

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**AMBIENTE ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE
LOS TRABAJADORES DE LA DIRESA DE LIMA, 2022**

PRESENTADO POR:

LUIS ALBERTO YON APESTEGUI

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO(a) EN GESTIÓN
PÚBLICA**

ASESOR:

Mg. WILMER HUERTA HIDALGO

HUACHO - 2022

AMBIENTE ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRESA DE LIMA, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	2%
	Trabajo del estudiante	
2	repositorio.usanpedro.edu.pe	2%
	Fuente de Internet	
3	repositorio.autonoma.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
4	Submitted to City University of New York System	1%
	Trabajo del estudiante	
5	repositorio.uss.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
6	repositorio.ucv.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
7	vsip.info	1%
	Fuente de Internet	
8	www.paho.org	1%
	Fuente de Internet	

**AMBIENTE ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS
TRABAJADORES DE LA DIRESA DE LIMA, 2022**

LUIS ALBERTO YON APESTEGUI

TESIS DE MAESTRÍA

ASESOR: Mg. WILMER HUERTA HILDALGO

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

HUACHO

2022

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico a mi madre por el esfuerzo sacarme adelante y apoyarme en cada paso que doy.

LUIS ALBERTO YON APESTEGUI

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi familia por darme el ejemplo de superación y perseverancia. Enseñarme a valorar lo que tengo hoy en día.

.

LUIS ALBERTO YON APESTEGUI

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 ¿Error! Marcador no definido.	
1.2 ¿Error! Marcador no definido.	
1.2.1 2	
1.2.2 ¿Error! Marcador no definido.	
1.3 ¿Error! Marcador no definido.	
1.3.1 ¿Error! Marcador no definido.	
1.3.2 ¿Error! Marcador no definido.	
1.4 ¿Error! Marcador no definido.	
1.5 ¿Error! Marcador no definido.	
1.6 ¿Error! Marcador no definido.	
CAPÍTULO II	6
MARCO TEÓRICO	6
2.1 ¿Error! Marcador no definido.	
2.1.1 ¿Error! Marcador no definido.	
2.1.2 ¿Error! Marcador no definido.	
2.2 ¿Error! Marcador no definido.	
2.3 17	
2.4 19	
2.5 20	
2.5.1 ¿Error! Marcador no definido.	
2.5.2 20	
2.6 21	
CAPÍTULO III	22
METODOLOGÍA	22
3.1 Diseño metodológico	22
3.1.1 Tipo de Investigación	22
3.1.2 Nivel de Investigación	22

3.1.3 Diseño	23
3.1.4 Enfoque	23
3.2 ¡Error! Marcador no definido.	
3.2.1 ¡Error! Marcador no definido.	
3.2.2 ¡Error! Marcador no definido.	
3.3 ¡Error! Marcador no definido.	
3.4 ¡Error! Marcador no definido.	
CAPÍTULO IV	27
RESULTADOS	27
4.1 ¡Error! Marcador no definido.	
4.2 30	
CAPÍTULO V	36
DISCUSIÓN	36
5.1 ¡Error! Marcador no definido.	
CAPÍTULO VI	37
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	37
6.1 37	
6.2 Recomendaciones	38
REFERENCIAS	39
7.2 ¡Error! Marcador no definido.	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Genero	27
Tabla 2 Estado civil	27
Tabla 3 Grado de estudios	28
Tabla 4 Ingresos mensual	29
Tabla 5 Ambiente organizacional y calidad de atención	30
Tabla 6 Motivacion y calidad de atención	31
Tabla 7 Comunicación y calidad de atención	32
Tabla 8 Liderazgo y calidad de atención	33
Tabla 9 Participación y calidad de atencion	34

RESUMEN

La dirección regional de lima provincia tiene a su cargo a las 9 provincias de las cuales cuentan con hospitales regionales donde se rigen los seguros del SIS y ESSALUD, ahora bien la Diresa tiene que combatir un gran problema que se vive dentro de estos hospitales como son el poco equipamiento, las malas infraestructuras, la falta de materiales y adicional a ellos y más importante es la mala atención que se tiene dentro de los hospitales tanto regionales como en los seguros, la presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre el ambiente organizacional y la calidad de atención de los trabajadores de la Diresa Lima, 2022, la metodología de investigación es de nivel correlacional, el tipo de investigación empleado es básico, no experimental y de enfoque cuantitativo, la población está conformada por 491 trabajadores y la muestra por 216 trabajadores, se llegó a la siguiente conclusión el ambiente organizacional se relaciona significativamente con la calidad de atención de los trabajadores de la Diresa Lima, 2022, aceptándose la hipótesis alternativa.

Palabras claves: ambiente organizacional, calidad de atencion, diresa.

ABSTRACT

The regional directorate of Lima province is in charge of the 9 provinces of which they have regional hospitals where the SIS and ESSALUD insurances are governed, now the Diresa has to combat a great problem that exists within these hospitals such as the little equipment, the bad infrastructures, the lack of materials and additional to them and more important is the bad attention that is had within the hospitals both regional and in the insurances, the present investigation has as objective to determine the relationship between the organizational environment and the quality of attention of the workers of the Diresa Lima, 2022, the research methodology is of a correlational level, the type of research used is basic, non-experimental and with a quantitative approach, the population is made up of 491 workers and the sample consists of 216 workers, the following conclusion was reached, the organizational environment is significantly related to the quality of care tion of the workers of Diresa Lima, 2022, accepting the alternative hypothesis.

Keywords: organizational environment, quality of care, diresa.

INTRODUCCIÓN

El Perú es un país sub desarrollado enfocado en el sector salud donde se tiene muchas referencias negativas, en el cual no se toma conciencia de lo importante que es la vida y también de lo importante que es tener un hospital debidamente equipado, con buena infraestructura y además de ello profesionales con mucho amor a su profesión y a la vida de las personas.

Capítulo I: de la introducción, está la justificación de la investigación, los alcances del estudio y el objetivo general y específicos.

Capítulo II: de Marco teórico están las teorías y conceptos del ambiente organizacional y calidad de atención, que sustentan la investigación, variables, características, teorías para realizar la investigación de manera científica.

Capítulo III: de Metodología, se encuentra el tipo, diseño, nivel y enfoque de la investigación, la población y muestra utilizada en la investigación, además de las técnicas e instrumentos empleados en la adquisición de datos del ambiente organizacional y calidad de atención.

Capítulo IV: de los resultados, se presenta las tablas, las figuras con la interpretación y toma de decisiones.

Capítulo V: de la discusión, donde se discute los resultados obtenidos con otros autores.

