UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO

UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL CENTRO DE SALUD CONTUMAZÁ, 2023

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: SALUD PÚBLICA

Presentada por:

DENSSY GERALDINE GARCÍA SALDAÑA

Asesora:

Dra. ELENA SOLEDAD UGAZ BURGA

Cajamarca, Perú

2025

Universidad Nacional de Cajamarca
"Norte de la Universidad Peruana"

Escuela de Posgrado

CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

1. Investigador:
   Denssy Geraldine García Saldaña
   DNI: 45371773
   Escuela Profesional/Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud. Programa de Maestría en Ciencias, Mención: Salud Pública.

2. Asesora: Dra. Elena Soledad Ugaz Burga

3. Grado académico o título profesional
   □ Bachiller □ Título profesional □ Segunda especialidad
   X Maestro □ Doctor

4. Tipo de Investigación:
   X Tesis □ Trabajo de investigación □ Trabajo de suficiencia profesional
   □ Trabajo académico

5. Título de Trabajo de Investigación:
   Clima organizacional y calidad de atención a los usuarios de consultorios externos del Centro de Salud Contumazá, 2023.

6. Fecha de evaluación: **24/03/2025**

7. Software antiplagio: **X** TURNITIN □ URKUND (OURIGINAL) *(*)*

8. Porcentaje de Informe de Similitud: **15%**

9. Código Documento: **3117:442258125**

10. Resultado de la Evaluación de Similitud: **15%**
    X APROBADO □ PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES O DESAPROBADO

Fecha Emisión: **21/07/2025**

Firma y/o Sello
Emisor Constancia

.....
Dra. Elena Soledad Ugaz Burga
DNI: 26676779

* En caso se realizó la evaluación hasta setiembre de 2023

COPYRIGHT © 2025 by
DENSSY GERALDINE GARCÍA SALDAÑA
Todos los derechos reservados

Universidad Nacional de Cajamarca

LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO Nº 080-2018-SUNEDU/CD

Escuela de Posgrado

CAJAMARCA - PERU

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las ..10.... horas del día 14 de febrero de dos mil veinticinco, reunidos en el Auditorio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por la ***Dra. SILVIA ISABEL SÁNCHEZ MERCADO, Dra. LORENA JUDITH BECERRA GOICOCHEA, M.Cs. WALTER EDWIN ANYAYPOMA OCÓN*** y en calidad de Asesora la ***Dra. ELENA SOLEDAD UGAZ BURGA.*** Actuando de conformidad con el Reglamento Interno de la Escuela de Posgrado y la Directiva para la Sustentación de Proyectos de Tesis, Seminarios de Tesis, Sustentación de Tesis y Actualización de Marco Teórico de los Programas de Maestría y Doctorado, se dió inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: **CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL CENTRO DE SALUD CONTUMAZÁ, 2023;** presentada por la **Bachiller en Obstetricia**, **DENSSY GERALDINE GARCÍA SALDAÑA.**

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó...aprobar.....con la calificación de .....dieciocho (18).....la mencionada Tesis; en tal virtud, la **Bachiller en Obstetricia, DENSSY GERALDINE GARCÍA SALDAÑA,** está apta para recibir en ceremonia especial el Diploma que la acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud, con Mención en **SALUD PÚBLICA.**

Siendo las ..11.... horas del mismo día, se dio por concluido el acto.

.....
Dra. Elena Soledad Ugaz Burga
Asesora

.....
Dra. Silvia Isabel Sánchez Mercado
Jurado Evaluador

.....
Dra. Lorena Judith Becerra Goicochea
Jurado Evaluador

.....
M.Cs. Walter Edwin Anyaypoma Ocón
Jurado Evaluador

DEDICATORIA

Llena de regocijo, amor y esperanza, dedico esta tesis de maestría, a cada uno de mis seres queridos, quienes han sido mis pilares para seguir adelante.

A mis padres, porque son la motivación de mi vida, mi orgullo de ser.

A mi esposo e hijo, porque son la razón de sentirme tan orgullosa de terminar mi meta; gracias a ellos por confiar siempre en mí.

Denssy

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme iluminado y permitirme seguir adelante, con sabiduría, paciencia y hacer realidad una de mis aspiraciones.

A la Obstetra Elena Soledad Ugaz, por su asesoramiento para que esta meta se haga realidad, mi eterno agradecimiento por su incondicional apoyo y ayuda.

Denssy

“La forma en que se sienten los trabajadores es la forma en que tratan a sus usuarios. Y si los trabajadores no se sienten valorados, los usuarios tampoco”

Sybil F. Stershic

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA ..... **v**

AGRADECIMIENTO ..... **vi**

ÍNDICE GENERAL ..... **viii**

LISTA DE TABLAS ..... **xi**

LISTA DE ABREVIATURAS ..... **xii**

RESUMEN ..... **xiii**

ABSTRACT ..... **xiv**

INTRODUCCIÓN ..... **xv**

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA **1**

1.1. Planteamiento del problema **1**

1.2. Formulación del problema **4**

1.3. Justificación **4**

1.4. Objetivos de la investigación **5**

1.4.1. Objetivo general 5

1.4.2. Objetivos específicos 6

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO **7**

2.1. Antecedentes de la investigación **7**

2.1.1. Antecedentes internacionales 7

2.1.2. Antecedentes nacionales 8

2.1.3. Antecedentes locales 10

2.2. Marco doctrinal de las teorías **12**

2.2.1. Rensis Likert y su teoría del clima organizacional 12

2.2.2. Calidad de atención según la metodología del Dr. Avedis Donabedian 13

2.2.3. Teoría de Recursos Humanos 14

2.3. Marco conceptual 14

2.3.1. Clima organizacional 14

2.3.1.1. Las instituciones de salud como organización 15

2.3.1.2. Beneficios 16

2.3.1.3. Dimensiones 17

2.3.2. Calidad de atención 19

2.3.2.2. Dimensiones de la calidad 19

2.4. Bases legales 21

2.5. Definición de términos básicos 23

2.6. Hipótesis de la investigación 23

2.7. Variables 23

2.8. Operacionalización 24

CAPÍTULO III: MARCO METOOLÓGICO 25

3.1. Ubicación geográfica y ámbito de estudio 25

3.2. Diseño y tipo de investigación 25

3.3. Población, muestra, unidad de análisis y unidad de observación 26

3.4. Criterios de inclusión y exclusión 29

3.5. Unidad de análisis 30

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos 30

3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos 32

3.8. Principios éticos de la investigación 33

CAPÍTULO IV: RESULTADOS 34

4.1. Características laborales del personal del Centro de Salud Contumazá 34

4.2. Clima organizacional y sus dimensiones en el Centro de Salud Contumazá ... 36

4.3. Calidad de atención y sus dimensiones en el Centro de Salud Contumazá 38

4.4. Contrastación de la hipótesis: Clima organizacional y calidad de atención en el Centro de Salud Contumazá..... 40

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN..... 42

CONCLUSIONES..... 54

RECOMENDACIONES..... 55

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... 57

ANEXOS..... 63

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Características laborales del personal del Centro de Salud Contumazá, 2023 . 34

Tabla 2. Nivel de clima organizacional y sus dimensiones en los trabajadores del Centro de Salud Contumazá, 2023 36

Tabla 3. Calidad de atención y sus dimensiones percibidos por los usuarios de consultorios externos del Centro de Salud Contumazá, 2023 38

Tabla 4. Correlación entre el clima organizacional del personal y la calidad de atención a los usuarios de consultorios externos del Centro de Salud Contumazá, 2023 40

LISTA DE ABREVIATURAS

CAS	: Contrato Administrativo de Servicios
CC.SS.	: Centro de Salud
DIRESA	: Dirección Regional de Salud
MINSA	: Ministerio de Salud
OMS	: Organización Mundial de la Salud
RR.HH.	: Recursos Humanos
SIS	: Seguro Integral de Salud

RESUMEN

La investigación tuvo por objetivo determinar la relación entre clima organizacional y la calidad de atención brindada a los usuarios de consultorios externos del Centro de Salud Contumazá, 2023. **Material y método:** El método de investigación fue hipotético – deductivo, tipo correlacional, diseño no experimental, de corte transversal y prospectivo, en 63 trabajadores y 330 usuarios. **Resultados:** se encontró que el personal de salud, en su mayoría tuvieron entre 25 a 34 años (38,1%), sexo femenino (73%), ser técnico de enfermería (33,3%), tener menos de cinco años de experiencia (46%) y condición laboral CAS (55,6%); el clima organizacional en el que se desenvuelven fue nivel medio (71,4%), al igual que sus dimensiones de autorrealización (88,9%) e involucramiento (88,9%), mientras que supervisión (61,9%), comunicación (50,8%) y condiciones laborales (68,3%) están en nivel bajo. La percepción de la calidad de atención de los usuarios de consultorios externos fue baja (61,8%), siendo sus dimensiones humana (54,8%) y técnica - científica (63,3%) en niveles bajos y entorno (71,2%) en nivel medio. **Conclusión:** no hay relación estadísticamente significativa entre las variables clima organizacional y calidad de atención al usuario, según p = 0,747 , corroborándose la hipótesis nula.

Palabras clave: Clima organizacional, Calidad de atención, Dimensiones, consultorios externos

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between organizational climate and the quality of care provided to users of the Contumaza Health Center's outpatient clinics, 2023. **Materials and methods:** The research method were hypothetical-deductive, correlational, non-experimental design, cross-sectional and prospective, in 63 workers and 330 users. **Results:** it was found that the majority of health personnel were between 25 and 34 years old (38,1%), female sex (73%), be a nursing technician (33.3%), have less than five years of experience (46%) and CAS employment status (55,6%); the organizational climate in which they operate was medium level (71,4%), as well as their dimensions of self-realization (88.9%) and involvement (88.9%), while supervision (61.9%), communication (50.8%) and working conditions (68,3%) are at a low level. The perception of the quality of care of outpatient clinic users was low (61,8%), its human (54.8%) and technical-scientific (63.3%) dimensions are at low levels and environment (71.2%) at medium level. **Conclusion:** that there is no statistically significant relationship between the variables organizational climate and quality of user service, according to p = 0.747, corroborating the null hypothesis.

Keywords: Organizational climate, Quality of care, Dimensions, outpatient clinics

INTRODUCCIÓN

El clima organizacional de los trabajadores de salud y la calidad de atención al usuario son temas que se encuentran íntimamente relacionados, puesto que, para lograr la prevención de enfermedades y promoción de salud en la población es necesario que el personal de salud tenga la disponibilidad, capacitación y motivación de brindar un servicio y atención de salud de manera óptima; sin embargo, si este se encuentra en un ambiente laboral hostil y poco saludable, no podrá servir a sus usuarios de forma adecuada.

Se debe tener en cuenta que algunas teorías señalan que hablar de clima organizacional se refiere a las percepciones que tienen los trabajadores de salud sobre su ambiente de trabajo, donde incluye la gestión, calidad de capacitación, relaciones laborales, políticas organizacionales, nivel de comunicación, etc. (1), motivo por el cual, las autoridades y jefaturas deben procurar que este sea lo más adecuado y saludable posible, más aún si se trata de servicios de salud.

De esta forma, un clima organizacional adecuado favorecerá que el personal de salud sea más productivo, y por lo tanto, la calidad de atención que brindarán será satisfactorio para la población, cumpliendo los estándares que requiere la normatividad (2); puesto que, son los usuarios quienes vienen padeciendo diferentes molestias y/o enfermedades los que requieren de una atención humanizada y empática.

Es por ello, que el presente estudio buscó determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de atención a los usuarios del Centro de Salud de Contumazá, determinando que el clima organizacional tiene un nivel medio y la calidad de atención al usuario es baja, por lo que, no existe correlación significativa.

Es así, que el presente informe se estructuró de la siguiente manera:

Primer capítulo, el cual, consiste en la descripción, formulación y justificación del problema, planteando los principales objetivos de la investigación.

Segundo capítulo, abarca el marco teórico, donde se incluye los antecedentes de la investigación, las teorías y conceptos relacionados a las variables en estudio, así como las bases legales, el planteamiento y operacionalización de la hipótesis y sus variables.

Tercer capítulo, describe el marco metodológico empleado en el estudio, como el diseño y tipo de investigación, población, muestra y unidad de análisis, técnicas de recolección y análisis de datos, así como los principios éticos que rigieron dicho trabajo.

Cuarto capítulo, presenta los resultados encontrados, así como, la interpretación, contrastación y discusión de estos, los cuales permitió plantear las principales conclusiones y recomendaciones para la mejora de esta problemática en los establecimientos de salud.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

El clima organizacional, es un factor que cobra importancia en el sistema de salud, pues, influye de forma positiva o negativa en la productividad de los trabajadores, así como en la atención que brindan a los pacientes (3). En donde se involucra aspectos y procesos de comunicación, motivación, toma de decisiones y otros, influyendo en el desempeño individual y colectivo de la organización, en este caso de las instituciones de salud, determinando su influencia en la calidad de atención que se entrega a los usuarios (4).

La variable clima organizacional, definido como el ambiente percibido dentro de una empresa o institución laboral, la cual, depende de las interpretaciones de los integrantes de la organización, influye en el comportamiento del trabajador, los procesos organizativos de gestión, cambio e innovación, la calidad de la atención de los productos y/o servicios prestados, así como, en la satisfacción laboral (5).

Es por ello, que se ha estudiado de diferentes maneras el clima organizacional, tal como, en un estudio realizado en un establecimiento de salud en Tacna, donde encontraron que 72,7% del personal de salud percibe un clima organizacional regular, 15,5% malo y, solo, 11,7% bueno (6). Mientras que, a nivel local, se encontró que 45,6% de trabajadores de salud perciben un clima organizacional regular, 32,4% bueno y 22,1% malo (7).

En la práctica diaria del Centro de Salud de Contumazá se ha observado que las personas que acuden al establecimiento manifiestan molestia al momento de recibir la atención, aludiendo al tiempo de espera, al trato del personal de salud, las dificultades que tienen para

entender las indicaciones médicas o terapéuticas, entre otros; por lo que, teniendo en cuenta que la calidad de atención a los usuarios puede verse influenciada por el clima organizacional, es necesario reconocer si éste no es óptimo, con la finalidad de buscar oportunidades de mejora en beneficio de la población y de los mismos trabajadores que diariamente realizan sus labores en la institución.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) expone, desde varias décadas atrás, que la calidad de atención de los servicios de salud consta en asegurar a cada usuario la recepción de una prestación que le brinde un diagnóstico y tratamiento adecuado para conseguir un cuidado óptimo, mejorando su capacidad y condiciones de vida (8).

El MINSA señala que la calidad de atención se expresa a través del desempeño eficaz, ético y humano de los diversos proveedores de salud, el adecuado diseño de procesos, la dotación de tecnología y recursos necesarios para brindar el servicio de salud, incluyendo la satisfacción de los trabajadores (9).

