportamiento organizacional	Adecuado	48,3%	14,1%		62,4%
	En riesgo	3,4%	26,8%	0,7%	30,9%
	Inadecuado		6,7%		6,7%
Total		51,7%	47,7%	0,7%	100,0%

Nota: Relación comportamiento de la organización y la calidad en la atención.

Interpretación:

Tabla 2 con respecto al Comportamiento organizacional del clima organizacional se observó que 62.4% de la muestra respondió que el comportamiento organizacional (CMO) es adecuado, 30.9% lo declaró en riesgo y 6.7% que es inadecuado. Resalta el hecho que 48.3% percibe un CMO adecuado y una CA alta; 26.8% observa un CMO en riesgo y una CA media; en tanto 14.1% aprecia un CMO adecuado y una CA media; tomando los valores más significativos.

Tabla 3

Estructura organizacional y la calidad en la atención del Hospital I Naylamp – ESSALUD Chiclayo, 2023

		Calidad en la atención			
		%Alta	%Media	%Baja	%Total
Estructura organizacional	Adecuado	44,3%	9,4%		53,7%
	En riesgo	7,4%	28,2%		35,6%
	Inadecuado		10,1%	0,7%	10,7%
Total		51,7%	47,7%	0,7%	100,0%

Nota: Relación la estructura de la organización y la calidad en la atención.

Interpretación:

De la Tabla 3 muestra la Estructura organizacional del clima organizacional, el 53.7% respondió que presenta una estructura organizacional (EO) adecuada, 35.6% lo declaró en riesgo y 10.7% inadecuado. Asimismo, se muestra que 44.3% percibe una EO adecuado y una CA alta; 28.2% observa una EO en riesgo y una CA media, y 10.1% aprecia una EO inadecuada y una CA media entre los valores más significativos.

Tabla 4

Estilo directivo y la calidad en la atención del Hospital I Naylamp – ESSALUD Chiclayo, 2023

		Calidad en la atención			
		%Alta	%Media	%Baja	%Total
Estilo directivo	Adecuado	51,7%	25,5%		77,2%
	En riesgo		13,4%		13,4%
	Inadecuado		8,7%	0,7%	9,4%
Total		51,7%	47,7%	0,7%	100,0%

Nota: Relación del estilo directivo y la calidad en la atención.

Interpretación:

La Tabla 4 el Estilo directivo del clima organizacional, se advierte que 77.2% de la muestra reconoció que existe un estilo directivo (ED) adecuado, 13.4% en riesgo y 9.4% inadecuado. Asimismo, se muestra que 51.7% percibe una ED adecuado y una CA alta; 13,4% observa una ED en riesgo y una CA media, mientras 8,7% manifiesta ED inadecuado y una CA media como valores más significativos.

Tabla 5

Correlación entre clima organizacional y la calidad en la atención del Hospital I Naylamp – ESSALUD Chiclayo, 2023

			clima organizacional	calidad de la atención
rho de spearman	clima	coeficiente de correlación	1,000	,828**
	organizacional	sig. (bilateral)	.	,000
		n	149	149
	calidad de la	coeficiente de correlación	,828**	1,000
	atención	sig. (bilateral)	,000	.
		n	149	149

** . Significativamente en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

La Tabla 5 muestra que las variables en la investigación cuentan con una relación positiva alta y significativa en el H. I Naylamp – EsSalud Chiclayo en el año 2023 (*Rho de Spearman (rs): 0.828, p: 0.000*); debiéndose aceptar la hipótesis declarando relación significativa entre las variables estudiadas.

Tabla 6

Correlación entre el comportamiento organizacional y la calidad en la atención en el Hospital I Naylamp – ESSALUD Chiclayo, 2023

			comportamiento organizacional	calidad de la atención
rho de spearman	Comportamiento	coeficiente correlación	1,000	,806**
	de la organización	sig. (bilateral)	.	,000
		n	149	149
	calidad en la	coeficiente correlación	,806**	1,000
	atención	sig. (bilateral)	,000	.
		n	149	149

** . Es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

La Tabla 6 se observa una proporción positiva alta y significativa entre el comportamiento de la organización y la variable dependiente en el H. I Naylamp – EsSalud Chiclayo en el año 2023 ($rs: 0.806, p: 0.000$); obligando aceptar la hipótesis, revelando una relación de las variables estudiadas.

Tabla 7

Correlación entre la estructura organizacional y la calidad en la atención del Hospital I Naylamp – ESSALUD Chiclayo, 2023

			estructura organizacional	calidad en la atención
rho	Estructura de la	coeficiente correlación	1,000	,836**
spearman	organización	sig. (bilateral)	.	,000
		N	149	149
	calidad en la	coeficiente correlación	,836**	1,000
	atención	sig. (bilateral)	,000	.
		N	149	149

** . Significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

La Tabla 7 se deriva la existencia positiva alta e significativa entre la estructura de la organización y la calidad de atención en el Nosocomio del año 2023 ($rs: 0.836, p: 0.000$); debiéndose consentir la hipótesis expresando una significativa relación entre las variables estudiadas.

Tabla 8

Correlación entre estilo directivo y la calidad en la atención en el Hospital I Naylamp – ESSALUD Chiclayo, 2023

			estilo directivo organizacional	calidad en la atención
rho	estilo	coeficiente correlación	1,000	,750**
spearman	directivo	sig. (bilateral)	.	,000
		N	149	149
	calidad en la	coeficiente correlación	,750**	1,000
	atención	sig. (bilateral)	,000	.
		N	149	149

** . Significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

La Tabla 8 explica la presencia de una proporción positiva alta y significativo entre el estilo directivo y la calidad de atención en el H. I Naylamp – EsSalud Chiclayo en el año 2023 ($rs: 0.750$, $p: 0.000$); correspondiendo admitir que ambas variables se relacionan de manera significativa.

Capítulo IV. Discusión

El objetivo principal de este estudio de investigación consistió en determinar la relación entre clima organizacional y calidad de la atención en el Hospital I Naylamp – ESSALUD Chiclayo, 2023.

Es reconocida que en las corporaciones de todo tipo le dan importancia al clima de la organización (Vargas, 2019); sin embargo, en lo que respecta al servicio de salud, esta adquiere dimensiones realmente considerables (Benavidez, 2021). Por ello, cuando los valores que adquiere ésta en una institución están lejos de ser satisfactorios, afloran o se denotan intensamente carencias y debilidades que caracterizan nuestro sistema público de salud (Llerena et al., 2020), para lo cual es necesario determinar los elementos incidentes que contribuyen a ese estado del clima organizacional (Alvarado et al., 2021), que permita la adopción de estrategias y acciones de gestión de cambio para alcanzar un mejor compromiso por parte de los empleados, previa planificación pertinente, responsabilidad en la implementación tanto de equipamiento como de infraestructura, normatividad adecuada y colaboración en el incremento del grado de clima organizacional (Idrogo, 2018).

