



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE
ATENCIÓN EN EL PERSONAL ASISTENCIAL Y
ADMINISTRATIVO DE LA MICRO RED DE SALUD
URIPA, 2024**

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO

DE MAESTRO EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

Autor:

Bach. Catalan Mego, Francisco Javier Valentin

ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-3494-5684>

Asesora:

Dra. Lavado Huarcaya, Sofía

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5755-3066>

Línea de Investigación:

**Calidad de vida, promoción de la salud del individuo y la
comunidad para el desarrollo de la sociedad**

Sublínea de Investigación:

Acceso y cobertura de los sistemas de atención sanitaria

Pimentel – Perú

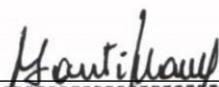
2024

CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO DE LA MICRO RED DE SALUD URIPA, 2024

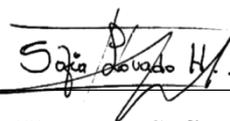
APROBACIÓN DE LA TESIS



Dr. Quispe Gutierrez Antonio Marty
Presidente del jurado



Mg. Santillan Medianero Viviana del Carmen
Secretaria del jurado



Dra. Lavado Huarcaya Sofia Sabina
Vocal del jurado

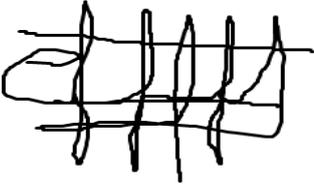
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien suscribe la **DECLARACIÓN JURADA**, soy **egresado** 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:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO DE LA MICRO RED DE SALUD URIPA, 2024

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 auténtico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

CATALAN MEGO, FRANCISCO JAVIER VALENTIN	DNI: 45568925	
--	---------------	---

Pimentel, 16 de junio del 2024

REPORTE DE SIMILITUD TURNITIN



18% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 8 palabras)

Fuentes principales

- 16%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 13%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ix
Agradecimiento	x
RESUMEN	xi
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Formulación del problema	18
1.3. Justificación e importancia del estudio	18
1.4. Objetivos	19
1.4.1. Objetivo General	19
1.4.2. Objetivos Específicos	19
1.5. Hipótesis	20
1.6. Trabajos previos	20
1.7. Bases Teóricas relacionadas al tema	25
II. MARCO METODOLÓGICO	39
2.1. Enfoque, Tipo y Diseño de investigación	39
2.1.1. Enfoque de investigación	39
2.1.2. Tipo de investigación	39
2.1.3. Diseño de investigación	39
2.2. Población, Muestreo y Muestra	39
2.2.1. Población	39
2.2.2. Muestreo	41
2.2.3. Muestra	41
2.3. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, Validez y Confiabilidad.	42
2.3.1. Técnicas	42
2.3.2. Instrumentos	42
2.3.3. Validez y Confiabilidad	43
2.4. Procedimiento de análisis de datos	43
2.5. Criterios éticos	44
2.6. Criterios de rigor científico	44
III. RESULTADOS	46
3.1. Resultados según objetivos	46
3.2. Discusión de resultados	61
IV. CONCLUSIONES	65
V. RECOMENDACIONES	68
REFERENCIAS	69
ANEXOS	74

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1	viii
TABLA 2	40
TABLA 3	40
TABLA 4	41
TABLA 5	46

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1.....	46
FIGURA 2.....	48
FIGURA 3.....	50
FIGURA 4.....	52
FIGURA 5.....	54
FIGURA 6.....	56
FIGURA 7.....	58
FIGURA 8.....	60

TABLA 1: ABREVIATURAS

SIGLAS	DESCRIPCIÓN
OMS	Organización Mundial de la Salud
M.R.	Micro Red de Salud
CO	Clima Organizacional
CA	Calidad de Atención
SAMU	Servicio de Atención Móvil de Urgencia
MINSA	Ministerio de Salud
EE.SS.	Establecimiento de Salud
INEI	Instituto Nacional de Estadística e Informática

Dedicatoria

Dedico esta investigación con todo mi cariño y gratitud a mi familia, cuyo apoyo incondicional y comprensión han sido el pilar fundamental en cada paso de este ideal. Su amor y aliento han sido una fuente constante de inspiración y fortaleza.

El autor

Agradecimiento

Al gerente y al valioso personal asistencial y administrativo de la M.R. Uripa, les agradezco profundamente su colaboración y compromiso. Sin su participación activa y su dedicación diaria, esta investigación no habría sido posible. Su arduo trabajo y profesionalismo han sido cruciales para lograr una comprensión más profunda del impacto del clima organizacional en la calidad de atención.

Gracias a todos por su contribución y apoyo, que han sido esenciales para el éxito de este estudio.

RESUMEN

Este estudio investiga la relación entre el clima organizacional y la calidad de atención en el personal de la micro red de salud Uripa. Su objetivo es evaluar el impacto de un clima organizacional favorable en la calidad de atención proporcionada a los pacientes. Se realizó una encuesta entre el personal de varios establecimientos de salud para recoger sus percepciones sobre el clima organizacional y la calidad de atención. El método aplicado en esta investigación fue descriptivo correlacional con un enfoque cuantitativo

Los resultados indican que un clima organizacional positivo está asociado con una mejor calidad de atención. El 63% del personal reporta un clima organizacional favorable, caracterizado por un entorno laboral de apoyo, buenas relaciones, comunicación efectiva y liderazgo accesible. En contraste, solo el 3% percibe negativamente el clima organizacional, citando desmotivación y falta de apoyo. En cuanto a la calidad de atención, el 50% la considera favorable, destacando la eficiencia, la empatía y el trato respetuoso, mientras que solo el 2% tiene una percepción negativa.

Se analizaron dimensiones específicas del clima organizacional y la calidad de atención: Autonomía (83% la percibe muy favorable), Presión (73% favorable), Reconocimiento (22% poco favorable), Seguridad (68% muy favorable), Elementos Tangibles (53% favorable) y Capacidad de Respuesta (8% poco favorable). Las percepciones varían entre los diferentes establecimientos de salud, siendo Uripa el que presenta el mayor porcentaje de encuestados y Urucancha el menor, lo que refleja diferencias en el ambiente laboral y la calidad del servicio en cada establecimiento.

Palabras clave: Clima Organizacional / Calidad de Atención / Establecimiento de Salud

ABSTRACT

This study investigates the relationship between organizational climate and quality of care in the staff of the Uripa micro health network. Its objective is to evaluate the impact of a favorable organizational climate on the quality of care provided to patients. A survey was conducted among the staff of several health facilities to collect their perceptions about organizational climate and quality of care. The method applied in this research was descriptive correlational with a quantitative approach.

The results indicate that a positive organizational climate is associated with better quality of care. 63% of staff report a favorable organizational climate, characterized by a supportive work environment, good relationships, effective communication, and accessible leadership. In contrast, only 3% perceive the organizational climate negatively, citing demotivation and lack of support. Regarding the quality of care, 50% consider it favorable, highlighting efficiency, empathy, and respectful treatment, while only 2% have a negative perception.

Specific dimensions of the organizational climate and quality of care were analyzed:

Autonomy (83% perceived it as very favorable), Pressure (73% favorable), Recognition (22% unfavorable), Security (68% very favorable), Tangible Elements (53% favorable) and Responsiveness (8% unfavorable). Perceptions vary among the different health facilities, with Uripa having the highest percentage of respondents and Urucancha the lowest, reflecting differences in the work environment and quality of service at each facility.

Keywords: Organizational Climate / Quality of Care / Healthcare Establishments

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Al mencionar a la salud, estamos refiriendo al equilibrio biopsicosocial de la persona, por ello la OMS, plantea que “la salud constituye como derecho, una parte esencial en el ser humano y es inherente a nuestra concepción de una vida digna. La garantía de gozar del máximo nivel alcanzable de bienestar físico y mental, en términos directos, no es algo novedoso” (1).

El Clima Organizacional (CO) y la Calidad de Atención (CA) en el Perú abarca diversos aspectos, especialmente en los sectores público y privado, donde la relación entre el ambiente laboral y el servicio al usuario es crítica para el desempeño institucional.

El CO en el Perú presenta problemas como la baja motivación, una estructura jerárquica rígida, y un ambiente de trabajo caracterizado por la sobrecarga laboral y el estrés. Diversos estudios han abordado estas dificultades, por ejemplo: La falta de motivación en los empleados es uno de los principales problemas en las organizaciones peruanas. Factores como la baja remuneración y el reconocimiento insuficiente del trabajo afectan la satisfacción laboral, lo que repercute en la productividad y la calidad del servicio ofrecido. Un estudio muestra que el 65% de los trabajadores en instituciones públicas percibe una falta de incentivos adecuados, lo que disminuye su compromiso con la organización y genera alta rotación de personal (2). La comunicación interna es otro desafío recurrente en el clima organizacional en el Perú. En muchos casos se observa una falta de comunicación efectiva entre los diferentes niveles jerárquicos, lo que resulta en desinformación y un mal manejo de los recursos humanos. Esta falta de diálogo puede crear un ambiente laboral tenso y fragmentado, afectando la cohesión y la coordinación dentro de las organizaciones (3). La centralización de la toma de decisiones y la falta de participación de los empleados en los procesos de mejora son comunes, lo que limita la

innovación y el sentido de pertenencia de los trabajadores. Este tipo de estructura afecta tanto la eficiencia como la calidad del servicio ofrecido, ya que los empleados no sienten que sus aportes son valorados (4). El estrés laboral, particularmente en sectores como el de la salud, es un problema creciente. El personal de salud en hospitales públicos peruanos sufre de agotamiento debido a la sobrecarga de trabajo, la falta de personal y la presión para cumplir con los objetivos en condiciones limitadas. Esto no solo afecta la salud mental de los trabajadores, sino también la calidad de la atención brindada (5). El acoso laboral y los conflictos interpersonales también son comunes. Se realizó una investigación en organizaciones públicas en Lima, encontrando que el 25% de los trabajadores había experimentado alguna forma de acoso laboral. Esto crea un ambiente de trabajo insostenible, disminuyendo el rendimiento y generando altos niveles de insatisfacción(6).

El CO se trata de las visiones que comparten dentro de la institución acerca de aspectos relevantes de la misma. Las normas, procedimientos y prácticas internas de la empresa son el principal énfasis de estas visiones (7).

Además, es un tema crucial que surge debido a diversos factores internos y externos que cambian con el tiempo, como las políticas internas, la cultura y la forma de tratar a los empleados y las condiciones de trabajo. Estos factores afectan directamente a los sentimientos, motivaciones y pensamientos de los empleados de la institución, por lo que es fundamental que el ambiente de trabajo sea propicio y favorable, así como la imagen que la institución presenta al público en general (8).

El CO, en los últimos tiempos ha ido calando relevancia en casi todas las instituciones. Esto está en relación con el hallazgo de la mejora del clima de la empresa, mejorando el rendimiento tomando en consideración a los colaboradores de la empresa (9).

Hoy en día, genera gran expectativa de estudio dentro de los profesionales y disciplinas; por ello resaltan lo importante de su investigación, dentro del cual se resalta la relación persona-organización y persona-persona. Es preocupación y prioridad de todos los gobiernos la organización sanitaria, especialmente la comprensión de la perspectiva de la salud pública (10) (11).

Al hablar del CO de una institución de salud es preciso centrarse en el conglomerado de elementos que repercuten en la conducta de los individuos y que puedan ser proporcionados. Litwin y Stringer, en 1978 consideraron que el ambiente laboral se explicaría mejor a través de 9 dimensiones, las cuales son: Responsabilidad, Relaciones, Recompensa, Cooperación, Desafío, Estructura, Conflictos, Identidad y Estándares (12). Según las directrices de la OMS, la calidad de atención (CA) es la medida en que las evaluaciones sanitarias dirigidas a individuos y comunidades aumentan la probabilidad de alcanzar objetivos sanitarios específicos y se ajustan a normas profesionales respaldadas por evidencias. Aunque distintas personas pueden tener ideas diferentes sobre lo que constituye una atención de calidad, es importante entender que la atención de calidad debe ser oportuna, igualitaria, segura, centrada en el usuario, integrada, eficiente y la imagen que el establecimiento presenta a la población en general (13).