Dicho de otra forma, la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud se define como la atención centrada en las personas, las familias y las comunidades, con niveles óptimos de seguridad, efectividad, oportunidad, eficiencia y acceso equitativo como atributos. El logro de estos atributos viene determinado por la disponibilidad de los servicios y su adecuada organización y gestión. Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud exige la transformación y el fortalecimiento de los sistemas de salud (10).

Hasta el 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) (11) atribuyó entre 5,7 y 8,4 millones de muertes a la atención de calidad deficiente en los países de ingresos bajos y medianos, lo que representa hasta el 15% de las muertes. El 60% de las muertes en esos países son por afecciones que reciben atención sanitaria con una calidad deficiente, mientras que las muertes restantes son consecuencia de que no se utilice el sistema de salud. En esos

países, la atención de calidad insuficiente conlleva pérdidas de productividad por valor de US$ 1,4 a US$ 1,6 billones anuales.

UNICEF (12) señala que más de 5 millones de familias de África, Asia y América Latina y El Caribe invierten cada año más el 40% de sus gastos no alimentarios del hogar en servicios de salud materna, siendo aún peor, para las mujeres que viven en realidad de pobreza, ya que, la calidad de atención es menor en comparación a las mujeres ricas; demostrando que la baja calidad de atención asistencial en consultorios y hospitales provoca peores condiciones de salud, empeoramiento, continuación de la sintomatología, e incluso, desconfianza de la población para regresar y volverse atender en los establecimientos de salud, siendo los países en desarrollo los más afectados por esta problemática.

En tanto, se ha estimado que los sistemas de salud de alta calidad podrían evitar 2,5 millones de muertes por enfermedades cardiovasculares, 900 000 muertes por tuberculosis, 1 millón de muertes de recién nacidos y la mitad de todas las muertes maternas cada año (11).

En Latinoamérica, según encuestas de algunos países, el 30% de personas todavía carecen de acceso a la atención, y de los que la reciben, menos del 40% la califica de buena calidad (13). En el Perú, lamentablemente la realidad de los hospitales del Ministerio de Salud (MINSA) dista mucho de los estándares de calidad recomendados, con notables deficiencias en la capacidad resolutiva debido a la falta de métodos de ayuda diagnóstica, falta de equipamiento y deficiencia en la adquisición de medicamentos e insumos. Existen investigaciones relacionadas a la calidad de atención de los servicios de salud, uno de ellos realizado en el Cusco, donde se indica que 70% de los usuarios perciben una calidad de nivel regular, 20% nivel alto y 10% nivel bajo (3).

En Cajamarca, de igual forma, se observa en algunas investigaciones que la percepción de los usuarios de los servicios de salud respecto a la calidad de atención es regular con un

48%, buena 28% y mala 24%, siendo las categorías fiabilidad (54%) y capacidad de respuesta (56%) calificadas como malas (14). Esto demuestra que en la localidad los usuarios no confían en la atención brindada por los establecimientos de salud, pudiendo percibir limitación en los recursos, demoras en la atención, dificultades en el diagnóstico, entre otros.

Teniendo en cuenta lo mencionado en párrafos anteriores, el clima organizacional y la calidad de atención son variables muy relevantes en los servicios de salud, los cuales, no deben ser descuidados, ya que, los establecimientos se basan en la atención de seres humanos; es por ello, que nace la necesidad de determinar la relación entre estas variables, en el Centro de Salud Contumazá, con la finalidad de identificar oportunidades de mejora que facilite a la institución mejorar la calidad de sus servicios a través del fortalecimiento de las relaciones de su personal.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre clima organizacional y calidad de atención a los usuarios de consultorios externos del Centro de Salud Contumazá, 2023?

1.3. Justificación

Un clima organizacional positivo favorece el desempeño laboral, pues implica que los trabajadores se sientan valorados, satisfechos, motivados y comprometidos con su trabajo. Esto generalmente conduce a una mayor productividad, retención del personal de salud y un ambiente de trabajo armonioso, proporcionando una atención de calidad lo que beneficia directamente al paciente.

En el Centro de Salud Contumazá, se ha identificado situaciones complejas que afectan el clima organizacional entre el personal de salud tales como: la insatisfacción laboral, el

estrés, dificultades en la labor que desempeñan por la indiferencia que existen entre ellos, el ocupar cargos en el centro de salud, los malos entendidos entre el personal asistencial; estas situaciones vienen impactando de forma negativa en la calidad de atención al paciente, afectando su bienestar quienes manifiestan molestia al momento de recibir la atención, aludiendo el largo tiempo de espera, trato poco respetuoso, falta de empatía por parte del personal de salud. Al presentarse continuamente estos problemas en el centro de salud, se producen inconvenientes en las relaciones entre personal de salud y paciente provocando un deterioro en la imagen como institución.

En ese sentido, se logró identificar la relación entre el clima organizacional en la calidad de atención de los servicios de salud, con la finalidad de determinar el cumplimiento de estándares de calidad; evidenciando situaciones de conflicto que se necesita mejorar para que los trabajadores de salud desempeñen sus funciones en un clima saludable y los usuarios del servicio reciban una atención de calidad para la satisfacción de sus necesidades.

La Institución de Salud y los trabajadores se encuentran entre los principales beneficiarios con las propuestas de implementar estrategias de mejora del clima organizacional, permitiéndoles laborar en un entorno saludable, libre de situaciones de conflicto que causen estrés al personal. Repercutiendo esto también, en la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Contumazá, pues percibirán en la atención una mejor disposición y calidad por parte del personal de salud.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre clima organizacional y la calidad de atención brindada a los usuarios de consultorios externos del Centro de Salud Contumazá, 2023.

1.4.2. Objetivos específicos

- Describir las características laborales del personal de salud.
- Identificar el nivel del clima organizacional y sus dimensiones en el que se desenvuelven el personal de salud
- Evaluar la calidad de atención y sus dimensiones percibida por los usuarios de consultorios externos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Hernández, J et al. (15) En el 2021, en México, realizaron un estudio con el objetivo de determinar el clima organizacional sobre la base de la comunicación, que prevalece en los trabajadores que laboran en un instituto de salud pública mexicano. El tipo de investigación fue cuantitativa, descriptiva – correlacional y transaccional, en 152 trabajadores y 16 directivos; encontrando en sus resultados que predomina una calidad de clima regular para 45% y bueno para 39% del personal subordinado; por lo que, concluyen que niveles de clima organizacional bajos provocará el aumento de problemas comunicativos en la institución, que generalmente son provocados por un estilo de liderazgo de los directivos poco idóneos.

Terán, J. (16) Realizó un estudio en Ecuador, en el 2020, con el objetivo de determinar el clima laboral y calidad de atención en un Centro de Salud de atención primaria; fue tipo descriptivo, no experimental, en 230 usuarios y 13 trabajadores. Entre sus resultados encontró: 38,46% tenían 41 a 45 años, 23,08% de 30 a 35 años y 7,69% de 56 a 60 años; además, 61,54% eran mujeres; 38,46% tenían menos de 5 años de servicio, 15,38% de 10 a 14 años y 7,69% de 20 años a más; asimismo, 53,85% tenía contrato ocasional y 46,15% eran nombrados. En cuanto al clima laboral, 68% se siente importante para su institución y 61,54% dice que la autoridad no escucha los problemas; con respecto al usuario externo, 90% está satisfecho con la calidad de atención y 91% con la infraestructura; demostrando

que el personal brinda atención de calidad haciendo que sus usuarios se sientan satisfechos, pese a que hay un óptimo clima laboral.

Silva, D et al. (5) Realizaron un estudio en Chile, en el 2020, con el objetivo de conocer la importancia del clima y cultura organizacional para la atención en las Instituciones de Salud, la investigación fue de tipo narrativo, donde se revisaron 22 artículos científicos; en donde encontraron como resultados que el clima organizacional tiene relevancia porque permite la toma de decisiones para optimizar la forma de atención en salud, a través de la instalación de procesos de mejora que satisfagan a los pacientes.

Agudelo, R et al. (17) Realizaron una investigación en Colombia, con el objetivo de determinar la relación entre clima organizacional y percepción de calidad de los servicios de salud; de tipo cuantitativo, analítico-transversal, en 183 trabajadores asistenciales, 99 administrativos y 382 usuarios de los servicios de salud. Entre los resultados, señalaron que el clima organizacional era satisfactorio para el personal administrativo y medianamente satisfactorio para el personal asistencial; en cambio, la percepción de la calidad de atención externa arroja un promedio entre expectativas y percepción de 6,7%, señalándolo como satisfacción para el usuario. Por lo que, llegaron a la conclusión, que a pesar de existir un clima organizacional adecuado, la calidad de atención no es completamente buena.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Soto J, et al. (18) En el 2022, publicaron un estudio con el objetivo de identificar la relación entre el clima organizacional y la calidad de atención, de diseño observacional, tipo correlacional, en 53 trabajadores. Encontraron en sus resultados que existe correlación significativa entre las variables ($p<0,000$), así como entre calidad de atención y la dimensión Credibilidad de clima organizacional ($p<0,000$), respeto ($p<0,000$), imparcialidad

(p<0,000), orgullo (p<0,022) y camaradería (p<0,000). Por lo que, concluyeron que las variables clima organizacional y calidad de atención se correlacionan.

Urbano, F. (19) Realizó un estudio en el 2022, con el objetivo de determinar la relación entre clima laboral y calidad de atención en el Hospital de Apoyo Sihuas; encontró una correlación positiva y alta entre las variables (+0,698; p=0.000); el clima laboral es percibido como alto en 47,5% de trabajadores, medio en 35%, bajo y muy bajo en el 5% y 2,5% respectivamente. La percepción de la calidad de atención fue media para 53,5%, bajo para 20% y muy bajo para 7,5%. Las dimensiones del clima organizacional autorrealización (0.562), involucramiento laboral (0,592), supervisión (0,660) y comunicación (0,588) fueron evaluadas como positivas y altas (p=0,000); y, condiciones laborales obtuvieron una correlación moderada (0,446; p=0,004). Concluyendo que un adecuado ambiente laboral, contribuye a mejorar el nivel de calidad de atención y servicio a los pacientes del establecimiento.

Serrano, L (20), realizó un estudio con el objetivo de establecer la relación entre clima organizacional y calidad de atención del profesional de enfermería de un Hospital Público, el cual fue de tipo cuantitativo, correlacional, en 92 profesionales de salud. Entre sus resultados encontró que 57,6% percibió un clima organizacional por mejorar, 41,3% saludable y 1,1% no saludable; en cuanto a la calidad de atención, 98,9% percibe que es adecuada y solo 1,1% inadecuada; en cuanto a sus dimensiones, 98,9% señalaron que el componente humano era adecuado, 97,8% indicaron que el componente entorno fue adecuado y 100% mencionaron que el entorno componente técnico fue adecuado. Finalmente, encontraron una relación positiva moderada entre ambas variables (0,486; p=0,000).

Vega, M (21), realizó un estudio con el objetivo de determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de atención del personal de salud, de tipo correlacional, observacional en 201 trabajadores de salud y 80 usuarios. Entre sus resultados encontró una correlación positiva alta entre las variables en estudio (0,995); por lo que, concluyó que existe relación entre el clima organizacional y las dimensiones humana (0,992), técnico científica (0,989) y entorno (0,969) en la calidad de atención.

Fernández, D et al. (22) En el 2019, realizaron un estudio con el objetivo de determinar el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo sobre la atención recibida en el Instituto Nacional del Niño, el cual, fue de tipo observacional y transversal en 125 trabajadores y 92 acompañantes de pacientes pediátricos. Entre los resultados que señalaron fueron que 82,4% del personal era femenino, 95,2% eran asistenciales y 86,4% eran nombrados; en cuanto a la calificación del clima organizacional fue para el 76,3% como mejorable y 64,4% de usuarios señalaron una satisfacción global con la calidad de atención recibida..

2.1.3. Antecedentes locales

Barrantes, E (2) Realizó su estudio en el 2022, con el objetivo de determinar la relación que existe entre la calidad en la atención y nivel de satisfacción de pacientes, el cual, fue de tipo básico, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo correlacional, en 70 pacientes. Entre los resultados relacionados al nivel de calidad de atención, se encontró que 27,2% señalaron que fue malo, 51,4% regular y 21,4% bueno; siendo así, que encuentra relación entre las variables calidad de atención y satisfacción del paciente, con un valor Rho de Spearman de 0,793 lo que representa que están relacionados de manera positiva y fuerte.

Paredes, C (23) En Cajamarca, en el 2020, realizó una investigación con el objetivo de determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo de un Centro de Salud de zona rural. Encontrando que en las dimensiones de calidad de atención se encuentra fiabilidad con 7,4% de usuarios que indican que la calidad está en proceso, 58,1% mencionan que está por mejorar y 34,5% dicen que es aceptable; en la dimensión capacidad de respuesta, 13,5% refieren que está en proceso, 45,9% está por mejorar y 40,5% es aceptable; en la dimensión seguridad, 7,4% dicen que está en proceso, 48% por mejorar y 44,6% es aceptable; la dimensión empatía 7,4% señala que está en proceso, 59,5% está por mejorar, 33,1% es aceptable; en cuanto a aspectos tangibles, 25% indica que está en proceso, 40,5% por mejorar y 34,5% es aceptable.

Cerdán, H (24) Realizó un estudio en el 2019, con el objetivo de determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral. En sus resultados señaló que en la dimensión Planificación del clima organizacional, 100% responden que es escasa; en trabajo en equipo, 48.9% señalan que casi siempre existe, 33,3% a veces y 8,89% dice nunca; respecto a toma de decisiones, 57,78% señalaron que casi siempre es correcta, 22.22% a veces, 11,11% nunca y 8,89% siempre. En motivación, 40% coincide que casi siempre y a veces existe y; 20,00% siempre; en perseverancia, 31,11% dijo que siempre existe, 28,89% casi siempre y a veces y 11,11% dijeron que nunca. En la dimensión comunicación, 48,89% indicó que era suficiente. Por lo que, concluyó que existe relación directa y considerable entre las variables (Pearson=0.844).

Sánchez, M (25) En el 2019, presentó su investigación cuyo objetivo fue determinar y analizar la calidad de atención en salud y la satisfacción del usuario externo en un Centro de Salud, por lo que realizó un estudio correlacional y de corte transversal en 142 usuarios. Entre sus resultados encontró que, 52,8% de usuarios considera que la calidad de atención

es buena y 47,2% regular; en cuanto a las dimensiones técnica científica, 92,3% señala que es buena y 7% regular, en la humana e interpersonal, 78,9% indica ser buena y 21,1% regular; y en entorno, 88% dice ser regular y 6,3% mala.