La variable clima organizacional, de lo obtenido, ostenta como principal valor, el nivel Adecuado en el 61.1% de la muestra, en cambio un 28,0% en riesgo y un 13,3% como Inadecuado, dándose una relación significativa y positiva alta entre el clima organizacional y la calidad de atención.

Entre los estudios con resultados similares se observan los obtenidos por Núñez (2019) en el HNI Carlos Seguin ESSALUD en 2018 con alto nivel de clima organizacional (71,43%), nivel medio en un 28,57% (Núñez et al., 2019); así como similar se encuentra la opinión del personal quien declara nivel saludable en el 66,2% y en riesgo al 33,8%, para el CMI Perú Corea Bellavista en el 2021 señalando la factibilidad de mejora en el clima organizacional (Vega, 2021). Para el caso de los disímiles tenemos resultado que demuestran prevalencia del grado En riesgo en estudios efectuados en el Hospital Jorge Voto del Callao e Instituto Regional Oftálmico de Trujillo; debido precisamente a la falta de compromiso, desconexión en el equipo de trabajo y cohesión poca. (Blanco et al., 2019; Guerrero, 2020).

Siguiendo la orientación establecida por los objetivos específicos; en los cuales se busca describir las dimensiones del clima de la organización y su asociación de estas con la variable calidad de atención, inicialmente se aborda la dimensión comportamiento organizacional, los resultados muestran que en la entidad bajo estudio en el presente año, presenta nivel Adecuado con 62.4%, En riesgo 30.9% e inadecuado con 6.7%, determinándose, una relación significativa y alta de la dimensión comportamiento organizacional y calidad de la atención. Igualmente se halló esta misma relación tanto en sentido como en significancia en los estudios efectuados en el Nosocomio de la ciudad de Villavicencio, Colombia (Cárdenas et al., 2021), resaltando el indicador motivación para el caso particular (Iglesias et al., 2019). Se reitera esta relación en un estudio sobre síndrome de burnout en el HR Lambayeque (Failoc et al., 2021), pero no en los niveles obtenidos en el presente estudio. Es clara la influencia del comportamiento organizacional en la satisfacción del paciente (Agramonte et al., 2020); así como su influencia en cuanto a una atención comprometida y efectiva del usuario (Terán, 2020)

Para la dimensión estructura organizacional, se obtuvieron como resultados nivel Adecuado 53.7%, En riesgo 35.6% e Inadecuado 10.7%; verificándose nuevamente una asociación positiva alta y con significancia entre la estructura organizacional y la calidad de atención. Resultados en el mismo sentido, señalan el influjo mayor de la especialización y orientación hacia los objetivos de la labor; que se traducen en el mejoramiento de la calidad de servicio (Bernal, 2021). Por otra parte, el mejoramiento de la capacidad de respuesta ante las carestías en salud de los usuarios, mejor suministro económico para recursos y tangibles, redundarán en una mejor calidad de atención (Pedraza, 2020).

Lo concerniente al estilo directivo, se halló que el personal lo perciben como de un nivel Adecuado 77.2%, En riesgo 13.4% e Inadecuado 9.4%, evidenciándose una vez más la relación positiva significativa alta entre el estilo directivo y la calidad de la atención. Se observa que los estilos directivos son elementos de valioso beneficio para el clima organizacional, constituida principalmente por la capacidad en el adiestramiento para liderazgo en la gestión de cambio constante, otorgando una buena asistencia al beneficiario, con motivación y satisfacción laboral, con excelente ambiente laboral para el personal primariamente asistencial en un hospital (Cárdenas et al., 2021). Destaca el claro predominio de percepción en la calidad de servicio, si existe un estilo de liderazgo adecuado, que genere ambiente laboral y social sano (Sarmiento, 2020).

Correspondiente a la variable Calidad de atención, cuyos resultados obtenidos manifiestan un alto nivel con 51.7%, Medio 47.7% y el Bajo apenas 0.7%.; con compatibiliza con los obtenidos en la Red Medica II Cajamarca con el 52% satisfechos de la atención en las consultas, buen trato, y confianza (Polanco, 2019). Como los obtenidos en el primer nivel de la competencia sanitaria de México (Alto= 50%) en un estudio referenciado (Ojeda,

2019). Al contrario, en la posta sanitaria de Manizales en Colombia la calidad en atención obtiene nivel intermedio en la satisfacción, así como en el clima laboral, señalando fracturas en lo que respecta a confiabilidad, seguridad, colocarse en el lugar del otro y la reacción inmediata Agudelo et.al (2019). Para el caso de Centro de Salud de Olmos se observa, asimismo, un regular nivel en cuanto a la calidad de la atención (Pedraza, 2020).

Múltiples estudios corroboran la asociación o relación directa, positiva y altamente significativa tanto de la variable clima organizacional, como de sus dimensiones componentes frente a la calidad de atención; entre otros por la motivación, obligación laboral, distinción con emolumentos o remuneración y liderazgo (Indaburo et al., 2020), conexión entre los trabajadores, creatividad y modernización y lazos de familiaridad hacia los usuarios (Sarmiento, 2020), estructura y equipos (Terán, 2020); verificándose lo sobresaliente del clima organizacional, y sobre todo del comportamiento y estructura organizacional; siendo evidente que se deberán tomar medidas para cambiar como perciben los usuarios la atención de salud (Adriazola et al, 2019; Agudelo et al., 2019; Paredes, 2019; Purizaca, 2018).

Conclusiones

1. Existe un clima organizacional adecuado y una calidad de la atención alta, así como una relación positiva alta y significativa, entre el clima organizacional y calidad de atención; en el Hospital I Naylamp - ESSALUD Chiclayo, 2023.
2. El comportamiento organizacional tiene un nivel adecuado en este nosocomio, hallándose una asociación positiva significativamente alta entre el comportamiento organizacional y la calidad de atención.
3. La estructura organizacional es adecuada, y tiene una relación positiva significativamente alta con la calidad de la atención en el Hospital I Naylamp - ESSALUD Chiclayo, 2023.
4. En cuanto al estilo directivo, este alcanza un grado adecuado y mantiene una asociación positiva significativamente alta con la calidad de la atención.

Recomendaciones

1. Efectuar una mejor gestión de cambio que permita que la administración y el ambiente laboral se adecúe a las circunstancias del momento con el fin de mantener la optimización en el ejercicio, contextos laborales y toma de decisiones por empoderamiento que incentive el crecimiento organizacional y el perfilamiento positivo del estilo directivo en el Hospital I Naylamp - ESSALUD Chiclayo.
2. Gestionar la mejora, por medio del desarrollo de habilidades y pericias en los trabajadores; de los procesos comunicativos y relacionales en el entorno laboral; con el fin de mejorar la eficacia para la atención médica a los asegurados del Hospital I Naylamp - ESSALUD Chiclayo.
3. Poner énfasis en la resolución de las dificultades de infraestructura evidentes en la actualidad, que afectan el clima y disminuyen claramente la calidad de las atenciones médicas a los asegurados.