La CA en el Perú enfrenta problemas derivados de la deficiencia en infraestructura, la sobrecarga de usuarios y la falta de formación continua del personal. Estos problemas afectan gravemente la experiencia del usuario, especialmente en sectores como salud y servicios públicos. El acceso limitado a recursos e infraestructura adecuada es un problema recurrente, especialmente en zonas rurales y áreas periféricas. La falta de infraestructura moderna, equipos adecuados y medicamentos en centros de salud públicos reduce significativamente la capacidad de brindar una atención adecuada. Las largas colas y tiempos de espera prolongados son comunes, afectando la percepción de la

calidad del servicio (14). El nivel de capacitación del personal influye directamente en la calidad del servicio ofrecido. Los trabajadores en instituciones públicas carecen de formación continua y actualización en temas clave como la atención al cliente, lo que genera deficiencias en la resolución de problemas y una experiencia negativa para los usuarios (15). La sobrecarga de usuarios, especialmente en el sector salud, ha sido señalada como uno de los principales factores que deteriora la calidad de atención. En algunos hospitales del sistema público, el número de pacientes atendidos supera ampliamente la capacidad del personal médico, lo que genera atención insuficiente y apresurada. Esta situación contribuye a la insatisfacción de los usuarios y a una mayor presión sobre los profesionales (16).

La desigualdad en el acceso a servicios de calidad es otra problemática central. En el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2021) se reporta que mientras las zonas urbanas cuentan con mejores condiciones de infraestructura y atención, las áreas rurales siguen enfrentando grandes barreras para acceder a servicios esenciales, como la salud y la educación. Esto perpetúa la inequidad y afecta principalmente a las poblaciones más vulnerables (17). La percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en el Perú es generalmente negativa. La percepción de los servicios públicos está marcada por la ineficiencia, el maltrato y los tiempos de espera excesivos, lo que genera una imagen deteriorada de las instituciones públicas y una baja confianza en el sistema (18).

En la actualidad el procedimiento de salud en nuestro país se ha visto obsoleto, pues el COVID-19 ha evidenciado la precariedad del procedimiento de salud pública, ya que en todas las instituciones médicas, de los diferentes escalas de servicio, se demostró y se dio a conocer la falta de equipamiento, la infraestructura inadecuada y la deficiencia de insumos y materiales para atención de pacientes con esa enfermedad; logrando demostrar que todo el país no se encuentra preparado y apto para poder afrontar la magnitud de una

pandemia como la que se vivió en los últimos años, provocando que se transforme en una de las principales razones de una mala eficacia en la atención a los usuarios externos (19).

Para los usuarios externos es importante que haya una atención oportuna, que los profesionales de salud se encuentren comprometidos con su trabajo, que la atención sea buena, que el personal tenga buen trato y sean gentiles, haya tolerancia y paciencia, que las citas sean oportunas, que es necesario que el profesional de salud escuche las necesidades de atención, que haya empatía, el lenguaje sea legible, garantizar un servicio eficiente, segura, eficaz y centrada en el paciente, brindándole el tiempo necesario para su cuidado.; además, más espacios de consultas focalizados y con adecuados equipos. Por otro lado, para los usuarios internos (personal de salud), es imperativo que se otorgue una atención óptima, pues las citas deben ser programadas, el trato con calidez y profesionalismo, que haya un entorno propicio, atención especializada, pruebas complementarias, área de espera, instalaciones sanitarias impecables, información clara, infraestructura de calidad, capacidad de escucha, empatía, comunicación clara y comprensible, atención eficiente, seguridad, eficacia y efectividad (20).

En la ciudad de Manizales, la visión de la CA se encuentra dentro de los criterios de satisfacción, con un 6.7% entre expectativas y percepción; a pesar de ello, se debe de perfeccionar la eficacia de atención en todas sus extensiones, ya que el clima de la organización puede determinar el conocimiento de la efectividad de la atención de los beneficiarios (21).

El clima organizacional y la calidad de atención en el Perú están interrelacionados. Un ambiente laboral inadecuado, caracterizado por la falta de motivación, la sobrecarga de trabajo y la mala comunicación, afecta directamente la capacidad de las organizaciones para ofrecer servicios de calidad. Para abordar estos problemas, es fundamental que las

instituciones promuevan una mejor gestión del talento humano, inviertan en capacitación y mejoren la infraestructura y los recursos disponibles.

1.2. Formulación del problema

¿Existe relación entre el Clima Organizacional y la Calidad de Atención en el Personal Asistencial y Administrativo de la Micro Red de Salud Uripa?

1.3. Justificación e importancia del estudio

Con el fin de investigar formas de mejorar la calidad del tratamiento, este estudio estuvo motivado por las continuas necesidades de los pacientes que utilizan los servicios de salud que ofrecen los nosocomios. Para que estas personas se mantengan fieles a los distintos servicios sanitarios, es imprescindible ofrecer servicios de alta calidad. El **CO** y la **CA** de un establecimiento de salud son elementos críticos en cualquier entidad de salud, ya que es de relevancia directa en el agrado y experiencia de los beneficiarios externos, siendo pocas veces percibidas por el personal de salud. Estos dos conceptos permitieron aportar al éxito y eficacia general de la institución, además de que los profesionales asistenciales y administrativos conocieran el modelo de calidad que se brindan en los diferentes servicios de atención.

El **CO** es el entorno donde el personal de salud realiza sus funciones, influenciado por las emociones y situaciones que enfrentan diariamente en diversas áreas de sus vidas. La interacción y relación entre los trabajadores son fundamentales, ya que la visión del beneficiario de salud sobre la institución se ve afectada de manera significativa por esto.

El mecanismo para evaluar el **CO** es esencial para dirigir la segunda variable a la población, considerando especialmente las conexiones entre los profesionales de la salud.

El fin de la presente fue valorar el clima de la unidad de estudio y establecer la correlación que existe con la atención de calidad que se ofrecen a los individuos externos y como los trabajadores la perciben de salud de los establecimientos de salud (EE.SS.).

Para lograrlo, fue imperativo mejorar y renovar la apariencia relacionada con el **CO** y la **CA**; además, será beneficio exclusivo del personal de salud y permitirá mejorar la

atención que se brinda a los usuarios externos. Esto no solo fue benefició de los profesionales asistenciales y administrativos de la micro red, sino que también mejorará el servicio a las personas que acuden a las instituciones del nivel inicial de atención que conforman la Micro Red de Salud Uripa (M.R. Uripa).

Una investigación que estudió las dos variables, proporciona insights valiosos para la gestión efectiva del establecimiento de salud, siendo importante identificar áreas óptimas en la eficacia activa y en la dirección de recursos humanos puede conducir a una asignación más efectiva de recursos y a una operación más eficiente del establecimiento, beneficiando no solo a los pacientes, sino también al autoconocimiento de los trabajadores de la institución.

Esta investigación generó un impacto al revelar la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de atención proporcionada por los usuarios internos, además del autoconocimiento de esta, de la M.R. Uripa.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Determinar si existe relación entre el clima organizacional y la calidad de atención en el personal asistencial y administrativo de la M.R. Uripa.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Identificar el clima organizacional y la calidad de atención de la M.R. Uripa
- Determinar el clima organizacional en la M.R. Uripa, según: Autonomía, Cohesión, Confianza, Presión, Apoyo, Reconocimiento y Equidad.
- Establecer la calidad de atención de la M.R. Uripa, conforme a: Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía.

- Determinar el clima organizacional y la calidad de atención entre el personal asistencial y administrativo de la M.R. Uripa.
- Establecer el clima organizacional y la calidad de atención entre los EE.SS. de la M.R. Uripa.

1.5. Hipótesis

H₁: Existe relación entre el clima organizacional y la calidad de atención en el personal asistencial y administrativo de la M.R. Uripa.

1.6. Trabajos previos

A nivel Nacional

Martínez, E. (2023), en la investigación que realiza sobre el “Clima organizacional y calidad de atención a pacientes del centro de salud de la parroquia Campozano, 2023”, Se observó una asociación de baja magnitud entre ambas variables, evidenciada por un coeficiente de 0.284** (p = 0,002). Se ratificó la existencia de una relación significativa, de baja intensidad entre su primera variable y el acceso a los servicios, con un coeficiente de 0.193* (p = 0,035). Además, se constató una correlación baja pero significativa entre el CO y la seguridad del paciente, registrando un coeficiente de 0.256** (p = 0,005). Del mismo modo, se comprobó una conexión muy débil pero significativa entre el clima organizacional y la continuidad de la atención, exhibiendo un coeficiente de 0.189* (p = 0,040).

La investigación "Clima organizacional y calidad de la atención al usuario externo en un Centro de Salud de Jaén" fue desarrollada por Bazán, C. (2023). Según la unidad de medida del estudio, existe relación entre ambas variables. Los resultados coinciden con estudios anteriores, como la investigación de Da Silva et al. (2019), que descubrieron excelentes estándares de calidad en los institutos somatológicos brasileños. Los estudios

sobre CO, sin embargo, difieren entre sí. Navarrete et al. (2019) encontraron un ambiente de trabajo regular debido a la falta de herramientas y recursos, mientras que Bazalar (2020) descubrió un clima favorable vinculado a la capacidad de liderazgo de los mandos intermedios.

Según Quispe, T. (2022), existe vinculación entre las dos variables en la investigación que considera las variables del presente estudio, como lo demuestra el coeficiente de correlación, en un hospital nacional de Lima. Se establece que la Variable 1 y la Variable 2 tienen vinculación ya que $p < 0,05$. Se verifica que la Variable 1 y la Variable 2 están relacionadas. La Rho de Spearman de $0,356^{**}$ indica una menor significación y una buena concordancia. La unidad de estudio estaba formada por personal sanitario de un hospital nacional, por lo que los resultados se corresponden con las conclusiones de investigaciones anteriores. Esta conclusión también coincide con estudios anteriores que abordaron factores comparables.

En un estudio sobre "Clima organizacional y calidad de atención del profesional de salud en un centro de salud de Huánuco, Huánuco, Perú", realizado por Soto, J. et al. en 2022. En la atención brindada por el personal en dicho centro de salud, se encontró que las variables dependientes tuvieron un puntaje promedio de 3,44 (en una escala de 1 a 5) y el clima laboral promedio fue de 3,43 (en una escala de 1 a 5), 3,44 (en una escala de 5 puntos), lo que indica una relación significativa entre ambas variables; además, se encontró una relación significativa entre el AC y una serie de dimensiones del CO de la OC, entre ellas la Imparcialidad ($p < 0,001$), la Credibilidad ($p < 0,001$), el Respeto ($p < 0,001$) y el Orgullo ($p \leq 0,022$).

En 2022, Castillo, M. obtuvo los siguientes hallazgos en su estudio de investigación, "Clima organizacional y calidad de atención en el área de emergencia del Hospital Provincial Belén de Lambayeque, 2021": El 58,7% del área de emergencia del Hospital

Provincial Belén de Lambayeque fue calificada como adecuada, mientras que el 28,0% fue calificada como riesgosa, y el 13,3% fue calificada como inadecuada y una fuerte correlación que es positiva entre este factor y el estándar de atención. Según Vargas (2019) y Benavidez (2021), la importancia del clima organizacional en las instituciones en general, con énfasis en aquellas que están enfatizando la importancia del clima organizacional en las instituciones en general, con énfasis en aquellas dedicadas a los servicios de salud. A pesar de ello, los indicadores de clima organizacional del Hospital Provincial Belén.

"Clima organizacional y calidad de servicio en el Hospital III Daniel Alcides Carrión EsSalud Tacna" fue el tema de la investigación 2022 de Medina, D. El CO, especialmente para el personal de hospitalización, se encuentra en un nivel regular, según el análisis de los datos. Este resultado sugiere que los factores que calificaron los pacientes usuarios de los servicios de hospitalización del mismo hospital en el año 2020 tuvieron una relación fuerte y positiva. En general, el 85,9% de los encuestados afirma que el CO es regular, el 6% que es insuficiente y el 8% que es adecuado. La mayoría de la unidad de medida se muestra insegura o insatisfecha con la calidad del servicio, como indica la puntuación media de los encuestados.

En el estudio realizado por Guerra, F. et al. (2022) sobre el "Clima organizacional del personal de salud y satisfacción de los usuarios atendidos por el Servicio de Atención Móvil de Urgencia (SAMU) en el contexto COVID-19, Piura 2021" se encontraron varios hallazgos destacables, indicando una correlación entre la primera variable y las preferencias de las personas atendidas por el personal del SAMU. Además, resalta que el ambiente de trabajo es considerado saludable al compararlo con el instrumento del Ministerio de Salud (MINSA), y la mayoría de los atendidos expresó satisfacción con el

mismo. La diabetes mellitus y la hipertensión fueron las dos morbilidades asociadas que los consumidores experimentaron con mayor frecuencia.

Niño, M. (2022) desarrolló el estudio Clima organizacional y satisfacción percibida por los usuarios externos de un Establecimiento de Salud Público en Cajamarca, 2022; determinó se demuestra la existencia de una relación tangible entre el clima organizacional y la satisfacción percibida por los usuarios externos que visitan el ee.ss., en el año 2022. El desarrollo científico y el progreso de las sociedades revelan que los establecimientos del estado deben promover regímenes que favorezcan la innovación y la constante investigación sobre el bienestar de las personas. Se identifican el implemento de políticas por instituciones públicas sectoriales con la intención de asegurar el cumplimiento de sus objetivos establecidos.

