



**ESCUELA DE POSGRADO**

**TESIS**

**NIVEL DE CLIMA ORGANIZACIONAL DEL  
PERSONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN  
PACIENTES DEL CENTRO DE SALUD “LLAMA”  
PROVINCIA DE CHOTA-REGIÓN CAJAMARCA**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO  
DE MAESTRO (A) EN GERENCIA DE SERVICIO DE  
SALUD**

**Autora:**

**Bach. Vasquez Chiroque Katherine Margarita  
ORCID: 0000-0002-4117-6294**

**Asesor:**

**Dra. Chávarry Ysla Patricia del Rocio  
ORCID: 0000-0003-0575-3717**

**Línea de Investigación:**

**Ciencias de la vida y cuidado de la salud humana**

**Pimentel – Perú**

**Año 2023**



**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GERENCIA DE SERVICIO DE  
SALUD**

**“NIVEL DE CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL Y  
CALIDAD DE ATENCIÓN EN PACIENTES DEL CENTRO DE  
SALUD “LLAMA” PROVINCIA DE CHOTA-REGIÓN  
CAJAMARCA”**

**AUTOR**

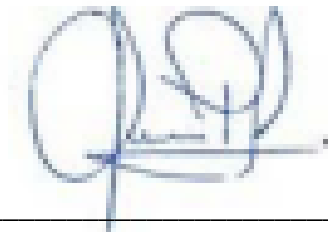
**BACH. KATHERINE MARGARITA VASQUEZ CHIROQUE**

**PIMENTEL – PERÚ**

**2023**

**NIVEL DE CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL Y CALIDAD DE  
ATENCIÓN EN PACIENTES DEL CENTRO DE SALUD “LLAMA” PROVINCIA  
DE CHOTA-REGIÓN CAJAMARCA**

**APROBACIÓN DEL JURADO**



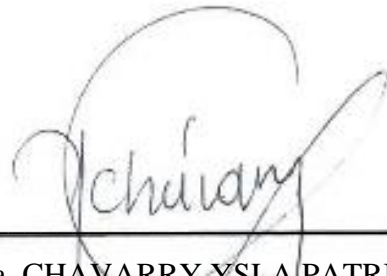
---

**Dr. PEREZ DELGADO ORLANDO**  
**Presidente del jurado de tesis**



---

**Mg. ROMERO GAMBOA JULIO**  
**CÉSAR**  
**Secretaria del jurado de tesis**



---

**Dra. CHAVARRY YSLA PATRICIA**  
**DEL ROCÍO**  
**Vocal del jurado de tesis**


## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien suscribe la **DECLARACIÓN JURADA**, soy **egresado (s)** del Programa de Estudios de **Maestría en Gerencia de Servicios de Salud** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro bajo juramento que soy autor del trabajo titulado:

### **NIVEL DE CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN PACIENTES DEL CENTRO DE SALUD “LLAMA” PROVINCIA DE CHOTA-REGIÓN CAJAMARCA**

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

<p>VASQUEZ CHIROQUIE KATHERINE MARGARITA</p>	<p>DNI: 46909230</p>	
--	----------------------	--

Pimentel, 15 de agosto de 2025.

\* Porcentaje de similitud turnitin: 19%

Reporte de similitud

---

**NOMBRE DEL TRABAJO**  
INFORME DE TESIS WORD.docx

---

<b>RECUENTO DE PALABRAS</b>	<b>RECUENTO DE CARACTERES</b>
<b>12446 Words</b>	<b>67776 Characters</b>
<b>RECUENTO DE PÁGINAS</b>	<b>TAMAÑO DEL ARCHIVO</b>
<b>44 Pages</b>	<b>174.8KB</b>
<b>FECHA DE ENTREGA</b>	<b>FECHA DEL INFORME</b>
<b>Aug 17, 2023 11:27 AM GMT-5</b>	<b>Aug 17, 2023 11:28 AM GMT-5</b>

---

**● 19% de similitud general**  
El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 15% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

**● Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

## **DEDICATORIA**

A mi persona, a mis padres y demás familiares.  
Hubo gran acompañamiento y apoyo, por eso dedico mi investigación a ellos.

También a mis amigos y a todas las personas que aportaron con su tiempo, y algunos otros recursos.

*La autora.*

## **AGRADECIMIENTO**

Quien sino a Él todo poderoso y único Dios, su guía y su protección hacen posible cada logro y cumplimiento de objetivos no solo profesionales sino sociales.

A mis docentes, directivos y demás colaboradores de la Universidad Señor de Sipán.

A mi familiares y amigos.

*La autora.*

## RESUMEN

La investigación tuvo por objetivo determinar el nivel de clima organizacional del personal y la calidad de atención en pacientes del centro de salud “Llama” provincia de Chota-región de Cajamarca; sustentado en una metodología tipo básica de diseño no experimental, con un enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo. Incluyó 107 pacientes al estudio, donde fueron intervenidos por un cuestionario para ambas variables. Los resultados reflejaron que el nivel de clima organizacional expresado por el 46.9% de la muestra percibió nivel regular y el 53.3% nivel medio de calidad de atención; dejando expreso que debe existir una mejora de la calidad de atención ante la alta exigencia de los usuarios del establecimiento de salud. A ello, se diseñó un plan de mejora para optimizar el clima organizacional y la calidad de atención; que consistió en fortalecer la comunicación de los compañeros de trabajo, mejorar su autorrealización personal, involucrarlo más en sus labores, sus condiciones laborales y supervisarlos constantemente. Se debe poner en marcha un plan de mejora dirigida en la atención al usuario del establecimiento de salud. Se concluyó que una propuesta es óptima para mejorar la calidad de atención en los pacientes del centro de salud “Llama”.

*Palabras clave:* Calidad de atención, centro de salud, clima organizacional, propuesta, pacientes.

## **ABSTRACT**

The objective of the research was to determine the level of organizational climate of the personnel and the quality of care in patients of the "Llama" health center, Chota province-Cajamarca region; supported by a basic non-experimental design methodology, with a quantitative and descriptive approach. It included 107 patients in the study, where they were intervened by a questionnaire for both variables. The results reflected that the level of organizational climate expressed by 46.9% of the sample perceived a regular level and 53.3% an average level of quality of care; leaving express that there must be an improvement in the quality of care given the high demand of the users of the health facility. To this end, an improvement plan was designed to optimize the organizational climate and the quality of care; which consisted of strengthening communication with co-workers, improving their personal self-realization, involving them more in their work, their working conditions and constantly supervising them. A plan for directed improvement in the attention to the user of the health establishment must be implemented. It was concluded that a proposal is optimal to improve the quality of care in patients of the "Llama" health center.

*Key words:* Quality of care, health center, organizational climate, proposal, patients.



## ÍNDICE GENERAL

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD .....	iv
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
ÍNDICE GENERAL .....	ix
Índice de tabla.....	xi
Índice de figuras .....	xii
I. INTRODUCCIÓN .....	13
<b>1.1. Realidad problemática</b> .....	13
1.2. Antecedentes de estudio.....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	17
<b>1.3.1. Teorías</b> .....	17
<b>1.3.2. Definición de clima organizacional</b> .....	22
<b>1.3.3. Calidad de atención</b> .....	26
<b>1.4. Formulación del problema</b> .....	29
<b>1.5. Justificación e importancia del estudio</b> .....	29
<b>1.6. Hipótesis</b> .....	30
<b>1.7. Objetivos</b> .....	30
<b>1.7.1. Objetivo general</b> .....	30
<b>1.7.2. Objetivos específicos</b> .....	30
II. MATERIAL Y MÉTODO .....	31
<b>2.1. Tipo y Diseño de Investigación</b> .....	31
<b>2.2. Población, muestra y muestreo</b> .....	32
<b>2.2.1. Población</b> .....	32
<b>2.2.2. Muestra</b> .....	32
<b>2.3. Variables</b> .....	32
<b>2.3.1. Variables</b> .....	32
<b>2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.</b> ....	32
<b>2.5. Procedimientos de análisis de datos</b> .....	35
<b>2.6. Criterios éticos</b> .....	36
<b>2.7. Criterios de Rigor científico</b> .....	36

<b>III. RESULTADOS</b> .....	37
<b>3.1. Resultados en Tablas y Figuras</b> .....	37
<b>3.2. Discusión de resultados</b> .....	43
<b>3.3. Aporte práctico</b> .....	48
<b>IV. CONCLUSIONES</b> .....	54
<b>V. RECOMENDACIONES</b> .....	55
<b>VI. Referencias</b> .....	56
Anexos.	

## ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1 <i>Generación de baremos satisfaccion</i> .....	33
Tabla 2 <i>Estadísticos de fiabilidad</i> .....	34
Tabla 3 <i>Generación de baremos satisfacción</i> .....	35
Tabla 4 <i>Estadísticos de fiabilidad</i> .....	35
Tabla 5 <i>Nivel de clima organizacional del personal del Centro de Salud “Llama” provincia de Chota-Región Cajamarca</i> .....	37
Tabla 6 <i>Clima organizacional del personal en sus dimensiones respectivas en el centro de salud “Llama”</i> .....	38
Tabla 7 <i>Nivel de calidad de atención del Centro de Salud “Llama” provincia de Chota- Región Cajamarca</i> .....	40
Tabla 8 <i>Calidad de atención en pacientes en sus dimensiones respectivas en el centro de salud “Llama”</i> .....	41

## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Nivel de clima organizacional del personal del Centro de Salud “Llama” provincia de Chota-Región Cajamarca. ....	37
<i>Figura 2.</i> Nivel de calidad de atención del Centro de Salud “Llama” provincia de Chota-Región Cajamarca.....	40

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

Actualmente, el clima organizacional tiene un gran valor en el medio empresarial e institucional y cada vez se vuelve más competitivo y exigente, facilitando a las organizaciones a tener más éxito que su competencia (1). Durante los últimos años se han puesto en movimiento una serie de habilidades para fortalecer el ambiente laboral, que genere en el cooperante desenvolvimiento de destrezas y conocimientos (2).

Con respecto a la salud pública, el clima organizacional aporta desarrollo constante en las asociaciones destinados a brindar atención en salud a la población, direccionando valores que identifiquen elementos para confortar la calidad de vida en los profesionales de la salud y del sistema sanitario, concluyendo que cuando el colaborador se desarrolla en un ambiente cálido, tiende a motivarse y comprometerse con los objetivos institucionales (3).

Entonces, si el clima organizacional no es el deseado, se tiende a ocasionar una mala calidad de atención, perjudicando a la población que aqueja alguna enfermedad, así lo manifiesta la Organización Mundial de la Salud (OMS), que expresa que cada año 6 a 8 millones de fallecimientos por deficiente de atención, esto sucedido en países vía de desarrollo, representando al 15% de muertes en dichos países (4). Las mejoras en el ambiente de trabajo disminuyen las probabilidades en un 97% de una mala atención de calidad hacia el paciente (5).

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) menciona que en América latina el 46% no acudieron a la atención cuando lo necesitaban, debido a las múltiples barreras que ponen los centros de salud públicos, el 17% lo atribuyo por el largo tiempo de espera y requisitos administrativos engorrosos, el 15% por falta personal de salud, medicamentos e insumos y un 8% no acude por falta de seguridad en el personal de salud (6).

En Chile en cuatro hospitales se determinó que las dimensiones más apreciadas en el clima organizacional fueron la igualdad, motivación laboral y compromiso en un 59.7%; y las menos apreciadas está el equipos y distribución de individuos y materiales, administración del conflicto y la comunicación (7). En México, el clima laboral de sus centros de salud arrojó que el 84% del personal entre medios y administración

presentaron niveles bajos en liderazgo, motivación, reciprocidad y participación, ocasionando una precaria atención hacia los usuarios (8).

Al examinar el agrado del usuario, se mostró que el 58.6% se encuentran insatisfechos, hallándose una baja satisfacción en fiabilidad con el 37.7%, y una mala orientación sobre los trámites para la atención y el 74% manifestó que la capacidad de respuesta muy lenta. Ante esta situación, la precaución e incertidumbre parte del enfermo por la atención que se le ofrece generan un resultado negativo en la relación médico-paciente y enfrentamiento entre el trabajador de salud y el paciente, deshumanizando los servicios de salud (9).

Estudios que han realizado en el Perú revelan distintos resultados con respecto a la condición de cuidado del paciente. En el Hospital Central de la Fuerza Aérea más del 70% de sus usuarios se hallaban descontentos con la atención que recibió (10). Parecido a lo reportado en el hospital Daniel Alcides Carrión de la ciudad de Huancayo el 75% mostro estar insatisfechos (11), Cusco 56,7%, Ica 58,4%, Tacna 63,4%, y Madre de Dios 65,3%, señalaron mayores porcentajes de insatisfacción en el servicio de salud (12). Por el contrario, en la Hospital regional de Lambayeque se evidencio que más del 76% se encontraba satisfechos con la atención dada (13). Al igual que en Ica se encontró que el 72.2% de la población atendida en sus hospitales se encontraba satisfecho debido a la implementación de Puntos de Control Críticos (14).

Dada esta situación el Ministerio de Salud empleo como medida el proyecto cero colas en los asentamientos de salud, asimismo, los directores o jefes de la Institución Prestadora de Servicios de Salud fueron los administradores de vigilar y controlar la ejecución del plan o proyecto, a fin de asegurar la reducción del tiempo de espera para una cita y contribuir a enriquecer la calidad de las asistencias a los pacientes (15). El impacto ha sido tan bueno que se ha incrementado el nivel de satisfacción y el buen trato por encima del estándar esperado (16).

A nivel local, en la provincia de Chota, centro de Salud “Llama” por observación directa de la investigadora, se nota a los pacientes disgustados por la mala calidad de servicio recibida en el establecimiento, ello, ocasionado por falencias en el clima organizacional, pues no existen oportunidades de realización, no existe un interés por apoyar profesionalmente y personal al colaborador, existen pocas capacitaciones, y casi nulo reconocimiento; no existe una involucración del personal en los objetivos y metas del

establecimiento, se confunde la supervisión con personas autoritarias, deficiente comunicación y paupérrimas condiciones laborales, ello, ha llevado a generar esta investigación.

## **1.2. Antecedentes de estudio**

### **Antecedentes internacionales:**

Bustamante M. et al., (2022) en su artículo que analizó los factores del clima organizacional en un hospital público y privado de Guayas en Ecuador, empleó una metodología descriptiva en una muestra de 242 personales que fueron intervenidos por una encuesta. Refiere como resultado mejor clima en el hospital público que el privado, sin embargo, existen mejores indicadores de gestión en el privado que el público, destacando la iniciativa y motivación de los colaboradores. Se concluye que debe ver organización interna, desarrollo personal, estabilidad laboral y comunicación (17).