Referencias Bibliográficas

- Adriazola et al. (2019). Percepción del clima organizacional en atención primaria de salud en la región del Maule, Chile. *Revista Empresarial*, Vol. 13, Nro. 1 p. 13-21.
- Agramonte et al., K. (2020). *Comportamiento organizacional y Satisfacción del usuario del Hospital Municipal, Arequipa-2020*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Facultad de Psicología.
- Agudelo et al., R. (Diciembre de 2019). Clima organizacional y percepción de la calidad en una institución de salud de la ciudad de Manizales (Colombia). *Archivos de Medicina*, 20(2).
- Alvarado et al., L. (2021). *Factores críticos del clima organizacional de una institución del sector salud durante el contexto covid-19 identificados a través de la herramienta del Minsa. Caso de Estudio: Hospital San Juan de Dios de Pisco*. Lima: PUCP.
- Álvarez, E., Vásquez, A., Noriega, E., España, M., Ávila, D., & Ávila, F. (2020). *Clima organizacional y la percepción de la calidad de los servicios de salud del Hospital Departamental Centenario de Sevilla E.S.E. en el año 2019*. Universidad Católica de Manizales - Colombia.
- Arévalo et al., J. (2020). Análisis multipaís de la gestión del cuidado de enfermería durante la pandemia por COVID-19. *Revista Cubana de Enfermería*. Recuperado de [http://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/3998/607\(36\)](http://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/3998/607(36)).
- Bazán, C. (2023). *Clima organizacional y calidad de atención al usuario externo de un Centro de Salud de Jaén*. Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado.
- Benavidez, C. (2021). *Clima Organizacional en Médicos y Enfermeras del Hospital de Villavicencio*. Villavicencio: Universidad Cooperativa de Colombia sede Villavicencio. Programa de Psicología. Seminario Gestión Humana y Desarrollo Organizacional .

- Bernal, M. (2021). *Calidad de atención en el área de Hospitalización del Servicio de Cirugía General Hospital de Ventanilla 2019*. Facultad de Medicina, Unidad de Posgrado. Lima: Universidad San Martín de Porres.
- Blanco et al., D. (2019). *Relación entre el clima organizacional del personal de salud y satisfacción del usuario en Hospital Jorge Voto Bernales –Essalud 2018*. Callao: Universidad del Callao - Escuela de Posgrado.
- Cárdenas et al., A. (2021). *Clima Organizacional en Médicos y Enfermeras del Hospital de Villavicencio*. Programa de Psicología. Villavicencio: Universidad Cooperativa de Colombia sede Villavicencio.
- Carvajal et al., M. (2019). *Clima organizacional y percepción de la calidad del Servicio de Urgencias de una IPS de II Nivel de la ciudad de Armenia, Quindío*. Universidad Católica de Manizales - Facultad de Ciencias de la Salud.
- Castillo, M. G. (2022). *Clima organizacional y calidad de atención en el área de emergencia del Hospital Provincial Belén de Lambayeque, 2021*. Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado.
- Choque, M. (2020). *Relación del afrontamiento del estrés y clima organizacional en el personal del servicio de obstetricia del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza durante pandemia por coronavirus 2019*. Arequipa 2020 . Arequipa: Universidad Católica de Santa María.
- De León, M. (2021). *sobre clima organizacional y su relación en la atención al cliente, de los colaboradores del Hospital IGSS de Retalhulue*. Universidad de San Carlos de Guatemala, Departamento de Estudios de Posgrado.
- ESSALUD. (14 de Abr de 2020). *Noticias*. Presidenta de EsSalud anuncia en Lambayeque construcción de tres modernos hospitales: <http://noticias.essalud.gob.pe/?inno->

noticia=presidenta-de-essalud-anuncia-en-lambayeque-construccion-de-tres-modernos-hospitales

ESSALUD. (01 de Julio de 2022). *Noticias*. EsSalud Lambayeque mejora servicio de citas médicas telefónicas: <http://noticias.essalud.gob.pe/?inno-noticia=essalud-lambayeque-mejora-servicio-de-citas-medicas-telefonicas>

ESSALUD. (13 de Abr de 2023). *Noticias*. EsSalud Lambayeque: más de 24 mil atenciones en urgencias brindó el Hospital Naylamp en lo que va del 2023: <http://noticias.essalud.gob.pe/?inno-noticia=essalud-lambayeque-mas-de-24-mil-atenciones-en-urgencias-brindo-el-hospital-naylamp-en-lo-que-va-del-2023>

Failoc et al., D. (2021). *síndrome de Burnout y clima organizacional en un hospital público, durante la emergencia sanitaria por Covid-19. Chiclayo-2021*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. Facultad de Ciencias de la Salud. Escuela Académica Profesional de Medicina Humana.

Fanzo, Z. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores en la Red de Salud, Lambayeque*. Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado.

Fuentes et al., M. (2019). *Clima organizacional y percepción de la calidad de los servicios de la salud en una Institución Prestadora de Servicios de Salud, del municipio de Tuluá 2018*. Universidad Católica de Manizales - Facultad de Ciencias de la Salud.

Guerrero et al., A. (2021). Gestión del talento humano para la calidad de la atención en los servicios de la salud COVID-19. *Revista Salud y Vida Sipanense - Facultad de Ciencias de la Salud USS*, 8(1):100-108.

Guerrero, F. (2020). *Clima organizacional y calidad de atención en usuarios del Instituto Regional de Oftalmología, 2019*. Trujillo: Universidad César Vallejo - Escuela de Posgrado.

- Hernández et al., L. (2019). *Clima organizacional y percepción de la calidad de los servicios de salud en la Clínica el Prado Institución Especializada en Salud Mental*. Universidad Católica de Manizales - Facultad de Ciencias de la Salud.
- Hidalgo, G. (2019). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción en clientes del Centro Estomatológico del Oriente S.A.C. - Tarapoto, 2018*. Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado.
- Idrogo, R. (2018). *Clima organizacional y su relación con la motivación en la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL provincia de Lambayeque – 2017*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Facultad de Ciencias Empresariales. Chiclayo: Escuela de Administración de Empresas.
- Iglesias et al., A. (2019). Referentes teóricos que sustentan el clima organizacional: revisión integrativa. *Medisur*, 17(4), 7-14.
- Indaburo et al., A. (2020). *Análisis del clima organizacional en la prestación de servicios de salud y cómo influye en la calidad de la atención*. Cali: Universidad Santiago de Cali. Facultad de Ciencias de la Salud. Especialización en auditoría en salud.
- Jején et al., P. (2020). *Clima organizacional y percepción de la calidad en servicios de salud, IPS Atención Integral en casa en el 2019*. Universidad Católica de Manizales.
- Llerena et al., R. (2020). *Emergencia, gestión, vulnerabilidad y respuestas frente al impacto de la pandemia COVID-19 en el Perú*. Scielo Preprints: <https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/view/94/version/99>
- MINSA. (2006). Documento Técnico: Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. Lima, Perú.
- MINSA. (2008). *Documento Técnico: Metodología para el estudio del Clima Organizacional*. Lima, Perú: MINSA, Perú.

