

RESUMEN

La presente investigación está apoyada y sustentada en un estudio empírico medible, mismo que permitió comprobar las diferentes hipótesis planteadas en cuanto al clima organizacional y la calidad del servicio de salud en el área de internación de las clínicas de especialización del Distrito Metropolitano de Quito en el año 2018. Con el objetivo de determinar la incidencia de una variable sobre la otra, se aplicó una investigación descriptiva, de campo y con enfoque cuantitativo para conocer la percepción que tiene el personal de la salud en cuanto al clima organizacional del área donde labora, y la percepción de los pacientes que estuvieron internados en dicha área. Las técnicas situadas para el levantamiento de datos estructurados e información fueron dos encuestas aplicadas al segmento antes detallado. Los resultados fueron analizados y obtenidos mediante el programa estadístico SPSS, mismo que permitió diagnosticar el nivel actual y real de ambas variables y con ello plantear estrategias de mejora. En este estudio no existe relación estadística entre las variables de la investigación, por lo tanto, la hipótesis nula se acepta, es decir: el clima organizacional no incide sobre la calidad del servicio de salud en el área de internación de las clínicas de especialización en el Distrito Metropolitano de Quito en el año 2018.

Palabras clave:

- **CLIMA ORGANIZACIONAL**
- **CALIDAD DEL SERVICIO**
- **CLINICAS DE ESPECIALIZACIÓN**

ABSTRACT

The present research is supported by an empirical study, which allows to accept the different hypotheses raised regarding the organizational climate and quality of the health service in the hospitalization area of the specialty clinics of the Metropolitan District of Quito. The objective is determining the incidence of one variable over the other, a descriptive field research was applied with a quantitative approach to understand the perception that health team have regarding the climate, organization of the area where work and the perception of patients who were interned in such areas. The techniques used to collect data and information were two surveys applied to the previously detailed segment. The results were analyzed and obtained through the statistical program SPSS, which allowed to diagnose the current and real level of both variables and thus propose improvement strategies. In this study there is no statistical relationship between the variables of the research, therefore, the null hypothesis is accepted, that is: the organizational climate does not affect the quality of the health service in the hospitalization area of the specialized clinics in the Metropolitan District of Quito in the year 2018.

Key words:

- **ORGANIZATIONAL CLIMATE**
- **QUALITY OF SERVICE**
- **SPECIALTY CLINICS**