Terán J. (2020) en la tesis de posgrado, tuvo como propósito, determinar el clima laboral y calidad de atención en un centro de salud. Se empleó una indagación descriptivo, transversal y no experimental, fue evaluada por una encuesta con escala de Likert para determinar el clima laboral a 230 pacientes y 13 funcionarios. Se evidencio que el 68% de los colaboradores se sienten importantes y satisfechos con un buen clima laboral y con respecto a los pacientes encuestados el 90% se sienten cómodos por el cuidado y el buen abastecimiento en el centro de salud. Se deduce que los pacientes se sienten cómodos con el cuidado que brinda el centro de salud de atención primaria (18).

Agudelo R. et al. (2020) en su investigación, tuvo como propósito, determinar el clima organizacional y la percepción de la calidad de los servicios de salud en una institución de salud. Se empleó una investigación de tipo cuantitativo, analítico con un nivel transversal que fue evaluado por una encuesta a 483 usuarios. Los resultados obtenidos reflejaron que solo el 6,7% de su personal encuestado perciben satisfacción en el clima organizacional. Se concluye que se deben aplicar estrategias para aumentar la satisfacción en el personal de salud y así los usuarios perciban mejor una calidad de atención del centro médico, y garantizar al paciente una atención adecuada (19).

Barrezueta N. (2019) en su investigación de posgrado, tuvo como finalidad, determinar la satisfacción del personal de enfermería con la calidad de atención de enfermería en un centro de salud. Se empleó una investigación descriptiva con un nivel transversal que

fue evaluado por un cuestionario a 99 trabajadoras de salud. Se evidencio que el 54.9% de las personas afirman estar totalmente satisfechos en su área y ambiente de trabajo y solo un 9.8% se encuentra insatisfecho, mostrando así que el 74% de los pacientes se encuentran contentos con la atención dada. Por lo tanto, el manejo efectivo del clima organizacional mejora la calidad de atención, debido a las buenas condiciones laborales (20).

Suárez G. et al (2019) en su investigación tuvo como propósito, determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en un centro de salud. Se empleó la investigación cuantitativa, descriptivo de corte transversal que fue evaluado por una encuesta a 370 habitantes. Los resultados alcanzados reflejaron que el 48 % de la muestra afirman una buena calidad de atención. Se concluye que la atención a los pacientes tiene una satisfacción regular y debe de seguir mejorando (21).

### **Antecedentes nacionales**

Pedraza I. (2020) en su investigación de posgrado, tuvo como objetivo elaborar una estrategia de clima organizacional en salud para mejorar la calidad de atención de los usuarios. Se empleó una investigación de tipo cuantitativa de tipo descriptiva proyectiva es no experimental de tipo transversal, que fue evaluada por un cuestionario a 112 pacientes atendidos. Se evidenciaron que 91% de los trabajadores de salud mostró tener un clima organizacional regular y el otro 57% de los pacientes evidencio una atención regular. Se concluye que el 65% de los encuestados calificó como regular donde debe seguir mejorando la calidad de atención (22).

Gozar J. y Olivares N. (2020) en su investigación de posgrado, tuvo objetivo describir el clima organizacional en el personal de enfermería del hospital de Huaycán. Se empleó una investigación fue básica de enfoque cuantitativo, descriptivo, no experimental de corte transversal, la muestra estuvo conformada 165 participantes, el instrumento de recolección de información fue el cuestionario. Los resultados determinaron el 67.88% los encuestados percibieron con respecto al clima organizacional un nivel bueno, el 32.12% muy bueno. Se concluyó que los participantes en el estudio en su mayoría presentan un buen clima organizacional (23)

Fernández P. (2020) en su investigación de posgrado, tuvo como propósito elaborar una estrategia de clima organizacional en salud para mejorar la calidad atención de los usuarios de centro de salud Olmos. La metodología fue descriptiva- proyectiva, cuantitativa que fue evaluado por un cuestionario y la muestra utilizada para el estudio



fue 112 usuarios. Los resultados mostraron que de los participantes el 91% con respecto al clima organizacional lo evaluó como regular, el 7% deficiente, el 2% bueno, con respecto a la calidad percibida de los pacientes el 65% la percibe como regular, el 12% como buena y el 23% deficiente. Se concluyó que el proceso de clima organizacional para mejorar la calidad de atención es la herramienta estratégica que ayuda a que está tenga resultados positivos (24).

Fernández D. (2019) en su artículo de investigación, buscó determinar el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo en la atención medica recibida en los servicios en un hospital. Se empleó una investigación transversal y observacional que fue evaluada por una encuesta a 92 usuarios externos. Se evidencio que el 76,3% de los pacientes externos encuestados considera un clima mejorable y satisfacción global del usuario externo fue de 64,4%. Se termina que un buen clima organizacional en la salud pública ayuda al mejoramiento continuo de la organización de las instalaciones médicas (25).

Reátegui O. (2019) en su investigación de posgrado, tuvo como propósito diseñar un modelo de Gestión de Clima organizacional. La metodología fue experimental, con diseño descriptivo propositivo que fue evaluado por un cuestionario y la escala de calidad de atención a 120 usuarios. Se obtuvieron que el 51.67% de los usuarios encuestados afirman tener un clima organizacional muy bajo en su centro de salud. Se concluyó que el plan del modelo de gestión de clima organizacional se apoyó bajo cinco ejes organizacionales para elevar el nivel de atención brindado a los pacientes en el hospital (26).

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Teorías**

##### **1.3.1.1. Teoría del clima organizacional de Rensis Likert**

En su teoría argumenta que el individuo a través de su comportamiento (manera de actuar) dará como resultado de su interpretación acerca de las circunstancias que se susciten en la organización, es decir, señala que la conducta del personal que trabaja se da en respuesta a la postura del directivo y de las situaciones organizacionales percibidas por ellos, asimismo, el autor manifiesta que la percepción del ambiente laboral va a concluir el cumplimiento laboral de los trabajadores, por ejemplo: la

carga laboral, la tecnología, la satisfacción, el salario, la estructura organizacional, etc., en consecuencia, el ambiente laboral cumple un rol importante para el clima organizacional. Asimismo, esta teoría determina que existen variables o características que van a definir a la organización y la apreciación de los trabajadores con el medio laboral, donde se tiene a: variables independientes (causales), abarca la estructura de la institución, la manera de toma de decisiones, las habilidades y las conductas, todas ellas se orientan al logro de las metas y el sentido de desarrollo de la organización; variables intermedias, estas se orientan a analizar el funcionamiento interior de la organización y muestran elementos como la comunicación, la motivación, y la toma de decisiones; y por último, las variables finales, estas son generadas por las variables causales e intermedias, dan respuesta al resultado final que obtiene la corporación, por ejemplo: el rendimiento, beneficios y la pérdida. En resumen, la teoría de Likert argumenta que el comportamiento del personal que trabaja en una empresa va a estar influenciado por la percepción de la actitud proporcionada por los directivos o jefes (27).

#### **1.3.1.2. Teoría del clima organizacional de Litwin y Stringer**

Litwin y Stringer 1968 argumentan que el clima organizativo es un grupo de propiedades del ambiente del trabajo que son susceptibles de ser medidas, percibidas del dominio y que influye en su conducta y motivación; Asimismo la teoría de Litwin y stringer intenta desarrollar aspectos clave del comportamiento de los empleados, los escritores intentan identificar los factores contextuales y ambientales que tienen el mayor impacto en el comportamiento y la percepción de un individuo (28).

Al respecto podemos inferir que la teoría de Litwin y stringer tal como está propuesto busca renovar el clima laboral, de modo que pueda contribuir a una mejor comprensión del llamado "ambiente de trabajo", una noción que, como se sabe, tiene participaciones para la conducta del humano y es, a su vez, el producto de cómo las personas perciben sus lugares de trabajo. Además, ayuda a resolver problemas de índole conductual y laboral, ya que comprender cómo las personas perciben su entorno de una manera más realista permite a las organizaciones

realizar cambios que mejorarán su estatus como instituciones y las harán más competitivas en el entorno en el que se manejan.

Un factor importante es el liderazgo quien puede ocasionar diferentes climas en la institución, ocasionando motivación y satisfacción, lo cual respalda cambios en los rasgos de personalidad entre los colaboradores (29).

### **1.3.1.3. Teoría de la gestión de la calidad total (TQM)**

La TQM manifiesta que la calidad tiene que estar enfocado en el cumplimiento de las características siguientes: enfocado al cliente, referido a que las instituciones deben brindar servicios y productos que cumpla con las exigencias y perspectivas de sus usuarios internos (el capital humano de la empresa) y externos (el público general), por tanto, para satisfacer las demandas del cliente externo, se debe primero satisfacer las del cliente interno, esto para tener una mayor motivación para brindar los servicios; la mejora continua, está basado mejorar permanentemente todos los aspectos en la creación de bienes y los servicios brindados; el enfoque basado en el equipo, es decir, toda institución debe crear un ambiente de sinergia y fomentar una cultura de trabajo colaborativo entre todos los miembros para alcanzar los objetivos y las metas de la organización; la capacitación, referido a realizar programas de capacitación a los empleados, esta debe ser una estrategia principal para adquirir mejores habilidades para mejorar brindar un servicio con alta calidad (30).

La TQM son propósitos organizacionales que permiten brindar mayor satisfacción al usuario de acuerdo con un servicio o sistema, los padres de la calidad promovieron sus teorías para alcanzar mejores productos y servicios, involucra cada uno de los aspectos de la organización porque compromete a todas las personas y se centra en conseguir que las cosas se desarrollen bien a la primera. La calidad no se vincula con un conjunto de ideas y practicas si no que aparece como una colección de orientaciones y prácticas poco acopladas, también está relacionada con los artefactos hechos por el hombre que han sido diseñados, aunque se necesita información y conocimiento para mantener y mejorar la calidad, además se necesita una concepción de lo que hay en el mundo para percibir y actuar con aras de la calidad (31).

La calidad total se define como la aplicación de los principios de gestión de la calidad a un grupo de actividades e individuos dentro de una organización que tiene como propósito mejorar de forma continua y gradual la calidad, no solo en términos de productos sino también en términos de empleados, materias primas, procesos, servicio al cliente y proveedores. También se basa en la responsabilidad de lograr la calidad, particularmente en cuanto a las personas que reciben los servicios. Sin embargo, Toda la organización, no solo el departamento de calidad es responsable de lograr la satisfacción del cliente, es decir las personas que planifican la mejora de la calidad, establecen políticas, estándares, implementan sistemas de control de calidad y toman otras medidas para garantizar el cumplimiento de las especificaciones o los estándares de calidad son gerentes o líderes, por lo que se esfuerzan por aumentar la conciencia, involucrar y motivar a todos los empleados. También se aseguran de que sus subordinados tomen decisiones y resuelvan problemas para una mejora en la atención fomentando el trabajo en equipo dentro de la organización (32).

#### **1.3.1.4. Teorías de la calidad de servicio**

La teoría del modelo de Gronroos (1988) argumenta que toda institución debe tener la capacidad de incidir en la percepción de los usuarios y en caso se genere una brecha, estas deben gestionar la calidad para lograr reducirla, por ende, el servicio está compuesto por características únicas que lo diferencian de otro bien, estos están dados por la intangibilidad, la manera continua de producción y consumo, tiene que ser una actividad y no un objetivo y la participación de los usuarios (33). En consecuencia, Gronroos menciona que la apreciación de la calidad del servicio resulta de la integración de los aspectos tangibles y la calidad funcional, en otras palabras, como se brinda el servicio en base a estos dos componentes (34).

La calidad de servicio es la diferencia que existe entre las expectativas de los clientes y sus percepciones en función de la tangibilidad, confiabilidad, seguridad y empatía por parte del médico o personal que les atienden, además tiene un enfoque de gestión de calidad donde es utilizada para referirse a un sistema que se relaciona con el conjunto de variables que se emplean para la aplicación de elementos y métodos que mejoren en la calidad. Por otra parte, implica contrastación de los

resultados y el estándar establecido en las organizaciones, es decir se compara las opiniones que manifiestan los usuarios después de una atención. La amplitud de respuesta es la actitud que demuestran los trabajadores al brindar un servicio de forma rápida y eficiente, la seguridad significa los conocimientos necesarios que debe tener las personas para atender y generar confianza, la empatía es atender en forma personalizada a los clientes donde se establece una relación afectiva de buen trato y cordialidad (35).

El recurso humano en salud (RHUS) es importante para el logro institucional del sector sanitario, siendo esencial para brindar atención de calidad, entonces se viene acoplando normas y políticas, así como de capacitaciones dirigidas al personal sanitario. Sin embargo, no es suficiente el empeño del colaborador, sino también debe haber inversión y correcta gestión de recursos. La falta de inversión genera incapacidad ante la necesidad que presenta la población, buscando mejora para su productividad y desempeño, siendo de vital importancia fortalecer sus competencias para asegurar la calidad en la prestación de servicios (36).

Modelo de Parasuraman et al. (1988) expone que la calidad es la diferencia entre el servicio esperado (expectativa) y el servicio percibido o dado, por ello, la calidad del servicio estará dado por cinco factores: la confianza, referente al servicio seguro y preciso; la capacidad de respuesta, basado en la disponibilidad de ayudar siempre a los usuarios; la seguridad; la empatía y los aspectos tangibles de la organización. Por consiguiente, el autor enfatiza si el valor de la percepción es mayor o igual a la expectativa del usuario, esto indica un servicio de buena calidad, caso contrario, si es inferior, se considera un servicio de calidad deficiente (37).

#### **1.3.1.5. Teoría de la calidad de atención en salud de Donabedian**

Donabedian manifiesta que existen tres elementos que van a influir en la calidad de atención servicio de salud: lo técnico, lo interpersonal y las amenidades, por tanto, con respecto al primer componente, la parte técnica abarca el conocimiento y principios científico de la medicina, la ética, la tecnología dada, la realización y el desarrollo de los procesos para diagnosticar y cuidar al paciente; el aspecto interpersonal, hace referencia a la comunicación eficaz, ética y las relaciones que satisfagan al personal y al paciente, mientras que las amenidades abarca las

comodidades necesarias brindadas el paciente y su familia, refleja la experiencia expresada por el paciente.

Asimismo, para analizar la calidad de atención con respecto a los componentes mencionados, Donabedian argumenta tres enfoques: la estructura, aquí la calidad está dada por la parte tangible, todos los recursos requeridos para brindar la atención, es decir, el capital humano, la tecnología, el equipo físico y como se organizan todos estos elementos para proporcionar la atención; el proceso, referido a la evaluación de los cuidados, los procesos, las normas y la solución de los problemas y el tercer aspecto, es el estado de salud del paciente en base a los dos enfoques anterior (38). Se centra en la ISO 9001: “sistemas de gestión de la calidad y políticas nacionales para la modernización de la gestión y la administración pública, con todo en los componentes y condiciones que la estructura de gestión de la calidad debe tener en cuenta para lograr un sistema confiable que dirija y mejore la calidad del servicio (39).