- MINSA. (Agosto de 2009). Metodología para el estudio del clima organizacional - Documento técnico. Lima, Perú: Ministerio de Salud.
- Najul, J. (2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. *Observatorio Laboral*, 4(8), 23-35.
- Naranjo et al., C. (2017). La teoría Déficit de autocuidado: Dorothea Elizabeth Orem. *Gaceta Médica Espirituana*, 19(3).
- Núñez et al., G. (2019). Influencia de la cultura y clima organizacional en la satisfacción de la atención por los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Carlos Alberto Segúin Escobedo ESSALUD, Arequipa – 2018. *Revista Postgrado Scientiarvm*, Vol 5. Nro. 2 p. 19-22.
- Oblitas, S. (2020). Clima laboral y satisfacción del profesional de enfermería en el servicio de emergencias de un hospital público de Chiclayo, Perú. *REV EXP MED*, 6(1), 5.
- Ojeda, A. (2019). *Evaluación de clima organizacional y motivación en primer nivel de atención*. Universidad Veracruzana, Facultad de Medicina. Maestría de Administracion en Sistemas de Salud. Veracruz: Universidad Veracruzana.
- Paredes, P. (2019). *Clima organizacional y calidad de servicio en el Hospital Regional Docente de Medicina Tropical “Dr. Julio César Demarini Caro”, 2018 - La Merced*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú. Unidad de Posgrado de la Facultad de Economía.
- Pedraza, I. (2020). *Estrategia de clima organizacional en salud para mejorar la calidad de atención de los usuarios del Centro de Salud Olmos*. Escuela de Posgrado. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.
- Pino et al., E. (2022). *Clima organizacional y percepción de la calidad de los servicios de salud en la ESE David Molina Muñoz*. Universidad Católica de Manizales.

- Polanco, A. (2019). *Cultura Organizacional y Calidad de Atención de los Servicios de Salud en la Red de Salud II Cajamarca - 2017*. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca.
- Purizaca, N. (2018). *Clima Organizacional y Calidad de Atención al paciente de la Microred de Salud César López Silva en Villa El Salvador - 2016*. Universidad Autónoma del Perú, Facultad de Ciencias de la Gestión. Lima: Carrera Profesional de Administración.
- Purizaca, N. (2018). *Clima organizacional y calidad de atención al paciente de la microred de salud César López Silva en Villa El Salvador - 2016*. Universidad Autónoma del Perú.
- Quesada, A. (2020). *Calidad de vida laboral del profesional de Enfermería en la pandemia por COVID 19, en la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital especializado de Lima, 2020*. Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud, Escuela de Posgrado. Lima: Universidad Peruana Unión.
- Quiñones, R. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral de los profesionales de salud de los centros especializados de salud mental comunitario Lambayeque*. Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado.
- Quispe, S. (2022). *Clima organizacional y calidad de los servicios de salud en los trabajadores de un puesto de salud de Jaén - 2022*. Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado.
- Quispe, T. (2023). *Clima organizacional y calidad de atención de salud en un hospital nacional de Lima, 2022*. Universidad César Vallejo - Escuela de Posgrado.
- Rivera, D., & Rincón, J. (2018). Percepción del Clima organizacional: Un análisis desde los Macroprocesos de una ESE. *Revista Espacios*, 39(19), 5.
<https://doi.org/10.48082/espacios>

- Romero, Y. (2022). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal tecnólogo médico en coyuntura del covid-19 en un Hospital de la Red Lambayeque, EsSalud*. Universidad César Vallejo - Escuela de Posgrado.
- Ruiz, N. (2021). *Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del Hospital Luis Heysen Incháustegui – ESSALUD, Lambayeque*. Universidad del Pacífico, Escuela de Posgrado.
- Sarmiento, S. (2020). *Clima organizacional y la percepción de la calidad de servicio del cliente interno en una institución pública, Lima-Perú*. Facultad de Psicología, Unidad de Posgrado. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Schneider et al., B. (2011). Organizational climate research: Achievements and the road ahead. En C. W. N. Ashkanasy (Ed.), *Handbook of organizational culture and climate*.
- Segredo et al., A. (2015). Enfoque sistémico del clima organizacional y su aplicación en salud pública. *Revista Cubana de Salud Pública*. Recuperado en 17 de septiembre de 2021, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662015000100010&lng=es&tlng=es, 41(1).
- Segredo Pérez, A. M. (Jun de 2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Rev Cubana Salud Pública*. Recuperado en 17 de septiembre de 2021, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662013000200017&lng=es&tlng=es, 39(2), 385-393.
- Segredo, A. (2017). Instrumento para la evaluación del clima organizacional en salud. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(1).

- Serrano, L. (2022). *Clima organizacional y calidad de atención del profesional de enfermería en un hospital público de Cusco*, 2022. Universidad César Vallejo - Escuela de Posgrado.
- Terán, J. (2020). *Clima laboral y calidad de atención en salud en el Centro de Salud tipo A IESS Cotacachi*. Universidad Técnica del Norte, Instituto de Posgrado.
- Torres, M., & Vásquez, C. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Ensayo, Compendium*(35).
- Urbano, F. (2022). *Clima laboral y calidad de atención en trabajadores del Hospital de Apoyo Sihuas, Ancash*, 2021. Universidad César Vallejo - Escuela Posgrado.
- Vargas, S. (2019). *Clima organizacional en una institución pública y su relación con la calidad en la atención a los ciudadanos usuario de los servicios: Caso RENIEC*. Lima: universidad Nacional Federico Villarreal - Facultad de Administración.
- Vega, M. (2021). *Clima organizacional y calidad de atención del personal de salud del Centro Materno Infantil Perú Corea Bellavista, Lima - Perú 2021*. Lima: Universidad Norbert Weiner - Escuela de Posgrado.
- Waldo, J. (2020). Respuesta del servicio de emergencia de un hospital terciario durante el inicio de la pandemia COVID-19 en el Perú. *Anales de la Facultad de Medicina. Universidad de San Marcos*, 81(2):218-223.

Anexos

Anexo 1: Datos Básicos del Problema

Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
GENERAL: ¿Existe relación entre el clima organizacional y la calidad de atención en el Hospital I Naylamp - EsSalud-Chiclayo, 2023?	GENERAL: determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de atención en el Hospital I Naylamp – ESSALUD Chiclayo, 2023 ESPECIFICOS: - Identificar la relación entre la dimensión comportamiento organizacional del clima organizacional con la calidad de atención en el Hospital I Naylamp – ESSALUD Chiclayo, 2023. - Identificar la relación entre la dimensión estructura organizacional del clima organizacional con la calidad de atención en el Hospital I Naylamp – ESSALUD Chiclayo, 2023. - Identificar la relación entre la dimensión estilo directivo del clima organizacional con la calidad de atención en el Hospital I Naylamp – ESSALUD Chiclayo, 2023.	GENERAL: El clima organizacional se relaciona significativamente con la calidad de atención en el Hospital I Naylamp - ESSALUD Chiclayo, 2023	Clima Organizacional	Comportamiento organizacional Estructura organizacional Estilo Directivo	Motivación Comunicación Relaciones interpersonales de trabajo. Funcionamiento Condiciones de trabajo Estímulo al desarrollo organizacional. Liderazgo Participación Solución de conflictos Trabajo en equipo	Cuestionarios, Tipo Likert
			Calidad de atención	Confiabilidad de servicios Capacidad de Respuesta Satisfacción Infraestructura física y comodidad Seguridad Empatía	Prestación de servicio sin errores Servicio confiable y seguro Disposición a la ayuda Procura de servicio rápido Cumplimiento de expectativas del usuario Adecuación al tiempo de espera Limpieza del establecimiento Confort del establecimiento Seguridad interna Comprensión de las necesidades	