Capítulo VI: de las conclusiones y recomendaciones, se da a conocer todas las conclusiones a las que se llegó y se realiza algunas recomendaciones acerca del ambiente organizacional y calidad de atención.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

A nivel mundial la salud es lo más importante para las personas además que en la constitución se tiene algo primordial que es el derecho a la vida.

El Perú es un país sub desarrollado enfocado en el sector salud donde se tiene muchas referencias negativas, en el cual no se toma conciencia de lo importante que es la vida y también de lo importante que es tener un hospital debidamente equipado, con buena infraestructura y además de ello profesionales con mucho amor a su profesión y a la vida de las personas.

La dirección regional de lima provincia tiene a su cargo a las 9 provincias de las cuales cuentan con hospitales regionales donde se rigen los seguros del SIS y ESSALUD, ahora bien la Diresa tiene que combatir un gran problema que se vive dentro de estos hospitales como son el poco equipamiento, las malas infraestructuras, la falta de materiales y adicional a ellos y más importante es la mala atención que se tiene dentro de los hospitales tanto regionales como en los seguros, se ha visto y se vive una realidad donde la política e intereses públicos son más importantes que la vida de una persona, las quejas son enormes donde los médicos y enfermeros dejan llorando de dolor a los pacientes y dedicándose a hacer otra cosa que no tiene nada que ver con su turno es por ello que se plantea la presente investigación con el fin de

llegar a conclusiones y brindar recomendaciones para que la Diresa de Lima provincias para subsanar este problema y cerrar esta brecha que se tiene en la provincia.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo se relaciona el ambiente organizacional y la calidad de atención de los trabajadores de la Diresa Lima, 2022?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cómo se relaciona la motivación y la calidad de atención de los trabajadores de la Diresa Lima, 2022?

¿Cómo se relaciona la comunicación y la calidad de atención de los trabajadores de la Diresa Lima, 2022?

¿Cómo se relaciona el liderazgo y la calidad de atención de los trabajadores de la Diresa Lima, 2022?

¿Cómo se relaciona la participación y la calidad de atención de los trabajadores de la Diresa Lima, 2022?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre el ambiente organizacional y la calidad de atención de los trabajadores de la Diresa Lima, 2022.

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar la relación entre la motivación y la calidad de atención de los trabajadores de la Diresa Lima, 2022.

Determinar la relación entre la comunicación y la calidad de atención de los trabajadores de la Diresa Lima, 2022.

Determinar la relación entre el liderazgo y la calidad de atención de los trabajadores de la Diresa Lima, 2022.

Determinar la relación entre la participación y la calidad de atención de los trabajadores de la Diresa Lima, 2022.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Justificación por su conveniencia

Esta investigación es de gran valor social porque es un tema de interés por su aporte, a través de este trabajo vamos a Determinar la relación entre el ambiente organizacional y la calidad de atención de los trabajadores de la Diresa Lima, 2022, hoy en día es un tema muy importante dentro de cada institución porque un buen ambiente laboral aporta beneficiosamente a una buena atención de los pacientes ya que se tiene e equipamiento adecuado para cada situación y necesidad distinta.

1.4.2 Justificación por su valor teórico

Esta investigación se justifica teóricamente en el siguiente autor para ambas variables:

Frderick Herzberg en su teoría de los factores que son intrínsecos también llamados motivacionales y extrínsecos o también llamados de higiene.

1.4.3 Justificación por su relevancia practica

Esta investigación permitirá desarrollar una buena atención a los usuarios dentro de su área de trabajo evitando así que las quejas e incomodidades de los usuarios aumente como se tiene en los últimos años.

1.5 Delimitaciones del estudio

1.5.1 Delimitación Conceptual

Mondy, (2010) indica que “es un sistema formal de revisión y evaluación sobre la manera en que un individuo o un grupo ejecutan las tareas. Un aspecto fundamental en la definición es la palabra formal, porque en la realidad, la administración debería supervisar el desempeño de un individuo de manera continua” (p. 265).

French & Bell (1973) indica que es el “esfuerzo a largo plazo apoyado por la alta gerencia para mejorar los procesos de solución de problemas de la renovación organizacional, en especial mediante un diagnóstico eficaz y colaborador, y la administración de la cultura organizacional” (p.647).

1.5.2 Delimitación del Universo

Diresa de Lima

1.5.3 Delimitación del Espacio Geográfico

Calle José Arámbulo La Rosa N° 134

1.5.4 Delimitación Temporal

La presente investigación se llevará a cabo en el año 2022.

1.6 Viabilidad del estudio

La presente investigación tiene el suficiente respaldo teórico, tenemos fácil acceso a la información, internet, libros, artículos, leyes, etc. También tenemos la el apoyo y autorización de la Dirección Regional de Salud de Lima provincias.

Los trabajadores tienen el tiempo necesario para colaborar con nuestra encuesta y es anónima para evitar malos entendidos para con la Diresa de Lima y el trabajador.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Olives (2020) en su tesis titulada “*clima organizacional y la satisfacción de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito San Jorge Ltda*”, su objetivo de investigación es “determinar la incidencia del clima organizacional en la satisfacción de los socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Jorge Ltda., 2019”, su metodología de investigación es de tipo experimental y de diseño cuali-cuantitativo, su población está conformada por 19 administrativos y 385 socios, llegó a la siguiente conclusión: “Al realizar la prueba de correlación de variables dependiente e independiente se deduce que el clima organizacional influye significativamente en la satisfacción del cliente se pudo observar en el cálculo de la prueba del chi cuadrado en donde se adoptó esta hipótesis” (p. 90).

Toapanta (2020) en su tesis titulada “*análisis del clima organizacional y calidad de atención sanitaria del hospital básico Sigchos*”, su objetivo es “analizar el clima organizacional y la calidad de atención sanitaria mediante instrumentos validados para proponer estrategias de mejora en el Hospital Básico Sigchos”,

su metodología de investigación es de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, de corte transversal y de tipo no experimental, su población está conformada por 113 trabajadores y 366 usuarios, llegó a la siguiente conclusión: “se identificó que el clima organizacional es el estudio y la aplicación de fortalezas y capacidades psicológicas positivas de los recursos humanos, los cuales se miden, desarrollan y se administran de forma eficaz para mejorar el desempeño del lugar del trabajo actual” (p. 114).

Lanz (2015) en su tesis titulada “*clima laboral y su influencia en el servicio al cliente en una imprenta del municipio de Retalhuleu, departamento de Retalhuleu*”, su objetivo de investigación es “determinar si existe correlación entre clima laboral y servicio al cliente en una imprenta de Retalhuleu”, su metodología de investigación es tipo correlacional-descriptiva, y de corte transversal, su población está conformada por 20 trabajadores y su muestra por el total de la población, llegó a la siguiente conclusión: “El resultado de la correlación realizada entre clima Laboral y servicio al cliente, demuestra que no existe relación significativa entre estas dos variables. Por lo tanto, podemos decir que el clima Laboral no influye en el servicio al cliente de una imprenta del Municipio de Retalhuleu, Departamento de Retalhuleu” (p. 70).