### **1.3.2. Definición de clima organizacional**

Utilizamos la teoría general de sistemas como punto de partida para definir el concepto de clima organizacional porque destaca la relación recíproca y ajustado entre la organización y su entorno, no solo con respecto al entorno exterior sino también con respecto a las interdependencias internas, es decir esto marca un antes y un después en las teorías sobre las instituciones al pasar de conceptualizarlas como sistemas cerrados a conceptualizarlas como sistemas abiertos. La descripción de la organización como un sistema abierto ha tenido un impacto significativo, cambiando el afecto tradicional y centrado de la psicología del trabajo en la satisfacción laboral, la moral de los empleados y el desempeño a un interés más dinámico y amplio que ve a la organización como un entorno ambiental. de acciones individuales y colectivas (40).

Se define como la apreciación compartida de las cualidades de una empresa y sus áreas y en la autoridad que tiene dicha percepción acerca del nexo de las empresas con sus integrantes, por ende, el clima va a influir en la satisfacción laboral, la motivación y el estado de salud del personal que trabaja, en deducción, el clima organizacional es la combinación minuciosa de percepciones que en una

organización realizan los integrantes que hace su trabajo (41). El clima organizacional influye en los procesos psicológicos y organizacionales, donde se tiene a la toma de decisiones, la resolución de problemas, la motivación, comunicación, el aprendizaje y por su influencia en la satisfacción del capital humano y la eficiencia de la empresa (42).

Por ende, el clima organizacional está constituido por distintos factores los cuales influyen de manera directa en el crecimiento de la conducta social, además afectan los componentes de mediación de los comportamientos laborales de sus miembros, dado que este es percibido de forma subjetiva (43). Héctor (2018) lo definen como el constructo intangible vinculado al entendimiento del ambiente laboral que tienen los trabajadores, también es la apreciación emocional de los trabajadores de la sociedad en base a diferentes factores (solución de problemas, trabajo en equipo, estructura de la organización, comportamientos, la dirección participativa, etc.), el clima apoya para el crecimiento y el cambio de la organización (44).

El clima organizacional constituye estructuración de las particularidades de la organización y del modo gerencial quienes pueden construir la conducta interna, en este sentido, el clima organizacional es un atributo del contexto laboral interpretado y vivido por los integrantes de la organización, por tanto, para alcanzar un clima organizacional bueno es necesario una buena estructura de gestión del capital humano dentro de la empresa (45). Peña (2018) afirma que es el conjunto de juicios de los trabajadores de la empresa, es decir, es la evaluación colectiva de los miembros de la organización con respecto a su relación entre sí y con la estructura organizacional (46).

La apreciación que comparten todos los integrantes de la asociación, las prácticas y lineamientos que señalan los objetivos organizacionales y la manera para lograrlo también son las particularidades del ambiente de trabajo que perciben de forma directa o indirecta los trabajadores que laboran dentro de este ambiente, estas van a intervenir entre los factores de la estructura organizacional y la conducta personal (47).

También se puede definir como la manera en que los trabajadores perciben su organización y sus metas, los jefes de comportamiento recurrentes, actitudes y sentimientos de los miembros de la empresa, por ende, para entender como un

trabajador interpreta el clima organizacional, se deben tener en consideración las percepciones individuales del empleado sobre la situación laboral y la naturaleza de sus relaciones con otros miembros de su contexto (3).

Massoud et al. (2019) afirma que el clima organizacional es la manera en los miembros de la empresa perciben las funciones internas de la organización, el establecimiento de políticas en el ambiente del trabajo y como se da la toma de decisiones, cada empresa tiene un diferente clima organizacional específico, es decir, en unas puede ser distinta que en otras y además, influir en la actitud laboral de los integrantes de la empresa (48).

Se define como una mezcla de interpretaciones o apreciaciones que las personas hacen en una organización de sus trabajos o roles con relación a los demás compañeros (49). El clima organizacional está constituido por distintos factores los cuales influyen de manera directa en el crecimiento de la conducta social, además afectan los componentes de mediación de los comportamientos laborales de sus miembros, dado que este es percibido de forma subjetiva (50).

Por ende, el clima organizacional agrega que el ambiente organizacional está conformado por una diversidad de componentes que inciden tanto indirecta como directamente en el desarrollo del comportamiento social de sus integrantes (51).

Asimismo, el clima para Obeng 2021, está formado por un grupo características que son sumamente particulares de cada organización y que se pueden inferir de cómo esa organización interactúa con sus miembros y el mundo exterior; en otras palabras, es una colección de puntos de vista universales sobre el ambiente interno que tienen las personas. el resultado de la interacción entre los factores organizacionales y los rasgos personales (52).

El clima organizacional, por otro lado, es un rasgo generalmente constante que caracteriza el entorno interno de cualquier empresa y afecta el comportamiento de todos sus integrantes. Además, señalan que el clima organizacional se refiere a los resultados subjetivos de la estructura formal y el estilo de gestión, así como otros elementos ambientales significativos, sobre las creencias, actitudes, valores y motivaciones de los empleados (53).



### **1.3.2.1. Dimensiones de clima organizacional**

#### **1.3.2.1.1. Autorrealización**

La probabilidad de que el lugar de trabajo sea el preferido por los empleados, el crecimiento personal de los compañeros de trabajo y sus perspectivas de futuro les permite avanzar y sentirse contentos, lo que es apreciado por la fuerza laboral, es decir que las personas hoy buscan mejorar sus aptitudes, competencias, crecimiento personal e involucramiento laboral (54). Asimismo, La autorrealización ocurre cuando una persona logra las metas que se ha propuesto gracias a su capacidad y trabajo; se puede decir que esto implica la plena realización del propio potencial. (55)

#### **1.3.2.1.2. Involucramiento laboral**

La dedicación de los empleados a la organización y el desarrollo, así como su sentido de sí mismos, son lo que les permite cumplir y desarrollar mejor las funciones asignadas con mayor calidad y en consonancia con los objetivos de la empresa. (54). Para Triantafillidou y Koutroukis es el grado en que una persona está preocupada y dedicada a su trabajo actual (56). Liu et al. lo mencionan como una respuesta efectiva hacia la identificación a una organización basada en un sentimiento de pertenencia y responsabilidad (57).

#### **1.3.2.1.3. Comunicación**

Es un procedimiento que nos permite comunicarnos con personas cercanas a nosotros y construir una especie de conexión social (58). Montoya refiere que la comunicación es la que mantiene unido al sistema organizacional (59). La comunicación es un elemento fundamental para intercambiar mensajes entre dos más personas (60).

#### **1.3.2.1.4. Condiciones Laborales**

Se refiere a la provisión de las herramientas o insumos necesarios para que el trabajador desempeñe adecuadamente sus funciones, es decir todas las acciones que la organización desarrolla dentro del lugar de trabajo (37). Asimismo, las circunstancias de trabajo son el conjunto de elementos que influyen en el contexto en el que un empleado desarrolla sus funciones. Estos elementos incluyen las horas de trabajo, la organización del trabajo, el contenido del trabajo y los servicios de bienestar social (61).

#### **1.3.2.1.5. Supervisión**

Su objetivo es dirigir y supervisar el trabajo de los empleados, y la supervisión es considerado como un factor que influye en el fracaso o éxito de las iniciativas dentro de la organización. Los supervisores se ocupan de las disputas interpersonales además de las cuestiones técnicas (37). Además, es un medio para orientar, brindar asistencia y estabilizar la información sobre el trabajo realizado por quienes están bajo su autoridad (62).

### **1.3.3. Calidad de atención**

La calidad viene a ser el grado que existe entre la expectativa del usuario en base a sus necesidades y la atención oportuna que genera una mayor satisfacción y beneficio, es decir, superar lo que el usuario espera satisfaciendo sus necesidades, por tanto, la calidad dependerá de la apreciación de los usuarios, por ello, la calidad es que las expectativas de los usuarios estén superados (21). Es el cumplimiento de manera eficiente y eficaz de las expectativas de los usuarios, es decir, cumplir con las metas planteadas y lograr resultados empleando menos tiempo y recursos (63).

La calidad de atención en los centros de salud viene a ser a cubrir las necesidades del paciente, este abarca las capacidades, conductas, destrezas, valores y la comunicación de parte del profesional que le atiende, donde una óptima calidad abarca diferentes atributos, el cual disminuye riesgos y evita consecuencias iatrogénicas (64).

Es el tratamiento establecido con claridad que brinda un profesional de salud de una determinada enfermedad en un paciente, este genera dos particularidades: la atención técnica, referente al uso de la ciencia y la tecnología para solucionar cuestiones de salud; y como segundo aspecto las relaciones interpersonales, referente a la relación social, económico y cultura entre el enfermo y el médico (65).

Para Donabedian la calidad en la salud se define como la capacidad que tienen los servicios de salud para brindar un beneficio mayor reduciendo los peligros para el paciente con respecto a los recursos a su disposición y los principios sociales, es decir, la calidad de atención en un centro de salud está dado por la percepción de los atributos siguientes en el proceso de atención: el tiempo de atención, la relación interpersonal, el aspecto físico, humano y organizacional y la acceso a las condiciones de salud (11).

La calidad de atención es la valoración que el paciente recibe mediante la satisfacción de un servicio brindado, además la calidad en salud tiene en cuenta las expectativas que los pacientes reciben en un establecimiento de salud, esto incluye la exposición física de las instalaciones, la prestación apropiada de utensilios y componentes, el conocimiento y habilidades que posee el personal médico, también el trato con amabilidad y es importante tener en cuenta la fisura que existe entre la calidad percibida por el enfermo y sus expectativas lo que incide el grado de satisfacción en cuanto al servicio brindado (66).

### **1.3.3.1. Dimensiones de la calidad**

#### **1.3.3.1.1. Elementos tangibles**

Mide la apariencia de las instalaciones físicas, de los grupos y de los trabajadores (67). Son aquellos equipamientos e imagen que posee una empresa o institución (68). Se refiere que es el aspecto de las instalaciones reales, el personal, la maquinaria, el equipo, las herramientas, los métodos, procedimientos e instrucciones productos intermediarios y herramientas de comunicación (69). Asimismo, se define como tangible a las representaciones físicas o imágenes del servicio que los clientes utilizarán para evaluar la calidad se transmiten mediante la

aparición de las instalaciones, el equipo, los empleados y los materiales de comunicación (70).

#### **1.3.3.1.2. Fiabilidad**

Evalúa la capacidad de la organización para mantener los compromisos y hacerlo sin errores (67). Incluye cumplir las promesas, priorizar la resolución de problemas y garantizar que los servicios se brinden sin fallas (68). La capacidad de los empleados para ofrecer el servicio acordado de manera consistente y correcta; la sinceridad y confianza en la honestidad del servicio prestado; la probabilidad de que algo funcione correctamente (69). Asimismo, es al igual que la calidad, la confianza puede describirse como una cualidad que se mantiene en el tiempo y se mide como una probabilidad. La confianza en el producto o servicio de una empresa es crucial y puede proporcionarle una clara ventaja competitiva (71)

#### **1.3.3.1.3. Capacidad de respuesta**

Mide la voluntad de ayuda a los usuarios y la celeridad y rapidez del servicio (67). Atribuye a la agilidad y/o eficacia de los colaboradores u trabajadores frente a sus usuarios (68). La capacidad de responder a cualquier problema o suceso que surja antes, durante o después de un servicio es la capacidad del personal para ayudar a los clientes y prestar el servicio con prontitud (69).

#### **1.3.3.1.4. Seguridad**

Mide el conocimiento y la cortesía de los trabajadores y su capacidad para inspirar confianza y seguridad (67). Es la cualidad de estar seguro, educado y bien informado para promover la credibilidad y la confianza (69). Se refiere a, el personal debidamente capacitado, la eficacia y la buena ejecución de las solicitudes de los clientes (68).

### **1.3.3.1.5. Empatía**

Mide la atención esmerada e individualizada, la facilidad de acceso a la información, la capacidad de escuchar y entender las necesidades (67). Es la capacidad de relacionarse mental y emocionalmente con el estado emocional de otra persona (69). Se refiere a la buena atención que tienen los trabajadores u colaboradores al momento de prestar un servicio (68).

Asimismo, la empatía, es la actitud que tiene una persona para reconocer las emociones en los demás, es decir es un proceso de comunicación que te da la oportunidad de encontrar afinidad entre las personas (72).

## **1.4. Formulación del problema**

¿Cuál es el nivel de clima organizacional del personal y la calidad de atención en pacientes del centro de salud “Llama” provincia de Chota-región Cajamarca?

## **1.5. Justificación e importancia del estudio**

La investigación se justifica por su aporte y contribución teórica sobre el clima organizacional y la calidad de atención en un centro de salud, siendo relevante para auge del conocimiento científico, y soporte para investigaciones futuras. También permitió conocer el comportamiento de las variables en mención, diagnosticarlas, identificar sus características y patrones, para luego encontrar las deficiencias y proponer estrategias que fomenten a una mejora en las variables. Es sabido que, a mejor calidad y ambiente, mayor beneficio en términos de productividad para el establecimiento. El valor práctico centró su atención en la necesidad de un ambiente deseado en el trabajo y generar mejor atención a los pacientes, ello, bajo estrategias con originalidad implementada en un plan que optimiza el clima y la atención en el establecimiento. Respecto al sustento metodológico, se desarrolló con instrumentos que midieron las variables, antes con su respectiva validez y confiabilidad.

## **1.6. Hipótesis**

El nivel de clima organizacional del personal y la calidad de atención en pacientes del centro de salud “llama” provincia de Chota-región Cajamarca, son de nivel medio respectivamente.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Determinar el nivel de clima organizacional del personal y la calidad de atención en pacientes del centro de salud “Llama” provincia de Chota-región Cajamarca.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

- Identificar el clima organizacional del personal en pacientes del centro de salud “Llama” provincia de Chota-región Cajamarca.
- Analizar el clima organizacional del personal en sus dimensiones respectivas en el centro de salud “llama” provincia de Chota-región Cajamarca.
- Identificar la calidad de atención en pacientes del centro de salud “Llama” provincia de Chota- región Cajamarca.
- Analizar la calidad de atención en pacientes en sus dimensiones respectivas en el centro de salud “Llama” provincia de Chota-región Cajamarca.
- Diseñar un Plan de mejora para optimizar el clima organizacional y la calidad de atención en el Centro de Salud “Llama” provincia de Chota-Región Cajamarca.

## II. MATERIAL Y MÉTODO

### 2.1. Tipo y Diseño de Investigación

Es de tipo básica, por hacer un esfuerzo por aprender algo nuevo de manera metódica con el único propósito de mejorar nuestra comprensión de una determinada realidad concreta (73). Fue de diseño no experimental - descriptivo, por la no manipulación intencional de las variables, sino que describe el comportamiento según como se observan el fenómeno de estudio. Además, denota completar o medir eventos y variables tal como ocurren en sus ambientes naturales y luego analizarlos (74).