2.2. Marco doctrinal de las teorías

2.2.1. Rensis Likert y su teoría del clima organizacional

Rensis Likert, planteó en 1968, una teoría sobre el clima organizacional, donde muestra que el comportamiento de los empleados depende del desempeño gerencial, administrativo y de las distintas condiciones organizacionales, por lo que, confirma que el clima organizacional se relaciona con las actividades relacionadas al contexto laboral, a la tecnología que utilizan y facilita su trabajo, a la estructura del sistema organizacional, la jerarquía dentro de la organización, el trato recibido, los niveles de satisfacción, la percepción de sus superiores, etc. Por lo que, propuso una teoría de análisis y diagnóstico de sistemas organizacionales basada en una trilogía de variables causales, intermedias y finales que constituyen el tamaño y tipos de clima organizacional (26).

Las variables causales sirven para determinar el progreso de la organización hasta lograr efectos favorables; se basan en la estructura de organización, la administración, la toma de decisiones, las competencias y actitudes. Las variables intermedias determinan la eficacia de la organización interna, evalúa la motivación, el rendimiento, la comunicación y la capacidad de decidir en la empresa. Y las variables finales evalúan los efectos logrados por la organización, así como la productividad, la ganancia y la pérdida existente; estas arrojan cuatro diferentes tipos de clima organizacional: el clima autoritario explotador, autoritario paternalista, participativo consultivo y de participación en grupos (26).

El clima autoritario explotador consiste en un sistema caracterizado por amenazas hacia los trabajadores y ocasionalmente recompensas. El clima autoritario paternalista es un sistema que utiliza recompensas y castigos como motivación para el trabajador. El clima participativo consultivo consiste en un modelo que busca la satisfacción de necesidades de prestigio y autoestima utilizando recompensas y castigos sólo ocasionalmente. En cambio, el clima de participación en grupos busca la motivación de los empleados a través de la participación y el logro de objetivos y metas de rendimiento (26).

2.2.2. Calidad de atención según la metodología del Dr. Avedis Donabedian

El Dr. Avedis Donabedian, coincide con Enrique Ruelas y Julio Frenk, al señalar que el aseguramiento de la calidad de la atención a los usuarios de los servicios de la salud se basa en el compromiso de mejorar los niveles de salud de la comunidad o población en general (27).

Donabedian define la calidad de atención como "el logro de los mayores beneficios posibles durante la atención médica, con los más bajos riesgos para el paciente". Estos beneficios estarán en función a los recursos disponibles para proporcionar el servicio. Por lo que, recopila como dimensiones el aspecto técnico, relacionado al apego a los principios científicos de la medicina, los conocimientos, las tecnologías y el proceso de diagnóstico y terapéutica; otra dimensión radica en la interpersonalidad, reflejando los valores y principios éticos de la medicina, así como el grado de comunicación con el paciente; y finalmente, la dimensión amenidades que se enfoca en la facilidad de adquirir comodidades adecuadas para cada paciente y su entorno (28).

2.2.3. Teoría de Recursos Humanos

La teoría de Recursos Humanos, estudiada por diferentes investigadores, entre ellos Elton Mayo, ha evolucionado a lo largo del tiempo, adaptándose a las diferentes circunstancias y cambios a nivel económico, social y organizacional. Se basa en la premisa de que las personas los recursos más valiosos de una organización; por lo que, su gestión no debe abordar solo la eficiencia económica, sino también la esencia humana de los trabajadores, sus relaciones sociales y su desarrollo integral dentro de la organización. Por lo tanto, la gestión de recursos humanos debe ser transcendental, basada en el individuo, procurando un ambiente de trabajo que promueva la motivación, el compromiso y la satisfacción laboral (29).

Esta teoría puede mejorar el clima organizacional de manera positiva, ya que, el bienestar y desarrollo del capital humano puede repercutir en la satisfacción laboral de los trabajadores, la retención de talento y mejora de la calidad de los servicios ofertados; siendo fundamental la implementación de prácticas que promuevan la comunicación abierta, participación de trabajadores y reconocimiento de sus contribuciones, pudiendo percibirse a través de una atención de mayor calidad, más empática y efectiva hacia los pacientes (29).

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Clima organizacional

El clima organizacional se define como: "las percepciones de un grupo de personas sobre su ambiente de trabajo: estilo de gestión, calidad de la capacitación, relaciones laborales, políticas organizacionales, prácticas de comunicación, procedimientos de gestión, ambiente de trabajo, entre otros" (1).

Palma (30), señala que clima organizacional es “el conjunto de características específicas del ambiente de trabajo que las personas perciben directa o indirectamente en un determinado lugar, tiempo y espacio”; así también, Robbins y Judge (31) mencionan que el clima organizacional se refiere a “la forma en que las personas forman y explican sus percepciones sensoriales para comprender su entorno”.

2.3.1.1. Las instituciones de salud como organización

Daft señala a las organizaciones como sujetos sociales que tienen el objetivo de lograr las metas planteadas y prediseñadas, con la finalidad de trabajar en grupo, de manera coordinada y relacionándose con el ambiente. En ese sentido, la organización se encuentra en continuo cambio con la necesidad de generar recursos para el logro de los objetivos y haciendo uso de bienes y servicios con eficacia, suscitando la innovación y adaptación en el ambiente que se encuentra en cambio constante, para darle valor a las personas internas y externas, superando los retos de la diversidad, norma y características personales de cada trabajador. Por ello, se sabe que toda organización es dinámica y su mejora requiere la colaboración de todos sus miembros (32). Por lo tanto, se puede afirmar que el hospital es una organización que ofrece servicios a enfermos y familiares, promoviendo el desarrollo profesional de sus trabajadores.

Cortés (33) menciona en su teoría que las instituciones de salud son organizaciones que brindan servicios, para lograr determinados fines; además, se encuentra sustentada en una estructura orgánica escrupulosamente planificada, y como dice Calvo (34), su organización y cometido necesita el discernimiento de la ciencia y de la administración.

Mejía, B (35) indicó que los avances en el área de salud obligaban a los establecimientos de salud, sobre todo los de mayor complejidad, a mantenerse en constante innovación; entre ellos se puede mencionar a la capacidad que tienen los usuarios para adquirir información y

exigir una mayor calidad por el servicio recibido. A esto se suma, las instituciones que sirven como intermediarios entre los establecimientos de salud y los usuarios, como es el caso del Seguro Integral de Salud (SIS), pues se encarga de la financiación de los servicios prestados, convirtiéndose en otro aspecto evaluable que debe generar satisfacción en el usuario; motivo por el cual, cada establecimiento de plantea claramente sus objetivos, misión, visión, valores, estrategias para su mejor organización.

También es importante tener en cuenta, que los directivos del hospital deben facilitar los cambios que se requieran realizar; así como promover la motivación de los trabajadores de salud para lograr su colaboración en el progreso constante, realizando un análisis de las fortalezas y debilidades con el fin de sobrepasar las adversidades que se puedan presentar, siempre persiguiendo la eficiencia y la eficacia. Para ello, además es importante que las autoridades de los hospitales no solo se concentren en los procesos, sino reflexionen que el personal de salud no son simples trabajadores sino personas que participan en la realización de los planes y estrategias planteados para el logro de los objetivos de la organización; sin embargo, actualmente aún no se concientiza del gran aporte que realiza el recurso humano, por lo que, el compromiso con la progreso constante aún es bajo (36).

2.3.1.2. Beneficios

Un óptimo clima organizacional favorecerá la obtención de mayor productividad, formación de líderes, identidad institucional, comunicación adecuada, reducción de conflictos. La importancia de tener un sentido de reconocimiento, compartir valores, propósitos, oportunidades de enseñanza, aprendizaje y crecimiento, para poder fortalecer los procesos administrativos, financieros y de talento humano, beneficiará a la organización para acrecentar la eficiencia y eficacia del servicio que brinda (37)

El clima laboral genera una gran ventaja competitiva, en donde compone mejores condiciones laborales que se reflejan en un mejor rendimiento administrativo, financiero, satisfacción de trabajar en equipo, manejo de una buena comunicación laboral, buen desenvolvimiento de cada uno de los funcionarios; lo que va a conllevar la satisfacción laboral del trabajador (38).

2.3.1.3. Dimensiones

Una de las principales clasificaciones de las dimensiones del clima organización es la entablada por Sonia Palma, la cual señala que la autorrealización, el involucramiento laboral, la supervisión, la comunicación y las condiciones laborales son dimensiones importantes del clima organizacional (30).

La dimensión autorrealización se asocia directamente a la madurez personal; así también, apunta a alcanzar o ir más allá de sus necesidades básicas, llevándolo a la realización personal y al bienestar del entorno que le rodea. Además de concluir que los sujetos compartieron lo siguiente: reconocimiento de la realidad, aprobación, espontaneidad, centrado de problemas, privacidad, autonomía, evaluación clara, experiencia, sentido de pertenencia con el equipo, sólidas relaciones a la vez que selectivas, estructura democrática, convicción ética, humor, creatividad, resistencia a la adaptación, valores, eliminación de dicotomías (39).

La dimensión involucramiento laboral tiene que ver directamente con la presencia de bases institucionales que se fundamentan en el recurso humano, el cual participa de las decisiones en las estructuras laborales, respondiendo de una forma eficiente y orientando los esfuerzos hacia la identificación institucional. Así también, hace referencia a la percepción psicológica que el trabajador identifica los valores y objetivos institucionales con la finalidad de realizar un trabajo en equipo, a través de la ejecución de actividades de manera competente;

aclarando que el termino involucramiento laboral no debe ser tergiversado con el compromiso laboral (30).

La dimensión supervisión se basa en una evaluación de los procesos alcanzados en relación con los objetivos que persigue la empresa y buscando identificar fortalezas y debilidades para desplegar planes de acción que generen nuevas acciones de mejora; así como, especifiquen la forma de ayudarlos a interactuar los mandos intermedios y gerentes con los empleados, para mejorar la toma de decisiones (30).

La dimensión comunicación es fundamental para construir relaciones entre instituciones, organizaciones, trabajadore y usuarios para definir objetivos comunes y sus alcances. La comunicación surge de los procesos mediante los cuales se intercambian, procesan y almacenan mensajes dentro de una institución. La comunicación ayuda a mantener una cooperación mutua que permita superar barreras y limitaciones, para lograr responder al cambio y la adaptación individual y colectiva y para desarrollar mecanismos de difusión de información entre los funcionarios de la organización, que faciliten la evolución a lo largo del tiempo (30).

La dimensión condiciones laborales son todas las características que pueden tener un impacto significativo en la aparición de riesgos para la seguridad y la salud del personal que trabaja en la institución, ya que se relacionan con los recursos que la organización proporciona a su personal. Las aportaciones psicosociales o económicas al desarrollo de las actividades que realiza el trabajador deben ser adecuadas, de tal forma, que permita evitar que exista insatisfacción laboral, por lo desfavorable que pueden ser las condiciones de trabajo (30).

2.3.2. Calidad de atención

La calidad de atención en los servicios de salud hace referencia a un conjunto de actividades encaminadas a garantizar servicios accesibles y equitativos para toda la población, considerando los recursos disponibles, asegurando el cumplimiento y la satisfacción del usuario con la atención recibida (40).

La calidad tiene pues implicaciones históricas y culturales, es específica de una determinada sociedad, en un momento histórico definitivo, de una institución en específica, donde, los factores subjetivos o psicosociales (creencias, idiosincrasias, valores, otros) juegan un papel importante (41).

En ese sentido, lograr la calidad de atención permitirá mantener una forma de vida organizacional, donde cada persona cumpla eficientemente con sus actividades, con la finalidad de darle al usuario lo que busca, quiera, desea o necesita para quedar satisfecho (19).

Al respecto, el Ministerio de Salud define un Sistema de Gestión de la Calidad en Salud como "un conjunto de elementos interrelacionados que contribuyen a la implementación, regulación y prestación de soporte técnico y evaluación de los establecimientos de salud (42).

2.3.2.2. Dimensiones de la calidad

Donabedian es el autor que conceptualiza la calidad de atención médica como la forma de aplicar la ciencia y la tecnología para aumentar el beneficio para la salud del paciente, sin que aumente el riesgo. De esta forma, dimensiona la calidad de atención en humana, técnico científico y de entorno (43,44).

La dimensión humana hace referencia al aspecto interpersonal del cuidado del paciente, teniendo en cuenta el respeto a los derechos, la cultura, a los atributos individuales; brindando información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario o su familia; se debe mostrar interés sobre sus necesidades y demandas del usuario; mostrando amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención; así como, ético-deontológico que orientan la conducta y las responsabilidades de los profesionales de la salud (45).

En ese sentido, la dimensión humana es una de las principales razones de existir de los servicios de salud que avalan una adecuada atención de salud al ser humano; siendo necesario personalizar la atención enfocándose en los requerimientos y necesidades de las personas y su alrededor, haciendo uso de la empatía para comprender la forma de satisfacer sus expectativas y de quienes lo rodean. En este caso, es el usuario quien realizará un control de esta dimensión, siempre y cuando obtenga la información médica y compresión clínica de forma clara, para lo cual, se necesitará una comunicación efectiva; de esta manera, podrá decidir libremente sobre los aspectos que conciernen a su salud (45).

La dimensión técnica científica de la calidad se muestra en la aplicación de conocimientos y tecnologías disponibles para atender las necesidades de salud del usuario en forma científica resaltando su competencia profesional (46). El MINSA menciona que el componente técnico científico consiste en la aplicación de la ciencia y de la tecnología para conducir un problema de una persona de forma que los resultados impliquen el mínimo riesgo para el usuario (47).

La dimensión técnica científica implica mostrar efectividad en el logro de cambios positivos en el estado de salud, eficacia en la aplicación de políticas administrativas, eficiencia en el uso adecuado de recursos para obtener los efectos deseados; además, es necesario la continuidad de la prestación ininterrumpida del servicio, garantizar la seguridad de las

actividades que optimicen los efectos positivos y minimicen los riesgos para el usuario, la integralidad del usuario en las atenciones que reciba, mostrando interés en su condición de salud (45,46).

Dicho de otra forma, la dimensión técnico científica consiste en la práctica de los mejores estándares técnico científicos constatados en la atención de salud; donde el usuario tiene escasa posibilidad de calificar esta dimensión; siendo la institución quien garantizará y controlará este aspecto; así también, las agremiaciones profesionales científicas realizarán la verificación de que el personal cumpla con los parámetros para que el servicio que brindan las instituciones de salud sea óptimo (46).

La dimensión entorno implica las características de comodidad del usuario, ambientación, limpieza, orden y privacidad; con la finalidad de ofrecer a los pacientes una atención y cuidado óptimo (45). Se refiere a las facilidades que la institución de salud brinda para mejorar la prestación del servicio de salud y que agregan valor, sin demandar costos excesivos (46).