Pedraza, I. (2020) enfatizó la importancia de su segunda variable, teniendo en cuenta que la requería, en su estudio "Estrategia de Clima Organizacional en Salud para Mejorar la Calidad de la Salud Para Mejorar la Calidad de Atención de los Usuarios del Centro de Salud Olmos". Para garantizar esta calidad, el servicio debe cumplir todos los estándares de atención al usuario. Tras un examen minucioso de los datos sobre la apreciación de la calidad de la atención por parte de los usuarios del centro de estudio, se descubrió que el 65% de los usuarios expresó un alto grado de satisfacción con la calidad de la atención. Los resultados del entorno de trabajo El 91% de los trabajadores afirmaron que el entorno de la oficina estaba dentro de un rango típico, según los resultados del estudio del lugar de trabajo.

Chingo, A. (2020) encontró que el clima laboral mostró un nivel alto en el 53,3% de los casos, un rango regular en el 26,7% de los casos y un nivel bajo en el 20% de los casos en su estudio titulado "Relación entre clima organizacional y calidad de atención en la consulta externa del Hospital La Caleta, Chimbote, Ancash 2019". Los datos

suministrados por los prestadores de servicios y los pacientes de la consulta externa de la unidad de medida, Áncash, a lo largo del año 2019 arrojaron que la correlación fue de 54,9% con su segunda variable, la cual se ubicó en un nivel medio.

Se encontró que la evaluación de la calidad del servicio por parte del usuario interno es la variable dependiente y el clima laboral es el predictor en la investigación de Sarmiento, S. (2020) "Clima organizacional y percepción de la calidad del servicio por parte del cliente interno en una institución, Lima, Perú". El 68,7% de la variación de la segunda variable es explicada por la variable clima organizacional, la cual tiene una relación múltiple de $R = 0,833$ y un factor de determinación R^2 corregido de 0,687.

A nivel Internacional

Márquez, J. & Ramírez, M. (2023), realizaron su investigación sobre “Clima laboral y calidad de atención en salud en el servicio de urgencias de la E.S.E Centro de Salud de Usiacurí José María Feres Farah”; han demostrado la fuerte correlación existente entre la primera variable -los miembros del personal de ese ee.ss. - y el nivel de tratamiento. En concreto, el 26,3% de los examinados considera su segunda variable como buena, mientras que el 63,2% indica que tiene una opinión ideal de la misma. En cuanto a la calidad, no se observaron respuestas negativas. Estos hallazgos concuerdan con un estudio previo de Rigo (2017) que analizó el conocimiento del clima social organizacional y la satisfacción de las relaciones interpersonales desde las perspectivas del área de trabajo y el género.

"Clima organizacional y calidad de servicio desde el principio de fraternidad" fue desarrollado por Calimán, A., y Palmar, L. (2022). Los hallazgos sugieren que una ausencia de valores que fomenten un ambiente de trabajo saludable puede dificultar la convivencia entre los empleados. Los hallazgos sugieren que una ausencia de valores que fomenten un ambiente de trabajo saludable puede hacer más difícil la convivencia de los

trabajadores dentro de la organización. Convivencia de los trabajadores dentro de la organización. También se ha demostrado que la calidad de los servicios laborales mejora significativamente cuando las actividades se generan en un entorno que valora la armonía, la empatía y el trabajo en equipo. Por otra parte, cabe mencionar que los trabajadores que se esfuerzan y sienten que se llevan bien con sus compañeros suelen ser más simpáticos y productivos que los que se sienten desanimados, decepcionados o desesperanzados. Esto crea un entorno ideal que afecta no sólo a la imagen proyectada, sino también al calibre del trabajo realizado. Esta circunstancia afecta a la percepción del CO.

1.7. Bases Teóricas relacionadas al tema

1.7.1. Clima Organizacional

Para abordar el tema, debemos de conocer su definición, la cual debe ser abordada conforme a la estructura, funcionalidad, reglas y políticas de cada institución, pues es la percepción que tiene servidor para con el ambiente en el que desenvuelve y desarrolla sus funciones, siendo de la siguiente manera:

- Peralta, R., define como el entorno en el que una persona ejecuta sus labores diarias, la forma en que un superior se relaciona con sus subalternos, las interacciones entre el personal interno de la empresa, así como las relaciones con proveedores y clientes, todos estos elementos contribuyen a la configuración de lo que conocemos como CO (38). Este clima puede ser un factor que fortalezca o dificulte el rendimiento, así como, la organización en su conjunto como de individuos específicos dentro o fuera de ella. Además, puede ejercer un papel distintivo y tener una influencia sobre los comportamientos de los servidores que forman parte de la institución. En resumen, refleja la visión particular que los

- trabajadores tienen de la organización a la que pertenecen, y esto repercute directamente en el ejercicio general de la organización.
- Delgado, N., definió al clima organizacional como las apreciaciones que un empleado tiene acerca del ambiente y estructura que tiene su lugar en el entorno de trabajo (39).
 - Chiavenato, I., lo describe como la percepción que tienen los integrantes de una institución, como la característica o atributo del entorno organizacional y que al mismo tiempo ejerce influencia sobre su comportamiento (40).
 - Llana, I., lo conceptualiza como la evaluación que los trabajadores hacen en un momento dado de los elementos culturales de una compañía (41).
 - Para Chiang, M. et al., resume como conocimiento individual del entorno social o contexto al que pertenece una persona son conocimientos simultáneos de los manejos, experiencias y procedimientos de la organización, tanto los establecidos formalmente como los que surgen de manera informal (42).
 - Torrecilla, O., describe como las formas de visualizar la institución son compartidas entre los recursos humanos de una institución con relación a la organización, al apego interpersonal y a diversas regulaciones que afectan en sus labores (43).
 - García, M., comenta que consiste en reconocer las cualidades que poseen los colaboradores de la organización y que afectan su conducta. Para analizar esto, es crucial tener en cuenta tanto los aspectos físicos como los humanos, dando prioridad a la percepción que cada individuo tiene dentro del entorno organizativo (44).

- Alcalá, E., es el sentir de los trabajadores que tienen en conjunto hacia su organización, considerando las políticas, prácticas y procesos de la organización (45).
- García, M. & Ibarra L., menciona que el CO, conocido como clima laboral o entorno de trabajo, representa una preocupación significativa para las instituciones competitivas que aspiran incrementar la productividad y mejorar sus servicios mediante estrategias internas. Realiza un estudio sobre ambiente laboral posibilita la identificación de aspectos críticos que podrían tener una injerencia importante en el entorno laboral de la organización (46).

Son muchas las definiciones que se pueden obtener sobre clima organizacional, de las cuales se puede deducir que es “la percepción que tienen todos los colaboradores y/o trabajadores de una institución, correspondiente a la funcionalidad, políticas, prácticas y procesos organizativos; además, de las relaciones interpersonales con las que se cuentan dentro de la organización”.

Funciones

Las funciones dentro de toda institución, es fundamental al hablar sobre el clima organizacional, pues algunas de ellas procuran generar una sensación de activo valioso a sus trabajadores, con el fin de que sientan que sus opiniones son consideradas y tengan seguridad en el entorno laboral.

Vargas, J., hace el planteamiento de las siguientes funciones:

Función	Descripción
Desvinculación	Conseguir la implicación de un grupo que ejecuta tareas de manera automática; un grupo que no muestra una conexión activa con la labor que está llevando a cabo.
Obstaculización	Convertir la sensación de abrumo que experimentan los miembros debido a las responsabilidades rutinarias y otros requisitos percibidos como innecesarios en una percepción de utilidad, facilitando así su trabajo.
Esprit	Es un aspecto del ambiente laboral donde los integrantes experimentan la satisfacción de sus necesidades sociales al

	mismo tiempo que disfrutan de la sensación de haber cumplido con sus responsabilidades.
Intimidad	Los recursos humanos deben de disfrutar de las interacciones mutuas amigables. Este constituye un aspecto de la satisfacción de necesidades sociales, sin tener que relacionarse con el trabajo.
Alejamiento	Hace alusión a una conducta de gestión que se distingue por su informalidad, describiendo una disminución en la distancia emocional entre la cabeza y el equipo de trabajo.
Énfasis en la producción	Se trata del comportamiento de gestión que se define por una supervisión cercana. La dirección es moderadamente orientada y su respectivo feedback.
Empuje	Hace referencia a la conducta de gestión marcada por intentos de impulsar la actividad de la institución y motivar mediante el ejemplo. Este comportamiento está centrado en la tarea y genera una percepción positiva por parte de los miembros.
Consideración	Esta conducta se distingue por la predisposición a tratar a los miembros con humanidad y realizar acciones que beneficien a las personas.
Estructura	Las percepciones de los empleados sobre las restricciones en el grupo se relacionan con la cantidad de normas, reglamentos y procedimientos presentes. ¿Se hace hincapié en la burocracia y en seguir los canales formales, o prevalece un ambiente más abierto e informal?
Responsabilidad	La sensación de ser autónomo, sin la necesidad de consultar cada decisión; tener la certeza de que cuando hay una tarea asignada, es responsabilidad propia llevarla a cabo.
Recompensa	La sensación de ser recompensado por realizar eficazmente el trabajo; se hace hincapié en el reconocimiento positivo en lugar de en castigos. Es perceptible el equilibrio entre las remuneraciones y ascenso.
Riesgo	La percepción de riesgo y estímulo en el trabajo y en la organización; ¿Se fomenta la toma de riesgos calculados o se opta evadir algún tipo de riesgo?
Cordialidad	La sensación general de compañerismo que impera en el ambiente laboral del grupo; la importancia dada a las preferencias individuales; la presencia de conjuntos sociales amistosos e informales que perduran.
Apoyo	La asistencia que se percibe por parte de los administradores y otros empleados del equipo; enfoque en el apoyo recíproco, desde la alta jerarquía hasta la menor.
Normas	La relevancia percibida de metas, tanto implícitas como explícitas, y reglas de rendimiento; la atención puesta en realizar un trabajo de calidad; el impulso que proporcionan tanto las metas individuales como las del grupo.
Conflicto	La percepción de que los líderes y colegas están abiertos a escuchar opiniones diversas; la importancia de abordar los problemas de manera transparente y evitar que permanezcan ocultos o disimulados.

Identidad	La sensación de pertenencia a la empresa y de ser un miembro apreciado en un trabajo en equipo; el valor que se concede a ese sentido de pertenencia.
Conflicto e inconsecuencia	Se refiere al grado en el que hay inconsistencias o falta de coherencia en la aplicación de políticas, protocolos y pautas de ejecución e instrucciones.
Formalización	El nivel en la cual se explican formalmente las directrices sobre procedimientos habituales y las obligaciones de cada posición.
Adecuación de la planeación	La medida en que se considera que los planes son apropiados para alcanzar los objetivos laborales.
Elección fundamentada en aptitud y rendimiento	Los aspectos de selección se fundamentan en la capacidad y el rendimiento, en lugar de en consideraciones políticas, temperamento o niveles culturales.
Tolerancia a los errores	La medida en que las fallas son abordados de manera de apoyo y aprendizaje, en lugar de adoptar un enfoque amenazante, punitivo o propenso a culpar.

Caracterización del proceso del clima organizacional en salud

Según Bernal, I. et. al¹⁾, afirman que el ambiente laboral se relaciona directamente a los sentimientos y el juicio de los colaboradores, Este concepto alude a un conglomerado de atributos derivados del entorno en el cual se desempeñan laboralmente y dichos atributos tienen un impacto importante en la forma como se comportan, se relacionan y actúan cada uno de los miembros (52).

La exploración sobre el CO en el ámbito de la salud estatal representa una herramienta estratégica actualmente relevante que puede respaldar a las instituciones en su continua mejora. A través de un diagnóstico, es posible identificar los elementos esenciales para incrementar la calidad de la ocupación de los trabajadores y emplear en los servicios médicos al público. La calidad de estos servicios, en gran medida influenciada por este fenómeno, repercute en el estímulo y el compromiso de los empleados, lo que, a su vez, repercute de manera considerable en su rendimiento, satisfacción laboral, esfuerzo y condiciones laborales.

Las instituciones de salud tienden a variar en cuanto a su tamaño, estructura y particularidades, lo que dificulta establecer pautas uniformes para el comportamiento de los empleados en la delegación de la calidad de atención sanitaria en centros de salud y hospitales. Es fundamental evaluar la situación específica de cada establecimiento para comprender su contexto, dado que se pueden encontrar equipos multidisciplinarios que incluyen profesionales con títulos universitarios, así como también personal sin formación adicional.