Se aplicó el enfoque cuantitativo, que tiene sus raíces en las ciencias naturales y se basa en un marco teórico que ha sido aceptado por la comunidad científica. Tiene un procedimiento de investigación bien definido. Luego pasamos a recopilar los datos cruciales derivados de los datos empíricos y los conceptos con los que se desarrollaron las hipótesis conceptuales para analizar los datos y compararlos con la teoría, considerando si se aceptan o rechazan las hipótesis propuestas (75).

El nivel fue el descriptivo, ya que empieza por diagnosticar el comportamiento de las variables, para luego buscar estrategias de solución para poder mejorar la realidad de una variable (76).

$M_1-O_1$

$M_2- O_2$

**Donde:**

$M_1$ : Personal de salud

$M_2$ : Pacientes

$O_1$ : Observación de la variable clima organizacional

$O_2$ : Observación de la variable calidad de atención

## **2.2. Población, muestra y muestreo**

### **2.2.1. Población**

La población estuvo constituida por 107 pacientes y 32 colaboradores del centro de salud “Llama” Provincia de Chota –Región Cajamarca.

### **2.2.2. Muestra**

La muestra estuvo establecida por 107 pacientes y 32 colaboradores del centro de salud “Llama” Provincia de Chota –Región Cajamarca.

Respecto al muestreo, fue no probabilística y se evaluó su practicidad

## **2.3. Variables**

### **2.3.1. Variables**

Variable 1: Clima organizacional

Variable 2: Calidad de atención

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.**

En la investigación se utilizó la técnica de la encuesta; esta técnica implica obtener información directamente de personas que están relacionadas con el tema del estudio. Implica utilizar un método organizado para recopilar información (oral o escrita) de una amplia gama de participantes, y los datos solo deben entregarse en respuesta al cuestionario precodificado que se elaboró especialmente para esta tarea (79).

El cuestionario se utilizó de manera similar como un instrumento, una herramienta que recopila una serie de preguntas sobre un escenario, evento o tema en particular sobre el cual el investigador está interesado en aprender más. De manera similar, consiste en una serie más o menos completa de preguntas elaboradas con la intención de obtener respuestas, con el propósito de alcanzar datos e información sobre un tema o situación específica (79).

En cuanto al clima organizacional, se consideró un instrumento validado por Zelada (2020) que expresó a la variable en 40 ítems con valoraciones tipo Likert, expresando también 5 dimensiones. El instrumento obtuvo validez por criterio de expertos, siendo tres jueces que dieron el veredicto y dieron por aceptable y viable la aplicación de los instrumentos. Asimismo, tuvo fiabilidad por alfa de Cronbach igual a  $0.969 > 0.70$ ,



indicador que aborda aceptabilidad. Los baremos de la variable quedaron expresados de la siguiente manera: Nivel bajo (40 a 93 puntos), nivel medio (94-146 puntos), nivel alto (147-200 puntos)

### FICHA TÉCNICA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

1. **Título:** Clima organizacional en el personal de salud.
2. **Autora:** Zelada et al., (2020)
3. **Duración:** 15 minutos
4. **Aplicación :** Pacientes de un establecimiento sanitario
5. **Significación:** Manejo de Información de Contenido
6. **Administración y Calificación:** Se administró utilizando los siguientes materiales:
  - Hoja de Respuesta
  - Lápiz o lapicero
7. **Consigna:** Consta de 40 ítems; conteste lo más honestamente posible todos y cada uno de los ítems o preguntas marcando el valor que crea conveniente.
8. **Validez:** 03 jueces expertos
9. **Baremación:** Autora

**Tabla 1:** *Generación de baremos satisfaccion*

<i>Escala de calificación</i>	<i>CATEGORÍAS</i>
<i>40-93</i>	<i>Bajo</i>
<i>94 - 146</i>	<i>Medio</i>
<i>147-200</i>	<i>Alto</i>

## Análisis de fiabilidad

**Tabla 2:** Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,9	

Se diseñó un cuestionario de 40 ítems, se analizó la consistencia interna por el método del alfa de Cronbach. Teniendo como resultado para este instrumento es de 0,969; indicando que es altamente confiable.

En cuanto al cuestionario calidad de atención validada por Deza en el año 2022, compuso al cuestionario en 20 preguntas en escala de Likert, considerando una confiabilidad igual a 0.856, mediante consistencia interna según el alfa de Cronbach, además de pasarlo por tres expertos en el área que dieron su consentimiento para aplicar el cuestionario (80). La calidad de atención quedó baremada de la siguiente manera: Nivel bajo (20 a 46 puntos), nivel medio (47-73 puntos), nivel alto (74-100 puntos)

### FICHA TÉCNICA DE CALIDAD DE ATENCIÓN

- 1. Título:** Calidad de atención en un establecimiento de salud
- 2. Autora:** Deza (2022)
- 3. Duración:** 15 minutos
- 4. Aplicación:** Pacientes del Puesto de salud
- 5. Significación:** Manejo de Información de Contenido
- 6. Administración y Calificación:** Se administró utilizando los siguientes materiales:
  - Hoja de Respuesta
  - Lápiz o lapicero
- 7. Consigna:** Consta de 20 ítems; responda lo más honestamente posible todos y cada de los ítems o preguntas marcando el valor que crea conveniente.
- 8. Validez:** 03 jueces expertos
- 9. Baremoación:** Autora

**Tabla 3:** *Generación de baremos satisfacción*

<i>Escala de calificación</i>	<i>CATEGORÍAS</i>
20-46	<i>Bajo</i>
47 - 73	<i>Medio</i>
74-100	<i>Alto</i>

#### Análisis de Fiabilidad

**Tabla 4:** Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,856	20

Se diseñó un cuestionario de 20 preguntas, analizando la consistencia interna por el método del alfa de Cronbach. Teniendo como resultado para este instrumento es de 0,856; indicando que es altamente confiable.

## 2.5. Procedimientos de análisis de datos

Primero se solicitó la debida autorización para ingresar al establecimiento sanitario donde se administró las encuestas a los participantes para realizar esta investigación. Se evaluó si los instrumentos son confiables mediante el Alfa de Cronbach, posteriormente, se calcularon los baremos para conocer el nivel de las variables, para eso se tomó el criterio de número de ítems, categorías de respuesta y cada puntaje fue basado al rango obtenido de la diferencia del total de ítems multiplicado por la cantidad mínima codificada de la respuesta restado por el número de ítems multiplicado por máxima respuesta de los ítems, el resultado fue dividido en tres niveles. Luego los resultados fueron verificados por opinión profesional o juicio de expertos. Seguidamente se aplicó el análisis descriptivo de los datos y la información extraída se ordenó en una base de datos de Excel antes de ser procesada en la versión SPSS 26, un análisis estadístico utilizando expresado en gráficos y tablas descriptivas. Cada tabla descriptiva evidenció el cumplimiento de los objetivos propuestos en el estudio.

## 2.6. Criterios éticos

Se emplearon las siguientes consideraciones éticas para la presente investigación; ello considerando los criterios citados en Miranda-Novales y Villasís (81), donde se expresa el respeto, dando a los participantes la información necesaria para que puedan elegir si participar o no. La justicia, el instrumento debe usarse de manera justa para evitar que ocurran injusticias y que los participantes sean eliminados del estudio sin causa. La beneficencia, la protección del participante a través del anonimato y la equidad son todas consideraciones.

## 2.7. Criterios de rigor científico

Los criterios de rigor científicos que se emplearon en esta investigación fueron los expresado en la Fundación para la investigación social Avanzada (82), ellos referenciando a Blemont:

**Justicia:** Al ser investigados personas, deben ser considerados como tal, por ello, cada uno debe ser elegido con la misma probabilidad e investigarlos con las mismas condiciones.

**No maleficencia:** La intención de la investigación solo tiene fines objetivos, sin perjudicar u ocasionar algún daño a los participantes.

**Beneficencia:** Busca prevenir en los participantes algún inconveniente y brindarle todo lo necesario para que pueda completar la información de los instrumentos en el proceso de recojo de datos.

**Respeto:** No existe racismo, exclusión o discriminación hacía los participantes, todas las percepciones y opiniones son tomadas en consideración.

**Consistencia:** centrado por ser un estudio donde existen resultados que reflejan la realidad, con instrumentos que midieron cada variable según el espacio y tiempo, siendo altamente válidos y confiables.

### III. RESULTADOS

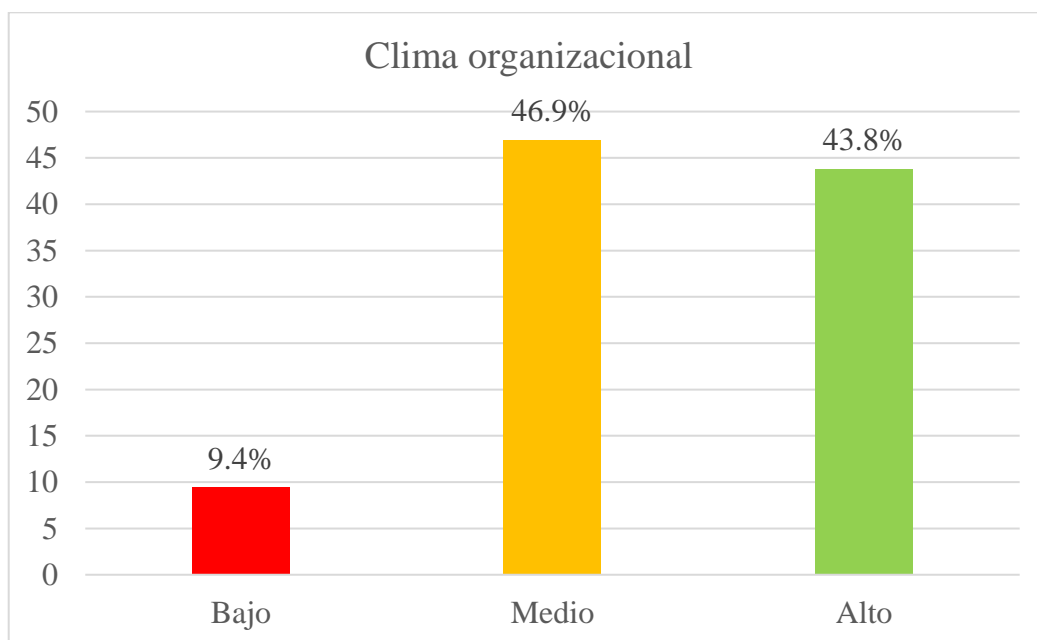
#### 3.1. Resultados en Tablas y Figuras

**Tabla 5:** Nivel de clima organizacional del personal del Centro de Salud “Llama” provincia de Chota-Región Cajamarca.

	n	%
Bajo	3	9.4
Medio	15	46.9
Alto	14	43.8
Total	32	100.0

*Nota. Elaboración propia.*

**Figura 1.** Nivel de clima organizacional del personal del Centro de Salud “Llama” provincia de Chota-Región Cajamarca.



*Nota. Elaboración propia.*

Se observó el nivel de clima organizacional en la entidad, donde el 9.4% manifestó nivel bajo, el 46.9% manifestó un nivel medio, mientras que el 43.8% tuvo nivel bajo, es decir al personal les falta tener una buena comunicación, buen liderazgo, buen clima laboral, participación de los empleados y tener un lugar de trabajo adecuado para mejorar en cuanto al clima organizacional.

**Tabla 6:** *Clima organizacional del personal en sus dimensiones respectivas en el centro de salud “Llama”*

Autorrealización	n	%
Bajo	4	12.5
Medio	18	56.3
Alto	10	31.3
Involucramiento laboral		
Bajo	3	9.4
Medio	16	50.0
Alto	13	40.6
Supervisión laboral		
Bajo	3	9.4
Medio	19	59.4
Alto	10	31.3
Comunicación		
Bajo	4	12.5
Medio	16	50.0
Alto	12	37.5
Condiciones laborales		
Bajo	3	9.4
Medio	20	62.5
Alto	9	28.1
Total	32	100

*Nota. Elaboración propia.*

Se analizó el nivel de autorrealización del personal, donde el 56.3% tuvo nivel medio, el 31.3% presento nivel alto y el 12.5% manifestó nivel bajo, es decir al personal les falta conocerse a sí mismos para explotar su potencial, gracias a sus capacidades y esfuerzo lograra conseguir sus metas que se propone para sentirse satisfecho y autorrealizado.

Se observó el nivel de involucramiento laboral del personal, donde el 50% manifestó nivel medio, el 40.6% tuvo nivel alto y el 9.4% presento nivel bajo, es decir el personal debe participar de una manera activa y no limitarse solamente a cumplir con las obligaciones o tareas asignadas, esto refleja el nivel de compromiso que tienen con el logro de los objetivos empresariales.

Se analizó el nivel de supervisión del personal, donde el 59.4% tuvo nivel medio, el 31.3% presento nivel alto y el 9.4% manifestó nivel bajo, es decir el encargado debe dirigir, brindar apoyo y mantener informado sobre el trabajo que van a realizar diario, establecer normas, mantener la comunicación constante con el personal del centro de Salud.

Se observó el nivel de comunicación del personal, donde el 50% manifestó nivel medio, el 37.5% tuvo nivel alto y el 12.5% presento nivel bajo, es decir el personal debe mejorar en cuanto a la comunicación, es esencial para obtener el éxito en una empresa, las organizaciones necesitan procrear un plan de comunicación atractivo y efectivo para que sus trabajadores estén bien informados y todas las áreas funciones sin problemas.

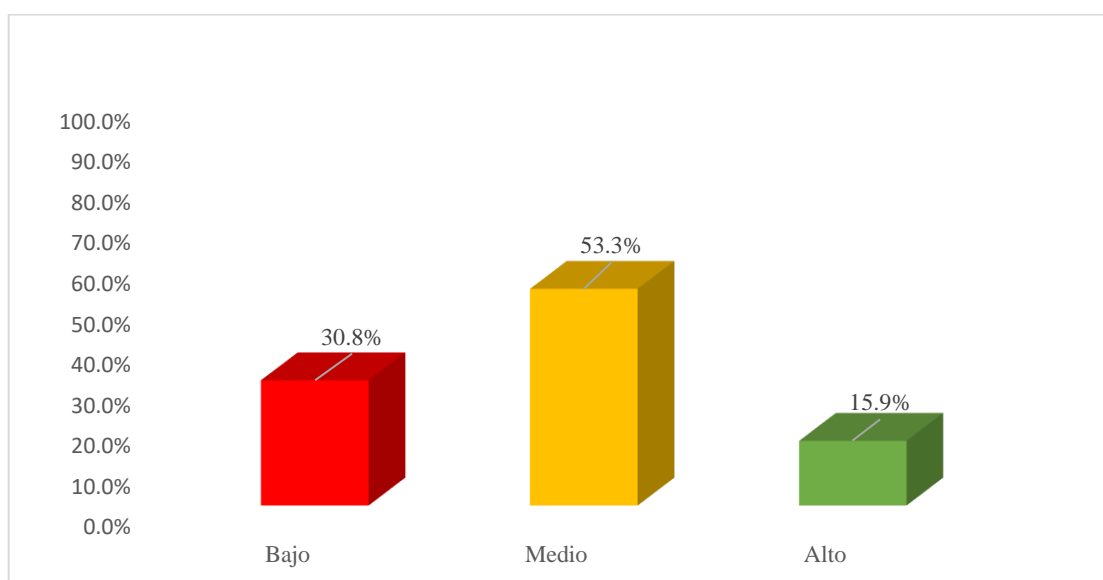
Se analizó el nivel de condiciones laborales, donde el 62.5% tuvo nivel medio, el 28.1% presento nivel alto y el 9.4% manifestó nivel bajo, es decir falta mejorar en cuanto a los elementos que determinan la situación en la cual el empleado realiza sus actividades como horas de trabajo, organización en el trabajo, contenido de trabajo y servicios de bienestar social, tener una mejor calidad, seguridad y limpieza de la infraestructura, entre otras condiciones laborales.