Anexo 2: Instrumentos de Recolección de Datos

CUESTIONARIO: CLIMA ORGANIZACIONAL

Autora: Dra. Alina Segredo Pérez (2017)

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

Lea cuidadosamente cada una de estas preguntas y establezca en qué medida usted considera se aplica en su área de trabajo. Para cada inciso marque con una X una sola respuesta: **NUNCA (N)**, **CASI NUNCA (CN)**, **A VECES (AV)**, **CASI SIEMPRE (CS)** o **SIEMPRE (S)**.

NRO.	ITEMS	N	CN	AV	CS	S
1	El ambiente de trabajo que se tiene en el área donde labora es agradable.					
2	La imagen que se proyecta del área donde labora y del Hospital ante la sociedad es de reconocimiento y prestigio.					
3	Las relaciones interpersonales entre los jefes de Áreas y los miembros del equipo de trabajo son cordiales.					
4	Cuando hay un reto en el área donde labora todas las demás áreas participan activamente.					
5	Los cambios que se den en el hospital se originan de las necesidades, exigencias o demandas de la misma institución.					
6	Los trabajadores conocen la misión del hospital.					
7	Existe interés de que se realice un buen trabajo en el Hospital					
8	Para mejorar el trabajo se solicitan ideas y propuestas al grupo.					
9	Todos los problemas se discuten de una manera constructiva.					
10	El trabajo que realizo en el Hospital me gusta.					
11	El contenido de trabajo se limita y es de conocimiento de los trabajadores.					
12	Cuando aparece un problema determinado se tiene conocimiento de quien debe resolverlo.					
13	Para cumplir con el trabajo hay que recurrir a todas las capacidades de los miembros del equipo					
14	En la resolución de problemas que se presente en su área laboral se pueden plantear opiniones					
15	Cada trabajador es considerado como conocedor de su trabajo y se le trata como tal.					
16	Las condiciones físicas de trabajo son buenas.					
17	Se conocen los mecanismos establecidos para que la información fluya en su área de trabajo.					
18	Existe armonía en las relaciones entre el jefe de área y el resto del personal.					
19	Las diferentes jefaturas del ámbito de su área laboral colaboran entre ellos.					

20	En su área de trabajo se da atención al desarrollo de los equipos humanos.					
21	Se dedica tiempo a constatar que se requiere para mejorar el desempeño del personal.					
22	La comunicación es de forma transparente en todos los trabajadores del área donde labora.					
23	El mantener buenas relaciones entre los trabajadores de su área laboral es de interés en dicha área.					
24	Los objetivos de las áreas de trabajo tienen relación con los objetivos de la institución.					
25	Las acciones que se toman se realizan de forma planificada.					
26	Hay interés por mantener actualizado al personal con el fin de mejorar la calidad del trabajo.					
27	El jefe del área en que laboro, con el cumplimiento del trabajo, es muy exigente.					
28	Cuando existe un problema todos se interesan por resolverlo.					
29	En el área del hospital, donde laboro, las personas que trabajan bien reciben reconocimiento.					
30	Existe una asignación de funciones justa según el contenido de trabajo que corresponde desarrollar dentro de la organización.					
31	En la solución a los problemas y conflictos dentro de su área de labores se tienen en cuenta las opciones más creativas que aportan los trabajadores.					
32	Cuando se inicia una asignación de funciones se explica el por qué.					
33	Los resultados alcanzados en el área donde labora son frutos del trabajo de todos.					
34	Se estimula la participación de los trabajadores para encontrar soluciones creativas a los problemas que ocurren en su área de labores.					
35	Los trabajadores se sienten satisfechos de lo que han aportado a los resultados del hospital					
36	Cada uno cuenta con los elementos de trabajo necesarios que permiten dar solución a los problemas presentados en el área de labores.					
37	La información requerida para cumplir con las actividades asignadas fluye de forma rápida.					
38	En su área de labores se preocupan por el desarrollo de valores, actitudes y relaciones de los trabajadores dentro de la misma.					
39	En la toma de decisiones se tiene en cuenta el apoyo y participación de todos los trabajadores.					
40	Existe igualdad entre los objetivos de la institución y el trabajo que se realiza.					
41	A la hora de realizar el trabajo se tienen en cuenta las propuestas del resto del grupo.					
42	Las ideas del grupo son tenidas en cuenta para mejorar los resultados de trabajo.					
43	Los trabajadores del hospital cumplen con el horario laboral de forma regular.					

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

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Clima Organizacional	Comportamiento organizacional	Motivación Comunicación Relaciones interpersonales de trabajo.	10, 15, 29, 35, 45 2, 17, 22, 37, 48 3, 18, 23, 38, 46
	Estructura organizacional	Funcionamiento Condiciones de trabajo Estímulo al desarrollo organizacional.	6, 11, 25, 30, 43 1, 16, 21, 36, 47 5, 20, 31, 40, 50
	Estilo de Dirección	Liderazgo Participación Solución de conflictos Trabajo en equipo	7, 12, 26, 32, 41 4, 19, 24, 39, 49 9, 14, 28, 34, 44 8, 13, 27, 33, 42

CUESTIONARIO: CALIDAD DE ATENCIÓN

Autora: Lic. Nuth Purizaca Cortez (2018)

Instrucciones: Lea cuidadosamente las preguntas y marque con un aspa (x) la escala que crea conveniente.

Se les recuerda que esta **encuesta es anónima**.

Lea cuidadosamente cada una de estas preguntas y establezca en qué medida usted considera se aplica en su área de trabajo. Para cada inciso marque con una X una sola respuesta: **NUNCA (N)**, **CASI NUNCA (CN)**, **A VECES (AV)**, **CASI SIEMPRE (CS)** o **SIEMPRE (S)**.