Dimensiones del Clima Organizacional

Para abordar estas dimensiones, se está considerando las ocho dimensiones planteadas por Chiang, et. al., las mismas que son:

- *Autonomía.*- Es la manera en que el empleado percibe la capacidad de libertad y responsabilidad, aspectos esenciales al elegir un procedimientos laboral, objetivos y prioridades.
- *Cohesión.*- Es la apreciación de la interacción de índole personal entre los empleados de la organización lo que, sin lugar a dudas, contribuirá a un ambiente positivo entre ellos, reflejándose sobre la ejecución de sus actividades.
- *Confianza.*- referida a la sensación de tener libertad de hablar con los superiores acerca de asuntos delicados y de índole personal, con la confianza total de que dicha conversación se mantendrá en estricta reserva y no será utilizada en detrimento de los involucrados.
- *Presión.*- Es la manera en que se perciben los criterios de rendimiento, funcionamiento y culminación de las tareas.
- *Apoyo.*- Es la manera en como los colaboradores observan el soporte y la paciencia hacia la forma de comportarse en la organización, intentado que cada error se convierta en un nuevo aprendizaje, sintiéndose libres y con la seguridad de no recibir alguna acción en contra proveniente de sus jefes y /o pares.
- *Reconocimiento.*- Es la manera en que los prestadores de servicio de una institución perciben la gratificación recibida por parte de la empresa en retribución por el apoyo a la evolución positiva de la entidad.
- *Equidad.*- Es la visión que tienen los colaboradores referente a la presencia de políticas y reglamentos buscando que todo sean tratados en igualdad de condiciones.
- *Innovación.*- Es la forma en que se aprecia la disposición para asumir riesgos, ejercer la creatividad y abordar nuevas áreas de trabajo para adquirir experiencia.

Tipos de Clima Organizacional

Martínez, M., menciona que es importante considerar que hay diferentes entornos laborales que pueden dar lugar a diversos tipos (49). En la mayoría de las organizaciones, uno de estos cuatro tipos de ambientes laborales suele predominar:

- *Autoritario.*- es cuando en la organización, el jefe demuestra no tener confianza y no es capaz de delegar responsabilidades a sus trabajadores, ocasionando que exista una escasa interacción entre el personal, con una comunicación muy deficiente.
- *Paternalista.*- en este tipo de organizaciones, predominan las jerarquías fuertemente estructuradas, las oportunidades de ascenso son limitadas y, por lo general, los empleados no se identifican lo suficiente con la ética, misión y objetivos de una institución.
- *Consultivo.*- el enfoque consultivo es caracterizado por la fuerte confianza de la dirección en los empleados, involucrándolos y otorgándoles cierto grado de autonomía en determinados aspectos. Se distingue por la presencia de actitudes dinámicas y proactivas.
- *Participativo.*- En este tipo de clima organizacional, la gran parte de conclusiones son tomadas de forma consensuada, la comunicación es muy activa y el personal se sienten plenamente compenetrados con la empresa. Experimentan una alta motivación y están convencidos de que están en un entorno ideal para avanzar tanto personal como profesionalmente.

1.7.2. Calidad de Atención

La OMS, la describe como algo esencial para garantizar consecuencias positivas para las personas y las comunidades. Esta definición se fundamenta en la experiencia profesionalmente y es respaldada por la evidencia, jugando un rol crucial en la

exploración de la atención en salud para todos (50). Acorde a que los países forjan compromisos por lograr el bienestar universal, es importante centrarse en la calidad de los servicios de salud. La CA es conceptuada de diferentes formas, sin embargo, todos llegan a la misma conclusión en que el servicio sanitario debe cumplir con ciertos criterios fundamentales:

- **Eficaz:** ofrecer servicios de salud que estén respaldados por pruebas fidedignas quienes los requieran, garantizando que la atención sea eficaz y redunde en beneficio de los pacientes.
- **Seguro:** impedir perjuicios a las personas para las cuales se destina la atención, garantizando la seguridad del paciente y minimizando riesgos.
- **Orientado hacia las personas:** ofrecer el cuidado que responda a los deseos, menesteres y valores individuales de los pacientes, reconociendo la importancia de la atención personalizada.

Para lograr las ventajas de recibir atención en salud de alta calidad, los servicios de salud deben cumplir con ciertos principios adicionales:

- **Oportuno:** Brindar el menor tiempo de espera reduciendo los retrasos perjudiciales para garantizar que la atención se brinde en el momento adecuado.
- **Equitativo:** brindar atención que no varíe en la eficacia debido a factores como la especie, la raza, la localización o la situación socioeconómica, garantizando un acceso justo y equitativo a los servicios de salud.
- **Integrado:** ofrecer atención que abarque variadas oportunidades de servicios sanitarios durante toda la vida de las personas, asegurando una atención continua y coordinada.
- **Eficiente:** maximizar y aprovechar las reservas y evitar los residuos, optimizando la administración de recursos para brindar servicios de salud de manera sostenible.

Para Molina et. al., describen la CA como la integridad de funciones, peculiaridades o conductas que poseen un bien o servicio, permitiéndoles cubrir los requerimientos de los usuarios (51). Este concepto es subjetivo, ya que la percepción de calidad puede variar entre individuos, siendo un juicio de valor personal; cuando se aplica a la salud pública, la calidad abarca distintas composturas de actividad de la institución, ya sea por la prestación, el desarrollo, la elaboración o el mecanismo de prestación del servicio, en este contexto, la calidad se mide por el grado de satisfacción que ofrecen las características del producto en relación con las expectativas del cliente; por otro lado, dentro del campo de la supervisión en salud, la calidad se traduce en brindar una ayuda o producto que cumpla con los requerimientos del paciente, superando incluso las esperanzas. La calidad de atención se centra en satisfacer conscientemente los menesteres de los consumidores en todos los aspectos, garantizando un nivel de servicio que va más allá de lo que el paciente pueda anticipar o esperar.

Parazumaran et. al, define la calidad de atención como la discrepancia entre las expectativas del cliente sobre un servicio y la percepción del cliente sobre el servicio realmente recibido (54).

Podemos deducir que la CA en salud implica un compromiso integral con la excelencia, asegurando que cada aspecto de la atención cumpla con los estándares y necesidades del paciente, pues su propósito es la de retribuir las demandas de los individuos.

Dimensiones de la calidad

Sulbarán, plantea siete que son utilizadas para examinar la calidad, los cuales son:

DIMENSIÓN	DESCRIPCIÓN
Seguridad	Se trata de la habilidad para resguardar a los usuarios de posibles lesiones y perjuicios, tanto en términos de prevención como en los aspectos diagnósticos y terapéuticos. Esto implica que todas las intervenciones y tratamientos deben ser adecuados a las medidas

	necesarias, evitando cualquier consecuencia adversa que no esté relacionada con el malestar inicial.
Eficacia	Se refiere a la capacidad de ofrecer tratamientos y procedimientos que conduzcan a los resultados esperados, siguiendo los estándares de práctica clínica. Esto abarca tanto la discernición técnica y la práctica laboral que brindan servicios de salud como la incorporación de tecnología adecuada y los avances científicos.
Eficiencia	La idea central es emplear de manera eficiente los recursos para garantizar, se dé una atención de buena calidad, en el momento necesario y al menor costo posible. Asimismo, se contempla la prevención del uso ineficiente de recursos, suministros o energía.
Centrado en el paciente	Se refiere a brindar una atención personalizada, teniendo a la persona usuaria como eje principal de cada acto médico y no médico. En este enfoque, todas las decisiones clínicas deben guiarse por el bienestar de los pacientes.
Oportuno	En esta instancia, se busca ofrecer atención médica en el momento apropiado, disminuyendo los periodos de espera y evitando demoras en la prestación de servicios, sin importar la naturaleza del padecimiento o la forma del procedimiento necesario.
Equitativo	Bajo ningún concepto se debe permitir ningún tipo de desigualdad, esto significa que la atención debe ser proporcionada de manera justa a cada uno de los usuarios independientemente de sus antecedentes sociales, situación económica o cultural.
Sostenible	Es la habilidad de la cartera de productos en salud para asegurar la calidad de la atención médica a lo largo del tiempo, asegurando la disponibilidad de recursos y la competencia continua de los proveedores de atención médica para ofrecer servicios de alta calidad de manera sostenible.

Por otro lado, en la investigación de Molina et. al., se plantean el manejo de doce dimensiones para poder evaluar la calidad en el comportamiento durante la atención, las cuales son:

- *Eficacia.*- varios escritores la describen como la correlación entre los logros obtenidos y los objetivos planteados en situaciones ideales o experimentales.
- *Eficiencia.*- se refiere a la correspondencia entre el impacto real de un servicio o programa y los costos de producción asociados. Un servicio se considera eficiente cuando logra obtener el máximo rendimiento con el menor número de recursos posible o con los recursos disponibles.
- *Eficiencia clínica.*- depende del desempeño del profesional, quien debe evitar el uso de recursos superfluos. Su evaluación se lleva a cabo mediante auditorías, las

- cuales son equipos técnicos encargados de revisar el legajo hospitalario. Estos equipos pueden ser internos a la institución o externos, encargados de realizar auditorías.
- *Accesibilidad*.- acceso al servicio sanitario en cualquier momento, sin contemplar de posibles paradigmas económicos, geográficos, organizativos, psicológicos y culturales.
 - *Disponibilidad*.- nivel en el que los servicios de salud están operativos. La disponibilidad abarca la accesibilidad.
 - *Calidad científico-técnica*.- nivel de utilidad de los conocimientos y tecnologías actualmente disponibles, que implica una constante capacitación a través de formación continua.
 - *Aceptabilidad*, incluye: *La satisfacción del cliente*.- nivel de satisfacción en relación con las expectativas sobre la atención y los resultados obtenidos, abarcando la percepción de la organización, la asistencia brindada, los profesionales y los resultados de la atención médica. *Cooperación del paciente*.- nivel de adhesión del paciente al procedimiento de atención, influenciado por la interrelación entre el paciente y el profesional. Constituye un elemento crucial en la atención médica ambulatoria. *Continuidad*.- abordaje integral del paciente dentro de un sistema de atención integrada, donde los servicios deben ser coherentes y coordinados para asegurar la progresión ininterrumpida del plan de cuidados del paciente. *Competencia profesional*.- habilidad del profesional para aplicar de manera completa su sabiduría en el objetivo de brindar salud y satisfacción a los usuarios. Se refiere tanto a la función operativa como a la relacional, tanto del profesional de la salud como de la organización. *Seguridad*.- Equilibrio favorable entre los beneficios y los riesgos en la relación.

Parasumaram et. al., en su modelo, determinó cinco dimensiones, de las cuales tenemos:

- a) **Elementos Tangibles:** hace referencia sobre la infraestructura y la higiene de las instalaciones de la institución, equipamiento, trabajadores y elementos de difusión.
- b) **Fiabilidad:** capacidad para ejecutar las funciones correspondientes al servicio que se ofrece de manera positiva, confidencial y minuciosa.
- c) **Capacidad de Respuesta:** responder oportunamente y de manera esperada, considerando la predisposición y velocidad en brindar la atención requerida por los usuarios externos.
- d) **Seguridad:** capacidad para transferir un sentimiento de familiaridad, demostración de amabilidad, confianza y cualidades competentes al momento de ofrecer el servicio correspondiente.
- e) **Empatía:** habilidad para ponerse en el lugar del usuario externo, demostrando el afecto, la comprensión sobre las dificultades de los beneficiarios, ofreciendo de manera individual los servicios correspondientes a los beneficiarios de la atención, demostrando un buen sistema de comunicación y la facilidad de acceso a la atención.

Conforme a diversas directrices de la valoración a la excelencia en el ámbito de la salud emitidas por el Ministerio de Salud, aunque hay diversas formulaciones que estudian la calidad en salud, posiblemente sea la más ampliamente aceptada (55). A pesar de su generalidad, propone otras dimensiones principales: los aspectos técnicos de la atención, las relaciones interpersonales entre el proveedor y el usuario, y el contexto o entorno de la atención. La comprensión y gestión de estas dimensiones se pueden expresar de la siguiente manera:

a) **Dimensión Técnico-Científica**, se refiere a los aspectos científico-técnicos de la atención, cuyas características básicas están sujetas en:

- *Efectividad*.- referida al logro de cambios positivos (efectos) en el estado de salud de la población.
- *Eficacia*.- referida al logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud a través de la aplicación correcta de las normas técnicas y administrativas.
- *Eficiencia*.- uso adecuado de recursos estimados para obtener los resultados esperados.
- *Continuidad*.- prestación ininterrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias.
- *Seguridad*.- la forma en que se prestan los servicios de salud determinada por la estructura y los procesos de atención que buscan optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario.
- *Integralidad*.- que el usuario reciba las atenciones de salud que su caso requiere y que se exprese un interés por la condición de salud del acompañante.

b) **Dimensión Humana**, concerniente al aspecto interpersonal de la atención y a las siguientes características:

- *Respeto a los derechos*.- a la cultura y a las características individuales de la persona.
- *Información completa*.- veraz, oportuna y entendida por el usuario o por quien es responsable de él o ella.
- *Interés manifiesto en la persona*.- en sus percepciones, necesidades y demandas; lo que es asimismo válido para el usuario interno.
- *Amabilidad*.- trato cordial, cálido y empático en la atención.