**Tabla 7:** Nivel de calidad de atención del Centro de Salud “Llama” provincia de Chota-Región Cajamarca.

	n	%
Bajo	33	30.8
Medio	57	53.3
Alto	17	15.9
Total	107	100.0

*Nota. Elaboración propia.*

**Figura 2.** Nivel de calidad de atención del Centro de Salud “Llama” provincia de Chota-Región Cajamarca.



*Nota. Elaboración propia.*

Se observó el nivel de calidad de atención, donde el 53.3% manifestó nivel medio, el 30.8% tuvo nivel bajo y el 15.9% presentó nivel alto, para lograr una buena calidad de atención, garantizar el uso de sus servicios, dar respuesta a sus necesidades de manera integral, evitar demoras en la prestación de servicios que pongan en riesgo su salud, satisfaciendo sus necesidades y expectativas durante la atención.



**Tabla 8:** *Calidad de atención en pacientes en sus dimensiones respectivas en el centro de salud “Llama”.*

<b>Elementos tangibles</b>		
Bajo	27	25.2
Medio	64	59.8
Alto	16	15
<b>Fiabilidad</b>		
Bajo	32	29.9
Medio	63	58.9
Alto	12	11.2
<b>Capacidad de respuesta</b>		
Bajo	31	29
Medio	62	57.9
Alto	14	13.1
<b>Seguridad</b>		
Bajo	31	29
Medio	66	61.7
Alto	10	9.3
<b>Empatía</b>		
Bajo	34	31.8
Medio	59	55.1
Alto	14	13.1
<b>Total</b>	<b>107</b>	<b>100</b>

*Nota. Elaboración propia.*

Se analizó el nivel de elementos tangibles, donde el 59.8% tuvo nivel medio, el 25.2% presento nivel bajo y el 15% manifestó nivel alto, es decir falta mejorar en cuanto a los elementos tangibles que brinda el centro de salud, las instalaciones deben ser adecuadas, buenos equipos para realizar análisis médicos.

Se observó el nivel de fiabilidad en el personal, donde el 58.9% manifestó nivel medio, el 29.9% tuvo nivel bajo y el 11.2% presento nivel alto, es decir falta de coordinación entre las diferentes áreas para mejorar su experiencia y ofrecer un nivel de servicio bueno al cliente, brindar seguridad y confiabilidad y así mejorar su desempeño en la organización.

Se analizó la capacidad en el personal, donde el 57.9% tuvo nivel medio, el 29% presento nivel bajo y el 13.1% manifestó nivel alto, para lograr una buena capacidad de respuesta es

importante entender a los clientes, ofrecer una experiencia de soporte consistente, utilizar respuestas preparadas y personalizadas, capacitar a los empleados y confiar en la tecnología.

Se observó la seguridad, donde el 61.7% manifestó nivel medio, el 29% tuvo nivel bajo y el 9.3% presento nivel alto, es decir falta mejorar en cuanto a la seguridad evitando que las personas corran riesgo o sufran algún daño en su trabajo, disponer de medios y equipamientos necesarios para realizar un trabajo de forma segura.

Se analizó la empatía en el personal, donde el 55.1% tuvo nivel medio, el 31.8% presento nivel bajo y el 13.1% manifestó nivel alto, para lograr una buena empatía en una organización es necesario conocer a tus compañeros y tratar de ponerse en el lugar del otro para evitar malentendidos y lograr una buena comunicación, respetar a tus compañeros.

### **3.2. Discusión de resultados**

Luego de haber realizado los resultados de investigación dando cumplimiento a los objetivos, se procedió a comparar y discutir con otros trabajos previos y las teorías establecidas. Como objetivo general se tuvo determinar el nivel de clima organizacional y la calidad de atención en pacientes del centro de salud “Llama” de la provincia de Chota, región Cajamarca; donde mediante recopilación de datos por medio de los cuestionarios se recogió la percepción de los pacientes y colaboradores, en una muestra de 107 y 32 respectivamente, evidenciando que el 53.3% percibió nivel regular y el 53.3% nivel medio, respecto al clima organizacional y calidad de atención respectivamente. Aclarando el panorama, se percibió a pacientes que perciben que el clima organizacional y la calidad de atención deben seguir mejorando para beneficio de los usuarios, esto considerando aspectos como atención óptima tanto en el recurso como en los materiales, infraestructura y tiempo empleado para atención de estos. Resultados similares apreció Terán (2020) que refiere que el 68% de la muestra que estudió, refirió seguir mejorando el clima laboral y la calidad de atención, centrados desde un panorama de manejo de infraestructura y rapidez en la atención clínica, refiriendo que se siente mejor clima cuando la atención se centra en la optimización de procesos, rápida e interesada atención. También refiere la comodidad que expresa el 90% de sus pacientes, ello generado por adecuados elementos tangibles en salud (18). Sin embargo, existen estudios como el de Bustamante et al., (2021) que refutan sobre el clima organizacional, pues su muestra refiere un nivel inadecuado, expresado por el 56% que se muestra con opiniones desfavorables, sobre todo por indicadores como el desarrollo personal, estabilidad laboral y comunicación entre áreas (17).

Si bien es cierto presentar un clima favorable dentro de una organización es lo más conveniente para vista de los usuarios, también permite generar mejores resultados y cumplimiento de objetivos, Así lo expresa Agudelo R. et al., (2020) quienes encontraron que debe mejorarse el clima organizacional, más en un centro de salud, donde se requiere tanto calidad profesional como de infraestructura, capacidad de respuesta, confianza, etc. (19). Entonces se dice que un clima laboral, no depende solo del rol del personal, sino de todo el entorno que se involucra, desde el ambiente físico, el comportar del personal que atiende, el interés que se tiene por el paciente, las condiciones que brinda, entre otros, que conllevan a mejorar la percepción del paciente con respecto al lugar que frecuentan para acudir a sus emergencias de salud.

Referente a la calidad de atención, similares hallazgos determinaron Suárez G. et al., (2019) que admite que no existe tan mala calidad de cuidado, pero que, si existe la necesidad de mejorarla por motivos de exigencias de los usuarios, entonces si se requiere mejorar los resultados de más usuarios que visiten el establecimiento, debe abordarse en mejor eficiencia los indicadores de la atención, desde el tiempo óptimo, rapidez de atención, personal capacitado, etc. (21). Lo mismo, redacta Pedraza en Perú, en el año 2020 que refiere que el 91% de los pacientes percibieron calidad de atención de nivel regular, haciendo hincapié a ver alternativas de solución para mejorar la realidad por las altas expectativas que tienen los clientes por recibir un cuidado en su salud (22). Entonces calidad de atención es percepción de los usuarios sobre cómo son tratados en un contexto, y si se requiere que lleven una buena expectativa, deben fortalecerse indicadores como trato, rapidez de atención, espacios, recurso humano capacitado, entre otros.

Cabe mencionar que el clima organizacional y la calidad de atención son dos variables que buscan el crecimiento de la empresa a base de la satisfacción de necesidades de los usuarios; por ello, el clima organizacional es una percepción de las cualidades de una empresa, que engloba la asociación que hay entre colaboradores, jefes, ambiente, infraestructura, entre otros (41); mientras que la calidad de atención se basa en las expectativas que tiene un usuario respecto al cumplimiento de sus necesidades por una organización (21).

Respecto al primer objetivo específico que consistió a describir el clima organizacional del personal en pacientes del centro de salud “Llama” provincia de Chota-región Cajamarca, se encontró que el 53.3% percibió un nivel medio, el 30.8% bajo y el 15.9% alto. Sin lugar a dudas, el clima dentro de una empresa no siempre es lo que uno espera, así lo denota en su estudio Pedraza (2020) cuando afirmó que casi el 95% de su muestra percibió nivel regular del ambiente en el trabajo, dejando algunas cosas por desear como la mala atención por motivo de deficiencia en la comunicación, poco reconocimiento, entre otros (22). Mismos resultados expresó Reátegui (2019) que, al estudiar a una muestra de usuarios, expresó que más del 50% afirmaron percibir el clima laboral de nivel bajo, dejando insatisfacción en la atención a sus usuarios (24). Lo mismo detalló Quijano (2021) quien centró su atención en evaluar el clima organizacional, expresando en sus conclusiones la necesidad de mejora, pues, los colaboradores no se sienten reconocidos por las funciones que realizan, tampoco valoran su compromiso institucional, y eso ha generado que muestren su disconformidad al realizar sus actividades laborales (26).

Cabe mencionar que el clima laboral desde un enfoque teórico analiza al individuo por medio de su comportamiento dentro de la organización donde labora; entonces muchas veces el comportamiento de la persona se debe al comportamiento o actitudes de otras personas, como por ejemplo, los jefes, el directivo, o compañeros, los cuales muchas veces no reconocen la función del individuo, o no se brindan los recursos necesarios para poder realizar las funciones encomendadas, también puede verse afectada el ambiente, la infraestructura, el tiempo, etc. (27). Es entonces el clima organizacional un constructo intangible vinculado al entendimiento del ambiente laboral que tienen los trabajadores, también es la percepción emocional de los trabajadores de la empresa en base a diferentes factores (solución de problemas, trabajo en equipo, estructura de la organización, comportamientos, la dirección participativa, etc.), el clima apoya para el crecimiento y el cambio de la organización (31).

El segundo objetivo específico consistió en analizar el clima organizacional del personal en sus dimensiones respectivas en el centro de salud “llama” provincia de Chota-región Cajamarca; por ello, el instrumento aplicado arrojó como resultado que el 56.3% posee un nivel medio de autorrealización, aunado a ello, se apreció que el 50% posee un nivel medio de involucramiento laboral. En cuanto a la supervisión, el 59.4% en nivel medio, y al examinar la comunicación del personal, se observó que el 50% del percibió un nivel medio. Asimismo, las situaciones laborales, se percibió en un 62.5% en nivel medio. Estudios similares se realizaron a nivel nacional, que dan detalle de las dimensiones del clima organizacional; se tiene a Fernández (2019) que detalla que las dimensiones del clima laboral en su mayoría deben fortalecerse para poder mejorar la asociación entre trabajadores, compromiso institucional, etc.; entrando a mejor detalle se tiene a Quijano (2021) obtuvo que la dimensión autorrealización obtuvo al 43.3% de la muestra que percibió nivel regular, el 40% tuvo autorrealización de nivel regular, dejando expreso la necesidad de seguir fortaleciendo aspectos de comunicación, trabajo en equipo y reconocimiento al colaborador.

Es necesidad saber que un clima laboral se considera adecuado cuando existe autorrealización, es decir, se debe tomar en consideración al colaborador para su desarrollo tanto profesional como personal, hacerlo sentir cómodo en el trabajo, brindarle las herramientas para que pueda desenvolverse en el campo laboral y personal (54). También debe considerarse el involucramiento en el trabajo, donde se debe tener colaboradores que muestren compromiso organizacional, donde considere los objetivos y metas institucional a

corto y largo plazo (56). Otro factor importante es la comunicación, la cual debe ser asertiva y fluida para llegar a un entendimiento en el cumplimiento de las actividades individuales o en equipo; la comunicación es un elemento fundamental para intercambiar mensajes entre dos más personas (42). Las condiciones laborales también se consideran como un componente fundamental para el clima organizacional, pues permite conocer la situación del colaborador dentro de un entorno laboral, evidencia los equipos, materiales y herramientas necesarias para poder desempeñarse dentro del trabajo (54). Debe haber también supervisión, la cual evalúa constantemente las capacidades y habilidades del individuo para hacer frente a sus quehaceres dentro de una organización, asimismo, orienta y capacita para poder lograr las metas y objetivos organizacionales (54).

El tercer objetivo específico buscó identificar la calidad de atención en pacientes del centro de salud “Llama” provincia de Chota- región Cajamarca; generando como resultados que el 53.3% percibió nivel medio, el 30.8% bajo y el 15.9% alto. Cabe mencionar que la calidad de atención genera satisfacción de los usuarios, por ello a mejor calidad mejor satisfacción, eso lo afirma Suárez et al., (2019) que expresó al 48% de usuarios satisfechos por la buena calidad de atención (21); sin embargo, Pedraza (2021) afirmó que el 57% percibió nivel regular de calidad de atención, dejando la necesidad de fortalecer la forma como se trata al usuario (22). Refiriendo a la misma variable, Silvera (2019) expresa que más del 55% de usuarios percibieron buena atención, viéndose mejor satisfacción en ellos, al ser atendidos por el centro médico.

Es relevante evidenciar que la calidad de atención, estuvo centrado en la teoría de gestión de calidad total, que refiere al trato por excelencia de las organizaciones para satisfacer las necesidades de los clientes; entonces el modelo sugiere que, para satisfacer al usuario externo, primero debe fortalecerse al usuario interno (colaborador), dejando expreso que la calidad de atención debe ser apoyada por el compromiso del colaborador (45). Es entonces ahí que la calidad de atención se define como el grado que existe entre la expectativa del usuario en base a sus necesidades y la atención oportuna que genera una mayor satisfacción y beneficio, es decir, superar lo que el usuario espera satisfaciendo sus necesidades, por tanto, la calidad dependerá de la percepción de los usuarios, por ello, la calidad es que las expectativas de los usuarios estén superadas (21).