2.1.2 Investigaciones nacionales

Chingo (2020) en su tesis titulada “*Relación entre clima organizacional y calidad de atención en el consultorio externo del Hospital La Caleta, Chimbote, Ancash, 2018*”, su objetivo de investigación es “determinar la relación entre las variables clima organizacional y calidad de atención”, su metodología de

investigación es de nivel correlacional, de corte transversal y de tipo cuantitativa, su población y muestra está conformada por 86 pobladores teniendo como técnica de recolección de datos a la encuesta para ambas variables, llegó a la siguiente conclusión: “Existe relación directa y positiva entre el clima organizacional y la calidad de la atención en el Hospital La Caleta de Chimbote, Ancash al encontrarse que el 53.3% de las respuestas indicaron un nivel alto y de nivel medio en la influencia de la calidad de atención; corroborándose dicho resultado con el coeficiente Rho de Spearman del 0,406” (p. 53).

Pedraza (2020) e su tesis titulada “*estrategia de clima organizacional en salud para mejorar la calidad de atención de los usuarios del centro de salud Olmos*”, su objetivo es “elaborar una estrategia de clima organizacional en salud para mejorar la calidad de atención del usuario”, su metodología de investigación es de nivel correlacional y de corte transversal, su población está conformada por 112 pacientes y 46 empleados, su muestra está conformada por el total de su población, utilizo la encuesta para recolectar sus datos llegando a la siguiente conclusión: “el proceso de clima organizacional para mejorar la calidad de atención, cree que esto es una de las herramientas estratégicas que ayudan a la organización a mejorar continuamente, porque a través de su análisis, es posible descubrir los factores esenciales que puedan mejorar la atención de calidad, la vida profesional del personal y la calidad de prestaciones médicas a la población” (p. 89).

Chamorro (2019) en su tesis titulada “*clima organizacional y calidad de atención al usuario externo en el Centro de Salud Uliachin – Pasco*”, su objetivo de investigación es “Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de atención al usuario en el centro de salud de Uliachin-Pasco 2018”, su metodología de investigación es de tipo descriptivo, de nivel correlacional y de corte transversal, su población está conformada por 35 enfermeros y 57 pacientes, se utilizó la encuesta para la recolección de sus datos, llegó a la siguiente conclusión: “Según los datos generales, un porcentaje de 45.7% de profesionales de enfermería estudiados presentaron edades entre 31 a 40 años, 28.6% entre 23 a 30 años y, el 25.7% entre 41 a más años; el 82.9% pertenecen al sexo femenino y 17.1% al masculino” (p. 62).

Purizaca (2018) en su tesis titulada “*clima organizacional y calidad de atención al paciente de la microred de salud Cesar Lopez Silva en Villa el Salvador – 2016*”, su objetivo de investigación es “conocer cómo se relaciona el clima organizacional y la calidad de atención al paciente de la Microred de salud César López Silva en el distrito de Villa El Salvador, 2016”, su metodología de investigación es de nivel correlacional y descriptivo, de corte transversal, su población está conformada por 60 trabajadores y la muestra está conformada por el total de la población, llegó a la siguiente conclusión: “Los resultados de la correlación realizada entre la variable clima organizacional y la variable calidad de atención nos muestra que tenemos una correlación alta del valor de 0.565, resultante de la aplicación del estadístico de Rho de Spearman, en la cual también se encontró un p_valor de 0.00 lo cual evidencia que existe una relación significativa entre ambas variables” (p. 107).

Vargas & Guevara (2018) en su tesis titulada “*Clima organizacional y calidad de servicio del hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018*”, su objetivo de investigación es “determinar la relación entre Clima organizacional y calidad de servicio de salud del hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza-Amazonas 2018”, su metodología de investigación es de nivel correlacional-descriptivo y de diseño no experimental, su población está conformada por 60 ciudadanos y su muestra está conformada por el total e la población, se utilizó la encuesta para la recolección de datos llegando a la siguiente conclusión: “El clima organizacional del hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018 se encuentra en un nivel Bueno, con un porcentaje de 83 %” (p. 52).

2.2 Bases teóricas

V1: Ambiente Organizacional:

Definición:

El termino ambiente organizacional también es conocido con el termino de clima organizacional ya que se refiere básicamente a todo lo que rodea a un individuo dentro de su trabajo, es decir pueden ser los siguientes factores: internos y externos.

Chiavenato (2000) indica que “el clima organizacional puede ser definido como las cualidades o propiedades del ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que además tienen influencia directa en los comportamientos de los empleados”.

En este término, el ambiente interno incluye no sólo el espacio físico, sino también los factores psicosociales, las relaciones necesarias en el trabajo, las relaciones con los

compañeros o jefes, y la percepción que tiene cada persona del espacio de trabajo. Todas estas personas, a su vez, tienen relaciones con agentes externos a la empresa.

Además, también se entiende como las propiedades del espacio físico de trabajo donde influyen los comportamientos y la motivación tanto del propio trabajador como también el de sus compañeros.

Características:

Dentro de las principales características tenemos:

- **Durable:** el ambiente organizacional se construye con el pasar del tiempo y presenta cualidades los cuales son experimentados por los trabajadores. Además, si bien se construye con el tiempo se dice que sobre todo los factores internos que son adquiridos por los trabajadores son los más valiosos para la organización debido al valor emocional que tiene.
- **Multidimensional:** se considera que es multidimensional porque cuando se habla del ambiente entran a tallar muchas dimensiones de gran importancia las cuales pueden entrar en conflictos consigo mismas con el fin de lograr la autonomía de la organización. Aquí entra a tallar el liderazgo, la motivación, la participación, etc.
- **Motivación:** el ambiente organizacional que se tenga en la entidad va a influir en el comportamiento ya sea positivo o negativo de los empleados es por ello que se dice que si el ambiente es cómodo para los empleados estos se sentirán motivados y tendrán altos niveles de productividad. Tener un ambiente adecuado tanto en infraestructura, materiales, ventilación, tecnología, etc, motiva al trabajador a ser cada día mejor en su trabajo teniendo índices elevados de calidad y a su vez satisfacción tanto del cliente como del jefe.

- **Identidad única:** dentro de las consideraciones del ambiente organizacional se dice que siempre será distinta y ofrece una imagen rápida de la relación entre el trabajador y la organización. Al tener al trabajador fidelizado lógicamente se crea una identidad única del trabajador con la organización.