- *Ética.*- de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios ético-deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud.
- c) **Dimensión del Entorno**, son las facilidades que dispone la institución, con el fin de brindar una mejor prestación y generar el valor adherido hacia el usuario a costos razonables y sostenibles.
- *Implica un nivel básico de comodidad.*- ambientación, limpieza, orden, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio.

Evaluación de calidad

Gilmore, resaltó la relevancia de la ciencia y la medición en la mejora de la calidad, explorando argumentos específicos para garantizar la presencia o avance de la calidad (58). Un enfoque clave es la utilización de "indicadores de calidad" para respaldar decisiones basadas en información. Además, identificó tres fundamentos para evaluar la calidad: las estructuras que pueden potenciarla, los procesos que constituyen una atención médica adecuada y los resultados o el desempeño del paciente. Estos conjuntos de información están interrelacionados de manera causal y son esenciales para la evaluación de la calidad.

Álvarez y Cahuana, han señalado la existencia de dos enfoques distintos y que complementan de manera teórica y práctica de los métodos para asegurar la calidad: por un lado, los procedimientos externos, que se centran en la comprensión y comparación de información entre diversos centros y servicios; y, por otro lado, los procedimientos internos (59).

II. MARCO METODOLÓGICO

II.1. Enfoque, Tipo y Diseño de investigación

II.1.1. Enfoque de investigación

En esta investigación se utilizará un enfoque cuantitativo, pues buscará calcular y estudiar de manera neutral las apreciaciones de los usuarios internos que cumplen sus obligaciones y prestan servicios en la micro red de salud, sobre el clima organizacional y la relación que guarda con la calidad de atención, y proporcionará datos numéricos que permitirán realizar análisis estadísticos para identificar patrones y relaciones.

II.1.2. Tipo de investigación

La presente se realizó con un tipo descriptivo, enfocado en caracterizar el clima y la calidad de atención de la Micro Red de Salud (M.R. Uripa).

II.1.3. Diseño de investigación

El diseño fue correlacional, ya que se recogieron datos en un solo punto en el tiempo para evaluar las percepciones actuales y la correlación que hubo entre las dos variables, de los trabajadores de la M.R. Uripa, mediante un cuestionario estructurado para recopilar datos de manera eficiente.

II.2. Población, Muestreo y Muestra

II.2.1. Población

Hernández, S. et. al. (2016), sostuvo que "la población consiste en un conjunto de todos los casos que cumplen con un grupo específico de normas y características".

Población X: Profesionales que laboran en la M.R. de Salud Uripa.

La investigación consideró como población a la totalidad de trabajadores que laboran en la Micro Red de Salud Uripa (M.R. Uripa), distribuido de la siguiente manera:

TABLA 2

DISTRIBUCIÓN POR EE.SS.	Cantidad
C.S. Uripa	88
C.S. Uranmarca	7
C.S. Cocharcas	10
C.M. Parroquial	7
P.S. Chuparo	5
P.S. Totorabamba	5
P.S. Muñapucro	4
P.S. Oscollo	6
P.S. Tancayllo	4
P.S. Urucancha	3
P.S. Challhuani	5
Total	144

Fuente: INFORHUS DISA Virgen de Cocharcas

C.S. = Centro de Salud

C.M. = Centro Médico

P.S. = Puesto de Salud

TABLA 3

DISTRIBUCIÓN POR CARGO	Cantida d
Médico Cirujano	13
Obstetras	22
Psicólogos	05
Cirujanos Dentistas	07
Biólogo	02
Licenciados en Nutrición	02
Químico Farmacéutico	01
Licenciados en Enfermería	23
Trabajadora Social	01
Técnicos en Farmacia	02
Técnicos en Laboratorio	04
Técnicos en Enfermería	50
Personal Asistencial	132
Auxiliar Asistencial	01
Digitadores	03
Pilotos de Ambulancia	05
Personal de Limpieza	03
Personal Administrativo	12
Total	144

Fuente: INFORHUS DISA Virgen de Cocharcas

II.2.2. Muestreo

El tipo de muestreo de este proyecto fue de tipo estratificado, pues la población fue dividida en los centros y puestos que conforman la Micro Red de Salud Uripa (M.R. Uripa), teniendo en cuenta:

Criterios de inclusión

- Personal que labora en los EE.SS. de la M. R. Uripa.
- Personal asistencial y no asistencial de la M. R. Uripa.

Criterios de exclusión

- Personal de Salud que se encuentre de Licencia de cualquier índole.
- Personal de Salud con contrato por Reemplazo.
- Personal asistencial y administrativo que se encuentre laborando con un tiempo menor a dos meses.
- Personal asistencial y administrativo que se encuentre de vacaciones.

II.2.3. Muestra

Se trabajó mediante la fórmula de muestreo aleatorio estratificado proporcional obteniendo la participación de 105 personas entre el rubro asistencial y administrativo de la M. R. Uripa.

TABLA 4: MUESTRA

ESTABLECIMIENTOS DE SALUD	N°	Ph	Qh	Wh=Nh/N	Wh.Ph.Qh	nh
C.S. Uripa	88	0.5	0.5	0.6111	0.15277778	64
C.S. Uranmarca	7	0.5	0.5	0.0486	0.01215278	5
C.S. Cocharcas	10	0.5	0.5	0.0694	0.01736111	7
C.M. Parroquial	7	0.5	0.5	0.0486	0.01215278	5
P.S. Chuparo	5	0.5	0.5	0.0347	0.00868056	4
P.S. Totorabamba	5	0.5	0.5	0.0347	0.00868056	4
P.S. Muñapucro	4	0.5	0.5	0.0278	0.00694444	3
P.S. Oscollo	6	0.5	0.5	0.0417	0.01041667	4
P.S. Tancayllo	4	0.5	0.5	0.0278	0.00694444	3
P.S. Urucancha	3	0.5	0.5	0.0208	0.00520833	2

P.S. Challhuani	5	0.5	0.5	0.0347	0.00868056	4
	14			Wh*Ph*Qh		10
Total	4		=		0.25	5

*La tabla presenta la distribución de la muestra tomada por cada establecimiento de salud.

C.S. = Centro de Salud

C.M. = Centro Médico

P.S. = Puesto de Salud

II.3. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, Validez y Confiabilidad.

II.3.1. Técnicas

En este estudio, se empleó la técnica de encuesta, la cual implica indagar las opiniones de un segmento de la población acerca de la investigación.

II.3.2. Instrumentos

En este estudio, los instrumentos utilizados fueron adaptados acorde a la realidad problemática de la unidad de estudio, considerando utilizar durante el proceso de evaluación, lo siguiente: en el Clima Organizacional, creado por Chiang et al. (2008), constituido por 40 preguntas, se ha reestructurado formando un cuestionario de 20 preguntas, distribuidas en 7 dimensiones para ser aplicada al personal que prestan sus servicios en las distintas categorías de atención de los EE.SS. pertenecientes a la Micro Red de Salud Uripa, considerando los criterios de muestreo. Cada pregunta del cuestionario presenta cinco alternativas a marcar, debiendo considerar: Nunca = N, Casi Nunca = CN, A Veces = AV, Casi Siempre = CS, Siempre = S.

Por otro lado, en la Calidad de Atención, se adaptó un cuestionario, el mismo que se conforma de 28 preguntas que abordan aspectos específicos correspondientes a la calidad, teniendo en cuenta: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía. Cada pregunta del cuestionario ofrece cinco opciones de respuesta: Totalmente de acuerdo = 5, de acuerdo = 4, ni de acuerdo, ni en desacuerdo = 3, en desacuerdo = 2, totalmente en desacuerdo = 1.

II.3.3. Validez y Confiabilidad

En este estudio, los cuestionarios fueron enviados a tres jueces expertos en las variables, quienes realizaron la verificación y certificación de ambos instrumentos, haciendo la calificación de cada ítem, acorde a las dimensiones de cada una. Del análisis realizado de la validación del instrumento de Clima Organizacional, cuenta con un resultado general de 0,85 demostrando que el cuestionario utilizado es válido en todas sus dimensiones; también, para el instrumento de Calidad de Atención se tuvo como resultado general un 0,93 de validez, denotando que el cuestionario utilizado en esta investigación es válido en todas sus dimensiones.

Por otro lado, la confiabilidad de cada instrumento, se realizó con la fórmula del Alfa de Cronbach, dando como resultado que: el Cuestionario de Clima Organizacional cuenta con una confianza de 0,81 en todo el constructo, demostrando ser adecuado para su aplicación en la unidad de estudio; mientras que para el instrumento de Calidad de Atención se obtuvo un resultado del 0,96 denotando que el constructo es confiable en todas sus dimensiones.

Después de realizado los análisis de validez y confiabilidad, se trabajó con una muestra de 105 individuos, a los cuales se le aplicaron los instrumentos trabajados con la adaptación respectiva, sujetas a las características de la unidad de estudio, los resultados obtenidos permitieron analizar y conocer la perspectiva actual de los trabajadores asistenciales y administrativos de la M.R. de Salud Uripa.

II.4. Procedimiento de análisis de datos

El proceso de los resultados fue trabajado con las fórmulas de los programas Microsoft Excel y Spss, permitiendo realizar las tablas y gráficos correspondientes con el fin de poder realizar el análisis y descripción de cada resultado obtenido en esta investigación.

II.5. Criterios éticos

Siguiendo los principios éticos fundamentales delineados en el Informe Belmont (1978), la investigación se realizará considerando los siguientes criterios éticos:

Respeto: Se trabajará con el consentimiento en el cual el personal de salud, de manera voluntaria, acepten participar en la investigación; explicándoles detalladamente los riesgos y beneficios involucrados, asegurando la confidencialidad de su identidad.

Beneficencia: mejorar la calidad de atención ofrecida por los trabajadores de la Micro Red de Salud Uripa mediante la implementación de estrategias orientadas al clima organizacional.

Justicia: Se tendrá en cuenta, considerando la vulneración de alguno de los criterios éticos antes mencionado.

II.6. Criterios de rigor científico

Los criterios de rigor científico que se aplicarán en esta investigación serán los siguientes:

Credibilidad: La información recopilada de los trabajadores y usuarios externos será examinada y procesada utilizando herramientas eficaces y fiables. Los descubrimientos auténticos y específicos del Micro Red de Salud Uripa se presentarán en tablas y figuras.

Adecuación Teórica-Epistemológica: El estudio buscará obtener información sobre la calidad de atención de los usuarios del Micro Red de Salud Uripa, así como evaluar la estrategia de clima organizacional propuesta como alternativa para mejorar dicha atención. Se establecerán nuevos requisitos en diversas áreas laborales en respuesta a las deficiencias identificadas.

Transferibilidad y Aplicabilidad: La información obtenida podrá ser difundida tanto en el establecimiento de salud como entre la población en general, así como en otros

entornos similares, para utilizarse como referencia. Esto permitirá su aplicación en diferentes establecimientos médicos.

Relevancia: Los resultados obtenidos serán significativos para el Centro de Salud, ya que serán herramientas cruciales para su mejora continua. A través del análisis, se podrán descubrir factores esenciales que contribuyan a la mejora de la atención de calidad, la satisfacción profesional del personal y la calidad de los servicios médicos ofrecidos a la población.

III. RESULTADOS

III.1. Resultados según objetivos

TABLA 5: CORRELACIÓN

			CO	CA
Rho de Spearman	CO	Coefficiente de correlación	1,000	,467**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	105	105
	CA	Coefficiente de correlación	,467**	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001	.
		N	105	105

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

Esta investigación demuestra que el coeficiente de correlación ($\rho = 0,467$) indica una correlación positiva moderada entre las variables CO y CA. Esto sugiere que, a medida que los valores de una variable aumentan, los de la otra también tienden a incrementarse de manera moderada. El resultado es significativo al nivel del 1% ($p < 0,01$), lo que refuerza la solidez de la asociación identificada.