Como cuarto objetivo refiere identificar la calidad de atención en pacientes en sus dimensiones respectivas en el centro de salud “llama” provincia de Chota-región Cajamarca;

teniendo como resultados que en los elementos tangibles se percibió un 59.8% en nivel medio, la fiabilidad un 58.9% estuvo en nivel medio, la capacidad de respuesta un 57.9% en nivel medio. Respecto a la seguridad un 61.7% en nivel medio, y empatía un 55.1% en nivel medio. Resultados que dejan en evidencia la necesidad de seguir fortaleciendo la calidad de atención ya que es vital para bienestar del establecimiento de salud, así lo refiere Díaz y Muñoz (2020) que refiere que la calidad de atención es el cumplimiento de manera eficiente y eficaz de las expectativas de los usuarios, es decir, cumplir con los objetivos planteadas y lograr resultados empleando menos tiempo y recursos. Detallando las dimensiones aborda que los elementos tangibles como infraestructura documentación y aseo del personal, entre otros, es fundamental para la exigencia de los usuarios, pues determina un punto de la calidad de atención, ya que se busca exclusividad desde los ambientes, hasta la persona que los atiende, esto expresando que el recurso humano no solo se observa desde nivel cognitivo, sino desde la presencia y el aseo. Respecto a la capacidad de respuesta, es otro indicador, que involucra la rapidez, la exclusividad de atención y la empatía con que el personal atiende al usuario, siendo viable para medir calidad de atención, más en un establecimiento sanitario. La seguridad, es la confianza que se le muestra al usuario de poderle ayudar, que sienta que podrá ser atendido según sus necesidades en el tiempo esperado. También ser empático contribuye a la amabilidad que se atiende a la persona, a la confianza que se le atiende, las relaciones entre personal y usuario (50).

Por ello, para poder evaluar la calidad de atención se consideran 5 dimensiones expresados por Suárez et al., (2019) quien argumenta como primera dimensión los elementos tangibles, que los resultados expresaron un nivel medio, queriéndose mejorar la infraestructura, el ambiente del sanitario, la presencia del personal y optimización de documentación para atender a los usuarios. El estudio también resaltó nivel medio en la fiabilidad, donde basándose en el artículo de Suárez et al., (2019) debe mejorarse los indicadores de rapidez en solucionar los problemas, mantener mejor la privacidad de los usuarios y sobre todo presentar mejor dedicación en la atención al usuario. Lo mismo con la capacidad de respuesta, al obtener resultados de nivel medio, el autor referente en la investigación debe fortalecerse la cortesía, la motivación, que se vea el esmero y la disposición para los usuarios. También brindar mejor seguridad con cautela, cumpliendo las medidas de bioseguridad y transmitir confianza en sus servicios. Ser empáticos también mejorará el nivel de satisfacción de los usuarios, pues al ser más comprensivos, amables y tener mucha paciencia, hace que el usuario se sienta atendido de la mejor forma.

Como quinto objetivo específico se diseñó un plan de mejora para optimizar el clima organizacional y la calidad de atención en el Centro de Salud “Llama” provincia de Chota-Región Cajamarca; esta propuesta fue diseñada con intención de brindar solución y mejorar la atención dentro del establecimiento de salud haciendo una propuesta que consistió en fortalecer la comunicación de los compañeros de trabajo, mejorar su autorrealización personal, involucrarlo más en sus labores, sus condiciones laborales y supervisarlos constantemente. Se debe poner en marcha un plan de mejora dirigida en la atención al usuario del establecimiento de salud.

### **3.3. Aporte práctico**

#### **“Plan de mejora para optimizar la calidad de atención en el Centro de Salud “Llama” Chota”**

##### **Introducción**

Las organizaciones que tienen visión de crecimiento están en constante cambio para mejorar la atención hacia sus clientes, entre esos cambios se tiene la obligación de mejorar el clima organizacional, siendo necesario fortalecer las relaciones interpersonales entre su recurso humano. El ambiente en las organizaciones se presenta por las relaciones entre colaboradores, por la percepción de su ambiente o área de trabajo, el vínculo con los jefes, entre otros.

El clima organizacional es un factor que condiciona a la calidad de atención en toda organización, y no hay excepción en los centros de Salud, pues depende como es el ambiente en los establecimientos para poder conocer cómo se brinda la atención, muchos colaboradores por presentar problemas internos en el establecimiento, tienden a no responder en sus actividades laborales con empatía, no transmiten confianza, Su apoyo no es inmediato, ni buscan la atención rápida, esto hace que obviamente los usuarios sientan que no son tratados según sus expectativas, quedándose insatisfechos por el trato recibido dentro del establecimiento.

El estudio es relevante por intentarse en generar alternativas de solución o mejora de la calidad de atención en base a estrategias de clima organizacional, sea por mejorar la autorrealización personal del colaborador, involucrarlo en las actividades organizacionales,



hacerlos más participativos, que se sientan valorados, velar por sus condiciones laborales y tenerlos en constante supervisión.

Entonces con el propósito de buscar aumentar la atención en el establecimiento de Salud “Llama” provincia de Chota-Región Cajamarca, la propuesta centra su atención en indicadores del clima organizacional, cuyo valor permitirá al usuario sentir que sus expectativas son cercanas, iguales o mejores que sus percepciones.

## **Fundamentación**

La propuesta se fundamenta bajo teoría de Rensis Likert, que estudia la conducta de las personas, tratando de diagnosticar la manera de actuar, introduciéndose en lo laboral como un comportamiento que se da en respuesta a la postura del directivo y de las situaciones organizacionales percibidas por ellos; asimismo, la percepción del ambiente laboral determina el desempeño de los empleados, en consecuencia, cumple un rol importante para el clima organizacional. En resumen, la teoría de Likert argumenta que el comportamiento del personal que trabaja en una empresa va a estar influenciado por la percepción de la actitud proporcionada por los directivos o jefes (27).

También se sustenta en la teoría de calidad total (TQM) direccionada en el cumplimiento de las características centrados en el cliente, referido a que las instituciones deben brindar servicios y productos que cumpla con las obligaciones y expectativas de sus usuarios internos (el capital humano de la empresa) y externos (el público general), por tanto, para satisfacer las demandas del cliente externo, se debe primero satisfacer las del cliente interno, esto para tener una mayor motivación al brindar los servicios; toda institución debe crear un ambiente de sinergia y fomentar una cultura de trabajo colaborativo entre todos los miembros para alcanzar los objetivos y las metas de la organización; la capacitación, referido a realizar programas de capacitación a los empleados (30).

Aunado se tiene a Modelo de Parasuraman et al. (1988) que expone a la calidad como la diferencia entre el servicio esperado (expectativa) y el servicio percibido o dado, por ello, la calidad del servicio estará dado por un servicio seguro y preciso, la disponibilidad de ayudar siempre a los usuarios, empatía, seguridad y los aspectos tangibles de la organización (37). También Donabedian manifiesta que existen tres elementos que van a influir en la calidad de atención servicio de salud: lo técnico, lo interpersonal y las amenidades, por tanto, con

respecto al aspecto interpersonal, hace referencia a la comunicación eficaz, ética y las relaciones que satisfagan al personal y al paciente (38).

## Objetivos

- Realizar estrategias basadas en la autorrealización personal para mejorar la calidad de atención.
- Generar estrategias basadas en el involucramiento laboral para mejorar la calidad de atención.
- Direccionar estrategias de comunicación para mejorar la calidad de atención.
- Desarrollar estrategias basadas en condiciones laborales para mejorar la calidad de atención.
- Realizar estrategias de supervisión para para mejorar la calidad de atención.

## Actividades

**Estrategia 01.** Realizar estrategias basadas en la autorrealización personal para mejorar la calidad de atención.

<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Duración</b>
Cambio de roles para brindar oportunidad a los colaboradores	El colaborador tendrá oportunidad de cambiar roles, a ocupar algún cargo o función según indicadores como desempeño, responsabilidad, liderazgo	Jefe de área	60 minutos
Valoración de sus funciones	Actividad dónde se valora cada actividad sin discriminación, todas las funciones son importantes.	Jefe de área	45 minutos
Capacitación al profesional	Temáticas según el área y rubro del colaborador que serán dictadas por un especialista.	Especialista externo	60 minutos
Reconocimiento de sus logros	Se agradece al colaborador por sus funciones sin distinguir área	Jefe de área	30 minutos

**Estrategia 02.** Generar estrategias basadas en el involucramiento laboral para mejorar la calidad de atención.

<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Duración</b>
Fortalecer el compromiso laboral	Actividad designada dónde exista la coordinación entre jefe y colaboradores para realizar sus funciones y cumplir horarios de entrada y salida	Jefe de área	60 minutos
Incentivo a los logros	Actividad donde se impulsa al colaborador a cumplir los logros laborales	Jefe de área	45 minutos
Conseguir el cumplimiento de metas	El colaborador debe contar con los recursos y herramientas necesarias, además de conocer el plazo de entrega de actividades y las posibles sanciones	Jefe de área	30 minutos

**Estrategia 03.** Direccionar estrategias de comunicación para mejorar la calidad de atención.

<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Duración</b>
Fortalecer la interacción laboral	Organización de trabajos grupales, actividades organizacionales en equipo.	Recursos humanos	30 minutos
Fluidez entre colaboradores	Trabajo en equipo, compartimiento de ideas	Recursos humanos, jefe de área	45 minutos
Aumentar la coordinación laboral	Reunión de actividades, donde exista coordinación entre jefes y recursos humanos	Jefe de área	30 minutos

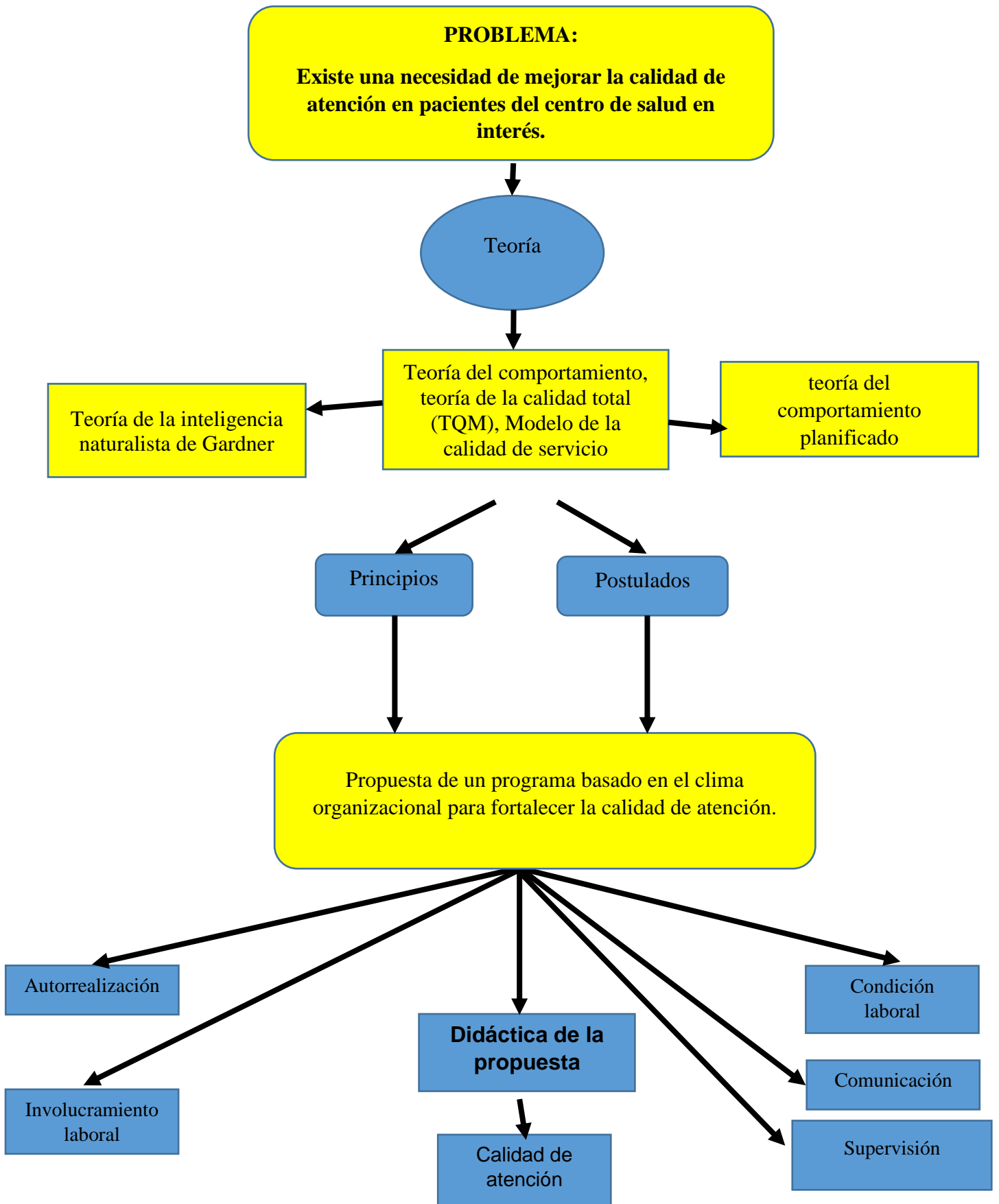
**Estrategia 04.** Desarrollar estrategias basadas en condiciones laborales para mejorar la calidad de atención.

<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Duración</b>
Cooperación	Distribución de funciones de trabajos o actividades organizacionales	Recursos humanos y jefe de área	60 minutos
Toma de decisiones	Considerar las ideas y opiniones de los compañeros para fundamentar una mejor toma de decisiones	Capacitación a cargo de RR.HH.	45 minutos
Equipo de trabajo	Formar equipos de trabajo incluyendo jefes, recursos humanos, entre otros	Especialista externo	60 minutos
Gestión	Contribuir en la gestión de actividades de los colaboradores para la atención	Jefe de área	30 minutos
Conexión	Fortalecer al colaborador para tener una conexión con sus funciones y con los clientes	RR.HH	50 minutos

**Estrategia 05.** Realizar estrategias de supervisión para para mejorar la calidad de atención.

<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Duración</b>
Seguimiento	Realizar un seguimiento de cada función y el trato al usuario	Recursos humanos y jefe de área	30 minutos
Control	Verificar el cumplimiento de actividades diarias	Recursos humanos, jefe de área	45 minutos
Evaluación	Reporte del índice de cumplimiento de sus actividades	Jefe de área	30 minutos

### Síntesis gráfica de la propuesta



#### IV. CONCLUSIONES

- El nivel de clima organizacional y la calidad de atención en pacientes del centro de salud “Llama” de la provincia de Chota; donde el 46.9% percibió nivel regular respecto al clima organizacional y el 53.3% nivel medio de calidad de atención; dejando expreso que debe existir una mejora de la calidad de atención ante la alta exigencia de los usuarios del establecimiento de salud.
- El clima organizacional del personal en pacientes del centro de salud “Llama”, se encontró que el 46.9% percibió un nivel medio, el 43.8% alto y el 9.4% bajo. Se requiere fortalecer aspectos de capacitaciones, comunicación y supervisión al personal, así como brindar los equipos y materiales óptimos para llevar a cabo sus funciones de forma correcta.
- El clima organizacional del personal en sus dimensiones respectivas en el centro de salud “llama” provincia de Chota; por ello, como resultado reflejaron niveles medios para la autorrealización expresado en el 56.3%, el 50% para el involucramiento laboral, el 59.4% para supervisión, el 50% para la comunicación del personal, y el 62.5% para las condiciones laborales.
- La calidad de atención en pacientes del centro de salud “Llama” provincia de Chota-región Cajamarca; generando como resultados que el 53.3% percibió nivel medio, el 30.8% bajo y el 15.9% alto. Cabe mencionar que la calidad de atención genera satisfacción de los usuarios, por ello a mejor calidad mejor satisfacción.
- La calidad de atención en pacientes en sus dimensiones respectivas en el centro de salud “llama” provincia de Chota-región Cajamarca; teniendo como resultados en niveles medios para las dimensiones, quedando expresados en 59.8% para los elementos tangibles, el 58.9% para la fiabilidad, el 57.9% para la capacidad de respuesta, el 61.7% para la seguridad, 55.1% para empatía.
- Se diseñó un plan de mejora para optimizar el clima organizacional y la calidad de atención; que consistió en fortalecer la comunicación de los compañeros de trabajo, mejorar su autorrealización personal, involucrarlo más en sus labores, sus condiciones laborales y supervisarlos constantemente. Se debe poner en marcha un plan de mejora dirigida en la atención al usuario del establecimiento de salud.