2.4. Bases legales

Las principales Leyes y Normas en las que se basa la presente investigación son:

- Constitución Política del Perú 1993
- Ley Nº 26842, Ley General de Salud.
- Ley Nº 30057, Ley del Servicio Civil, aprobado por Decreto Supremo Nº040-2014-PCM
- Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud.
- Plan Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo 2017-2021. Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

- Reglamento de la Ley No 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo. Decreto Supremo N° 005-2012-TR
- Decreto Legislativo Nº 276, Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público
- D.S. N° 040-2014-PCM Reglamento de la Ley del Servicio Civil
- Ministerio de Salud. (octubre de 2015). R.S. N° 626-2015- MINSA – Manual de las buenas prácticas para la mejora del clima organizacional. Lima, Perú: MINSA.
- Resolución de Presidencia Ejecutiva N°150-2017-SERVIR-PE se aprueba la "Guía para la Gestión del Proceso de Cultura y Clima Organizacional del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos"
- No 519-2006/MINSA, que aprueba el Documento Técnico: "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud".
- Resolución Ministerial No 597-2006/MINSA que aprueba la NT Nº 022-MINSA/DGSP-V.02: "Norma Técnica de Salud para la Gestión de la Historia Clínica".
- Resolución Ministerial Nº 727-2009/MINSA, que aprueba el Documento Técnico: "Política Nacional de Calidad en Salud".
- Ministerio de Salud (Minsa). (2011a). "Competencias Laborales para la mejora del desempeño de los Recursos Humanos en Salud". Serie Documentos Técnicos Normativos de Recursos Humanos en Salud Nº2. Lima: Minsa.
- Ministerio de Salud (Minsa). (2012). Documento Técnico: Metodología para el estudio del clima organizacional- v.02. R.M. N°468-2011 MINSA. Lima: Minsa. [En línea].
- Decreto Supremo Nº032-2014-SA, que aprueba los perfiles para la percepción de la valorización priorizada por Atención Primaria de Salud para los profesionales de la salud a que se refiere el Decreto Legislativo 1153 y sus modificatorias. Lima: MINSA; 2014

- Decreto Legislativo N° 1161, que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.
- Norma Técnica de Salud: Auditoría de la calidad de la atención en Salud / Ministerio de Salud. 2016.

2.5. Definición de términos básicos

Clima organizacional: Es el ambiente emocional percibido dentro de una empresa, es decir, depende de las interpretaciones de los integrantes de la institución. Constituye la personalidad de una empresa e influye en el comportamiento del trabajador, los procesos organizativos de gestión, cambio e innovación, así como en la calidad de la atención de los productos y/o servicios prestados, así como, en la satisfacción laboral (36,48).

Calidad de atención: Expresa una situación deseable de la atención de salud que se alcanza por la presencia de ciertas características, atributos o cualidades en la atención (en sus 3 dimensiones: técnica, humana y de entorno) y por el cumplimiento de dispositivos legales, documentos normativos, requisitos y estándares pertinentes (2).

2.6. Hipótesis de la investigación

La relación entre clima organizacional y calidad de atención a los usuarios de consultorios externos del Centro de Salud Contumazá en el 2023 es significativa.

2.7. Variables

- Variable 1: Clima organizacional
- Variable 2: Calidad de atención

2.8. Operacionalización

Tipo de variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Categorías	Índice	Escala de medición
Clima organizacional Variable cuantitativa	Es el ambiente emocional percibido dentro de una empresa, es decir, depende de las interpretaciones de los integrantes de la institución. Constituye la personalidad de una empresa e influye en el comportamiento del trabajador, los procesos organizativos de gestión, cambio e innovación, así como en la calidad de la atención de los productos y/o servicios prestados, así como, en la satisfacción laboral (36,48).	El clima organizacional es la percepción del trabajador de salud en relación al ambiente emocional generado en su centro de labores, en base a la interrelación con los demás integrantes de la institución.	Clima organizacional (puntaje total)	Bajo	(50-116 puntos)	Ordinal
				Medio	(117-183 puntos)	
				Alto	(184-235 puntos)	
			Autorrealización	Bajo	(10-23 puntos)	
				Medio	(24-36 puntos)	
				Alto	(37-50 puntos)	
			Involucramiento laboral	Bajo	(10-23 puntos)	
				Medio	(24-36 puntos)	
				Alto	(37-50 puntos)	
			Supervisión	Bajo	(10-23 puntos)	
				Medio	(24-36 puntos)	
				Alto	(37-45 puntos)	
			Comunicación	Bajo	(10-23 puntos)	
				Medio	(24-36 puntos)	
				Alto	(37-45 puntos)	
			Condiciones laborales	Bajo	(10-23 puntos)	
				Medio	(24-36 puntos)	
				Alto	(37-45 puntos)	
Calidad de atención Variable cuantitativa	Expresa una situación deseable de la atención de salud que se alcanza por la presencia de ciertas características, atributos o cualidades en la atención (en sus 3 dimensiones: técnica, humana y de entorno) y por el cumplimiento de dispositivos legales, documentos normativos, requisitos y estándares pertinentes (43).	La calidad de atención consiste en el cumplimiento de ciertas características o cualidades que favorecen una atención de salud óptima, basaos en el instrumento Percepción de la Calidad.	Percepción de la Calidad de atención	Satisfacción alta	55 a 60 puntos	Ordinal
				Satisfacción media	43 a 54 puntos	
				Satisfacción baja	0 a 42 puntos	
			Humana	Satisfacción alta	15 a 16 puntos	
				Satisfacción media	12 a 14 puntos	
				Satisfacción baja	0 a 11 puntos	
			Técnica – científica	Satisfacción alta	29 a 32 puntos	
				Satisfacción media	23 a 28 puntos	
				Satisfacción baja	0 a 22 puntos	
			Sobre el entorno	Satisfacción alta	11 a 12 puntos	
				Satisfacción media	8 a 10 puntos	
				Satisfacción baja	0 a 7 puntos	

CAPÍTULO III

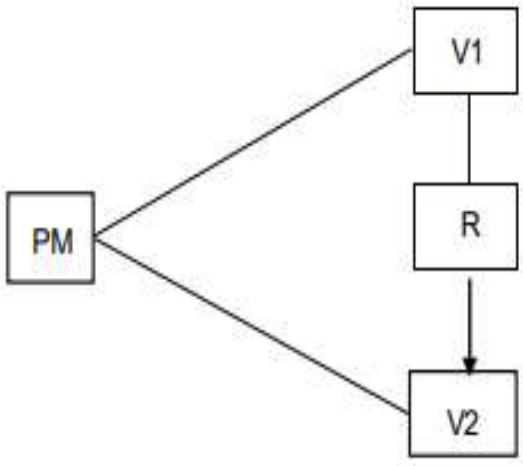
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Ubicación geográfica y ámbito de estudio

La presente investigación se ejecutó en el Centro de Salud Contumazá, la cual es de nivel I-4, ubicado en el distrito y provincia del mismo nombre, de la Región Cajamarca. Por lo tanto, se encuentra al sur del Departamento de Cajamarca, departamento el Perú, limitando al noroeste con la provincia de Contumazá, a 2674 m.s.n.m. (49)

3.2. Diseño y tipo de investigación

El tipo de investigación fue correlacional porque se midió cuantitativamente el nivel de relación entre las variables clima organizacional y calidad de atención a los usuarios del Centro de Salud de Contumazá, haciendo uso de pruebas estadísticas (50).



Donde:

PM: Población muestral

V1: Variable independiente: clima organizacional

V2: Variable dependiente: calidad de atención

R: Relación de causalidad entre variables

Por otro lado, el enfoque fue cuantitativo porque se midieron las diferentes dimensiones de las variables, utilizando fundamentos numéricos y estadísticos para el logro de los objetivos (50). Y, además, fue prospectivo, puesto que, se diseñó la investigación previamente a la recolección de datos (50).

El diseño de investigación fue no experimental, de corte transversal, porque no se realizó manipulación de las variables, reflejando la evolución natural de los eventos; así también, se estudió las variables en un determinado momento haciendo un corte en el tiempo (50).

Y el método de investigación que se utilizó fue el hipotético – deductivo; pues, se planteó una hipótesis, para luego contrastarla de manera estadística y analizarla de forma particular hasta una conclusión general (50).

3.3. Población, muestra, unidad de análisis y unidad de observación

Para el estudio de las variables clima organizacional y calidad de atención, se consideró dos tipos de poblaciones y muestras, de la siguiente forma:

3.3.1. Población y muestra 1 (Clima organizacional):

Para medir la variable clima organizacional, se consideró como población a todo el personal de salud que labora en el centro de Salud Contumazá, siendo un total de 63 trabajadores, distribuidos de la siguiente manera:

Personal de salud	**N°**
Médico general	8
Obstetra	9
Enfermera	9
Técnico de enfermería	21
Psicólogos	2
Odontólogos	2
Biólogos	3
Químico farmacéutico	1
Chofer	2
Vigilante	3
Personal de lavandería	2
Estadístico	1
TOTAL	**63**

En este caso, la muestra fue censal, con la finalidad de obtener mejores resultados en el estudio.

3.3.2. Población y muestra 2 (Calidad de atención):

Para la variable calidad de atención, se tomó como población a todos los usuarios de los 5 consultorios externos que tuvo el Centro de Salud Contumazá (Medicina, Obstetricia, Enfermería, Psicología y Odontología), durante el año 2023, siendo un total de 4635 usuarios (N=4635).

El tamaño de la muestra se calculó a través de la fórmula de proporciones con población finita y conocida (50), para lo cual, se tuvo en cuenta una confiabilidad de 95% (Z = 1.96), admitiendo un error máximo tolerable del 5% (E=0,05) y asumiendo un valor p = 0.5 y q = 0.5. Por lo tanto, la determinación del tamaño de la muestra obedeció a la siguiente fórmula:

$$n \geq \frac{NZ^2PQ}{E^2(N-1)+Z^2PQ}$$

$$n \geq \frac{(4635)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(4635-1)+(1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n \geq 354.83$$

Dónde:

N: 4635 (Usuarios de consulta externa del C. S: Contumazá 2023).

Z: Nivel de confianza (95% = 1,96).

n: Tamaño mínimo de muestra.

P = 0.5

Q = 0.5

E = 0.05: Error máximo tolerable.

Además, se optará por hacer una corrección de la muestra calculada para proporciones con población finita y conocida, pues, la razón entre la muestra (n) y la población (N) es mayor a 0.05:

$\frac{n}{N} = \frac{354.83}{4635} = 0.07655$, es mayor a 0.05, se corrige la muestra con la siguiente fórmula:

$$n_f = \frac{n}{(1+\frac{n}{N})}$$

$$n_f = \frac{354.83}{(1+\frac{354.83}{4635})}$$

$$n_f = 329.60$$

Por lo tanto, se trabajó con 330 usuarios de consulta externa del Centro de Salud Contumazá y sus historias clínicas, durante el año 2023, para determinar la calidad de atención que brinda el establecimiento y su personal.

Dada la naturaleza de la investigación y siguiendo las recomendaciones del MINSA (51), el muestreo que se utilizó fue sistemático, utilizando los siguientes criterios:

- Se calculó el promedio de usuarios atendidos en consulta externa durante un mes, siendo este de 340 personas.
- Considerando que el número de la muestra es 330 usuarios, se dividió el número de usuarios atendidos en un mes entre el tamaño de la muestra: 340/330=1.03.
- Lo que significa que se seleccionó a cada participante de forma alternada, es decir, se escogió al primer usuario de cada consulta externa, se desestimó el segundo, para seleccionar nuevamente al tercero, y así sucesivamente.

3.4. Criterios de inclusión y exclusión

- Para la variable clima organizacional, el único criterio de inclusión y/o exclusión que se consideró es que el trabajador brinde su autorización de su participación en la investigación a través de la firma del consentimiento informado (Anexo N° 1).
- Para la variable calidad de atención, se tomó como criterios de inclusión los siguientes:
    - Usuarios de consulta externa mayores de edad.
    - Usuarios que acepten participar en la investigación firmando el consentimiento informado (Anexo N° 2).
- Como criterio de exclusión se consideró:
    - Usuarios con alguna discapacidad mental o que no les permita valerse por sí mismos.
    - Usuarios menores de edad.

- Usuarios que no deseen participar de la investigación.

3.5. Unidad de análisis

En el presente estudio se tuvo dos tipos de unidades de análisis:

- Para la variable clima organizacional se consideró como unidad de análisis a cada trabajador del Centro de Salud Contumazá, durante el 2023.
- Para la variable calidad de atención, se tomó en cuenta como unidad de análisis a cada usuario de consulta externa del establecimiento, durante el año 2023.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó la técnica de la encuesta para la recolección de datos, la cual, consistió en la aplicación de dos cuestionarios, uno de ellos dirigido a los trabajadores del Centro de Salud Contumazá para evaluar el clima organizacional; y el otro, dirigido a los usuarios de la consulta externa, para conocer su percepción sobre la calidad de atención.

En cuanto a los instrumentos de recolección de datos, se utilizaron dos, el primero para la variable clima organizacional y sus dimensiones y el segundo para la variable calidad de atención y sus dimensiones, los cuales, se detallan a continuación:

La variable clima organizacional fue medida con el instrumento: Escala de Clima Organizacional para los trabajadores del Centro de Salud Contumazá, 2023 (Anexo 3), se trató de un cuestionario elaborado y validado en contextos similares previamente por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo (30), en la cual, se utilizó la escala Likert para evaluar 47 ítems relacionados al Clima Organizacional y sus dimensiones, puntuándolas de la siguiente forma: Ninguno o nunca: 1 punto; poco: 2 puntos; regular o algo: 3 puntos; mucho: 4 puntos, y todo o siempre: 5 puntos.

La autora de dicho instrumento, utilizó los siguientes baremos para la puntuación total y por dimensiones:

Dimensiones	**N° pregunta en el instrumento**	**Nivel bajo**	**Nivel medio**	**Nivel alto**
Autorrealización	1-6-11-16-21-26-31-36-41-46	10 a 23 pts	24 a 36 pts	37 a 50 pts
Involucramiento laboral	2-7-12-17-22-27-32-37-42-47	10 a 23 pts	24 a 36 pts	37 a 50 pts
Supervisión	3-8-13-18-23-28-33-38-43	10 a 23 pts	24 a 36 pts	37 a 45 pts
Comunicación	4-9-14-19-24-29-34-39-44	10 a 23 pts	24 a 36 pts	37 a 45 pts
Condiciones laborales	5-10-15-20-25-30-35-40-45	10 a 23 pts	24 a 36 pts	37 a 45 pts
Puntaje Total	Todas las preguntas	50 a 116 puntos	117 a 183 puntos	184 a 235 puntos

La segunda variable, calidad de atención, fue medida a través del instrumento de recolección de datos denominado “Percepción de calidad de atención de los usuarios de consultorios externos del Centro de Salud Contumazá, 2023” (Anexo 4), elaborado y validado por Aguirre Páucar, E (52) y adaptado por la investigadora para el logro de los objetivos del presente estudio. Dicho instrumento constó de 15 preguntas, también fue evaluado a través de la Escala Likert, donde las respuestas se puntuaron de la siguiente forma:

Nunca: o puntos; raras veces: 1 punto; algunas veces: 2 puntos; frecuentemente: 3 puntos y siempre: 4 puntos.