FIGURA 1: CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA M.R. URIPA



El estudio revela que el 63% del personal asistencial y administrativo percibe el **CO** como *favorable*, lo que sugiere un ambiente de trabajo positivo que impacta directamente en el desempeño y la satisfacción de los empleados. Este entorno favorable está asociado a una serie de factores clave que contribuyen a un funcionamiento armónico y productivo.

Los empleados se sienten valorados, lo que fortalece su motivación y compromiso. Un entorno donde se reconoce el esfuerzo no solo refuerza la satisfacción laboral, sino que también impulsa a los trabajadores a ser más eficientes y proactivos en sus tareas. Además, la presencia de relaciones interpersonales saludables, con una comunicación clara y efectiva, fomenta la colaboración entre el personal asistencial y administrativo, mejorando la cohesión del equipo, minimizando conflictos y facilitando el flujo de trabajo.

Un liderazgo accesible y orientado al bienestar del equipo es fundamental para que los empleados se sientan guiados y respaldados. Este tipo de liderazgo reduce el estrés y aumenta la confianza del personal, lo que contribuye a un ambiente laboral positivo.

La percepción de oportunidades reales de crecimiento dentro de la organización es otro factor que refuerza la satisfacción del personal, generando un sentido de propósito y una visión de progreso en su carrera. Contar con los recursos necesarios para realizar el trabajo de manera eficiente permite al personal alcanzar sus metas sin frustración por la falta de medios. Además, se valora el equilibrio entre la vida laboral y personal, lo que reduce el estrés y aumenta la motivación.

La autonomía en la toma de decisiones refuerza la confianza del personal en sus capacidades y su sentido de responsabilidad, promoviendo la innovación y la proactividad dentro de la organización.

Por otro lado, el 3% del personal tiene una percepción *poco favorable* del CO, lo que señala la existencia de problemas significativos que impactan negativamente en su satisfacción y desempeño. Estos empleados experimentan un entorno laboral caracterizado por actitudes negativas e insatisfacción, lo que se traduce en una pérdida de compromiso y un descenso en la calidad del desempeño.

Las relaciones tensas y la falta de colaboración entre los empleados dificultan el trabajo en equipo, generando un ambiente conflictivo que afecta gravemente la productividad y la calidad del servicio. La percepción de un liderazgo autoritario y poco accesible mina la confianza y la motivación del personal, ya que este tipo de liderazgo suele estar asociado con el control excesivo y la falta de apoyo, incrementando el estrés y la desconfianza en el equipo.

Además, la falta de reconocimiento e incentivos por el trabajo bien hecho disminuye el compromiso de los empleados y socava su sentido de pertenencia a la organización, lo que puede derivar en una mayor rotación de personal y una disminución en la calidad del trabajo. La ausencia de oportunidades de desarrollo profesional genera frustración y desmotiva a los empleados más ambiciosos, quienes no ven un futuro de crecimiento dentro de la organización.

Finalmente, un alto nivel de exigencias combinado con una comunicación interna deficiente genera una sobrecarga de trabajo que conduce al agotamiento, afectando tanto el bienestar del personal como su capacidad para cumplir con los objetivos organizacionales.

FIGURA 2: CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA M.R. URIPA



El estudio revela que el 50% del personal asistencial y administrativo percibe la CA como *favorable*, lo que sugiere que consideran que el servicio brindado a los pacientes es

eficiente, empático y efectivo. Esta percepción positiva se basa en varios factores clave que reflejan un servicio de calidad.

Los trabajadores perciben que la atención se adapta a las necesidades individuales de cada usuario, lo que implica una mayor empatía y comprensión hacia las condiciones de los pacientes, generando una experiencia más humana y cercana. Además, se valora la comunicación efectiva entre el personal y los pacientes, lo que favorece el entendimiento mutuo. Un trato respetuoso es esencial para generar confianza y satisfacción en los usuarios, contribuyendo a una experiencia más positiva.

Los empleados destacan una gestión eficiente de los recursos disponibles, lo que permite reducir los tiempos de espera, incluso en situaciones de alta demanda. Esta gestión refleja un sistema organizado que optimiza la capacidad de atención sin comprometer la calidad del servicio.

El personal confía en las competencias y el profesionalismo de sus colegas, lo que garantiza un trato adecuado y preciso hacia los pacientes. Esta confianza interna fortalece el trabajo en equipo, mejora el flujo de la atención y minimiza errores. Asimismo, se subraya la importancia de una buena coordinación entre las distintas áreas de trabajo, lo que facilita una atención integral. Esta coordinación asegura que los pacientes reciban una atención fluida y completa, evitando problemas derivados de la fragmentación de los servicios.

En general, los trabajadores perciben que los pacientes están satisfechos con el servicio, lo que se refleja en la relación positiva y la buena comunicación que se establece con los usuarios. Esto refuerza la percepción de calidad.

Por otro lado, el 2% del personal tiene una percepción *poco favorable* de la CA, lo que revela problemas específicos en la calidad del servicio. Este grupo considera que la atención brindada no es ni eficiente ni empática. La falta de personalización sugiere que

los pacientes no reciben un servicio ajustado a sus necesidades individuales, lo que genera insatisfacción y problemas de comunicación.

El personal con una visión negativa de la CA percibe que los tiempos de espera son demasiado largos, lo que indica una gestión ineficaz de los recursos. Esto afecta la agilidad del servicio, lo que podría generar frustración tanto en los pacientes como en los empleados.

Además, los trabajadores que tienen una percepción negativa no confían en las habilidades de sus colegas, lo que señala posibles problemas en el trabajo en equipo y en la ejecución de tareas. Esta falta de confianza interna puede llevar a errores y a un trato deficiente hacia los pacientes.

Finalmente, este grupo también percibe una falta de coordinación entre las diferentes áreas, lo que dificulta la atención integral y afecta negativamente la experiencia del paciente. La descoordinación puede ocasionar retrasos, duplicación de esfuerzos o fallos en la atención.

FIGURA 3: CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN DIMENSIONES



El 83% del personal encuestado percibe la dimensión de **Autonomía** como *muy favorable*, lo que sugiere que los trabajadores sienten que tienen un alto grado de libertad

y control en la toma de decisiones relacionadas con sus funciones laborales. Esto implica que pueden elegir de manera autónoma los procedimientos de trabajo, establecer objetivos y definir prioridades en el desempeño de sus tareas. Esta capacidad de decisión es crucial para la eficiencia y satisfacción laboral, ya que otorga a los empleados una mayor responsabilidad y fomenta la confianza en sus habilidades. Tener autonomía también contribuye a la proactividad y mejora el compromiso con los resultados, ya que el personal se siente empoderado para actuar de manera independiente en el cumplimiento de sus funciones.

Por otro lado, el 73% del personal considera que la dimensión de **Presión** es *favorable*, lo que indica que perciben los criterios de rendimiento y exigencia en el trabajo como razonables y manejables. Esto sugiere que, aunque existan expectativas claras en términos de funcionamiento y finalización de tareas, estas no son percibidas como excesivas ni abrumadoras. La presión laboral, cuando es gestionada adecuadamente, puede ser un motor para mejorar el desempeño, ya que establece un nivel de desafío que motiva a los empleados a cumplir con sus objetivos. El hecho de que una mayoría del personal perciba la presión de forma favorable es indicativo de un entorno laboral donde el equilibrio entre demanda y capacidad es adecuado, evitando situaciones de estrés excesivo.

Sin embargo, el 22% del personal encuestado tiene una percepción *poco favorable* de la dimensión de **Reconocimiento**, lo que pone de manifiesto un área de mejora significativa. Estos trabajadores sienten que no reciben suficiente gratificación o reconocimiento por parte de sus supervisores inmediatos en relación a su contribución al progreso de la organización. El reconocimiento es un factor clave para la motivación laboral, ya que cuando los empleados perciben que sus esfuerzos no son valorados, pueden experimentar una disminución en su compromiso y satisfacción con el trabajo. La

falta de reconocimiento puede llevar a una desmotivación general y, a largo plazo, aumentar el riesgo de rotación de personal. Mejorar esta dimensión podría traducirse en un mayor sentido de pertenencia y un incremento en el rendimiento del personal, al sentirse apreciado por sus logros y esfuerzos.

FIGURA 4: CALIDAD DE ATENCIÓN SEGÚN DIMENSIONES



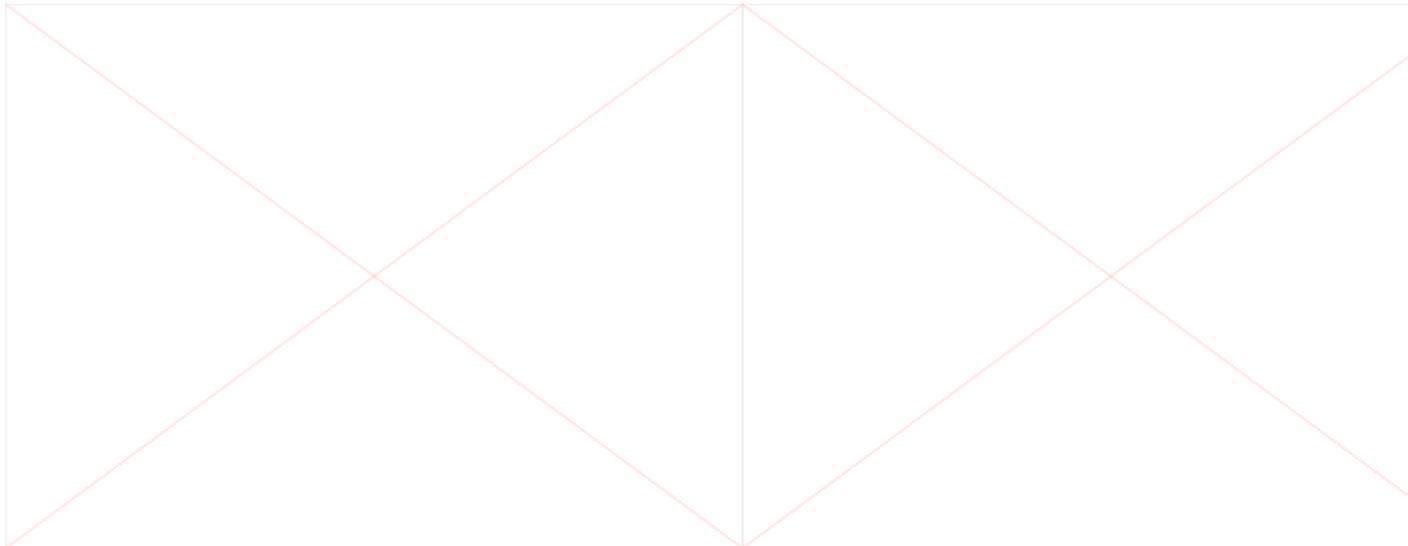
El 68% del personal tiene una percepción *muy favorable* de la dimensión de **Seguridad**, lo que indica que los trabajadores sienten que pueden generar un entorno de confianza y familiaridad al interactuar con los usuarios. Esta percepción refleja la capacidad del personal para ofrecer un servicio donde los usuarios se sienten cómodos y seguros, gracias a una actitud amigable y competente. La confianza es un elemento fundamental en la prestación de servicios, especialmente en sectores donde la seguridad y la confianza son esenciales para la satisfacción del cliente. Esta percepción positiva sugiere que el personal no solo tiene el conocimiento técnico necesario, sino también las habilidades interpersonales para establecer relaciones sólidas con los usuarios, lo que contribuye a una mejor experiencia del cliente y a un servicio más efectivo.

Por otro lado, el 53% de los encuestados percibe la dimensión de **Elementos Tangibles** como *favorable*, lo que sugiere que consideran adecuados aspectos como la infraestructura, la higiene de las instalaciones, el equipamiento y la apariencia del personal. Los elementos tangibles son componentes visibles y físicos que influyen en la

percepción de calidad del servicio. La opinión favorable de más de la mitad del personal sugiere que se sienten satisfechos con los recursos materiales y el entorno en el que trabajan, lo cual es crucial para garantizar un servicio eficiente. La adecuada presentación y el mantenimiento de las instalaciones no solo mejoran la imagen institucional, sino que también influyen en la confianza que los usuarios depositan en el servicio. No obstante, que un 47% del personal no considere esta dimensión como favorable podría señalar la necesidad de mejorar o actualizar ciertos recursos o espacios para cumplir con las expectativas tanto de los empleados como de los usuarios.