## V. RECOMENDACIONES

- Se recomienda al directivo del establecimiento de Salud “Llama” poner en marcha el plan basado en mejorar la comunicación de los colaboradores, en la autorrealización personal, involucrar al personal en sus labores, desarrollar mejor sus condiciones laborales y supervisarlos constantemente; ello, para que se sientan más valorados y puedan ofrecer un servicio de calidad, siendo reflejado en la satisfacción de los usuarios. También generar constantes capacitaciones de su personal, evidenciando la necesidad del conocimiento y la presentación con los usuarios.
- Al personal del establecimiento de salud “Llama” capacitarse constantemente, para fortalecer su realización profesional y personal, ello le contribuirá a brindar una mejor atención; asimismo, hacer escuchar sus opiniones e ideas dentro de la organización, relacionarse mejor con sus compañeros de trabajo y generar la plática para el cumplimiento de objetivos en equipo de trabajo. Solo así podrán llevar a cabo sus labores de forma armoniosa y cálida.
- A los usuarios del establecimiento de salud “Llama” expresar sus incomodidades e irregularidades dentro del establecimiento, hacer valer sus derechos, solo así serán escuchados y el centro de salud cumpla con sus necesidades; ello también permitirá para que la organización mejore en base a percepción de los usuarios, quienes exigen una atención de calidad.
- A los futuros investigadores, realizar investigaciones poniendo en marcha el plan propuesto en la investigación, generando investigación de enfoque mixto, para poder observar lo medible y lo perceptible, solo así se podrá obtener mejor diagnóstico de la realidad y generar mejores alternativas de solución en el contexto.

## VI. REFERENCIAS

1. Platania S, Morando M, Santisi G. Organisational Climate, Diversity Climate and Job Dissatisfaction: A Multi-Group Analysis of High and Low Cynicism. *Sustainability*. 2022; 14(8): p. 1-19.
2. Moslehpour M, Altantsetseg P, Mou W, Wong W. Organizational Climate and Work Style: The Missing Links for Sustainability of Leadership and Satisfied Employees. *Sustainability*. 2019; 11(1): p. 1-17.
3. Berberoglu A. Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived organizational performance: empirical evidence from public hospitals. *BMC Health Services Research*. 2018; 18(399): p. 1-9.
4. OMS. Servicios sanitarios de calidad. [Online]; 2020. Acceso 13 de Setiembre de 2022. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.
5. Sloane D, Smith H, McHugh M, Aiken L. Effect of changes in hospital nursing resources on improvements in patient safety and quality of care: A panel study. *Medical care*. 2018; 56(12): p. 1-15.
6. OPS. Funciones esenciales de salud pública. [Online]; 2020. Acceso 13 de Setiembre de 2022. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/funciones-esenciales-salud-publica>.
7. Adiazola F, López M, Rojas R, Bustamante M. Percepción del clima organizacional en atención primaria de salud en la región del Maule. *Revista Empresarial*. 2019; 13(1): p. 13-21.
8. Martínez E, Molina J, Parada I. Clima Organizacional: estudio de caso en un Centro de Salud del primer nivel de atención Morelos. *Horizonte Sanitario*. 2019; 18(3): p. 347-356.
9. MINSA. Plan cero colas. Lima: Ministerio de Salud, Lima.
10. La Torre A, Oyola A, Quispe M. Factores asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*. 2018; 17(34): p. 1-11.
11. Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*. 2020; 20(3).
12. Hernández A, Rojas C, Prado F, Bendezu G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*. 2019; 36(4).



13. Sandoval D, Diaz K, Vásquez M, Vásquez P, Vera L, Yacarini A, et al. Nivel de satisfacción de usuarios hospitalizados en servicio de cirugía del Hospital Regional Lambayeque. *Revista Experiencia en Medicina del Hospital Regional Lambayeque*. 2019; 4(4): p. 138 - 142.
14. Becerra B, Condori A. Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan cero colas. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*. 2019; 36(4).
15. MINSA. Se aprueba Plan Cero Colas en los establecimientos de salud a nivel nacional. Mionisterio de Salud, Lima.
16. El Comercio. Pacientes del hospital Arzobispo Loayza podrán solicitar citas por teléfono. : p. 2.
17. Bustamante M, Lapo M, Tello M, Zerda E. Comparación de factores de clima organizacional entre un hospital público y un hospital privado de Guayas (Ecuador). *Información tecnológica*. 2022; 3(3): p. 249-260.
18. Terán J. Clima laboral y calidad de atención en salud en el centro de salud tipo a IESS. Cotacachi. Posgrado. Ibarra: Universidad Técnica del norte , Cotacachi.
19. Agudelo R, Peña P, Hoyos C, Jiménez M. Clima organizacional y percepción de la calidad en una institución de salud de la ciudad de Manizales 2018 – 2019. *Archivos de Medicina*. 2020; 20(2): p. 397-409.
20. Barrezueta N. Calidad de atención en relación con la satisfacción del personal de enfermería del centro quirúrgico del Hospital General del Norte de Guayaquil - Los Ceibos. Tesis de posgrado. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil.
21. Suárez G, Robles R, Serrano G, Serrano H, Armijo A, Anchundia R. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*. 2019; 38(2): p. 153-169.
22. Pedraza I. Estrategia de clima organizacional en salud para mejorar la calidad de atención de los usuarios del Centro de Salud Olmos. Posgrado. Olmos: Universidad César Vallejo, Lambayeque.
23. Gozar J, Olivares J. Clima organizacional en el personal de enfermediia. Tesis Presgado. Lima: Universidad César Vallejo, Lima.
24. Fernández P. Estrategia de clima organizacional en salud para mejorar la calidad de atención de los usuarios del centro de salud Olmos.[tesis posgrado]. Chiclayo: Universidad Señor de Sipán.
25. Fernández D, Revilla M, Kolevic L, 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 Fac med*. 2019; 80(2): p. 188-92.

26. Reátegui O. Modelo de gestión de clima organizacional para mejorar la calidad de atención en el centro de salud de Morales, 2017. Posgrado. Tarapoto: Universidad César Vallejo, San Martín.
27. Vargas G. Aplicación de la teoría Rensis Likert en el clima organizacional de una institución educativa, Lima, 2021. *Ciencia Latina: Revista Multidisciplinar*. 2022; 6(1): p. 994-1018.
28. Acosta B, Venegas C. Clima Organizacional en una empresa cervecera: un estudio explorativo. *Revista IIPSI*. 2010; 13(1): p. 1-10.
29. Juárez-Adauta S. Clima Organizacional y satisfacción laboral. *Revista Medica del instituto Mexicano del seguro social*. 2012; 50(3): p. 1-9.
30. Abimbola B, Ekpudu J, Kuye O. Contributions and theoretical approach to total quality management. *Unilag Journal of Business*. 2021; 7(2).
31. Koskela L, Tezel A, Patel V. Theory of quality management: its origins and history. *Annual Conference of the International. Group for Lean Construction*. 2019; 1(1): p. 1381-1390.
32. Carrillo F, Carrillo V, C M. Calidad total: un enfoque de la administración del siglo XXI. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*. 2018; 2(3): p. 634-647.
33. Bustamante M, Zerda E, Obando F, Tello M. Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista Empresarial*. 2019; 13(2): p. 1-15.
34. Hernández H, Barrios I, Martínez D. Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*. 2018; 16(28).
35. Aliaga S, Alcas N. Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. *INNOVA Research Journal*. 2021; 6(1): p. 18-30.
36. Inga-Berrosipi F, Arosquipa C. Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. *Revista Peruana de Medicina experimental y Salud Pública*. 2019; 36(2): p. 312-318.
37. Yovera C, Rodríguez J. El modelo SERVQUAL en la evaluación de la calidad de servicio de los centrales azucareros. *Revista Científica Teorías, Enfoques y Aplicaciones en las Ciencias Sociales*. 2018;(22): p. 26-38.
38. López E, Sifuentes M, Lucero R, Lilia S, Perea G. Evaluación de la calidad del servicio en las clínicas de la Licentura en Estomatología de la BUAP: metodologías SERVPERF y Donabedian. *Entreciencias: Diálogos en la Sociedad del Conocimiento*. 2021; 9(23).
39. Salas J. Políticas públicas para mejorar la calidad de servicios de salud. *Revista Científica Multidisciplinar Ciencia Latina*. 2021; 5(1): p. 253-266.

40. González J, Ramirez R, Terán N, Palomino G. Clima Organizacional en el sector Público latinoamericano. *Revista ciencia Latina*. 2021; 5(1): p. 1-14.
41. Cortés A, Leal S. Propuesta pedagógica para el mejoramiento del clima organizacional. *Encuentros*. 2019; 17(1): p. 145-161.
42. Iglesias A, Torres J, Mora Y. Estudios del clima orfanizacional: revisión integrativa. *MediSur*. 2020; 18(6): p. 1189-1197.
43. Brito C, Pitre R, Cardona D. Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal de una empresa de servicio. *Información Tecnológica*. 2020; 31(1): p. 141-148.
44. Charry H. La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comuni@cción*. 2018; 9(1): p. 25-34.
45. Chirinos Y, Meriño V, Martínez C. El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. *Revista EAN*. 2018;(84): p. 43-61.
46. Peña H. Clima organizacional Ecuador: Editorial UPSE; 2018.
47. Barrios Y, Carrio M, Alcalá M, Vargas L. Clima organizacional de los procesos de participación comunitaria de una institución educativa. *Revista Internacional de Fiolosofía y Teoría Social*. 2020; 25(11): p. 138-163.
48. Massoud M, Purevdulam A, Moud W, Wing K. Organizational Climate and Work Style: The Missing Links for Sustainability of Leadership and Satisfied Employees. *Sustainability*. 2019; 11(1).
49. Paredes D, Ibarra L, Moreno Z. Management skills and organizational climate in small and medium enterprises. *Revista Readyc*. 2020; 50(127): p. 1-22.
50. Macías E, Vanga M. Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional. *Revista venezolana de gerencia*. 2021; 26(94).
51. Garcia M, Vesga J, Gómez C. Clima Organizacional: teoria y practica: Universidad Católica de Colombia; 2020.
52. Obeng A, Zhu Y, Azinga S, Quansah P. Organizational Climate and Job Performance: Investigating the Mediating Role of Harmonious Work Passion and the Moderating Role of Leader–Member Exchange and Coaching. *Revista Sage Journals*. 2021; 11(2).
53. Kharadze N, Gulua E. Organizational Conflict Management Challenges. *Revista European journal of Economics and Busines Studies*. 2018; 4(1).
54. Guerrero F. Clima organizacional y calidad educativa en la I.E. Mariano Valdivieso del distrito de José Leonardo Ortiz. *Rev. Horizonte Empresarial*. 2021; 8(2): p. 512-525.
55. Ferreira T. El equívoco de la autorrealización. *Colloquia Revista de pensamiento y cultura*. 2021; 8(1): p. 1-11.

56. Triantafillidou E, Koutroukis T. Employee Involvement and Participation as a Function of Labor Relations and Human Resource Management: Evidence from Greek Subsidiaries of Multinational Companies in the Pharmaceutical Industry. *Administrative Sciences*. 2022; 12(1): p. 1-13.
57. Liu L, Tai H, Cheng K, Wei C, Lee C, Chen Y. The Multi-Dimensional Interaction Effect of Culture, Leadership Style, and Organizational Commitment on Employee Involvement within Engineering Enterprises: Empirical Study in Taiwan. *Sustainability*. 2022; 14(16): p. 1-22.
58. Ramírez.J F, López GV, Ramírez.A R, Morejón M. Tecnologías de la Información y la Comunicación en Salud: Análisis de Componentes Principales en la evaluación del desempeño competitivo. *Revista entre ciencia e ingeniería*. 2021; 15(30): p. 1-8.
59. Montoya M. Comunicación organizacional: revisión de su concepto y prácticas de algunos autores mexicanos. *Razón y Palabra*. 2018; 22(1): p. 778-795.
60. Radovic M, Salamzadeh A. The Importance of Communication in Business Management. *The 7th International Scientific Conference on Employment, Education and Entrepreneurship*. 2018; 1(1).
61. Raraz.J G, Allpas.L H, Torres.F K, Cabrera.M W, Alcántara-leyva.M L, Ramos-Gómez.R P, et al. Condiciones laborales y equipos de protección personal contra el Covid-19 en personal de salud, Lima-Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*. 2021; 21(2): p. 1-11.
62. Lòpez-Palma.J A. Perfil familiar en pacientes con tratamiento de hemodiálisis. *Revista Científica Arbitrada en Investigaciones de la Salud "GESTAR"*. 2021; 4(8): p. 1-14.
63. Díaz A, Muñoz C. análisis comparativo de los estándares de calidad de una empresa nacional con las principales teorías de la calidad enfocadas en el servicio del cliente. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*. 2020; 26(76).
64. Paredes C. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Revista Científica de Enfermería*. 2020; 9(1).
65. Fariño J, Cercado A, Vera E, Valle J, Ocaña A. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Espacios*. 2018; 39(32).
66. Boada-Niño A, Barbosa-López A, Cobo-Mejía E. Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista de Investigación en Salud. Universidad de Boyacá*. 2019; 6(1): p. 55-71.
67. Ibarra LE, Woolfolk LE, Meza BI, Gelain ET. Evaluación de la calidad en el servicio: una aplicación práctica en un establecimiento de café. *Revista CEA*. 2020; 6(1): p. 89-107.