Para este instrumento, se utilizaron los siguientes baremos para la puntuación total y las dimensiones:

Dimensiones de la Percepción de calidad de atención	N° pregunta en el instrumento	Satisfacción baja (70%)	Satisfacción media (De 70 a 90%)	Satisfacción alta (>90%)
Humana	1-2-3-4	0 a 11 pts	12 a 14 pts	15 a 16 pts
Técnico - científica	5-6-7-8-9-10-11-12	0 a 22 pts	23 a 28 pts	29 a 32 pts
Entorno	13-14-15	0 a 7 pts	8 a 10 pts	11 a 12 pts
Puntaje Total	Todas las preguntas	0 a 42 puntos	43 a 54 puntos	55 a 60 puntos

La validez de los instrumentos fue evaluada a través del Juicio de cinco expertos, siguiendo sus sugerencias y sometiendo la puntuación asignada al cálculo de concordancia; obteniendo para ambos instrumentos un valor de 92% de concordancia (Anexo N° 5), lo que se interpretó como "excelente validez" (53).

Además, ambos instrumentos fueron sometidos a análisis de fiabilidad (Anexo N° 6), a través de una prueba piloto realizada a 10 participantes cada uno, donde, el primer instrumento obtuvo un valor de Alfa de Cronbach de 0,837, y el segundo alcanzó un puntaje de 0,855; por lo que, los cuestionarios tuvieron buena confiabilidad para su aplicación (Coeficiente alfa > 0.8 es bueno).

3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

El procesamiento de los datos fue a través del software estadístico SPSS Statics v.26. El análisis de los datos se realizó teniendo en cuenta los procedimientos estandarizados cuantitativos (estadística descriptiva e inferencial), para organizar y resumir los datos en tablas simples y cruzadas con frecuencias absolutas y relativas.

Para determinar la asociación de las variables clima organizacional y calidad de atención en los consultorios del establecimiento de salud, se aplicó la prueba estadística chi cuadrado para las variables categóricas y ordinales. El grado de correlación entre las variables se

realizó a través de la prueba estadística no paramétrica de Spearman, ya que, se confirmó que la variable cuantitativa calidad de atención no tenía una distribución normal según la prueba estadística de Kolmogorov – Smirnov (Anexo 7); dicha correlación se evaluó en base a un nivel de confiabilidad de 95% (Z = 1.96) y admitiendo un error máximo tolerable del 5% (E=0,05), considerando las sugerencias de Cohen para medir la magnitud de la correlación (54), asumiendo que el signo negativo o positivo indica asociación directa o inversamente proporcional, y teniendo en cuenta los siguientes valores:

Correlación nula:	0.00 a +/- 0.10
Correlación débil:	+/- 0.10 a +/- 0.30
Correlación moderada:	+/- 0.30 a +/- 0.50
Correlación fuerte:	+/- 0.50 a +/- 1.00

3.8. Principios éticos de la investigación

Esta investigación se fundamentó en criterios dirigidos a asegurar la calidad y la objetividad de la investigación, siendo:

- Consentimiento o aprobación de la participación: Tanto los trabajadores del centro de salud, como sus usuarios firmaron un consentimiento informado para confirmar su participación voluntaria.
- Confidencialidad y anonimato. En ningún momento se reveló la identidad de los trabajadores o usuarios (as) encuestados en el presente estudio.
- En todo momento se manifestó respeto a la dignidad humana, igualdad, autonomía individual y libertad de expresión de cada trabajador y usuario del centro de salud Contumazá.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Características laborales del personal del Centro de Salud Contumazá

Tabla 1. Características laborales del personal del Centro de Salud Contumazá, 2023

Edad	**n°**	**%**
De 25 a 34 años	24	38,1
De 35 a 44 años	20	31,7
De 45 a más años	19	30,2
Sexo	**n°**	**%**
Masculino	17	27,0
Femenino	46	73,0
Profesión	**n°**	**%**
Médico general	8	12,7
Obstetra	9	14,3
Enfermera	9	14,3
Técnico de enfermería	21	33,3
Psicólogo	2	3,2
Odontólogo	2	3,2
Biólogo	3	4,8
Químico - farmacéutico	1	1,6
Chofer	2	3,2
Vigilante	3	4,8
Personal de lavandería	2	3,2
Estadístico	1	1,6
Tiempo de servicio	**n°**	**%**
Menos de 5 años	29	46,0
De 5 a 9 años	9	14,3
De 10 a 14 años	7	11,1
De 15 a 19 años	4	6,3
De 20 años a más	14	22,2
Condición laboral	**n°**	**%**
CAS	35	55,6
Nombrado	26	41,3
Locación de servicios	2	3,1
Total	**63**	**100,0**

En la Tabla 1 se observa que 38,1% del personal de salud pertenece al grupo etario de 25 a 34 años, seguido del 31,7% que forman parte del grupo de 35 a 44 años. Respecto al sexo, 73% del personal son mujeres y 27% hombres. En cuanto a la profesión, 12,7% son médicos, 14,3% obstetras, 14,3% enfermeras, 33,3% técnicos de enfermería; y el porcentaje que queda (25,4%) corresponde a otros profesionales de la salud, personal de digitación, estadístico, lavandería, chofer y guardianía.

En relación al tiempo de servicio, 46% del personal de salud, tiene menos de 5, seguido de 22,2% que tiene de 20 años a más; y en menor proporción están los que tienen entre 15 y 19 años con 6,3%. El 55,6% de los participantes tiene condición laboral de CAS, 41,3% esta nombrado y 3,1% se encuentra bajo locación de servicios.

4.2. Clima organizacional y sus dimensiones en el Centro de Salud Contumazá

Tabla 2. Nivel de clima organizacional y sus dimensiones en los trabajadores del Centro de Salud Contumazá, 2023

Clima organizacional	n°	%
Nivel bajo	18	28,6
Nivel medio	45	71,4
Nivel alto	0	0,0
Dimensión autorrealización		
Nivel bajo	7	11,1
Nivel medio	56	88,9
Dimensión involucramiento		
Nivel bajo	7	11,1
Nivel medio	56	88,9
Dimensión supervisión		
Nivel bajo	39	61,9
Nivel medio	24	38,1
Dimensión comunicación		
Nivel bajo	32	50,8
Nivel medio	31	49,2
Dimensión condiciones laborales		
Nivel bajo	43	68,3
Nivel medio	20	31,7
Total	**63**	**100,0**

La Tabla 2 evidencia el nivel del clima organizacional en el que conviven los trabajadores del Centro de Salud Contumazá, siendo de nivel medio para el 71,4% y bajo para el 28,6%; cabe resaltar que no se obtuvieron valores que señalen existir nivel alto.

En cuanto a sus dimensiones, se aprecia que la autorrealización que perciben los trabajadores dentro de la institución, 88,9% manifiesta que se encuentra en nivel medio y

11,1% bajo; en relación al involucramiento, donde 88,9% de trabajadores vuelven a manifestar un nivel medio y 11,1% nivel bajo. En la dimensión supervisión, solo 38,1% de trabajadores percibió un clima organizacional de nivel medio y 61,9% refiere ser bajo.

En cuanto a la dimensión comunicación, en la presente investigación se observa que 50,8% de trabajadores tienen la percepción de que el clima organizacional tiene un nivel bajo y 49,2% nivel medio. Finalmente, en relación a las condiciones laborales, 68,3% de trabajadores refieren un nivel bajo y 31,7% un nivel alto.

4.3. Calidad de atención y sus dimensiones en el Centro de Salud Contumazá

Tabla 3. Calidad de atención y sus dimensiones percibidos por los usuarios de consultorios externos del Centro de Salud Contumazá, 2023

Calidad de atención	n°	%
Satisfacción baja	204	61,8
Satisfacción media	125	37,9
Satisfacción alta	1	0,3
Dimensión humana		
Satisfacción baja	181	54,8
Satisfacción media	133	40,3
Satisfacción alta	16	4,8
Dimensión técnica - científica		
Satisfacción baja	209	63,3
Satisfacción media	119	36,1
Satisfacción alta	2	0,6
Dimensión entorno		
Satisfacción baja	86	26,1
Satisfacción media	235	71,2
Satisfacción alta	9	2,7
Total	**330**	**100,0**

En la tabla 3 se evidencia que 61,8% de usuarios de consultorios del establecimiento de salud Contumazá perciben una satisfacción baja con respecto a la calidad de atención, 37,9% la señala como media y 0,3% alta.

También se puede observar la dimensión humana de la calidad de atención, según la percepción de los usuarios, es baja en el 54,8%, media en el 40,3% y solamente el 4,8% la percibe como alta. En la dimensión técnica científica de la calidad de atención, 63,3%

de usuarios muestran satisfacción baja, 36,1% media y solo 0,6% alta. Y en la última dimensión de la calidad de atención, 71,2% de usuarios tienen una percepción de satisfacción media con el entorno, 26,1% baja y solo 2,7% alta.

4.4. Contrastación de la hipótesis: Clima organizacional y calidad de atención en el Centro de Salud Contumazá

Tabla 4. Correlación entre el clima organizacional del personal y la calidad de atención a los usuarios de consultorios externos del Centro de Salud Contumazá, 2023

Clima laboral		Percepción de la calidad de la atención al usuario en consultorios externos				
		Dimensión humana	Dimensión Técnica científica	Dimensión entorno	Puntaje global	Percepción de la calidad de atención (ordinal)
Dimensión autorrealización	Coef. Corr.	-0,078	-0,100	-0,170	-0,118	-0.095
	Sig.	0,543	0,436	0,183	0,356	0,459
Dimensión involucramiento	Coef. Corr.	+0,041	+0,055	-0,088	+0,057	+0,061
	Sig.	0,748	0,670	0,491	0,657	0,634
Dimensión supervisión	Coef. Corr.	-0,012	-0,078	-0,057	-0,012	-0,029
	Sig.	0,926	0,542	0,656	0,927	0,820
Dimensión comunicación	Coef. Corr.	-0,165	-0,296*	-0,276*	-0,231	-0,283*
	Sig.	0,195	0,019	0,029	0,069	0,025
Dimensión condiciones laborales	Coef. Corr.	+0,006	-0,206	+0,067	-0,046	+0,020
	Sig.	0,962	0,106	0,602	0,720	0,879
Puntaje global	Coef. Corr.	-0,052	-0,169	-0,159	-0,084	-0,077
	Sig.	0,687	0,187	0,213	0,515	0,547
Clima laboral (ordinal)	Coef. Corr.	-0,040	-0,120	-0,106	-0,050	-0,041
	Sig.	0,753	0,349	0,409	0,695	0,747

*Correlación significativa

En la Tabla 4 se observa que hubo relación estadísticamente significativa entre las variables percepción de la calidad de la atención al usuario en consultorios externos y clima laboral en sus dimensiones comunicación según p = 0,025, dimensión técnica científica (p= 0,019) y dimensión entorno (p= 0,029), respectivamente.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

La presente investigación buscó explorar la asociación entre el clima organizacional e los trabajadores del Centro de Salud Contumazá y la calidad de atención al usuario externo; observando en la primera tabla las características del personal; siendo más de la tercera parte (38,1%) quienes pertenecen al grupo etario de 25 a 34 años, seguido de los que forman parte del grupo de 35 a 44 años (31,7%).

Con estos resultados se puede evidenciar que la mayor parte de la población encuestada tiene de 35 años a más, edad en la que un significativo número de profesionales ha alcanzado estabilidad laboral, hecho que les proporciona seguridad económica, y con ello disminución del estrés, ansiedad y otros sentimientos que podría alterar su día a día y comprometer la calidad de atención que prestan al usuario externo.

Por otro lado, casi las tres cuartas partes (73%) del personal son mujeres; al respecto, Terán, J. (16) indicó resultados diferentes en su estudio al encontrar que 61,54% de su población eran de sexo femenino, con una diferencia porcentual de 11,5%; además, Fernández et al. (22) también difieren al encontrar en su población que 82,4% eran mujeres.

Observar que la mayor parte del personal de salud son mujeres, tanto en el presente estudio como en otras investigaciones. Es relevante porque, además de sus responsabilidades en el trabajo, las mujeres suelen encargarse de las labores del hogar, el cuidado de sus hijos y otras actividades lo que puede causarles cansancio y estrés.

Además, las condiciones laborales, los salarios y las jerarquías en el sector a menudo no reflejan adecuadamente su carga de trabajo, lo que puede repercutir en las relaciones interpersonales con sus compañeros y en la misma atención del usuario.

En el estudio de Espinoza y Jiménez (55), las mujeres tienen una forma diferente de visualizar el clima organizacional, ya que muchas de estas condiciones suelen ser desfavorables para el sexo femenino. Entre estos aspectos desfavorables se incluyen las condiciones laborables, los salarios y las jerarquías.

En cuanto a la profesión, existe mayor prevalencia de personal técnico de enfermería (33,3%), seguido de obstetras (14,3%) y enfermeras (14,3%) enfermeras, siendo en mejor porcentaje otros trabajadores de salud y personal administrativo. Em relación a ello, Fernández (22) en su estudio no coincide con los resultados encontrados, pues señalan que solo 4,8% ocupan cargos administrativos y el 95,2% desempeñan funciones asistenciales.

La diferencia de porcentajes entre el personal asistencial y el administrativo con otros estudios no constituye impedimento para la atención que se debe brindar al usuario, por el contrario, cada personal que labora en un establecimiento de salud debe brindar atención de calidad y mantener un buen clima organizacional entre todos.

Analizando el tiempo de servicio, son mayoría quienes tienen menos de 5 años (46%), seguido de los que tienen de 20 años a más (22,2%); estos resultados difieren del estudio realizado por Terán (16) quien manifestó que 38,46% tenían un tiempo de servicio menor a 5 años, 15,38% de 10 a 14 años y 7,69% mayor a 20 años.

En la investigación se evidencia que la mayor parte de la población tiene poco tiempo de trabajo, lo que puede provocar que aún no se genere un vínculo mayor con la institución

de labores, influyendo de cierta manera en un escaso compromiso en mantener un clima organizacional adecuado entre los trabajadores, repercutiendo también en la calidad de atención al usuario en el establecimiento de salud.

En cuanto a la condición laboral de los trabajadores, en el estudió se encontró que la mayoría son CAS (55,6%), seguido el personal nombrado (41,3%). Terán (16) coincide al señalar que el personal nombrado constituye 46,15% de la población de su estudio, con una diferencia porcentual de 4,85%; sin embargo, reportó que 53,85% tenían contrato ocasional. En cambio, Fernández et al. (22) mencionaron que 86,4% del personal eran nombrados.