Dimensiones:

- **Motivación:** Herzberg (1995) afirma que “el rendimiento de las personas en el trabajo depende del nivel de satisfacción que experimentan en su ambiente laboral”, el ambiente laboral influye bastante cuando se trata de la motivación de los trabajadores, Herzberg ha considerado 2 factores para que el personal se sienta satisfecho y trabaje motivado los cuales son:

Factores Extrínsecos: son aquellos que están en el entorno como pueden ser el factor económico, es decir cuánto es el sueldo de cada uno de los trabajadores y que tan contentos están con ello, también tenemos a las condiciones ambientales, es decir si están contentos con la infraestructura, los materiales, la tecnología que le brinda la institución para sus actividades, la seguridad laboral, es decir que su vida no corra peligro al momento de realizar sus actividades y además tenemos el factor social, es decir la confianza y comunicación que tiene con sus compañeros y como trabajan en equipo.

Factores Intrínsecos: son aquellos propios de la persona que determinan cuán motivados se sienten, dentro de estos factores tenemos el logro y autorrealización, es decir que la principal motivación que tiene el trabajador para realizar sus actividades es su crecimiento personal y profesional, y también tenemos a los valores de por medio ya que se basarán en el reconocimiento que quieren lograr tener de por medio.

- **Comunicación:** La comunicación organizacional se define como los canales y formas de comunicación que tienen lugar dentro de una organización, ya sea corporativa, académica, sin fines de lucro o agencia gubernamental. Incluye tanto la comunicación dentro de la organización como la comunicación con el público externo. Dentro de las principales comunicaciones dentro de una institución tenemos la informativa, la colaborativa y la estratégica que dentro de todo ello el fin común es lograr una comunicación eficaz para el logro de objetivos institucionales.
- **Liderazgo:** Chiavenato (1986) indica que el “liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación, orientada a la consecución de uno o diversos objetivos específicos mediante el proceso de comunicación humana” (p. 151). Bien, líder se considera a aquella persona capaz de hacer que otras personas la sigan sin necesidad de usar la fuerza, es decir, las personas ven a esta como un ejemplo a seguir y lo hacen sin conveniencia alguna, es aquella persona que aspira confianza y realiza actividades para el bien de un grupo de personas. Dentro de los principales tipos de liderazgo tenemos:

Autocrático: dentro del estilo de liderazgo autocrático se tiene a la persona que tiene que utilizar la fuerza para que los demás hagan lo que esta les pide, es la persona que grita, que usa su fuerza para que los demás lo sigan y además es aquella persona que impone su voz a cambio de castigos es por ello que hoy en día este tipo de liderazgo no es recomendable debido a todas las consecuencias negativas que tiene como por ejemplo que se vayan de la empresa y abandonen con el fin de ya no tener miedo a realizar sus actividades y utilizar su creatividad y libertar de expresión.

Democrático: dentro de este estilo de liderazgo democrático se tiene a aquella persona que considera a todas las personas de su organización y toma en cuenta su opinión, es aquella que consulta con los demás antes de hacer algo, ahora bien con este tipo de liderazgo en una organización se tienen buenos resultados y trabajadores fidelizados ya que tienen libre expresión y pueden desempeñar sus funciones sin miedo, aquí el líder les da recompensas por cada buena laboral que tengan dentro de la organización.

Liberal: dentro de este estilo de liderazgo liberal los trabajadores hacen y deshacen a su manera, el líder está pintado y básicamente dentro de las horas de trabajo se decían a ver sus temas personales e incluso llegan a discutir entre ellos notándose la falta de respeto por el líder, no es recomendable este tipo de liderazgo ya que no hay reglas ni políticas que saquen adelante a la organización.

- **Participación:** al hablar de participación básicamente se refiere al trabajo, es decir como los empleados desempeñan sus funciones dentro de la institución o empresa y básicamente se tiene que este trabajo puede ser de manera individual o de manera colectiva, claro está que para tener un buen trabajo en equipo se requiere de una articulación global de las dimensiones anteriores.

V2: Calidad de Atención:

Definición:

La calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para individuos y poblaciones aumentan la probabilidad de lograr los resultados de salud deseados y son consistentes con la experiencia basada en evidencia.

La Organización Mundial de la Salud (2020) indica que la “calidad de la atención abarca la promoción, la prevención, el tratamiento, la rehabilitación y la paliación, e implica que la calidad de la atención puede medirse y mejorarse continuamente mediante la prestación de una atención basada en datos probatorios que tenga en cuenta las necesidades y preferencias de los usuarios”.

Sin embargo, buscando una forma más clara de usar el término y relacionarlo con la salud pública, encontramos que la calidad se refiere a diferentes aspectos de las actividades de una organización: un producto o servicio, un proceso, un sistema de producción o prestación de servicios, o es un producto Satisfacción de la característica con las necesidades del cliente.

Coincidiendo con la definición anterior se indica que básicamente la calidad de atención se basa en el producto o servicio que se le brinda al paciente en base a su necesidad, o en base a lo que se tiene, si bien el tema de la salud es muy amplio también se debe tener en cuenta que es muy delicada es por ello que se debe tener las medicinas, materiales, equipo, a la mano sobre todo cuando es una urgencia y corre en riesgo la vida de algún paciente.

La calidad de la atención en la prestación de servicios de salud se define como una atención centrada en la familia, la persona y la sociedad con niveles óptimos de eficacia, seguridad, eficiencia, oportunidad y acceso equitativo como atributos. La implementación de estas propiedades depende de la disponibilidad del servicio y de su adecuada organización y gestión. Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud requiere transformar y fortalecer los sistemas de salud.

Atributos:

Dentro de los principales atributos de la calidad de atención en el sector salud tenemos:

- **Oportunidad:** “Posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud” (Organización Mundial de la Salud, 2020). Como indica la OMS

esta oportunidad que debe tener el paciente al momento de atenderse debe ser rápido sin retraso alguno es por ello que se debe tener bien clara las funciones del personal que se encuentra en el establecimiento.

- **Seguridad:** “Conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodología que minimizan el riesgo de sufrir eventos adversos durante la atención” (Organización Mundial de la Salud, 2020). El paciente debe sentir que la vida es primero y lo primordial para la persona la cual lo atiende y para que esto sea efectivo y real se debe tener lo mencionado anteriormente con el fin de salvaguardar la vida del paciente.
- **Continuidad:** “Garantía que los usuarios reciben las intervenciones requeridas mediante la secuencia lógica y racional de actividades basadas en el conocimiento científico y sin interrupciones innecesarias” (Organización Mundial de la Salud, 2020). Al momento de la atención de un paciente no se puede dejar inconclusos los procesos es por ello que se debe dar prioridad al paciente de inicio a fin.