NRO	ITEMS	N	CN	AV	CS	S
1	¿Cómo trabajador de esta institución cumplo cabalmente el protocolo de atención?					
2	¿En esta institución el paciente tiene la oportunidad de comunicar errores en la atención?					
3	¿En esta institución se toma en cuenta los mensajes dejados en el buzón de sugerencias?					
4	¿Brindo un servicio confiable según mis conocimientos?					
5	¿El servicio que brindamos es el adecuado según los protocolos?					
6	¿Percibo que los pacientes confían en la atención brindada?					
7	¿En la medida de mis posibilidades brindo herramientas para resolver conflictos dentro de mi área?					
8	¿Mi ayuda es suficiente para solucionar problemas en el servicio?					
9	¿En esta institución existe un buen manejo en la atención preferencial?					
10	¿En esta institución se brinda una atención inmediata a los casos de emergencia?					
11	¿El proceso de atención empleado en mi institución es la adecuada?					
12	¿Durante el proceso de atención satisfago las necesidades de los pacientes?					
13	¿El equipamiento actual de salud me permite realizar un buen trabajo?					
14	¿El trabajo que realizo es satisfactorio para los demás miembros del equipo?					
15	¿El tiempo que le brindo al usuario, es de acuerdo con las normas técnicas?					
16	¿En esta institución el proceso de atención cumple con los plazos y tiempos establecidos en los protocolos?					
17	¿El tiempo de espera de los pacientes es el adecuado para su atención?					

18	¿En esta institución se cumple con el estándar de limpieza dentro de áreas no críticas?					
19	¿En esta institución se cumple con el estándar de limpieza dentro de áreas críticas?					
20	¿En esta institución se cumple con el estándar de limpieza en el entorno externo del hospital?					
21	¿En esta institución el mobiliario y equipos son los ideales para cumplir mis tareas?					
22	¿En esta institución se cumple con la renovación cíclica del mobiliario?					
23	¿En esta institución existe un área de descanso para el personal?					
24	¿Cómo trabajador se me ha capacitado para el uso de los equipos de seguridad?					
25	¿Se me ha explicado las rutas de evacuación en caso de emergencia?					
26	¿Tenemos equipos y personal para resguardar nuestra seguridad en el hospital?					
27	¿El trato brindado al paciente es amable y cordial?					
28	¿En este centro de atención se atienden a los pacientes sin favoritismo?					
29	¿El trato recibido del paciente es amable y cordial?					

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Calidad de la Atención	Confiabilidad de servicios	Prestación de servicio sin errores	1, 2, 3
		Servicio confiable y seguro	4, 5, 6
	Capacidad de Respuesta	Disposición a la ayuda	7, 8
		Procura de servicio rápido	9, 10, 11
	Satisfacción	Cumplimiento de expectativas del usuario	12, 13, 14
		Adecuación al tiempo de espera	15, 16, 17
	Infraestructura física y comodidad	Limpieza del establecimiento	18, 19, 20
		Confort del establecimiento	21, 22, 23
	Seguridad	Seguridad interna	24, 25, 26
	Empatía	Comprensión de las necesidades	27, 28, 29

Anexo 3: Formato de Tabulación de Datos

DATOS CLIMA ORG - CALIDA ATENC 2023.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	NRO	Numérico	8	0	NUMERO	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
2	CLIMA_ORG	Numérico	8	0	CLIMA ORGANIZACIONAL	Ninguno	Ninguno	9	Derecha	Nominal	Entrada
3	COMPORT_ORG	Numérico	8	0	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
4	MOTIVACION	Numérico	8	0	MOTIVACIÓN	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
5	COMUNICACION	Numérico	8	0	COMUNICACIÓN	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
6	RELAC_INTERPERS	Numérico	8	0	RELACIONES INTERPERSONALES Y DE TRABAJO	Ninguno	Ninguno	14	Derecha	Nominal	Entrada
7	ESTRUC_ORG	Numérico	8	0	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	Ninguno	Ninguno	11	Derecha	Nominal	Entrada
8	FUNCIONA	Numérico	8	0	FUNCIONAMIENTO	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
9	CONDICIONES	Numérico	8	0	CONDICIONES DE TRABAJO	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
10	ESTIMULO	Numérico	8	0	ESTIMULO AL DESARROLLO ORGANIZACIONAL	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
11	ESTILO	Numérico	8	0	ESTILO DE DIRECCION	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
12	LIDERAZGO	Numérico	8	0	LIDERAZGO	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
13	PARTICIPA	Numérico	8	0	PARTICIPACION	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
14	SOLUCION	Numérico	8	0	SOLUCION DE CONFLICTOS	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
15	TRABAJO	Numérico	8	0	TRABAJO EN EQUIPO	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
16	CALIDAD_ATENCION	Numérico	8	0	CALIDAD DE LA ATENCIÓN	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
17	CONFIABILIDAD	Numérico	8	0	CONFIABILIDAD	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
18	PRESTACION	Numérico	8	0	PRESTACION DE SERVICIO	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
19	SERVICIO	Numérico	8	0	SERVICIO CONFIABLE	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
20	CAPACIDAD	Numérico	8	0	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
21	DISPOSICION	Numérico	8	0	DISPOSICION A LA AYUDA	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
22	PROCURA	Numérico	8	0	PROCURA DE SERVICIO RAPIDO	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
23	SATISFACCION	Numérico	8	0	SATISFACCIÓN	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
24	CUMPLIMIENTO	Numérico	8	0	CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
25	ADECUACION	Numérico	8	0	ADECUACION AL TIEMPO DE ESPERA	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
26	INFRAESTRUCTURA	Numérico	8	0	INFRAESTRUCTURA	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
27	LIMPIEZA	Numérico	8	0	LIMPIEZA ESTABLECIMIENTO	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
28	CONFORT	Numérico	8	0	CONFORT ESTABLECIMIENTO	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
29	SEGURIDAD	Numérico	8	0	SEGURIDAD	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
30	EMPATIA	Numérico	8	0	EMPATÍA	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

Anexo 4: Fiabilidad y Normalidad

CLIMA ORGANIZACIONAL

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	149	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	149	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,974	50

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
180,5503	1593,803	39,92246	50

CALIDAD DE ATENCION EN SALUD

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	149	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	149	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,897	29

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
107,6577	268,659	16,39082	29

PRUEBA DE NORMALIDAD

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
CLIMA ORGANIZACIONAL	,149	149	,000
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	,120	149	,000
MOTIVACIÓN	,183	149	,000
COMUNICACIÓN	,134	149	,000
RELACIONES INTERPERSONALES Y DE TRABAJO	,148	149	,000
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	,106	149	,000
FUNCIONAMIENTO	,080	149	,020
CONDICIONES DE TRABAJO	,097	149	,002
ESTIMULO AL DESARROLLO ORGANIZACIONAL	,124	149	,000
ESTILO DE DIRECCION	,170	149	,000
LIDERAZGO	,184	149	,000
PARTICIPACION	,112	149	,000
SOLUCION DE CONFLICTOS	,120	149	,000
TRABAJO EN EQUIPO	,135	149	,000
CALIDAD DE LA ATENCIÓN	,094	149	,003
CONFIABILIDAD	,103	149	,001
PRESTACION DE SERVICIO	,120	149	,000
SERVICIO CONFIABLE	,160	149	,000
CAPACIDAD DE RESPUESTA	,150	149	,000
DISPOSICION A LA AYUDA	,172	149	,000
PROCURA DE SERVICIO RAPIDO	,161	149	,000
SATISFACCIÓN	,084	149	,012
CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS	,144	149	,000
ADECUACION AL TIEMPO DE ESPERA	,118	149	,000
INFRAESTRUCTURA	,112	149	,000
LIMPIEZA ESTABLECIMIENTO	,198	149	,000
CONFORT ESTABLECIMIENTO	,103	149	,001
SEGURIDAD	,156	149	,000
EMPATÍA	,108	149	,000