En el presente estudio, se observa que la mayoría de los trabajadores de salud están contratados bajo la modalidad CAS. Aunque esta modalidad proporciona cierta estabilidad contractual, no ofrece los mismos beneficios. La diferencia de sueldos, falta de estabilidad y seguridad laboral para el personal CAS limita su acceso a prestaciones que suelen estar disponibles para los empleados nombrados, lo que puede repercutir negativamente en el clima organizacional y en la calidad de atención en salud

Todas estas características intervienen de una u otra manera en la forma en la que los trabajadores del Centro de Salud Contumazá perciben y participan en el clima organizacional y en la forma en que brinda el servicio.

La Tabla 2 se evidencia el nivel del clima organizacional en el que conviven los trabajadores del Centro de Salud Contumazá, siendo medio para la mayoría (71,4%) y bajo para poco más de la cuarta parte (28,6%). Los resultados son disímiles a los de Hernández (15), encontró una mayoría poblacional que percibe el clima organizacional

en un nivel regular (45%) y un 39% bueno, resultados diferentes a los mencionados anteriormente.

Barrantes (2) también mostró resultados diferentes al señalar que 51,4% de su población percibía un nivel de clima organizacional regular, 27,2% malo y 21,4% bueno; de igual forma, los resultados difieren con los presentados por Urbano (19), quien evidenció que 47,5% de trabajadores perciben el clima laboral en nivel alto, 35% en medio, 5% en bajo y 2,5% en muy bajo.

Tanto en la presente investigación como en otros estudios se observa que la percepción de los trabajadores de salud en relación al clima organizacional es diversa, ya que cada institución cuenta con diferentes factores y circunstancias que influye de forma positiva o negativa en el trabajo diario.

Así también, es resaltante mencionar que, en el ámbito de estudio, no se ha observado trabajadores que perciban un nivel alto del clima organizacional, esto conlleva a pensar que existen factores que afectan el trato laboral, y por ende, los predispone a percibir un ambiente medio a bajo, afectando su bienestar y ocasionando que brinden un mal servicio de salud.

Entre los factores que pueden influir negativamente en la percepción de los trabajadores sobre el clima organizacional del Centro de Salud Contumazá, resaltan el poco valor que le dan a su personal como eje importante de la organización, mostrando desinterés por sus principales necesidades personales y laborales, esto repercute en el ambiente laboral en el que desarrollan sus funciones y afectan su desempeño.

Otro factor que perciben los trabajadores del establecimiento es la falta de acompañamiento y orientación en las labores diarias, orillándoles a pensar que las

autoridades no escuchan los problemas o necesidades que tienen al brindar el servicio de salud, siendo un factor negativo que provoca que el personal no internalice las metas en equipo, limitándose a trabajar lo mínimo que sea posible, o incluso, conllevándolo a provocar sabotajes en el mismo trabajo.

En cuanto a las dimensiones del clima organizacional, la mayoría de trabajadores (88,9%) percibe un nivel medio en autorrealización. Esto conlleva a pensar que, los trabajadores del Centro de Salud Contumazá no se sienten desarrollados o realizados dentro de la institución, es decir, no perciben haber alcanzado el estatus que sus expectativas merece. Esto se debe a que la institución no fomenta la superación de metas a corto plazo para cada colaborador, orillándolos a sentir que no son parte importante de la institución, puesto que sus autoridades no se interesan en su constante desarrollo.

Lo mismo sucede con la dimensión involucramiento, pues, en la mayoría de trabajadores se percibe un nivel medio (88,9%); esto implica que estos no se sienten identificados con sus funciones y las metas de la institución, tampoco las internalizan, de tal forma, que no brindan un adecuado servicio de salud, limitándose solo a cumplir con un horario de trabajo, sin mostrar interés en destacar, solucionar los problemas de la organización o realizar propuestas de mejora que busque el bien común.

El involucramiento busca que la institución se fundamente en el recurso humano, basado en el trabajo en equipo y toma de decisiones en conjunto; sin embargo, al no ser adecuado en la investigación, el personal no muestra la disposición para realizar un trabajo en equipo, perdiendo la capacidad de decidir oportunamente ante las circunstancias diarias a las que se enfrentan durante el desarrollo de su labor, conllevando al retraso del cumplimiento de metas de la institución, en este caso, el brindar un servicio de salud de calidad.

En la dimensión supervisión, la mayor parte del personal de salud (61,9%) reconoce un clima organizacional de nivel bajo. Al respecto, se sabe que la supervisión contribuye al clima organizacional porque busca la valoración de los procesos realizados para el logro de objetivos de la institución, con la finalidad de que los mandos intermedios y dirección contribuyan con los recursos o estrategias necesarias que requiera el personal para mejorar la interacción de los trabajadores en beneficio de la institución (30).

Los presentes resultados muestran que la administración no brinda un acompañamiento continuo durante el desempeño de las funciones de los trabajadores, esto provoca que no se potencien las fortalezas ni mejoren las debilidades de los trabajadores de salud, ya sea, por la renuencia de las autoridades a ser parte del trabajo diario, la falta de recursos para el desempeño de sus funciones o al poco valor que le brindan al trabajo realizado por cada personal de salud. Así también, significa que las autoridades del establecimiento de salud, lejos de realizar críticas o correcciones constructivas, ejercen su poder generando miedo o temor y provocando que el personal de salud no realice un trabajo en equipo, ni brinde un servicio de buena calidad.

En relación a la dimensión comunicación, también es evidente que la mayor parte de trabajadores (50,8%) percibe un nivel bajo. Al respecto, Hernández et al (15) señalan que la existencia de problemas comunicativos en una institución son provocados a consecuencia de un estilo de liderazgo poco idóneo o incapaz; esto significa que en la institución de salud de Contumazá existe la necesidad de establecer medios de comunicación efectivos y asertivos que permitan mejorar la calidad de atención en salud, promoviendo un buen clima que permita la manifestación de ideas o propuestas de mejora, sin que estas sean desechadas por las autoridades.

La comunicación es una de las dimensiones más importantes del clima organizacional porque facilita la construcción de relaciones entre trabajadores, permite la difusión y aplicación de mensajes estratégicos entre el personal, estableciendo y aclarando los objetivos en común con la institución (56). No obstante, en el estudio se observa que la comunicación también es deficiente reflejando la falta de capacidad de las autoridades o jefaturas en entablar niveles comunicativos adecuados que le permita al personal de salud expresar sus ideas sin temor a que le representa alguna dificultad en el desempeño de sus funciones, ya que, son los propios trabajadores de salud, quienes están en la práctica diaria y pueden aportar conocimientos para la implementación de estrategias de mejora en la oferta del servicio de salud.

El deficiente nivel comunicativo en la institución puede provocar que las demás dimensiones del clima organizacional se vean afectadas, ya que, es a través de la comunicación que se puede alcanzar el involucramiento del personal, su autorrealización y una supervisión constructiva, no hostigante.

Respecto a las condiciones laborales, también son mayoría (68,3%) el personal que refiere un nivel bajo en el clima organizacional. Las condiciones laborales es la dimensión del clima organizacional peor valorada por parte de los trabajadores del Centro de Salud Contumazá, quienes en su mayoría la perciben en un nivel bajo, significando que las prestaciones brindadas por la institución no logran satisfacer las necesidades del personal, así como, tampoco cuentan con los recursos o insumos necesarios para el correcto desempeño de sus funciones.

El Centro de Salud Contumazá no cuenta con la disponibilidad económica suficiente para satisfacer todas las demandas de los trabajadores de salud, sin embargo, son las autoridades del establecimiento quienes tienen dentro de sus funciones gestionar dichos

recursos necesarios para el desempeño de las funciones de sus trabajadores de salud, con la finalidad de demostrar el interés para que puedan trabajar en óptimas condiciones.

Por otro lado, en la tabla 3 se evidencia que la mayoría de usuarios de consultorios del Centro de Salud Contumazá perciben una satisfacción baja (61,8%) con respecto a la calidad de atención. Estos resultados difieren con los reportados por Terán (16) quien en su investigación encontró que 90% de usuarios percibían alta satisfacción con la calidad de atención.

Urbano (19) también encuentra resultados diferentes en su investigación, indicando que la satisfacción sobre la calidad de atención del usuario fue percibida como media para el 53,5%, baja para el 20% y muy baja para el 7,5%. Mientras que, Sánchez (25) muestra resultados que tampoco coinciden con los resultados del presente estudio, ya que, reportó que 52,8% de usuarios consideraron que la calidad de atención era buena y 47,2% regular**.**

La percepción del usuario externo del Centro de Salud Contumazá sobre la calidad de atención es baja, probablemente se debe a que hay trámites burocráticos innecesarios al solicitar una atención, ya que, tienen que acudir muy temprano a separar una cita, dejando de lado sus quehaceres cotidianos para volver a esperar largos periodos de tiempo hasta ser atendidos por el médico, en la consulta.

De otra parte, la insatisfacción de los usuarios va por el hecho de percibir en el personal de salud, pocas habilidades de comunicación cuando se trata de brindar una explicación clara y precisa de su situación de salud; de igual manera una falta de empatía que los hace indolentes frente a sus molestias, mostrándose de manera despectiva o deshumanizada e incluso en ocasiones mostrando algunas formas de violencia como gritos, insultos y discriminación por su forma de vestir, nivel educativo y algunas costumbres.

Cabe recalcar que Donabedian (57), en su teoría, hace referencia a la calidad de atención como la aplicación de la ciencia y tecnología en beneficio del usuario de los servicios de salud, evitando que aumente el riesgo de complicaciones o padecimientos de salud; en ese sentido, se puede reflejar las necesidades del Centro de Salud Contumazá, ya que, aún cuenta con insumos y equipos que deben ser renovados.

También, se puede observar que la calidad de atención en la dimensión humana, según la percepción de los usuarios, es baja (54,8%). Los resultados encontrados difieren con los presentados por Serrano (20), quien indica que 98,9% de su población percibe el componente humano de la calidad de atención, como adecuado; mientras que, Sánchez (25) evidenció en su estudio que 78,9% de pacientes señalan que la atención fue de buena calidad en la dimensión humana e interpersonal y regular para el 21,1%.

La población en general siempre ha reflejado su insatisfacción en relación a la calidad de atención del personal de salud, quienes perciben frecuentemente deshumanización en la atención, lo que significa, que el profesional de salud no muestra empatía con los usuarios durante la consulta.

Otra de las dimensiones donde se registra una percepción de la calidad de atención que genera baja satisfacción es la técnica científica (63,3%). Resultados que difieren con los reportados por Serrano (20), quien en su investigación señala que el 100% de los usuarios estaban satisfechos con la dimensión técnica científica de la calidad de atención. Asimismo, Sánchez (25) mencionó en su estudio que 92,3% de usuarios percibe una calidad de atención buena en esta dimensión y solamente el 7% la percibió como regular.

Esta dimensión hace referencia a la capacidad y conocimiento del personal de salud que atiende a los usuarios, así como al uso de tecnologías disponibles de forma eficiente; esto

incluye la continuidad del servicio ofrecido, la garantía de la seguridad de las actividades o procedimientos realizados, mostrando interés en la condición de salud de las personas (46).

Lamentablemente, en el Centro de Salud Contumazá no se cuenta con todas las tecnologías que se requiere para una atención en la cual el usuario muestre total satisfacción, ello debido al nivel que tiene el establecimiento, evidenciándose notoriamente brechas enormes con nosocomios que tienen mayor capacidad resolutiva; aunque ello no sea totalmente entendible por el usuario, que su único objetivo, como es natural y obvio, es el tratamiento de su enfermedad. Sin embargo, esta insatisfacción probablemente lo haga decidir por recurrir a otros establecimientos de salud, en otra oportunidad, en busca de una mejor atención a sus problemas de salud.

En cuanto al entorno, otra de las dimensiones de la calidad de atención, la mayor parte de los usuarios tienen una percepción de satisfacción media (71,2%). Estos resultados difieren con los de Serrano (20), quien encontró que el 97,8% de usuarios manifestaban que esta dimensión era adecuada; de igual forma, con lo reportado por Terán (16) quien mostró que el 91% tenía satisfacción alta con la infraestructura.

La dimensión entorno incluye las características que pretende brindar comodidad a los usuarios de la consulta externa, refiriéndose a la ambientación, orden, privacidad, limpieza para una atención óptima. Sin embargo, en la investigación se observa que los usuarios del Centro de Salud Contumazá no la reconocen como totalmente mala, de hecho, mostraron mayor satisfacción en esta dimensión, ya que, el establecimiento cuenta con una infraestructura adecuada en la cual los usuarios se sienten cómodos, por la limpieza, orden y una vista agradable.

Finalmente, en la Tabla 4 se demuestra la relación estadísticamente significativa entre las variables calidad de la atención percibida por el usuario de consultorios externos y clima laboral en sus dimensiones comunicación (p = 0,025), científica (p= 0,019) y entorno (p= 0,029). Los presentes resultados son semejantes a los reportados por Urbano (19) quien encontró una correlación significativa positiva y alta entre la calidad de atención y la dimensión comunicación del clima organizacional (+0,588 – p=0,000).

Soto, et al. (18) también encontraron correlación significativa entre las variables clima organizacional y calidad de atención del usuario (p=0,000); del mismo modo Serrano (20), evidenció en su estudio que ambas variables se correlacionaban significativamente (+0,486 – p=0,000).

Agudelo, et al. (17) por su parte no encontró asociación entre las variables de su estudio, puesto que, concluyeron que a pesar de existir un clima organizacional adecuado, la calidad de atención no siempre es buena.

Los datos encontrados son comprensibles pues las dimensiones del clima organizacional aportan al desempeño laboral del trabajador de salud, el cual volcará sus éxitos o frustraciones en su quehacer diario, en la atención brindada al paciente, quien como usuario tendrá una percepción favorable o desfavorable. Si el nivel de comunicación es bueno entre los trabajadores, significa que las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo son buenas y su atención a los pacientes probablemente sea eficiente, dejando una buena experiencia en los usuarios.

Por el contrario, si existe un clima organizacional deficiente o incluso conflictivo, se verá afectada la calidad de atención que brinde el personal de salud a sus pacientes, puesto

que, no tendrán la capacidad de organizarse, comunicarse y trabajar en equipo, siendo requisito indispensable en los servicios de salud.

Por lo tanto, un mal clima organizacional y una calidad de atención defectuosa en los establecimientos de salud, afectará principalmente a la población usuaria de la localidad, quienes requieren apoyo, educación y cuidados, provocando graves situaciones que pueden ocasionar consecuencias fatales.

CONCLUSIONES

En base a los resultados obtenidos se llegó a las siguientes conclusiones:

- Las características laborales que tiene el personal de salud del Centro de Salud Contumazá en su mayoría fueron tener entre 25 a 34 años, ser de sexo femenino, ser técnico de enfermería, tener menos de cinco años de experiencia y tener condición laboral de CAS.

- El clima organizacional en el que se desenvuelven los trabajadores del Centro de Salud Contumazá es de nivel medio, al igual que sus dimensiones de autorrealización e involucramiento, mientras que supervisión, comunicación y condiciones laborales están en nivel bajo.