Dimensiones:

Dentro de las principales dimensiones de la calidad de atención en el sector salud tenemos:

- **Centrado en la persona:** la calidad de atención que se le brinda a la persona debe ser humanizada, es decir, el personal que atiende debe actuar con cautela y amor a su profesión, no porque el servicio es gratis por el SIS tratar a las personas como si no tuvieran valor, al contrario, la persona que atiende debe tener claro el gran valor humano que tienen cada uno de los pacientes que llegan a atenderse a un hospital.
- **Eficiencia:** ser eficientes en cada proceso o procedimiento debe ser básico y primordial ya que al ser eficientes quiere decir que se hacen

las actividades necesarias en menos tiempo posible sin poner en riesgo la vida de los pacientes teniendo en cuenta la equidad para todos ellos.

- **Accesibilidad:** “Posibilidad que tiene el Usuario para utilizar los servicios de salud” (Organización Mundial de la Salud, 2020). El paciente tiene todo el derecho de ser atendido en los establecimientos estatales teniendo como derecho primordial la vida.
- **Satisfacción:** “Nivel del estado de ánimo del Usuario-Paciente y su familia al comparar la atención en salud con sus expectativas” (Organización Mundial de la Salud, 2020). Las expectativas que tienen los pacientes al momento de atenderse por alguna dolencia son máximas, pero como personal que atiende debemos que ese máximo quede corto, es decir, dar más del 100% para que tanto el paciente como su familia se vayan contentos con la atención que se le brinda de tal manera que entienda y comprenda que la vida es primero y lo más valioso para el personal que atiende en la institución. Dentro de los principales pilares para que los pacientes se sientan satisfecho con el servicio se tiene a la atención y la cortesía.

2.3 Definición de términos básicos

Accesibilidad:

“Posibilidad que tiene el Usuario para utilizar los servicios de salud” (Organización Mundial de la Salud, 2020).

Comunicación:

La comunicación organizacional se define como los canales y formas de comunicación que tienen lugar dentro de una organización, ya sea corporativa, académica, sin fines de lucro.

Autocrático:

Dentro del estilo de liderazgo autocrático se tiene a la persona que tiene que utilizar la fuerza para que los demás hagan lo que esta les pide, es la persona que grita, que usa su fuerza para que los demás lo sigan.

Centrado en la persona:

La calidad de atención que se le brinda a la persona debe ser humanizada, es decir, el personal que atiende debe actúa con cautela y amor a su profesión.

Continuidad:

“Garantía que los usuarios reciben las intervenciones requeridas mediante la secuencia lógica y racional de actividades basadas en el conocimiento científico y sin interrupciones innecesarias” (Organización Mundial de la Salud, 2020).

Democrático:

Dentro de este estilo de liderazgo democrático se tiene a aquella persona que considera a todas las personas de su organización y toma en cuenta su opinión, es aquella que consulta con los demás antes de hacer algo.

Eficiencia:

Ser eficientes en cada proceso o procedimiento debe ser básico y primordial ya que al ser eficientes quiere decir que se hacen las actividades necesarias en menos tiempo posible sin poner en riesgo la vida de los pacientes.

Liberal:

Dentro de este estilo de liderazgo liberal los trabajadores hacen y deshacen a su manera, el líder está pintado y básicamente dentro de las horas de trabajo se decían a ver sus temas personales.

Liderazgo:

Chiavenato (1986) indica que el “liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación, orientada a la consecución de uno o diversos objetivos específicos mediante el proceso de comunicación humana” (p. 151).

Motivación:

Herzberg (1995) afirma que “el rendimiento de las personas en el trabajo depende del nivel de satisfacción que experimentan en su ambiente laboral”.

Oportunidad:

“Posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud” (Organización Mundial de la Salud, 2020).

Participación:

Al hablar de participación básicamente se refiere al trabajo, es decir como los empleados desempeñan sus funciones dentro de la institución o empresa.

Satisfacción:

“Nivel del estado de ánimo del Usuario-Paciente y su familia al comparar la atención en salud con sus expectativas” (Organización Mundial de la Salud, 2020).

Seguridad:

“Conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodología que minimizan el riesgo de sufrir eventos adversos durante la atención” (Organización Mundial de la Salud, 2020)

2.4 Bases filosóficas

Según Mario Bunge (1992) define “la ciencia como un conjunto de ideas racionales, verificables y falibles para elaborar construcciones conceptuales. La ciencia ha sido aplicada para mejorar el medio natural, a partir de las necesidades humanas, y a la

creación de bienes materiales y culturales” (p. 20); además el método científico que se utiliza en esta investigación consiste en:

- Planteamiento del problema,
- Construcción del modelo teórico,
- Deducción de las consecuencias particulares,
- Prueba de las hipótesis,
- Introducción de las conclusiones en la teoría y
- Comunicación de los hallazgos.

El presente trabajo de investigación se basa en la filosofía de Mario Bunge.

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

El ambiente organizacional se relaciona significativamente con la calidad de atención de los trabajadores de la Diresa Lima, 2022

2.5.2 Hipótesis específicas

La motivación se relaciona significativamente con la calidad de atención de los trabajadores de la Diresa Lima, 2022.

La comunicación se relaciona significativamente con la calidad de atención de los trabajadores de la Diresa Lima, 2022.

El liderazgo se relaciona significativamente con la calidad de atención de los trabajadores de la Diresa Lima, 2022.

La participación se relaciona significativamente con la calidad de atención de los trabajadores de la Diresa Lima, 2022.

2.6 Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
V1: AMBIENTE ORGANIZACIONAL	Motivación	Intrínseca Extrínseca	1, 2	Likert
	Comunicación	Informativo Colaborativo Estratégica	3, 4, 5	Likert
	Liderazgo	Autocrático Democrático Liberal	6, 7, 8	Likert
	Participación	Individual Colectivo	9, 10	Likert

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
V2: CALIDAD DE ATENCIÓN	Centrado en la persona	Atención humanizada Oportunidad	1, 2, 3	Likert
	Eficiencia	Efectividad Eficacia Equidad	4, 5	Likert
	Accesibilidad	Integralidad Continuidad	6, 7, 8	Likert
	Satisfacción	Suficiencia Atención Cortesía	9, 10	Likert

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

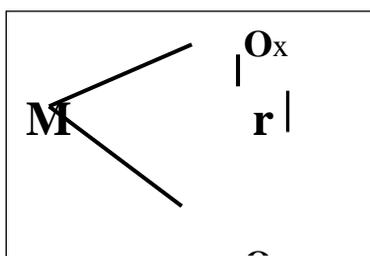
Según Arias (2012) indica que “el diseño de investigación es la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado”. (p. 27)

3.1.1 Tipo de Investigación

“La investigación aplicada consiste en mantener conocimientos y realizarlos en la práctica además de mantener estudios científicos con el fin de encontrar respuesta a posibles aspectos de mejora en situación de la vida cotidiana” (Gerena, 2010). La presente investigación es de tipo básica debido a que se usarán teorías concretas.