Anexo 5: Propuesta para la Mejora del Clima organizacional en el Hospital I Naylamp - Essalud Chiclayo

**Formulada por: Investigador:
Lic. Adm. Jorge Leopoldo Díaz Escajadillo**

PRESENTACIÓN

La presente propuesta se aborda desde el constructo clima organizacional, el cual determina cómo los individuos ven la institución desde diferentes perspectivas, incluidas sus actitudes y comportamientos hacia los miembros de la atención médica, las acciones que toman y las formas en que se relacionan con los demás (Rubina, 2019). El enfoque de desarrollo organizacional está diseñado para mejorar los servicios de salud, con énfasis en dos aspectos: crecimiento organizacional con planteamientos que impulsan el cambio o mejora de la organización y la gestión del cambio con capacidad gerencial en la toma de decisiones según necesidades e métodos de implementación (Rubina, 2019).

PRINCIPIOS

Se basa en los siguientes principios (Culquimboz, 2019):

- Conocer a los empleados

Uno de los principios clave para promover una cultura organizacional positiva es conocer a los empleados de su organización. Esto incluye conocer la cultura organizacional. Esto incluye, entre otras cosas, sus valores, creencias y motivaciones que le hacen sentirse motivado o desmotivado para trabajar. Este principio es ampliamente aceptado en otros países, donde se invierten grandes sumas de dinero en comprender qué estímulos negativos afectan a los trabajadores.

- Conocer lo que los empleados piensan de la empresa

Es importante que se tenga en cuenta la opinión del trabajador sobre la institución y la cultura de ésta, no olvidar también tener en cuenta también investigar sobre la gestión de las autoridades porque esto influye en el clima organizacional mucho más de un hospital.

- Implicarles en los objetivos de la organización

Es importante considerar las opiniones de los empleados sobre la organización y su cultura, y no olvide considerar la investigación sobre las operaciones de las autoridades, que tienen un mayor impacto en la cultura organizacional que los hospitales.

El trabajo en equipo hacia un mismo objetivo crea un ambiente de camaradería entre los empleados. Es importante comunicar tus objetivos a las personas para que se convierta en un motivador y cree una atmósfera de confianza y camaradería entre todos.

- Mantenerlos informados

Debe informar a sus empleados sobre sus objetivos y resultados, ya sean buenos o malos. Mantenerse informado es importante para mantener la unidad y una atmósfera positiva.

- Gratificarles

Mantener una cultura organizacional positiva requiere dar la bienvenida y recompensar a los empleados de la manera más consistente posible cuando se logran las metas. Al hacerlo, se puede crear una motivación continua y duradera entre los empleados, que puede nutrirlos y lograr una sinergia entre los empleados y la organización de la institución.

OBJETIVO

Ofrecer al Hospital Naylamp – I, una herramienta que pueda mejorar significativamente la calidad general del trabajo de la organización mediante la implementación actualizada de enfoques como liderazgo, retroalimentación, capacitación, motivación y técnicas de comunicación, con el objetivo de mejorar el compromiso y la productividad de los empleados en todas las áreas y jefaturas.

METODOLOGIA

La metodología para utilizar hará uso de las siguientes técnicas (Culquimboz, 2019)

Programas de capacitación

Técnicas para mejora de la comunicación

Programas de motivación

Formación de liderazgo participativo

MATRIZ ESTRATÉGICA

N°	Objetivo Estratégico	Actividades	Personal Objetivo	Responsables
1	Desarrollar habilidades de liderazgo y formar una imagen de líder para practicar actitudes hacia los cambios de personal.	Implementación de talleres vivenciales de capacitación sobre habilidades gerenciales. Implantar los principios de la gestión de la calidad de salud y modernización de la gestión pública en las actividades y procesos de gestión del hospital.	Directivos y jefes de Área. Totalidad de los empleados	Equipo técnico de gestión del clima organizacional institucional.
2	Implementar un programa de coaching para desarrollar un modelo de liderazgo transformacional entre gerentes y jefes de departamento que se centre en los empleados como personas.	Desarrollar reuniones acerca de coaching . Desarrollar jornadas de socialización de experiencias exitosas y buenas prácticas. Atender necesidades y expectativas del personal, a partir de su conocimiento integral de cada uno de los trabajadores (Funciones, aptitudes, horarios).	Directivos y jefes de Área. Totalidad de los empleados Totalidad de los empleados	Equipo técnico de gestión del clima organizacional institucional. .
3	Promover oportunidades de formación de recursos humanos para profesionales médicos a través de alianzas con universidades e instituciones públicas.	Implementar jornadas vivenciales sobre autoestima, responsabilidad funcional, motivación de logro, fortalecimiento de habilidades sociales, etc. Desarrollo de talleres vivenciales sobre factores que fortalecen la motivación y compromiso laboral. Implementar un plan de actividades recreativas para el personal, que promueva la confraternidad, la integración e implicación en el trabajo en equipo.	Totalidad de los empleados Totalidad de los empleados Totalidad de los empleados	Equipo técnico de gestión del clima organizacional institucional.

4	Crear espacios para aumentar la motivación laboral e integrar a los empleados multifuncionales.	<p>Congratular a los trabajadores en fechas trascendentes, para el personal en forma individual o grupal.</p> <p>Celebración de reuniones mensuales entre el personal de cada área en la socialización de avances y/o logros de cada integrante.</p> <p>Participaciones del personal en actividades socio culturales y recreativas por el aniversario institucional.</p>	Totalidad de los empleados.	Directivos y Equipo técnico de gestión del clima organizacional institucional.
5	Desarrollar una cultura organizacional que valore la responsabilidad y la excelencia.	<p>Desarrollar jornadas de inducción a trabajadores contratados en el área respectiva.</p> <p>Establecer lineamientos de monitoreo de los estándares de desempeño a cada trabajador, a partir del cual plantear de manera consensuada estrategias de apoyo y asesoramiento técnico al trabajador.</p>	Totalidad de los empleados	Equipo técnico de gestión del clima organizacional institucional.
6	Fortalecer la identidad de los empleados creando un espacio para el reconocimiento personal y organizacional.	<p>Implantar un marco axiológico de valores organizacionales, a ser operativizados, monitoreados y evaluados a nivel de cada área y jefatura.</p> <p>Taller recreativo relacionado a la socialización y consenso de documentos de gestión del hospital. Crear mecanismos de construcción de la visión compartida, logros y planteamientos institucionales.</p>	Totalidad de los empleados	Equipo técnico de gestión del clima organizacional y jefaturas de áreas
7	Promover espacios de formación e integración de los empleados que fomenten las buenas relaciones.	<p>Promover la aplicación de mecanismos de comunicación interna, basado en la transparencia y confianza recíprocas.</p> <p>Desarrollar actividades deportivas, recreativas y culturales con el personal del hospital para fortalecer las relaciones</p> <p>Desarrollar talleres vivenciales, seminarios y cursos de capacitación sobre estrategias de solución de conflictos.</p>	Totalidad de los empleados	Equipo técnico de gestión del clima organizacional y jefaturas de áreas