Sin embargo, el 8% del personal tiene una percepción *poco favorable* de la dimensión de **Capacidad de Respuesta**, lo que pone de manifiesto preocupaciones sobre la eficiencia y la rapidez con la que se brinda el servicio. Estos empleados sienten que no disponen de los medios necesarios para responder de manera oportuna y adecuada a las demandas de los usuarios. Además, perciben que algunos trabajadores de los EE.SS. de la M.R. Uripa no muestran la predisposición ni la velocidad necesarias para satisfacer las necesidades de los usuarios externos. La capacidad de respuesta es un factor clave para medir la agilidad y disposición de una organización para atender imprevistos y cumplir con las expectativas de los usuarios. Cuando esta capacidad es percibida como insuficiente, puede generar insatisfacción en los usuarios y afectar la imagen del servicio. Por lo tanto, este hallazgo destaca la necesidad de revisar los procesos y recursos disponibles para mejorar la eficiencia operativa y garantizar una respuesta más rápida y efectiva ante las solicitudes de los usuarios.

FIGURA 5: CLIMA ORGANIZACIONAL POR GRUPO OCUPACIONAL



El 63% del personal asistencial percibe el **CO** como *favorable*, destacando las relaciones interpersonales adecuadas que se generan en su entorno laboral. Estas relaciones fomentan la autonomía de los empleados, permitiéndoles tomar decisiones relacionadas con el desempeño de sus funciones de manera efectiva. Además, valoran la flexibilidad en la elección de los métodos de trabajo, lo que sugiere que este grupo cuenta con un entorno de trabajo empoderador y adaptativo que les permite desarrollar sus actividades con mayor libertad y control.

Por otro lado, el 35% del personal asistencial tiene una percepción aún más positiva, calificando el **CO** como *muy favorable*. Esto indica que más de un tercio del personal asistencial no solo considera el ambiente laboral adecuado, sino que lo percibe como altamente propicio para el desempeño y el bienestar. La combinación de buenas relaciones laborales, autonomía y flexibilidad parece ser un factor clave en este alto nivel de satisfacción.

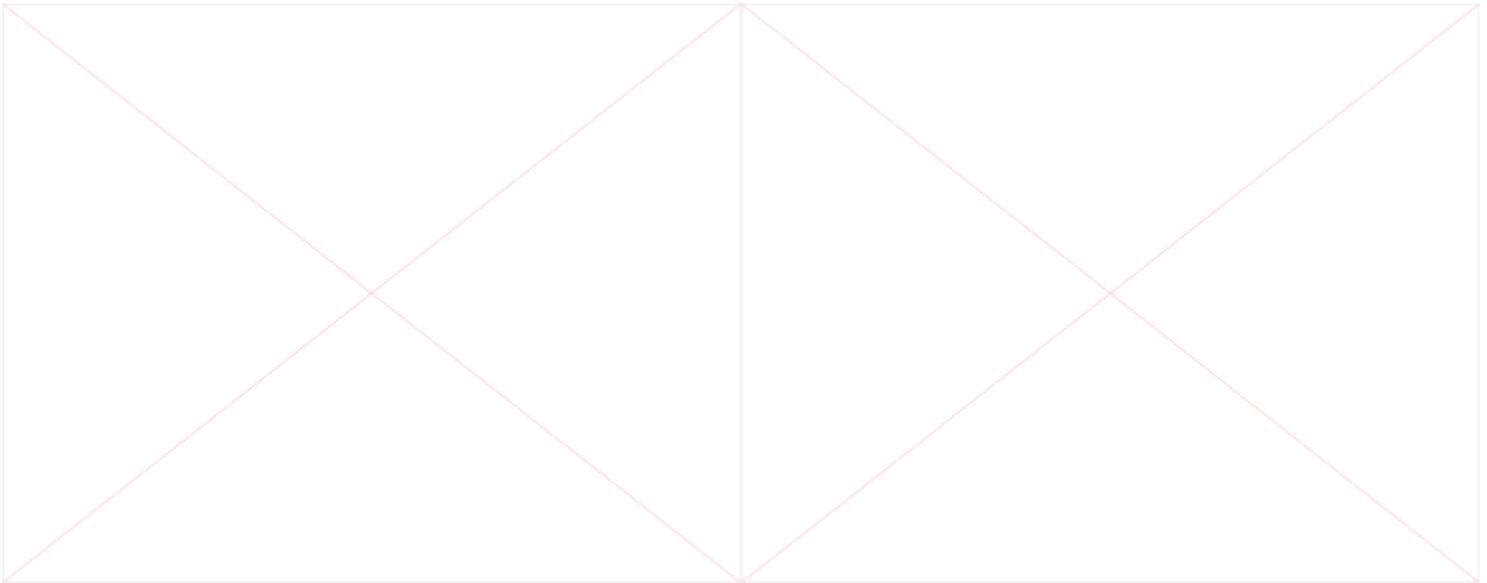
Sin embargo, un 2% del personal asistencial considera el **CO** como *poco favorable*, lo que sugiere que, aunque es una minoría, algunos empleados enfrentan desafíos en sus interacciones laborales, en la toma de decisiones o en la libertad para elegir sus métodos de trabajo.

En comparación, el 67% del personal administrativo percibe el **CO** como *favorable*, un porcentaje ligeramente superior al del personal asistencial. Este grupo también valora las relaciones interpersonales que se generan, destacando la autonomía en la toma de decisiones y la capacidad para elegir cómo llevar a cabo sus responsabilidades laborales. Esto indica que tanto el personal administrativo como el asistencial valoran de manera similar los mismos elementos clave del **CO**, como la colaboración, la autonomía y la flexibilidad en el trabajo.

Sin embargo, solo el 22% del personal administrativo percibe el **CO** como *muy favorable*, un porcentaje significativamente menor en comparación con el 35% del personal asistencial. Esto podría reflejar que, aunque la mayoría del personal administrativo ve el **CO** de manera positiva, menos empleados alcanzan un nivel de satisfacción máximo, lo que podría estar relacionado con diferencias en las dinámicas de trabajo o en las expectativas laborales entre ambos grupos.

Por último, el 11% del personal administrativo tiene una percepción *poco favorable* del **CO**, una proporción considerablemente mayor que el 2% del personal asistencial. Esto sugiere que una mayor proporción del personal administrativo podría estar experimentando dificultades relacionadas con las interacciones laborales, la toma de decisiones o la falta de recursos o autonomía en su entorno de trabajo. Esta disparidad entre ambos grupos señala la necesidad de explorar más a fondo los factores que están generando esta mayor insatisfacción en el personal administrativo.

FIGURA 6: CALIDAD DE ATENCIÓN POR GRUPO OCUPACIONAL



El 50% del personal asistencial percibe la **CA** como *favorable*, destacando que consideran que la infraestructura de los EE.SS. es adecuada, limpia y cómoda para la atención de los usuarios externos. Esta percepción sugiere que el entorno físico donde se brinda atención es propicio para ofrecer un servicio de calidad, lo cual es esencial para garantizar la satisfacción del paciente.

Los trabajadores también se identifican con los EE.SS. en los que desempeñan sus funciones, lo que refleja un sentido de pertenencia que puede contribuir a un mejor desempeño y una mayor motivación. Además, se observan prácticas adecuadas en el cumplimiento de los parámetros de los servicios ofrecidos, así como en la secuencia ordenada en la atención, lo que favorece la eficiencia y efectividad del servicio.

La atención de reclamos y quejas se facilita, lo que indica un enfoque proactivo en la gestión de la experiencia del usuario. La adecuada coordinación bilateral en la jerarquía también garantiza un trato respetuoso y claro en la atención al usuario externo. Sin embargo, el 49% de los encuestados considera la **CA** como *muy favorable*, una cifra significativa que refuerza el compromiso y la percepción positiva hacia la calidad del

servicio. Solo un 1% del personal asistencial percibe la **CA** como *poco favorable*, lo que indica una alta satisfacción general en este grupo.

En comparación, el 57% del personal administrativo valora la **CA** como *favorable*, un porcentaje superior al del personal asistencial. Al igual que el personal asistencial,

destacan que la infraestructura de los EE.SS. es adecuada, limpia y cómoda, y que también se identifican con el lugar donde trabajan. Esto sugiere que, a pesar de su diferente rol, ambos grupos valoran positivamente el entorno en el que se desenvuelven.

El cumplimiento de los parámetros de los servicios ofrecidos y el seguimiento de una secuencia ordenada en la atención son aspectos reconocidos por el personal administrativo, lo que contribuye a la percepción de una gestión organizada y eficiente.

La facilidad para atender reclamos y quejas y la adecuada coordinación jerárquica también son valoradas, lo que se traduce en un trato claro y respetuoso hacia los usuarios.

Sin embargo, solo el 33% del personal administrativo considera la **CA** como *muy favorable*, una cifra inferior a la del personal asistencial (49%). Esta diferencia podría reflejar que, aunque la mayoría del personal administrativo tiene una percepción positiva, menos empleados alcanzan un nivel de satisfacción máxima. Además, el 11% del personal administrativo percibe la **CA** como *poco favorable*, un porcentaje considerablemente mayor que el 1% del personal asistencial. Esto indica que un grupo más amplio del personal administrativo puede estar enfrentando desafíos o insatisfacciones que no se presentan en la misma medida en el personal asistencial.

FIGURA 7: CLIMA ORGANIZACIONAL POR ESTABLECIMIENTO DE SALUD



El análisis de la percepción del **CO** en los diferentes EE.SS. de la MR. Uripa revela variaciones significativas en cómo los encuestados valoran su entorno laboral.

En Cocharcas, solo el 8% de los encuestados percibe el **CO** como *muy favorable*, mientras que un 3% lo considera *favorable*. Estas cifras indican una percepción general baja sobre la calidad del ambiente laboral, sugiriendo que hay oportunidades de mejora en este establecimiento.

En el EE.SS. Uranmarca, los resultados son ligeramente mejores, con un 4% de los encuestados que perciben el **CO** como *muy favorable* y un 3% que lo consideran *favorable*. A pesar de esta ligera mejora, la proporción de respuestas positivas sigue siendo limitada, lo que podría indicar áreas de insatisfacción que requieren atención.

En Totorabamba y Challhuani, el 3% de los encuestados califica el **CO** como *muy favorable*, con un 2% y un 1% que lo consideran *favorable*, respectivamente. Estas cifras sugieren una percepción bastante homogénea y, en general, moderada de su entorno organizacional, lo que podría ser una señal de que se requiere un enfoque más activo para fomentar un clima laboral más positivo.

El EE.SS. Uripa presenta una percepción notablemente más alta, con un 38% de los encuestados que consideran el **CO** como *favorable* y un 8% que lo perciben como muy favorable. Sin embargo, también hay un 1% que lo califica como *poco favorable*. Estos datos indican que Uripa es el establecimiento con la mejor percepción del **CO** entre los mencionados, lo que sugiere que su entorno laboral es más satisfactorio para el personal. Ambos EE.SS., Oscollo y Parroquia, tienen un 3% de encuestados que consideran el **CO** *favorable*, y un 1% y 3% que lo perciben como *muy favorable*, respectivamente. Estos porcentajes reflejan una percepción similar a la de otros EE.SS. con valoraciones moderadas.

En el EE.SS. Urucancha, el 100% de los encuestados (3 personas) considera el **CO** como *favorable*. Si bien este dato indica una percepción unánime de al menos un nivel aceptable, el bajo número de encuestados limita la capacidad de generalizar este resultado como representativo de un entorno laboral robusto.

En ambos EE.SS., se observa una percepción del **CO** que se sitúa entre *muy favorable* y *favorable*, con un 2% en cada categoría. Esta baja proporción sugiere que, aunque hay una percepción positiva, también existe un espacio considerable para la mejora.

El EE.SS. Chuparo es notable en su diversidad de opiniones, con un 2% en cada una de las tres categorías (muy favorable, favorable y poco favorable). Esto indica que, a pesar de contar con opiniones positivas, hay también un pequeño grupo que manifiesta descontento, sugiriendo un clima organizacional más fragmentado.

En términos generales, el EE.SS. Uripa se destaca como el establecimiento con la percepción más favorable del **CO**, evidenciando un entorno de trabajo más satisfactorio. Por otro lado, Urucancha muestra una percepción unánime pero limitada debido al bajo número de encuestados. En contraste, Cocharcas y Uranmarca reflejan una percepción

más negativa del **CO**, sugiriendo que estos establecimientos podrían beneficiarse de estrategias de mejora para fomentar un ambiente laboral más positivo.

FIGURA 8: CALIDAD DE ATENCIÓN POR ESTABLECIMIENTO DE SALUD



El análisis de la percepción de la **CA** entre los encuestados de los distintos EE.SS. revela variaciones significativas en la evaluación del servicio brindado.

En Cocharcas y Uranmarca, solo un 6% de los encuestados percibe la **CA** como *muy favorable*, lo que indica que, aunque hay un reconocimiento positivo, la mayoría de los trabajadores no consideran que el servicio cumpla con altos estándares. Adicionalmente, el 5% en Cocharcas y el 1% en Uranmarca lo clasifican como *favorable*, lo que sugiere que existe un amplio margen para la mejora de la atención en estos establecimientos.