3.1.2 Nivel de Investigación

“La utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales son saber cómo se puede comparar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas” (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014). La presente investigación es de nivel correlacional.



M = Muestra de los funcionarios.

O_x = Ambiente Organizacional

O_y = Calidad de Atención

r = Relación entre ambas variables.

3.1.3 Diseño

Hernandez, Fernandez, & Baptista (2014) indican que “la investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables”. La presente investigación es de diseño no experimental de tipo transversal porque no se manipularán las variables Ambiente organizacional y calidad de atención.

3.1.4 Enfoque

Hernández, Fernández, & Baptista (2014) definen que el enfoque cuantitativo es “la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”. La presente investigación es de enfoque cuantitativo.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2014) señala que “una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p. 174).

La población está conformada por:

CONDICION LABORAL	CANTIDAD	GRUPO OCUPACIONAL		SEXO	
		TECNICO	PROFESIONAL	FEMENINO	MASCULINO
FUNCIONARIOSS	17	0	17	6	11
NOMBRADOS	259	95	164	159	100

SERUMS	44	0	44	39	5
CAS	171	93	78	101	70
TOTAL	491	188	303	305	186

3.2.2 Muestra

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2014) indica que “La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (p. 175).

Para hallar la muestra aplicaremos la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{i^2(N - 1) + Z^2 + p + q}$$

Donde:

N = Total de la población

n= tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza (1.96)

p = probabilidad a favor (0.05)

q = probabilidad en contra (0.05)

Aplicamos:

$$n = \frac{1.96^2 * 491 * 0.05 * 0.95}{0.05^2(491 - 1) + 1.96^2 + 0.05 + 0.95}$$

$$n = 216 \text{ trabajadores}$$

3.3 Técnicas de recolección de datos

3.3.1 Técnicas a emplear

Según Lopez & Fachelli (2015) “la encuesta es una de las técnicas de investigación social de más extendido uso en el campo de la Sociología que ha trascendido el ámbito estricto de la investigación científica”. La presente investigación utilizará la encuesta para recolectar los datos.

3.3.2 Descripción de Instrumentos

Según Jarcia (2012) “El cuestionario consiste en un conjunto de preguntas, normalmente de varios tipos, preparado sistemática y cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación o evaluación, y que puede ser aplicado en formas variada”. La presente investigación empleará el cuestionario para ambas variables.

3.4 Técnicas para el procedimiento de la información

Excel v.2010, SPSS v.2.00

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

Tabla 1
Genero

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	110	50,9	50,9	50,9
	Masculino	106	49,1	49,1	100,0
	Total	216	100,0	100,0	

INTERPRETACION:

De los 216 encuestados, el 50.9% indican que es de sexo femenino y el 49.1% indica que es de sexo masculino.

Tabla 2
Estado civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Soltero	88	40,7	40,7	40,7
	Casado	93	43,1	43,1	83,8
	Divorciado	5	2,3	2,3	86,1
	Unión libre	30	13,9	13,9	100,0

Total	216	100,0	100,0
-------	-----	-------	-------

INTERPRETACION:

De los 216 encuestados, el 40.7% indican que su estado civil es soltero, el 43.1% indican que su estado civil es casado, el 2.3% indican que su estado civil es divorciado y el 13.9% indican que su estado civil es unión libre.

Tabla 3
Grado de estudios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Técnico	21	9,7	9,7	9,7
Bachiller	17	7,9	7,9	17,6
Título profesional	160	74,1	74,1	91,7
Secundaria completa	16	7,4	7,4	99,1
Estudiante universitario	2	,9	,9	100,0
Total	216	100,0	100,0	

INTERPRETACION:

De los 216 encuestados, el 9.7% indican que su grado de estudios es técnico, el 7.9% indican que su grado de estudios es bachiller, el 74.1% indican que su grado de estudios es título profesional, el 7.4% indican que su grado de estudios es secundaria completa y el 0.9% indican que su grado de estudios es estudiante universitario.

Tabla 4
Ingresos mensual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	s/.931 - s/1700	27	12,5	12,5	12,5
	s/1701 - s/2550	67	31,0	31,0	43,5
	s/.2551 - 3400	86	39,8	39,8	83,3
	Más de s/.3401	36	16,7	16,7	100,0
	Total	216	100,0	100,0	

INTERPRETACION:

De los 216 encuestados, el 12.5% indican que sus ingresos mensuales son entre s/.931 - s/1700, el 31% indican que sus ingresos mensuales son entre s/1701 - s/2550, el 39.8% indican que sus ingresos mensuales son entre s/.2551 - s/.3400 y el 16.7% indican que sus ingresos mensuales son más de s/.3401.

4.2 Contrastación de hipótesis

PLANTEAMIENTO DE HIPÓTESIS GENERAL

H₀: El ambiente organizacional no se relaciona significativamente con la calidad de atención de los trabajadores de la Diresa Lima, 2022.

H₁: El ambiente organizacional se relaciona significativamente con la calidad de atención de los trabajadores de la Diresa Lima, 2022.

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Tabla 5 Ambiente organizacional y calidad de atención

		Ambiente_org anizacional (agrupado)	Calidad_de_at ención (agrupado)	
Rho de Spearman	Ambiente_organizacional (agrupado)	1,000	,708**	
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	216	216
	Calidad_de_atención (agrupado)	,708**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	216	216

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo al coeficiente de correlación Rho de Spearman obtenido de 0,708 además el valor de p es menor que 0,05 ($p < 0,000$) por lo que el coeficiente es altamente significativo.

Además, el nivel de correlación entre las variables es positiva media, de acuerdo con Hernández Sampieri et al., (2014, p. 312).

PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 1

H₀: La motivación no se relaciona significativamente con la calidad de atención de los trabajadores de la Diresa Lima, 2022.

H₁: La motivación se relaciona significativamente con la calidad de atención de los trabajadores de la Diresa Lima, 2022.