- La calidad de atención percibida por los usuarios de consultorios externos es baja, de igual forma en sus dimensiones humana y técnica – científica, excepto en entorno cuyo nivel es medio.

- No se encontró relación estadísticamente significativa entre las variables clima organizacional y calidad de atención al usuario, según $p = 0,747$, corroborándose la hipótesis nula.

RECOMENDACIONES

En base a los resultados obtenidos se plantea las siguientes recomendaciones:

- A los responsables de jefaturas y/o administración del Centro de Salud Contumazá o servicios de salud, se les recomienda fortalecer sus capacidades de liderazgo para que realicen un manejo del grupo humano de forma proactiva y constructiva, con la finalidad de lograr que todos se involucren e identifiquen con la institución de salud.

- Al personal asistencial y administrativo del Centro de Salud Contumazá se les recomienda el plantear estrategias organizativas y de interacción que promuevan la participación constante, involucramiento y confianza de los trabajadores con la finalidad de que construyan un ambiente laboral saludable y de cooperación mutua.

- A los trabajadores de salud, mostrar empatía y calidez humana en el trato a los pacientes con respeto a su cultura.

- A las autoridades de las DIRESA y unidades ejecutoras, se les recomienda evaluar continuamente las necesidades y mejoras que realiza cada establecimiento de salud para su óptimo funcionamiento, con la finalidad de que el personal de salud cuente con los recursos, el equipo y la tecnología para brindar una atención de salud completa y de calidad.

- A los estudiantes y futuros profesionales de la salud, se les recomienda realizar nuevas investigaciones en el área de recursos humanos, promoviendo la mejora de sus capacidades comunicativas y asertivas en la relación con el paciente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Brown W, Moberg D. Teoría de la organización y la administración: enfoque integral [Internet]. Limusa, editor. 1990. 708 p. Disponible en: https://www.casadellibro.com/libro-teoria-de-la-organizacion-y-adm/9789681815257/228263
2. Barrantes E. Calidad de atención y satisfacción de pacientes hipertensos en un centro de salud de Cajamarca [Internet]. Universidad César Vallejo; 2022. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/104799/Barrantes_TEA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
3. Chacon K. Satisfacción laboral y calidad de servicio del personal de la sede administrativa red de servicios de salud Cusco, año 2021. [Internet]. Universidad César Vallejo; 2022. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81673/Chacon_CK-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
4. Bustamante M, Lapo M. Modelo sintetizado de cuestionario de clima organizacional para el sector salud en Chile y Ecuador. Información tecnológica [Internet]. 2022;33(2). Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642022000200037&script=sci_arttext&tlng=en
5. Silva D, Méndez P, Arancibia D, Cortes F. La importancia del clima y cultura organizacional para la atención en instituciones de salud. Univ y Soc [Internet]. 2020;12(1):53-60. Disponible en: https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1751
6. Contreras A, Quiroz J. Clima organizacional y factores de la satisfacción laboral personal asistencial, administrativo y servicios generales de un centro de salud. Et vita [Internet]. 2022;15(1):9. Disponible en: http://161.132.207.136/ojs/index.php/etvita/article/view/649/657
7. Niño M. Clima organizacional y satisfacción percibida por los usuarios externos de un Establecimiento de Salud Publico en Cajamarca, 2022 [Internet]. Universidad César Vallejo; 2022. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101876/Niño_CMM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
8. Torres D, Landeta D, Solano B. Percepciónde la Calidad de Atención en Servicios de Salud del Área de Materno Infantil. Cienc Lat Rev Científica Multidiscip [Internet]. 2024;8(1):5678-96. Disponible en: https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/9921/14591
9. Ministerio de Salud del Perú - MINSA. Documento Técnico del Sistema de Gestión de Calidad en Salud [Internet]. Lima, Perú; 2006. Disponible en: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/280089/251477_RM519-2006.pdf20190110-18386-plydyr.pdf?v=1547172111
10. Organización Panamericana de la Salud. Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud 17 de septiembre del 2021. Campus Virtual de

Salud Pública [Internet]. 2021; Disponible en: https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud#:~:text=de Salud Pública.-,La calidad de la atención en la prestación de servicios,y acceso equitativo como atributos

11. Organización Mundial de la Salud - OMS. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. WHO. 2020 [citado 16 de abril de 2023]. Disponible en: https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services

12. Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia - UNICEF. No se ofrece atención de salud materna de calidad a las madres más pobres del mundo [Internet]. Perú; 2019. Disponible en: https://www.unicef.org/peru/comunicados-prensa/no-atencion-salud-materna-de-calidad-madres-mas-pobres-mundo

13. Organización Panamericana de la Salud - OPS. Nuevo plan busca mejorar la calidad de la atención médica en las Américas [Internet]. OPS. 2019 [citado 16 de abril de 2023]. Disponible en: https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15490:new-plan-to-improve-quality-of-health-care-endorsed-by-ministers-of-health&Itemid=0&lang=es#gsc.tab=0

14. Silva C. Calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarios del servicio de inmunizaciones de un policlínico en Cajamarca - Perú, 2022 [Internet]. Universidad César Vallejo; 2022. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95371/Silva_ZCC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

15. Hernández J, Duana D, Polo S. Clima organizacional y liderazgo en un instituto de salud pública mexicano. Rev Cuba Salud Pública [Internet]. 2021;47(2). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-34662021000200010&script=sci_arttext&tlng=en

16. Terán J. Clima laboral y calidad de atención en salud en el Centro de Salud Tipo a IESSS. Cotacachi [Internet]. Universidad Técnica del Norte; 2020. Disponible en: http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/10345/2/PG 788 TRABAJO GRADO.pdf

17. Agudelo R, Peña P, Hoyos C, Jiménez M. Vista de Clima organizacional y percepción de la calidad en una institución de salud de la ciudad de Manizales 2018 – 2019. Archivos de Medicina [Internet]. 2020 [citado 13 de febrero de 2023];20(2):397-409. Disponible en: https://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/archivosmedicina/article/view/3473/5823

18. Soto J, Ortega A, Huapalla B, Abarca Y. Clima organizacional y calidad de atención del profesional de la salud de un Centro de Salud de Huánuco, Perú. Rev Cuba Enfermería [Internet]. 2022;38(2):e5154. Disponible en: https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5154/850

19. Urbano F. Clima laboral y calidad de atención en trabajadores del Hospital de Apoyo Sihuas, Ancash, 2021 [Internet]. Universidad César Vallejo; 2022. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84541/Urbano_CFL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

20. Serrano L. Clima organizacional y calidad de atención del profesional de enfermería en un hospital público de Cusco, 2022 [Internet]. Universidad César Vallejo; 2022. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97759/Serrano_ELC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

21. Vega M. Clima organizacional y calidad de atención del personal de salud del Centro Materno Infantil Perú Corea Bellavista, Lima - Perú 2021 [Internet]. Universidad Norbert Wiener; 2021. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5042/T061_45728917_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

22. Fernández D, Revilla ME, Kolevic LA, Cabrejos I, Muchaypiña I, Sayas I, et al. Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017. An la Fac Med [Internet]. 30 de junio de 2019 [citado 13 de febrero de 2023];80(2):188-92. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1025-55832019000200009&script=sci_arttext&tlng=en

23. Paredes C. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del Centro de Salud de Zona Rural Peruana. Rev RECIEN [Internet]. 2020;9(1):14. Disponible en: http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14/12

24. Cerdán H. Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de salud del Centro de Salud Pachacútec, Cajamarca - 2018 [Internet]. Cajamarca, Perú; 2019 [citado 5 de septiembre de 2021]. Disponible en: https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/3147/TESIS-2019-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y

25. Sánchez M. Calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario externo. Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca. 2017 [Internet]. Universidad Nacional de Cajamarca; 2019. Disponible en: https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/2822/CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE SALUD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO. CENTRO DE SALUD PACHACÚTEC. C.pdf?sequence=1&isAllowed=y

26. Likert R. El factor humano de la empresa [Internet]. Bilbao, España; 1968. Disponible en: http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/RI(pregrado)/AAA2194.pdf

27. López E, Sifuentes M, Lucero R, Lilia S, Perea G. Evaluación de la calidad del servicio en las clínicas de la Licenciatura en Estomatología de la BUAP: metodologías SERVPERF y Donabedian. Entreciencias diálogos en la Soc del Conoc [Internet]. 2021;9(23). Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-80642021000100003#:~:text=La calidad de la atención médica es definida por Avedis,menores riesgos para el paciente.

28. Donabedian A. The definition of quality and approaches to its assessment. 1.ª ed. USA: Health Administration Press. USA: Health Administration Press, Ann Arbor.; 1980.

29. Manjarres N, Sablón N, Ortega V. Gestión de los Recursos Humanos: un abordaje teórico. Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana [Internet]. 2016; Disponible en: https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2016/rrhh.html#google_vignette

30. Martos J. Clima organizacional basado en el modelo Sonia Palma Carrillo CL - SPC, en la empresa FAMESERVI RG S.A.C., Trujillo - 2018 [Internet]. Trujillo, Perú; 2020 [citado 21 de septiembre de 2021]. Disponible en: https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23508/Martos Estrada%2C José Luis_parcial.pdf?sequence=1&isAllowed=y

31. Robbins S, Judge T. Comportamiento organizacional [Internet]. 13.ª ed. México; 2009. 755 p. Disponible en: https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf

32. Daft R. Teoría y diseño organizacional [Internet]. 10.ª ed. México: CENGAGE Learning; 2005. 676 p. Disponible en: https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w23309w/Teoria_Diseno_Organizacional.pdf

33. Cortés N. Diagnóstico del clima organizacional, Hospital «Dr. Luis F. Nachón» [Internet]. México; 2009. Disponible en: https://www.lareferencia.info/vufind/Record/MX_f71494b9c096782bec81032f2b6e12ec

34. Calvo A. Análisis organizacional de los servicios de salud. [Internet]. Bolivia; 2003. Disponible en: https://es.scribd.com/document/401273721/ANALISIS-ORGANIZACIONAL-DE-LOS-SERVICIOS-DE-SALUD-pdf

35. Mejía B. Gerencia de procesos para la organización y el control interno de empresas de salud. Colombia: ECOE Eiciones; 2006. 224 p.

36. Elgegren U. Fortalecimiento del clima organizacional en Establecimientos de Salud [Internet]. Vol. 23, Av.psicol. Perú; 2015 [citado 21 de septiembre de 2021]. Disponible en: http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Ursula_Elgegren.pdf

37. Chirinos Y, Meriño V, Martínez C. El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. Rev esc.adm.neg [Internet]. 2018;84:43-61. Disponible en: https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/1916/1742

38. Villafuerte S. Dimensiones del clima laboral que afectan la ejecución de proyectos. Caso BID. Rev Espac [Internet]. 2021;42(08). Disponible en: https://www.revistaespacios.com/a21v42n08/a21v42n08p02.pdf

39. Maslow A. Motivation and personality [Internet]. New York: Harper & Row Publisher; 1954. 394 p. Disponible en: https://www.holybooks.com/wp-content/uploads/Motivation-and-Personality-Maslow.pdf

40. Vasquez D. Calidad de atención de salud y satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Patrona de Chota, 2021 [Internet]. Universidad Nacional de Cajamarca; 2022. Disponible en: http://190.116.36.86/bitstream/handle/20.500.14074/4675/TESIS.pdf?sequence=

1&isAllowed=y

41. Massip C, Ortiz R, Infante I, Peña M, Llanta M. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Rev Cuba Salud Públia [Internet]. 2008;34(4). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013

42. Ministerio de Salud del Perù - MINSA. Análisis y Situación de Salud [Internet]. Lima, Perù; 2016 [citado 22 de abril de 2019]. Disponible en: http://www.dge.gob.pe/portal/docs/vigilancia/boletines/2016/04.pdf

43. Ministerio de Salud - MINSA. Boletín Epidemiológico: Situación epidemiológica de la muerte materna en el Perú 2015 [Internet]. Lima - Perú; 2016 [citado 16 de noviembre de 2018]. Disponible en: http://www.dge.gob.pe/portal/docs/vigilancia/boletines/2016/04.pdf

44. Vargas D. Costo y calidad en salud. Rev Enfermería Dimens la Calid del Cuid Enfermería [Internet]. 2016;23. Disponible en: www.fundasamin.org.ar/download php? d2=2&id=69

45. Colegio de enfermeros del Perú. Cuidados de enfermería. Norma de gestión de la calidad del cuidado del enfermero [Internet]. Perú; 2018. Disponible en: cr3.o g.pe/views/layout/default/wpcontent/uploads/2015/10/normasggoce.pdf

46. Chalco J. Cuidado de enfermería y satisfacción de los usuarios externos en el tópico del servicio de emergencia del Hospital de Ventanilla 2018 [Internet]. Universidad Nacional del Callao; 2019. Disponible en: http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3813/CHALCO VILLARRUEL_MAESTRIA_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

47. Ministerio de Salud. Sistema de gestión de la calidad en salud. [Internet]. Perú; 2008. Disponible en: bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-2.pdf

48. Félix M. Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de un instituto educativo de Tarma - Junín 2021. Repos Univ Cont [Internet]. 2021 [citado 17 de julio de 2022];34. Disponible en: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9172/4/IV_FHU_501_TI_Felix_Barrera_2021.pdf

49. Municipalidad Provincial de Contumazá. Plan local de Seguridad Ciudadana del Distrito de Contumazá 2018 [Internet]. Cajamarca, Perú; 2018. Disponible en: https://municontumaza.gob.pe/documentos/pdfs/plan de s.c.2018.pdf

50. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta [Internet]. 1.ª ed. México: Mc Graw Hill Education; 2018. Disponible en: http://www.biblioteca.cij.gob.mx/archivos/materiales_de_consulta/drogas_de_abuso/articulos/sampierilasrutas.pdf

51. Ministerio de Salud - MINSA. Guía técnica para la evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo [Internet]. Perú; 2011. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf

52. Aguirre E. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud “Morro de Arica”, Ayacucho 2017 [Internet]. Universidad César Vallejo;

2018. Disponible en: https://core.ac.uk/download/pdf/326639632.pdf

53. Herrera A. Notas sobre Psicometría. Investigación del Comportamiento [Internet]. 1998;22. Disponible en: https://pdfcoffee.com/herrera-a-1998-notas-de-psicometria-1-2-historia-de-psicometria-y-teoria-de-la-medida-5-pdf-free.html

54. Hernández J, Espinoza J, Peñaloza E, Rodríguez J, Gerardo J, Toloza C, et al. Sobre el uso adecuado del coeficiente de correlación de Pearson: definición, propiedades y suposiciones. Revista AVFT [Internet]. 2018 [citado 13 de febrero de 2023];9. Disponible en: https://www.revistaavft.com/images/revistas/2018/avft_5_2018/25sobre_uso_adecuado_coeficiente.pdf

55. Espinoza M, Jiménez A. Medición del clima organizacional con un enfoque de género en la Escuela Politécnica Nacional. Univ Empres [Internet]. 2019;21(36):261-84. Disponible en: https://www.redalyc.org/journal/1872/187258177011/html/

56. Vera C. Modelo estratégico de comunicación organizacional para la Facultad de Especialidades Empresariales de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. [Internet]. Guayaquil; 2018. Disponible en: http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/11693

57. Ayanian J, Markel H. Donabedian's Lasting Framework for Health Care Quality. N Engl J Med [Internet]. 2016;375(3):205-7. Disponible en: https://www.nejm.org/doi/10.1056/NEJMp1605101

ANEXOS

ANEXO N°1: CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TRABAJADORES DE SALUD

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO

CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS QUE PERTENECEN AL CENTRO DE SALUD CONTUMAZÁ, 2023.