68. Paredes PR, Santos ED. Calidad del servicio y satisfacción en hospitales del sistema de seguridad social. *Revista Angolana de Ciências*. 2022; 4(1): p. 1-15.
69. Cárdenas LA, Jiménez O, Mul J. Calidad en el servicio en una empresa hotelera en Cancún, México. *Revista iberoamericana académica y gestión educativa*. 2022; 8(15): p. 1-18.
70. Carhuanchu-Mendoza MI, Nolasco-Labajos AF, Bejarano G. Calidad de servicio en hospitales de nivel III de la ciudad de Lima, Perú. *Revista venezolana de gerencia*. 2021; 1(1): p. 1-16.
71. López LN, Roda A, Terán M, Martínez CE, Fernández DA, Brito PR, et al. Cribado del deterioro cognitivo: fiabilidad del test MEC-35 cuando es aplicado por enfermeras comunitarias. *Revista de enfermería*. 2022; 16(2): p. 1-17.
72. Geronimo-Carrillo R, Guzmán-Cejas L, Magaña-Olán L, Ramos-Rendón K. Análisis de calidad del servicio de atención al afiliado en Centros de salud del IESS: Caso Rosa y Pasaje. *Revista de investigación Talentos*. : p. 1-11.
73. Alvarez A. Clasificación de las Investigaciones. *Revista de la universidad de Lima*. 2020; 1(1): p. 1-5.
74. Hernández M, Romo FA. Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Primera edición de EMcgraw-hill interamericana editores s.a. de c.v ed. c.v. Ehiesad, editor. México: Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana R; 2018.
75. Delgado K, Federico W, Vera S. Rompiendo barreras en la investigación. Ediciones UTMACH ed. machala Utd, editor. Ecuador: Editorial Utmach; 2018.
76. Arévalo P, Cruz J, Guevara C, Palacio A, Bonilla S. Actualización en metodología de la investigación científica. Primera edición ed. Ing. Hugo Arias Flores M, editor. Ecuador: Universidad tecnológica indoamérica; 2020.
77. Mendoza ÁO, Ramírez JM. Aprendiendo metodología de la investigación. Primera edición ed. Ecuador: Compas; 2020.
78. Robles BF. Población y muestra. *Pueblo continente*. 2019; 30(1): p. 245-246.
79. Useche MC, Artigas W, Queipo B, Perozo É. Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos. Primera edición ed. Guajira Udl, editor. Colombia: Editorial gente nueva; 2019.
80. Deza J. Satisfacción y calidad de atención en pacientes del Centro de Salud de Poroto, Trujillo 2021 [Tesis de Maestría]. Trujillo: Universidad César Vallejo.
81. Miranda-Novales M, Villasís-Keever. El protocolo de investigación VIII. La ética de la investigación en seres humanos. *Revista alergia México*. 2019; 66(1).

82. Fundación para la investigación avanzada. Sitio web de IS+D. [Online]; 2019. Disponible en: <https://isdfundacion.org/2020/07/08/rigor-cientifico-pertinencia-y-relevancia-en-los-articulos-cientificos/>.

### Anexo 1. Matriz de consistencia

**Título:** Clima organizacional del personal y calidad de atención en pacientes del centro de salud “Llama” Provincia de Chota-Región Cajamarca”.

Formulación del Problema	Objetivos	Técnicas e Instrumentos
<p>¿Cuál es el nivel de clima organizacional del personal y la calidad de atención en pacientes del centro de salud “Llama” provincia de Chota-región Cajamarca?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar el nivel de clima organizacional del personal y la calidad de atención en pacientes del centro de salud “Llama” provincia de Chota-región Cajamarca.</p>	<p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p>
	<p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar el clima organizacional del personal en pacientes del centro de salud “Llama” provincia de Chota-región Cajamarca.</li> <li>- Analizar el clima organizacional del personal en sus dimensiones respectivas en el centro de salud “llama” provincia de Chota-región Cajamarca.</li> <li>- Identificar la calidad de atención en pacientes del centro de salud “Llama” provincia de Chota- región Cajamarca.</li> <li>- Analizar la calidad de atención en pacientes en sus dimensiones respectivas en el centro de salud “llama” provincia de Chota-región Cajamarca.</li> <li>- Diseñar un Plan de mejora para optimizar el clima organizacional y la calidad de atención en el Centro de Salud “Llama” provincia de Chota-Región Cajamarca.</li> </ul>	<p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p>
	<p><b>Hipótesis</b></p>	
	<p>El nivel de clima organizacional del personal y la calidad de atención en pacientes del centro de salud “llama” provincia de Chota-región Cajamarca, son de nivel medio respectivamente.</p>	

Tipo y diseño de la Investigación	Población y muestra		Variables y dimensiones	
<b>Tipo de investigación:</b> Básica <b>Diseño de investigación:</b> No experimental <b>Enfoque de la investigación:</b> Cuantitativo <b>Nivel de la investigación:</b> Descriptivo-Propositivo	Población:	Muestra	Variable 1	Dimensiones
	La población estuvo constituida por 107 pacientes y 32 colaboradores del centro de salud "Llama" Provincia de Chota –Región Cajamarca.	La muestra estuvo constituida por 107 pacientes y 32 colaboradores del centro de salud "Llama" Provincia de Chota –Región Cajamarca.	Clima organizacional	Autorrealización Involucramiento laboral Comunicación Condiciones laborales Supervisión
			Calidad de atención	<b>Variable 2</b>  <b>Dimensiones</b> Elementos tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía



## Anexo 2. Instrumentos

### Cuestionario de Clima organizacional

Objetivo: Conocer el clima organizacional en el centro de salud “Llama” en provincia de Chota – Cajamarca 2022.

Instrucciones: Estimado participante, reciba un cordial saludo y de antemano se le pide conteste cada uno de los ítems según sea su criterio considerando las siguientes respuestas: 1) Totalmente en desacuerdo, 2) En desacuerdo, 3) Indeciso, 4) De acuerdo, 5) Totalmente de acuerdo.

N°	ítems	1	2	3	4	5
<b>Autorrealización</b>						
1	¿Existen oportunidades de progresar en la institución?					
2	¿El jefe se interesa por el éxito de sus servidores?					
3	¿Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograr el éxito de los servidores?					
4	¿Se valora los altos niveles de desempeño de los servidores administrativos del centro de salud?					
5	¿Las actividades en las que se trabaja, permiten aprender y desarrollarse?					
6	¿Los jefes promueven la capacitación que se necesita?					
7	¿Los jefes inmediatos expresan reconocimiento por los logros de los servidores?					
8	¿Se reconocen los logros en el trabajo que se desarrolla?					
<b>Involucramiento laboral</b>						
9	¿La institución es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral?					
10	¿Cada servidor asegura sus niveles de logro en el trabajo?					
11	¿Se considera a cada servidor, factor clave para el éxito de la institución?					
12	¿Los servidores administrativos están comprometidos con la institución?					
13	¿Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante?					
14	¿Cumplir con los servicios que brinda la institución son motivo de orgullo del personal?					
15	¿Existe clara definición de la misión, visión y valores en la institución?					
16	¿En la oficina se hacen mejor las cosas o actividades cada día?					
17	¿El jefe inmediato brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan?					
<b>Supervisión</b>						
18	¿Existe un trato justo en el centro de salud?					
19	¿Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades o funciones asignadas?					

20	¿Se recibe la preparación necesaria para realizar las labores asignadas?					
21	¿Las responsabilidades del puesto están claramente definidas?					
22	¿Los objetivos de trabajo están claramente definidos?					
23	¿El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos?					
24	¿La evaluación que se hace a los servidores, ayuda a mejorar la tarea?					
<b>Comunicación</b>						
25	¿Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo?					
26	¿En la institución se afrontan y superan los obstáculos?					
27	¿Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía?					
28	¿La institución fomenta y promueve la comunicación interna?					
29	¿El jefe inmediato escucha los planteamientos o sugerencias que se le hacen?					
30	¿En mi oficina la información fluye adecuadamente?					
31	¿Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas?					
32	¿Se conocen los avances en otras áreas de la institución?					
<b>Condiciones laborales</b>						
33	¿Los compañeros de trabajo cooperan entre sí?					
34	¿Los servidores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad?					
35	¿El grupo en el trabajo, funciona como un equipo bien integrado?					
36	¿Existe buena administración de los recursos?					
37	¿Los objetivos de trabajo, guardan relación con la visión de la institución?					
38	¿Se dispone de tecnología que facilite el trabajo?					
39	¿La remuneración es atractiva en comparación con las de otras instituciones?					
40	¿La remuneración está de acuerdo con el desempeño y los logros de los servidores?					

## Cuestionario de calidad de atención

**Objetivo:** Conocer la calidad de atención en el centro de salud “Llama” en provincia de Chota – Cajamarca 2022.

**Instrucciones:** Estimado participante, reciba un cordial saludo y de antemano se le pide conteste cada uno de los ítems marcando con un aspa (X) la respuesta que usted considere la adecuada a su percepción:

1: Totalmente en desacuerdo		2: En desacuerdo		3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo		4: De acuerdo		5: Totalmente de acuerdo			
N°	Ítems	1	2	3	4	5					
	<b>Elementos tangibles</b>										
1	El entorno del centro de salud evidencia estar en óptimas condiciones										
2	La presentación del personal del centro de salud es el correcto										
3	El centro de salud cuenta con las medidas de bioseguridad apropiadas(gel desinfectante, distanciamiento social, panales informativos)										
4	La infraestructura del centro de salud se encuentra en buenas condiciones										
5	Los equipos y materiales usados en el centro de salud se encuentran en buenas condiciones										
<b>Fiabilidad</b>											
6	En el centro de salud se cumple con los horarios de atención establecidos										
7	El centro de salud cuenta con los medicamentos necesarios de atención										
8	Usualmente el centro de salud soluciona sus problemas de forma oportuna										
9	Los precios establecidos por el centro de salud son accesibles para la población										
<b>Capacidad de respuesta</b>											
10	El centro de salud le brinda las facilidades necesarias para resolver su necesidad										
11	Los médicos son claros al momento de describirles el diagnóstico de la consulta										
12	Los médicos son atentos con usted durante la atención										
13	El servicio brindado por el centro de salud es eficiente										
<b>Seguridad</b>											
14	El médico demuestra contar con conocimientos apropiados para la solución de su problema										
15	El personal de atención al cliente se encuentra capacitado para la solución de problemas										
16	El área de atención al cliente respeta su privacidad e inspira confianza										
17	El área de atención al cliente logra satisfacer sus necesidades										
<b>Empatía</b>											

18	El médico demuestra empatía hacia su persona durante la atención					
19	Los colaboradores del centro de salud fueron amables y comprensivos con usted					
20	El centro de salud satisface su necesidad de forma oportuna					

Fuente: Deza (2022) (80)

### Anexo 3. Certificado de Validez

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ ✓ ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres de la jueza validadora: Dra. Nilsa Sifuentes Pinto

DNI: 09098353

Especialidad del validador: Experta: Doctorado en Gestión Pública y gobernabilidad

12 de noviembre del 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma de Experto informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ ✓ ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres de la jueza validadora: Mg. Fiorella Dona Ortiz Tovar

DNI: 44074940

Especialidad del validador: Experta: Magister en Gestión Pública

13 de noviembre del 2021

**<sup>1</sup>Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**<sup>2</sup>Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**<sup>3</sup>Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

  
-----  
Mg. Fiorella Dona Ortiz Tovar.  
052-041002

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ ✓ ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres de la jueza validadora: Mg. Fiorella Dona Ortiz Tovar

DNI: 44074940

Especialidad del validador: Experta: Magister en Gestión Pública

13 de noviembre del 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma de Experto informante

**Certificado de validez de la variable clima organizacional**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): quite suficiencia

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ ]   Aplicable después de corregir [x]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Luz Dora Obispo ..... DNI: 41272582 .....

Especialidad del validador: Gerencia de Servicio de Salud .....

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

.....de junio...del 20...<sup>20</sup>  
MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO  
"SAN BARTOLOME"  
Luz Dora Obispo  
Dra. Luz Dora Obispo .....  
Jefa del Servicio de Control de Calidad

**Firma del Experto Informante.**



Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: HANS MEJÍA GUERRERO ..... DNI: 40720573 .....

Especialidad del validador: .....

- 1Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
- 2Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- 3Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

22 de junio del 2020

  
-----  
Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Fuero que las preguntas deben ser dirigidas y evitar pregunta pormpenta (P-26)

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable []   Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Flor de María Hamán Jiracorder ..... DNI: 08066883 .....

Especialidad del validador: Certificación en Salud .....

23 de Junio del 2020

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
-----  
Firma del Experto Informante.

## Anexo 4. Fichas técnicas de los instrumentos

### FICHA TÉCNICA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

1. **Título:** Clima organizacional en el personal de salud.
2. **Autora:** Zelada et al., (2020)
3. **Duración:** 15 minutos
4. **Aplicación:** Pacientes de un establecimiento sanitario
5. **Significación** : Manejo de Información de Contenido
6. **Administración y Calificación:** Se administró utilizando los siguientes materiales:
  - Hoja de Respuesta
  - Lápiz o lapicero
7. **Consigna:** Consta de 40 ítems; conteste lo más honestamente posible todos y cada uno de los ítems o preguntas marcando el valor que crea conveniente.
8. **Validez:** 3 Juicios de Expertos.
9. **Baremación:** Autora

#### Generación de Baremos Satisfacción

<i>Escala de calificación</i>	<i>CATEGORÍAS</i>
<i>40-93</i>	<i>Bajo</i>
<i>94 - 146</i>	<i>Medio</i>
<i>147-200</i>	<i>Alto</i>

## Análisis de Fiabilidad

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,969	40

Se diseñó un cuestionario de 40 ítems, se analizó la consistencia interna por el método del alfa de Cronbach.

Mediante la varianza de los ítems. Dónde:

$\alpha$  = Alfa de Cronbach

K = Número de Item

$V_i$  = Varianza de cada Ítem

$V_t$  = Varianza total

Teniendo como resultado para este instrumento es de 0,969; indicando que es altamente confiable.

## FICHA TÉCNICA DE CALIDAD DE ATNECIÓN

1. **Título:** Calidad de atención en un establecimiento de salud
2. **Autora:** Deza (2022)
3. **Adaptado al Perú:** Deza J. (2022)
4. **Duración:** 15 minutos
5. **Aplicación:**
  - a. Pacientes del Puesto de salud
6. **Significación :**
  - a. Manejo de Información de Contenido
7. **Administración y Calificación:**
  - a. Se administró utilizando los siguientes materiales:
  - b. Hoja de Respuesta
  - c. Lápiz o lapicero
8. **Consigna:** Consta de 20 ítems; responda lo más honestamente posible todos y cada de los ítems o preguntas marcando el valor que crea conveniente.
9. **Validez:** 3 Juicio de expertos
10. **Baremación:**

### *Generación de baremos satisfacción*

---

<i>Escala de calificación</i>	<i>CATEGORÍAS</i>
<i>20-46</i>	<i>Bajo</i>
<i>47 - 73</i>	<i>Medio</i>
<i>74-100</i>	<i>Alto</i>

---

## Análisis de Fiabilidad

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,856	20

Se diseñó un cuestionario de 20 preguntas, analizando la consistencia interna por el método del alfa de Cronbach.

Mediante la varianza de los ítems. Dónde:

$\alpha$  = Alfa de Cronbach

K = Número de Item

$V_i$  = Varianza de cada Ítem

$V_t$  = Varianza total

Teniendo como resultado para este instrumento es de 0,856; indicando que es altamente confiable.