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Tabla 6 Motivacion y calidad de atención

			Motivación (agrupado)	Calidad_de_aten ción (agrupado)
Rho de Spearman	Motivación (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,465**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	216	216
	Calidad_de_atención (agrupado)	Coefficiente de correlación	,465**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	216	216

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo al coeficiente de correlación Rho de Spearman obtenido de 0,465 además el valor de p es menor que 0,05 ($p < 0,000$) por lo que el coeficiente es altamente significativo.

Por lo tanto, el nivel de correlación entre la dimensión motivación y la variable calidad de atención es positiva débil, de acuerdo con Hernández Sampieri et al., (2014, p. 312).

PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 2

H₀: La comunicación no se relaciona significativamente con la calidad de atención de los trabajadores de la Diresa Lima, 2022.

H₁: La comunicación se relaciona significativamente con la calidad de atención de los trabajadores de la Diresa Lima, 2022.

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Tabla 7 Comunicación y calidad de atención

			Comunicación (agrupado)	Calidad_de_atención (agrupado)
Rho de Spearman	Comunicación (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,439**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	216	216
	Calidad_de_atención (agrupado)	Coefficiente de correlación	,439**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	216	216

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo al coeficiente de correlación Rho de Spearman obtenido de 0,439 además el valor de p es menor que 0,05 ($p < 0,000$) por lo que el coeficiente es altamente significativo.

Por lo tanto, el nivel de correlación entre la dimensión comunicación y la variable calidad de atención es positiva débil, de acuerdo con Hernández Sampieri et al., (2014, p. 312).

PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 3

H₀: El liderazgo no se relaciona significativamente con la calidad de atención de los trabajadores de la Diresa Lima, 2022.

H₁: El liderazgo se relaciona significativamente con la calidad de atención de los trabajadores de la Diresa Lima, 2022.

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Tabla 8 Liderazgo y calidad de atención

			Liderazgo (agrupado)	Calidad_de_atención (agrupado)
Rho de Spearman	Liderazgo (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,520**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	216	216
	Calidad_de_atención (agrupado)	Coeficiente de correlación	,520**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	216	216

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo al coeficiente de correlación Rho de Spearman obtenido de 0,520 además el valor de p es menor que 0,05 ($p < 0,000$) por lo que el coeficiente es altamente significativo. Por lo tanto, el nivel de correlación entre la dimensión liderazgo y la variable calidad de atención es positiva media, de acuerdo con Hernández Sampieri et al., (2014, p. 312).

PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 4

H₀: La participación no se relaciona significativamente con la calidad de atención de los trabajadores de la Diresa Lima, 2022.

H₁: La participación se relaciona significativamente con la calidad de atención de los trabajadores de la Diresa Lima, 2022.

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Tabla 9 Participación y calidad de atención

			Participación (agrupado)	Calidad_de_aten ción (agrupado)
Rho de Spearman	Participación (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,736**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	216	216
	Calidad_de_atención (agrupado)	Coefficiente de correlación	,736**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	216	216

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo al coeficiente de correlación Rho de Spearman obtenido de 0,736 además el valor de p es menor que 0,05 ($p < 0,000$) por lo que el coeficiente es altamente significativo. Por lo tanto, el nivel de correlación entre la dimensión participación y la variable calidad de atención es positiva débil, de acuerdo con Hernández Sampieri et al., (2014, p. 312).

Confiabilidad:

Variable Ambiente organizacional:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,788	10

Hernández Sampieri et al., (2014) afirman que, un coeficiente igual a 0.25 implica una confiabilidad baja; si el coeficiente es 0.50 es media o regular. Mientras que, si el coeficiente es mayor o igual a 0.75 es aceptable, y supera el 0.90 es elevada (p. 302). Por lo tanto, al obtener un valor de 0.788 de coeficiente de confiabilidad podemos inferir que el instrumento presenta una confiabilidad aceptable.

Variable Calidad de atención

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,732	10

Hernández Sampieri et al., (2014) afirman que, un coeficiente igual a 0.25 implica una confiabilidad baja; si el coeficiente es 0.50 es media o regular. Mientras que, si el coeficiente es mayor o igual a 0.75 es aceptable, y supera el 0.90 es elevada (p. 302). Por lo tanto, al obtener un valor de 0.732 de coeficiente de confiabilidad podemos inferir que el instrumento presenta una confiabilidad media.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

Los resultados obtenidos conducen a establecer que El ambiente organizacional se relaciona significativamente con la calidad de atención de los trabajadores de la Diresa Lima, 2022, el presente resultado tiene relación con Toapanta (2020) el cual indica que el clima organizacional se reacciona con la calidad de atención midiendo esto a través de las capacidades psicológicas de sus trabajadores mostrando un buen desempeño en sus áreas de trabajo actuales, además también tiene relación con Chingo (2020) el cual investigo acerca de las variables en estudio el cual concluye que las variables de clima organización y calidad de atención se relacionan positivamente teniendo niveles altos de correlación, y finalmente Pedraza (2020) también concluye que hay una estrategia para mejorar la calidad de atención a través de sus dimensiones fortaleciéndolas positivamente y prestar mejor calidad de vida médica a la sociedad, contribuyendo así con la salud y atención de los pacientes.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Se concluye que el ambiente organizacional se relaciona con la calidad de atención es decir se relaciona de manera positiva y significativa.

Se concluye que la motivación se relaciona con la calidad de atención, pero de manera positiva y débil es decir que los trabajadores motivados no siempre tienen un buen ambiente laboral.

Se concluye que la comunicación se relaciona con la calidad de atención de manera positiva y débil, es decir, que puede haber una comunicación eficaz dentro del trabajo pero que esto no se relaciona necesariamente con el ambiente laboral.

Se concluye que el liderazgo se relaciona con la calidad de atención de manera positiva y media, lo que indica que el liderazgo si tiene que ver con el ambiente que se tiene dentro de la Diresa.

6.2 Recomendaciones

Se recomienda al director de la Diresa trabajar para mejorar ese ambiente laboral que si bien es aceptable se necesita que sea óptimo para que los trabajadores realicen su trabajo con eficiencia.

Se recomienda al director de la Diresa que trabaje en estrategias para lograr una motivación excelente con los trabajadores y que estos realicen trabajos eficientes dentro del hospital que laboren.

Se recomienda al director de la Diresa trabajar en las instalaciones tratando de que los trabajadores tengan todo lo necesario para poder realizar sus labores.

Se recomienda al director de la Diresa llevar capacitaciones de cómo ser un buen líder para trabajar más aun esto ya que se ha demostrado que el liderazgo si tiene que ver con el ambiente laboral, es decir, un buen líder tendrá un óptimo ambiente laboral y trabajadores motivados con excelente desempeño laboral.