Título de la investigación:

Clima organizacional y calidad de atención a los usuarios que pertenecen al Centro de Salud Contumazá, 2023.

Investigadora:

Bach. Denssy Geraldine García Saldaña

Introducción y Objetivo del Estudio:

Se le invita a participar en el presente estudio, con la finalidad de determinar la relación entre clima organizacional y calidad de atención a los usuarios que pertenecen al Centro de Salud Contumazá, 2023; para lo cual se le realizará una encuesta con la finalidad de registrar los datos recolectados.

Participantes:

Los participantes de la presente investigación serán todos los trabajadores del Centro de Salud de Contumazá, 2023; así como, algunos de los usuarios de consulta externa.

Confidencialidad:

La información obtenida a través del instrumento de recolección de datos será mantenida bajo estricta confidencialidad, garantizándole mantener en reserva su participación y los datos que brinden al encuestador. Los archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio sin su consentimiento, puesto que se trata de información personal.

Riesgos:

No existe ningún riesgo al participar de este proyecto de investigación.

Beneficios:

No existe beneficio directo para usted por participar de este estudio. Sin embargo, se prevé que los resultados de la investigación sirvan para plantear estrategias de mejora en el clima organizacional de los trabajadores y la calidad de atención que brinda la institución a sus usuarios.

Derecho de retirarse del estudio:

También es importante darle a conocer que usted tiene derecho a retirarse de la investigación, si así lo deseara, en cualquier momento, sin que esto provoque alguna consecuencia.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo: …… identificada (o) con N° DNI……y edad……., estoy de acuerdo para participar en la investigación titulada "Clima organizacional y calidad de atención a los usuarios que pertenecen al Centro de Salud Contumazá, 2023"; para lo cual manifiesto que se me ha explicado la finalidad y la metodología de recolección de datos que se utilizará durante su ejecución.

Mi participación es voluntaria y, para qué así conste, firmo y plasmo mi huella en este consentimiento informado autorizando mi participación.

A los___ días, del mes de _____, del año 2023.

DNI: _____

Firma: _____ Huella:_____

ANEXO N° 2: CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD CONTUMAZÁ

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA.

ESCUELA DE POSGRADO

Título de la investigación:

Clima organizacional y calidad de atención a los usuarios que pertenecen al Centro de Salud Contumazá, 2023.

Investigadora:

Bach. Denssy Geraldine García Saldaña

Introducción y Objetivo del Estudio:

Se le invita a participar en el presente estudio, con la finalidad de determinar la relación entre clima organizacional y calidad de atención a los usuarios que pertenecen al Centro de Salud Contumazá, 2023; para lo cual se le realizará una encuesta con la finalidad de registrar los datos recolectados.

Participantes:

Los participantes de la presente investigación serán todos los trabajadores del Centro de Salud de Contumazá, 2023; así como, algunos de los usuarios de consulta externa.

Confidencialidad:

La información obtenida a través del instrumento de recolección de datos será mantenida bajo estricta confidencialidad, garantizándole mantener en reserva su participación y los datos que brinden al encuestador. Los archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio sin su consentimiento, puesto que se trata de información personal.

Riesgos:

No existe ningún riesgo al participar de este proyecto de investigación.

Beneficios:

No existe beneficio directo para usted por participar de este estudio. Sin embargo, se prevé que los resultados de la investigación sirvan para plantear estrategias de mejora en el clima organizacional de los trabajadores y la calidad de atención que brinda la institución a sus usuarios.

Derecho de retirarse del estudio:

También es importante darle a conocer que usted tiene derecho a retirarse de la investigación, si así lo deseara, en cualquier momento, sin que esto provoque alguna consecuencia.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo: …… identificada (o) con N° DNI……y edad……., estoy de acuerdo para participar en la investigación titulada "Clima organizacional y calidad de atención a los usuarios que pertenecen al Centro de Salud Contumazá, 2023"; para lo cual manifiesto que se me ha explicado la finalidad y la metodología de recolección de datos que se utilizará durante su ejecución.

Mi participación es voluntaria y, para qué así conste, firmo y plasmo mi huella en este consentimiento informado autorizando mi participación.

A los___ días, del mes de _____, del año 2023.

DNI: _____

Firma: _____ Huella:_____

ANEXO N°3: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO

"ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL PARA LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD CONTUMAZÁ, 2023"

INTRUCCIONES: Buen día. Mi nombre es Denssy Geraldine García Saldaña, estudiante de maestría en la UNC, Estoy realizando un trabajo de investigación, para lo cual, necesito de su colaboración con el llenado del presente cuestionario; por lo que, se le pide responder o marcar una sola alternativa según considere conveniente. Por favor, hacerlo con la mayor sinceridad posible, pues toda información brindada será de forma anónima. Gracias.

I. CARACTERÍSTICAS LABORALES

Edad:_____ **Sexo: (M) (F)** **Profesión:_____**

Tiempo de servicios: _____ **Condición laboral:_____**

II. CLIMA ORGANIZACIONAL

ITEMS	Ninguno/nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o Siempre
1.Existen oportunidades de progresar en el Centro de Salud Contumazá.					
2.Se siente comprometido con el éxito.					
3.El Jefe del establecimiento brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan .					
4.Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5.Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6.El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7..En el Centro de Salud Contumazá, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
8. En el Centro de Salud Contumazá, la información fluye adecuadamente.					
9.Los objetivos de trabajo son retadores.					
10.Todos participan al definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
11.Cada empleado se considera factor clave para el éxito del Centro de Salud Contumazá.					
12.La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la atención.					
13.En los grupos de trabajo, existe una relación armónica.					
14. Los trabajadores tienen autonomía en la toma de decisiones.					
15.Se valora los altos niveles de desempeño.					
16.Los trabajadores están comprometidos con el Centro de Salud Contumazá.					

17.Se recibe la capacitación permanente necesaria para realizar el trabajo.					
18.Existen suficientes canales de comunicación en el establecimiento.					
19.El equipo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
20.Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros de los colaboradores.					
21.En el Centro de Salud Contumazá, se hacen mejor las cosas cada día.					
22.Las responsabilidades de cada trabajador están claramente delimitadas.					
23.Es posible la interacción con personal de mayor jerarquía.					
24.Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se pueda.					
25.Las actividades y el cumplimiento con las tareas diarias en el trabajo permiten el desarrollo del personal.					
26.Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
27.En el Centro de salud, se afrontan y se superan los obstáculos.					
28. Existe una buena administración del recurso humano.					
29. Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
30. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
31. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
32. El Centro de Salud fomenta y promueve la comunicación					
33. La remuneración es atractiva					
34. El Centro de Salud promueve el desarrollo del personal					
35. Los servicios y la atención en consultorios del Centro de Salud, son motivo de orgullo del personal					
36. Los objetivos del trabajo están claramente definidos					
37. El jefe del establecimiento de salud escucha los planteamientos que le hacen.					
38. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					
39. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
40. Hay clara definición de visión, misión y valores en el establecimiento de Salud					
41. El trabajo se realiza en función al establecimiento de salud					
42. Existe colaboración entre el personal de salud de las diferentes áreas					
43. Dispone de tecnología que facilita el trabajo					
44. El centro de salud es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
45. Existe un trato justo en el centro de salud Contumazá.					
46. Se conocen los avances de las área del C.S.					
47. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

Fuente: Sonia Palma Carrillo (30)

ANEXO N°4: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO

"PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL CENTRO DE SALUD CONTUMAZÁ, 2023"

INSTRUCCIONES: Buen día. Mi nombre es Denssy Geraldine García Saldaña, estudiante de maestría en la UNC, Estoy realizando un trabajo de investigación, para lo cual, necesito de su colaboración con el llenado del presente cuestionario; por lo que, se le pide responder una sola alternativa según considere conveniente, utilizando la mayor sinceridad posible, pues toda información brindada será de forma anónima. Gracias.

I. DATOS GENERALES

N° Ficha:_____ Fecha:_____ Cons. externo:_____

N° Historia clínica:_____ Dx._____

II. DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

N	PREGUNTA	CATEGORIAS				
		SIEMPRE	FRECUENTEMENTE	ALGUNAS VECES	RARAS VECES	NUNCA
		4	3	2	1	0
DIMENSION HUMANA						
01	Durante su permanencia en el establecimiento el personal le brindo un trato cordial y amable					
02	El personal de salud muestra interés cuando usted le consulta sobre su problema					
03	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención					
04	El personal de salud respeta sus creencias en relación a su enfermedad y su tratamiento					
DIMENSIÓN TECNICO- CIENTIFICA						
05	En la consulta, el personal de salud realiza cuidadosamente el examen físico de acuerdo a su dolencia o área afectada					
06	El personal de salud que lo atiende lo orienta sobre el examen que se le va realizar					
07	Durante la atención el personal de salud, le soluciona su problema de salud					

08	Usted comprende las indicaciones relacionadas con el tratamiento que le recetaron (medicamento)					
09	El personal de salud le explico en palabras sencillos y fácil de entender cuál es su problema de salud o resultado de consulta					
10	El tiempo de espera para ser atendido es aproximadamente de 20 minutos					
11	El personal de salud le explico en palabras sencillas y fácil de entender cuál es su problema de salud o resultado de consulta					
12	El horario de atención del establecimiento le parece adecuado					
DIMENSIÓN SOBRE EL ENTORNO						
13	Le parecieron cómodos los ambientes del establecimiento					
14	El establecimiento se encuentra limpio					
15	En términos generales usted se siente satisfecho con la atención recibida					

Fuente: Aguirre, E. (52).

ANEXO N°5: JUICIO DE EXPERTOS Y

NIVEL DE CONCORDANCIA

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO

Instrumento 1: "Escala de Clima Organizacional para los trabajadores del Centro de Salud Contumazá, 2023" con 47 preguntas

Instrumento 2: "Percepción de calidad de atención de los usuarios de consultorios externos del Centro de Salud Contumazá, 2023" con 15 preguntas

Jueces

Jueces	Nombre	Grado Académico	Cargo de la Institución donde labora
Juez 1	José Jaime, Guayac Llamoctanta	Magister en Gestión de los servicios de salud.	Coordinador Regional. DIRESA-CAJAMARCA
Juez 2	Ruth Elizabeth, Vigo Bardales	Doctor en Ciencias. Mención Salud	Docente UNC
Juez 3	Segundo Damián, Alcántara Sánchez	Maestro en Gestión de los Servicios de Salud	Coordinador Regional. DIRESA-CAJAMARCA
Juez 4	Cristián E. Tufiño Huamán	Magister en Gestión de los servicios de salud.	Obstetra asistencial. Hospital Regional Docente de Cajamarca
Juez 5	Ivonne Dennis, Ruíz Rodríguez	Maestro en Gestión de los Servicios de Salud. Obstetra	Coordinadora regional. DIRESA-CAJAMARCA

Prueba de concordancia entre los jueces

CRITERIO	INDICADORES	JUECES					Valor de b
		J-1	J-2	J-3	J-4	J-5	
1. CLARIDAD	Es formulado con lenguaje claro y coherente para el entrevistado. El vocabulario es apropiado al nivel educativo de las unidades de estudio.	1	1	1	1	1	100%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en indicadores o preguntas precisas y claras.	1	1	1	1	1	100%
3. ORGANIZACIÓN	Los ítems/preguntas presentan una organización lógica y clara.	1	1	1	1	0	80%
4.CONSISTENCIA	Responde a los objetivos, a las variables/objeto de estudio.	1	1	1	1	1	100%
5. COHERENCIA	Existe coherencia entre la variable/objeto de estudio e indicadores/marco teórico. Los ítems corresponden a las dimensiones u objeto de estudio que se evaluaran.	1	0	1	1	1	80%
TOTAL							92%

Considerando: 1: De acuerdo 0: Desacuerdo

Cálculo de concordancia entre los jueces o expertos para ambos instrumentos:

Formula:

$$b = \frac{Ta}{Ta + Td}\ x\ 100$$

Donde:

b: Grado de concordancia entre jueces

Ta: Número total de "acuerdos" de jueces

Td: Número total de "desacuerdos" de jueces

$$b = \frac{21}{21 + 4}\ x\ 100 = 92\%$$

CUADRO DE PUNTUACIÓN	
53% a menos	Validez nula
54% - 59%	Validez baja
60% - 65%	Valida
66% - 71%	Muy valida
72% - 99%	Excelente validez
100%	Validez perfecta

Conclusión de jueces expertos: Excelente validez

Mediante el juicio de expertos, se logró un 92% de concordancia de jueces o expertos, lo que indica una excelente validez del instrumento.

ANEXO N°6: ANALISIS DE FIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO

1. INSTRUMENTO 1: "Escala de Clima Organizacional para los trabajadores del Centro de Salud Contumazá, 2023"

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido[a]	0	0,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,837	47

2. INSTRUMENTO 2: "Percepción de calidad de atención de los usuarios de consultorios externos del Centro de Salud Contumazá, 2023"

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido[a]	0	0,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,855	15

ANEXO N°7: PRUEBA DE NORMALIDAD

KOLMOGOROV – SMIRNOV

Para muestras mayores a 30 unidades

Variable clima organizacional – Población 63 trabajadores

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
PTJ	,093	63	,200*	,956	63	,023

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Ha: El nivel de clima organizacional no tiene una distribución normal p<0,05.
Ho: El nivel de clima organizacional tiene una distribución normal p>0,05.

Al obtener un valor p=0,200 (p>0,05), se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la nula; por lo que, la variable clima organizacional si tiene una distribución normal.

Variable calidad de atención – Población 330 trabajadores

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
PJT	,101	330	,000	,972	330	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Ha: La calidad de atención no tiene una distribución normal p<0,05.
Ho: La calidad de atención tiene una distribución normal p>0,05.

Al obtener un valor p=0,000 (p<0,05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna; por lo que, la variable calidad de atención no tiene una distribución normal.

En conclusión, como una de las variables cuantitativas no tuvo distribución normal, se hizo uso de la estadística no paramétrica para medir el grado de correlación de las variables, por lo que, se aplicó la prueba de Spearman.