8	Fortalecer procesos de comunicación eficiente y horizontal a través de mecanismos de transparencia y acceso a la información.	<p>Uso de las tecnologías de la información y redes sociales para socialización y comunicación interinstitucional.</p> <p>Crear espacios programados para el recojo de opiniones, inquietudes, consultas y de escucha al personal del hospital.</p>	Totalidad de los empleados	Equipo técnico de gestión del clima organizacional.
9	Facilitar la promoción de mecanismos regulatorios para el funcionamiento eficiente de las estructuras organizacionales.	<p>Elaborar una guía descriptiva de todos los procesos organizacionales en un hospital e implementar una gestión por procesos en el hospital.</p> <p>Actualizar y revisar anualmente los instrumentos de gestión institucional: ROF, POI, RIS, MAPRO y CPE. Socializar y consensuar con el personal, lineamientos de los instrumentos de gestión institucional.</p>	Totalidad de los empleados.	Jefatura de Administración
10	Mejorar la toma de decisiones informada creando espacios en que los empleados participen.	<p>Desarrollar reuniones de trabajo efectivas entre el personal de cada área, las mismas que deben registrarse en un libro de actas.</p> <p>Establecer la toma de decisiones con participación plena y basada en el análisis de datos disponibles e información técnica.</p> <p>Promover espacios de participación activa del personal en la toma de decisiones, entre el equipo de gestión y responsables de áreas y unidades del hospital.</p>	Director, líderes de equipos, jefaturas de áreas y equipo técnico de gestión del clima organizacional.	Dirección del Hospital.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Anaya, L., & Paredes, J. (2015). *Propuesta de mejora de clima organizacional a partir de la gestión del talento humano*. Universidad del Pacifico Escuela de Posgrado.

Culquimboz, M. (2019). *Plan de mejora para el clima organizacional del personal de enfermería del hospital regional Virgen de Fátima Chachapoyas - región Amazonas*. Universidad César Vallejo - Escuela de Posgrado.

Rubina, H. (2019). *Propuesta para mejorar el clima organizacional en el Hospital San Juan de Dios - Caraz,*. Universidad César Vallejo - Escuela de Posgrado.

Solorzano, L. (2014). *Diagnóstico del Clima Organizacional en la Gasolinera CVGAS Estación Talpetate*. Universidad Rafael Landívar.

Clima organizacional y calidad de atención en el Hospital I Naylamp - ESSALUD Chiclayo, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

5%

2

hdl.handle.net

Fuente de Internet

3%

3

**Submitted to Universidad Nacional Pedro Ruiz
Gallo**

Trabajo del estudiante

2%

4

repositorio.usmp.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

repositorio.unprg.edu.pe

Fuente de Internet

1%

6

repositorio.unjfsc.edu.pe

Fuente de Internet

1%

7

Submitted to Universidad Privada del Norte

Trabajo del estudiante

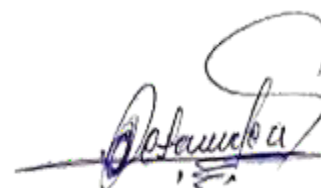
<1%

8

repositorio.unprg.edu.pe:8080

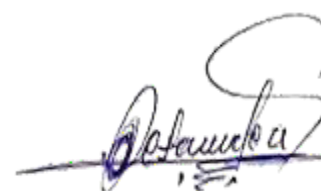
Fuente de Internet

<1%



Gerardo Gaspar Deza Malca
DNI 16633958
Asesor de tesis

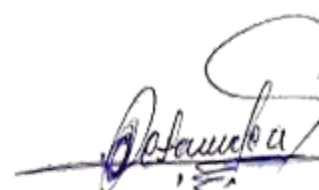
9	repositorio.unsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
10	investigacioncientificaensalud.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
11	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	biblioteca.ciencialatina.org Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
15	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
16	www.ulsapuebla.mx Fuente de Internet	<1 %
17	Submitted to Universidad ESAN -- Escuela de Administración de Negocios para Graduados Trabajo del estudiante	<1 %
18	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	Submitted to Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO Trabajo del estudiante	<1 %



Gerardo Gaspar Deza Malca
DNI 16633958
Asesor de tesis

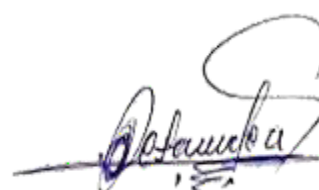
20	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
21	Submitted to Universidad Cuauhtemoc Trabajo del estudiante	<1 %
22	International Journal of Bank Marketing, Volume 20, Issue 6 (2006-09-19) Publicación	<1 %
23	Casas Pinillos, Luis Enrique Diaz Garcia, Manuel Elias Ojeda Acosta, Angel Rodolfo Palacio Zapata, Cynthia Paola. "Calidad En El Servicio Al Cliente En El Sector Retail De Moda y Equipamiento Deportivo En Lima Metropolitana", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2022 Publicación	<1 %
24	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	<1 %
25	contraloriagdeant.gov.co Fuente de Internet	<1 %
26	core.ac.uk Fuente de Internet	<1 %
27	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %

repositorio.ucm.edu.co



Gerardo Gaspar Deza Malca
DNI 16633958
Asesor de tesis

28	Fuente de Internet	<1 %
29	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
30	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
31	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
32	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
33	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
34	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
35	openaccess.uoc.edu Fuente de Internet	<1 %
36	repositorio.unesum.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
37	repositorio.up.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
38	repositorio.utelesup.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
39	repository.unad.edu.co Fuente de Internet	<1 %



Gerardo Gaspar Deza Malca
DNI 16633958
Asesor de tesis

40	worldwidescience.org	<1 %
Fuente de Internet		

41	www.bitrix24.es	<1 %
Fuente de Internet		

Excluir citas

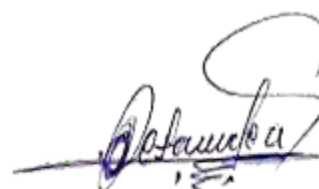
Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Activo



Gerardo Gaspar Deza Malca
DNI 16633958
Asesor de tesis



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega:	Gerardo Gaspar Deza Malca
Título del ejercicio:	INFORME FINAL
Título de la entrega:	Clima organizacional y calidad de atención en el Hospital I ...
Nombre del archivo:	Informe_de_Tesis_JLDE_24_de_setiembre_2023.docx
Tamaño del archivo:	438.47K
Total páginas:	60
Total de palabras:	11,491
Total de caracteres:	64,629
Fecha de entrega:	25-sept.-2023 12:06p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre...	2176586805



Derechos de autor 2023 Turnitin. Todos los derechos reservados.

Gerardo Gaspar Deza Malca
DNI 16633958
Asesor de tesis