REFERENCIAS

7.2 Fuentes bibliográficas

- Chamorro, A. (2019). clima organizacional y calidad de atención al usuario externo en el Centro de Salud Uliachin - Pasco. *Tesis de Posgrado*. Universidad Nacional Hermilia Valdizán, Huanuco, Perú.
- Chiavenato, I. (1986). *Introducción a la teoría general de la administración*. Mexico: Mc Grawll Hill.
- Chiavenato, I. (2000). *Recursos Humanos*. Mexico: McGrawll.
- Chingo, A. (2020). Relación entre clima organizacional y calidad de atención en el consultorio externo del Hospital La Caleta, Chimbote, Ancash, 2018. *Tesis de Posgrado*. Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes, Perú.
- Herzberg, F. (1995). *Teoria de los factores*. Mexico: Mc Grawll.
- Lanz, M. (2015). clima laboral y su influencia en el servicio al cliente en una imprenta del municipio de Retalhuleu, departamento de Retalhuleu. *Tesis de Pregrado*. Universidad Rafael Landívar, Retalhuleu, Guatemala.
- Olives, R. (2020). clima organizacional y la satisfacción de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito San Jorge Ltda. *Tesis de Pregrado*. Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.
- Organización Mundial de la Salud. (11 de agosto de 2020). *Servicios sanitarios de calidad*. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

- Pedraza, I. (2020). estrategia de clima organizacional en salud para mejorar la calidad de atención de los usuarios del centro de salud Olmos. *Tesis de Posgrado*. Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú.
- Purizaca, J. (2018). clima organizacional y calidad de atención al paciente de la microred de salud Cesar Lopez Silva en Villa el Salvador - 2016. *Tesis de pregrado*. Universidad autónoma del Perú, Lima, Perú.
- Toapanta, W. (2020). análisis del clima organizacional y calidad de atención sanitaria del hospital básico Sigchos. *Tesis de Posgrado*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Vargas, H., & Guevara, H. (2018). Clima organizacional y calidad de servicio del hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018. *Tesis de Posgrado*. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

ANEXOS



Universidad Nacional
José Faustino Sánchez Carrión
ESCUELA DE POSTGRADO



ENCUESTA SOBRE AMBIENTE ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN

Buenos días, la presente encuesta tiene por objetivo conocer su opinión respecto el ambiente organizacional y la calidad de atención de los trabajadores de la Diresa Lima, 2022, por lo que agradeceremos que responda a las preguntas formuladas con mucha sinceridad, sus respuestas serán confidenciales y anónimas.

De antemano: ¡muchas gracias por su colaboración!

I. DATOS DEL ENCUESTADO

1. Genero.

- a) Femenino
- b) Masculino

2. Estado civil

- a) Soltero
- b) Casado
- c) Viudo
- d) Divorciado
- e) Unión libre

3. Grado de estudios

- a) Secundaria incompleta
- b) Secundaria completa
- c) Técnico
- d) Estudiante universitario.
- e) Bachiller.

4. Indique el intervalo en que se encuentra sus ingresos mensuales actual:

- a) Menos de s/. 930.00
- b) s/. 931 a s/. 1700.00
- c) s/. 1701.00 a s/. 2550.00
- d) s/. 2551.00 a s/. 3400.00
- e) s/. 3401.00 a más.

II. INSTRUCCIONES

Todas las preguntas tienen cinco opciones de respuesta. Elija la que mejor describa lo que piensa usted, Solamente una opción, Marque con claridad la opción elegida con un aspa "X"

1=Nunca; 2= Casi Nunca; 3=A veces; 4=Casi siempre; 5=Siempre

Si no puede contestar una pregunta o si la pregunta no tiene sentido para usted, por favor pregúntele a la persona que le entregó este cuestionario y le explicó la importancia de su participación.

AMBIENTE ORGANIZACIONAL						
I. Motivación. (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)		Calificación				
		1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que los factores externos a su persona afectan en la realización de sus labores?					
2	¿Considera usted que los factores internos a su persona afectan en la realización de sus labores?					
II. Comunicación. (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)		Calificación				
		1	2	3	4	5
3	¿Considera que dentro de su trabajo es importante la comunicación informativa para evaluar las políticas propuestas?					
4	¿Considera que dentro de su trabajo es importante la colaboración al momento de comunicarse las distintas áreas?					
5	¿Considera que la Diresa implementa estrategias para una buena comunicación dentro de ésta?					
III. Liderazgo. (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)		Calificación				
		1	2	3	4	5
6	¿Considera usted que el director brinda ordenes de manera exigente?					
7	¿Considera usted que el director toma en cuenta la opinión de usted y de sus compañeros?					
8	¿Considera usted que las políticas de la Diresa son relevantes para una buena atención a los pacientes?					
IV. Participación. (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)		Calificación				
		1	2	3	4	5
9	¿Considera usted que la emergencias se atienden mejor de manera individual con los equipos que tiene a su alcance?					
10	¿Considera usted que la emergencias se atienden mejor trabajando en equipo buscando los equipos necesarios?					

CALIDAD DE ATENCIÓN									
V. Centrado en la Persona. (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)					Calificación				
					1	2	3	4	5
11	¿Considera usted que al momento de atender a un paciente tiene como prioridad la vida?								
12	¿Considera usted que todas las personas merecen atención medica aunque no cuenten con un seguro correspondiente?								
VI. Eficiencia. (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)					Calificación				
					1	2	3	4	5
13	¿Considera usted que es eficiente al momento de atender a un paciente?								
14	¿Considera usted que es eficaz al momento de atender a un paciente?								
15	¿Considera usted que todos los paciente merecen la misma atención ante cuando se trata de la misma necesidad?								
VII. Accesibilidad. (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)					Calificación				
					1	2	3	4	5
16	¿Considera usted que tiene acceso a todos los materiales que necesita para atender una emergencia?								
17	¿Considera usted que la atención a los pacientes debe ser de forma continua?								
VIII. Satisfacción. (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)					Calificación				
					1	2	3	4	5
18	¿Considera usted que la satisfacción del paciente es primordial como institución?								
19	¿Considera usted que dentro de la Diresa Lima se brinda una adecuada atención a los pacientes?								
20	¿Considera usted que la cortesía es lo más valioso de usted y sus compañeros de trabajo?								

Muchas gracias por su participación 😊 😊

[Indique los nombres y apellidos completos del asesor o director]
ASESOR

[Indique los nombres y apellidos completos del presidente]
PRESIDENTE

[Indique los nombres y apellidos completos del secretario]
SECRETARIO

[Indique los nombres y apellidos completos del primer vocal]
VOCAL

[Indique los nombres y apellidos completos del segundo vocal]
VOCAL

[Indique los nombres y apellidos completos del tercer vocal]
VOCAL