Los EE.SS. Totorabamba y Parroquia presentan una percepción de **CA** más positiva, con un 3% de los encuestados que la considera muy favorable y un 1% en Totorabamba y un 3% en Parroquia que la perciben como *favorable*. Aunque estos porcentajes son

modestos, reflejan una tendencia más optimista respecto a la atención recibida en comparación con Cocharcas y Uranmarca.

En estos establecimientos, el 3% de los encuestados califica la **CA** como *muy favorable*.

En cuanto a la categoría de favorable, el 1% de los encuestados en Tancayllo, Challhuani y Muñapucro, y el 2% en Oscollo, la consideran de esta manera. Aunque estos resultados indican cierta satisfacción, el bajo porcentaje sugiere que la mayoría del personal no está completamente satisfecho con la **CA**.

El EE.SS. Uripa se destaca con el 30% de los encuestados que perciben la **CA** como *favorable*, y un 14% que la califica como *muy favorable*. Sin embargo, el 2% considera que la atención es poco favorable, lo que indica que, a pesar de la percepción positiva general, hay un segmento del personal que no está satisfecho. Esta percepción más favorable en Uripa sugiere que este establecimiento podría ser un referente para mejorar la **CA** en otros EE.SS.

En Chuparo, solo el 4% de los encuestados considera la **CA** como *favorable*, con un 2% que la percibe como *muy favorable*. En Urucancha, las cifras son aún más bajas, con un 2% que considera la **CA** *favorable* y un 1% que la percibe como *muy favorable*. Estos resultados reflejan una insatisfacción general que puede estar relacionada con deficiencias en los servicios proporcionados.

Al comparar los EE.SS., se observa que Uripa es el establecimiento con la percepción más favorable de la **CA**, mientras que Urucancha presenta la menor satisfacción. Esto sugiere que Uripa podría estar aplicando prácticas que son efectivas para la atención del paciente, lo que podría ser replicado en otros EE.SS. para elevar la calidad del servicio.

III.2. Discusión de resultados

Los resultados obtenidos en este estudio evidencian una relación significativa entre el Clima Organizacional (CO) y la Calidad de Atención (CA) proporcionada por el personal

de salud en la M.R. Uripa. Estos hallazgos se alinean con diversas investigaciones previas, al tiempo que presentan discrepancias que requieren un análisis más profundo. En particular, se observa que un CO favorable tiene un impacto positivo en la CA brindada tanto por el personal asistencial como administrativo, lo que subraya la importancia de mantener un entorno laboral propicio para mejorar el desempeño y la calidad del servicio ofrecido a los pacientes.

La percepción del CO es crucial, ya que el 63% del personal evaluado considera que el clima organizacional es favorable. Este dato resalta la relevancia de factores clave como el reconocimiento, la autonomía, la seguridad y las condiciones laborales. Asimismo, un 50% del personal califica la calidad de atención como favorable, lo que indica un cumplimiento de altos estándares de eficiencia y empatía en la atención al paciente.

Al contrastar estos resultados con investigaciones anteriores, surgen tanto similitudes como diferencias que enriquecen la discusión académica. Por ejemplo, Martínez (2023) encontró una asociación significativa entre el CO y la CA, aunque de baja magnitud (coeficiente de 0,284, $p = 0,002$). Esto sugiere que, aunque existe una relación entre estas variables, su fuerza puede no ser tan intensa como la documentada en el presente estudio. A pesar de estas diferencias, ambos estudios coinciden en que el CO influye en aspectos esenciales de la atención, como el acceso a los servicios, la seguridad del paciente y la continuidad en la atención.

Investigaciones adicionales, como la de Bazán (2023), también evidencian una relación positiva entre el CO y la CA, en consonancia con los hallazgos de Da Silva et al. (2019), quienes reportaron altos estándares de calidad en diversas instituciones de salud. Sin embargo, las discrepancias en cuanto a los factores que influyen en el CO son notables. Bazalar (2020) asocia un clima organizacional favorable con un buen liderazgo, mientras que Navarrete et al. (2019) señalan que la percepción de un ambiente regular se debe a la

falta de recursos. Este estudio se alinea más con la perspectiva de Bazalar, resaltando la autonomía, el reconocimiento y la seguridad como elementos fundamentales para cultivar un CO positivo.

En investigaciones similares, Quispe (2022) halló una vinculación significativa entre el CO y la CA ($p = 0,001$) en un hospital de Lima, con un coeficiente de correlación de 0,356. Este hallazgo es congruente con los resultados observados en Uripa, donde la percepción del CO entre el personal también se refleja en la calidad de atención. Por su parte, Soto et al. (2022) identificaron relaciones significativas entre dimensiones como la imparcialidad, credibilidad y respeto en relación con la CA, aspectos que se correlacionan con el presente estudio, que destaca la seguridad y los elementos tangibles como aspectos percibidos favorablemente.

Por otro lado, Medina (2022) reveló que en el Hospital III Daniel Alcides Carrión de Tacna, la percepción del CO es regular, lo que sugiere que un ambiente laboral no óptimo puede estar vinculado a la insatisfacción del personal. En este contexto, el presente estudio reconoce que, a pesar de la percepción mayoritariamente positiva del CO, existe un porcentaje que señala deficiencias en aspectos críticos como el reconocimiento y la capacidad de respuesta, lo que podría afectar negativamente la calidad de atención percibida por los pacientes.

Un aspecto relevante que merece atención es el impacto del CO en el contexto de la pandemia de COVID-19. Guerra et al. (2022) observaron que un CO saludable durante este período se relaciona con una mayor satisfacción de los usuarios del SAMU en Piura. Esto refuerza la conclusión de que un ambiente laboral armonioso tiene un efecto positivo en la percepción de los servicios. En el estudio de Uripa, un entorno laboral positivo se traduce en una atención integral y eficiente. Investigaciones adicionales, como las de Niño

(2022) y Pedraza (2020), subrayan la importancia de implementar políticas que fomenten la innovación y el bienestar de los trabajadores para mejorar la satisfacción del usuario.

Investigaciones como las de Chingo (2020) y Márquez y Ramírez (2023) resaltan la correlación entre un CO favorable y una CA de alta calidad. Chingo encontró una correlación del 54.9% entre el clima laboral y la calidad de atención, ubicándola en un nivel medio. Esto refuerza la idea de que las percepciones del personal son fundamentales para la mejora del servicio. Calimán y Palmar (2022) enfatizan que la calidad del servicio se beneficia en entornos que valoran la empatía y el trabajo en equipo, características que también fueron resaltadas en el estudio de la M.R. Uripa.

IV. CONCLUSIONES

- La investigación confirma una relación significativa entre el CO y la CA en el personal de salud de la M.R. Uripa. Los resultados evidencian que un CO positivo está asociado con una mejora en la calidad del servicio, lo que demuestra que un entorno laboral favorable contribuye tanto al desempeño eficiente del personal como a una mejor atención a los pacientes.
- La mayoría del personal asistencial y administrativo en la M.R. Uripa percibe de manera positiva tanto el CO como la CA. Un 63% considera adecuado el CO, destacando relaciones interpersonales efectivas, liderazgo accesible y apoyo al desarrollo profesional. Sin embargo, un 3% lo percibe de forma negativa, mencionando tensiones y falta de reconocimiento. Respecto a la CA, el 50% la considera adecuada, valorando la eficiencia y el trato personalizado, mientras que un 2% la califica como deficiente debido a problemas de gestión y tiempos de espera.
- La autonomía se identifica como la principal dimensión del CO en la M.R. Uripa. Esta permite a los empleados tomar decisiones y gestionar sus tareas de manera independiente, lo que aumenta su compromiso, motivación y eficiencia. Junto a un liderazgo accesible y oportunidades de desarrollo, esta autonomía ha sido clave para fomentar un CO positivo y, en consecuencia, mejorar la CA.
- La seguridad es destacada como la dimensión principal de la CA en la M.R. Uripa. Un entorno seguro para trabajadores y pacientes es fundamental para un servicio confiable. La aplicación de prácticas seguras, una correcta gestión de recursos y una eficaz administración de riesgos han generado confianza en el equipo, lo que se traduce en una mejora en la atención y satisfacción del paciente.
- Tanto el personal asistencial como el administrativo consideran mayoritariamente favorable el CO, subrayando relaciones interpersonales adecuadas, autonomía en la toma

de decisiones y flexibilidad en los métodos de trabajo. No obstante, hay diferencias: un 35% del personal asistencial percibe el CO como muy favorable, frente al 22% del administrativo. Por otro lado, el 11% del personal administrativo califica el CO como poco favorable, frente al 2% del asistencial, destacando la necesidad de abordar las diferencias para lograr un clima organizacional más homogéneo.

- En cuanto a la CA, la mayoría del personal asistencial y administrativo la percibe como favorable, valorando la infraestructura de los EE.SS., la identificación con el lugar de trabajo, el orden en la atención y la gestión efectiva de quejas. Sin embargo, hay variaciones: el personal administrativo tiene una percepción ligeramente más positiva (57% frente al 50% del personal asistencial), aunque un menor porcentaje lo considera muy favorable (33% frente al 49% asistencial). El 11% del personal administrativo percibe la CA como poco favorable, comparado con solo un 1% del personal asistencial, lo que indica la necesidad de mejorar aspectos que influyen en estas percepciones.
- La percepción del CO varía entre los diferentes EE.SS., con Uripa mostrando los porcentajes más altos de favorabilidad (38%) y muy favorable (8%), posiblemente debido al mayor número de encuestados. Otros EE.SS., como Cocharcas y Uranmarca, también presentan percepciones positivas, aunque en menor proporción. En contraste, Chuparo muestra una distribución más equilibrada entre todas las percepciones, mientras que Urucancha destaca por un 100% de percepción favorable, aunque con pocos encuestados.
- La percepción de la CA también varía según el EE.SS., con una tendencia general hacia una valoración favorable. Uripa tiene el mayor porcentaje de encuestados, con un 30% calificando la CA como favorable y un 14% como muy favorable. Otros establecimientos, como Cocharcas y Uranmarca, muestran una percepción positiva, aunque menos pronunciada. Totorabamba y Parroquia presentan una valoración más

equilibrada. Establecimientos como Chuparo y Urucancha, con menos encuestados, muestran una percepción favorable pero con porcentajes más bajos, sugiriendo que las diferencias pueden estar relacionadas con factores específicos de cada lugar y el tamaño del personal.

V. RECOMENDACIONES

- Formar a los líderes en estilos de liderazgo accesibles y orientadores, ofreciendo capacitación continua al personal para mejorar la toma de decisiones, la empatía y las habilidades de comunicación.
- Fomentar la autonomía de los trabajadores mediante la delegación de responsabilidades y el uso de herramientas que fortalezcan su capacidad para tomar decisiones efectivas.
- Implementar y mantener canales de comunicación efectivos que faciliten la retroalimentación continua y la resolución ágil de problemas. Esto puede lograrse mediante reuniones regulares, encuestas anónimas y buzones de sugerencias para identificar necesidades específicas, adaptar las intervenciones y optimizar la gestión de recursos.
- Desarrollar programas de liderazgo que fomenten estilos accesibles y orientadores en todos los niveles, ayudando a reducir tensiones y mejorar el clima organizacional, especialmente en áreas con desafíos específicos. Estos programas contribuirán a promover un entorno de trabajo positivo que apoye la salud y el desarrollo de la comunidad.
- Asegurar una administración eficaz de los recursos para reducir tiempos de espera y mejorar la calidad de la atención.

REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. Folleto informativo N° 31: El derecho a la salud. 2008.
2. Salas L, Salas G. Motivación laboral en el sector público peruano: factores y retos. Rev. Adm. Pública. 2021;40(2).
3. Vargas R, García M, Castro J. La comunicación organizacional y su influencia en el clima laboral. Rev. Comunicación Gest. 2020;42(3).
4. Sánchez P. Cultura organizacional y su impacto en el desempeño laboral en el sector público del Perú. Rev. Psicol. Organiz. 2019;36(2).
5. Alarcón J, Díaz R. Estrés laboral en el sector salud en el Perú. Rev. Salud Pública Perú. 2020;37(3).
6. Cruz P, Gómez R. Clima laboral y acoso psicológico en el trabajo en instituciones públicas. Rev. Psicol. Soc. 2018;32(1).
7. Alcalá E. El clima organizacional en una institución pública de educación superior – San Juan Bautista. 2011.
8. Clima organizacional: qué es y por qué hay que tenerlo en cuenta [Internet]. Disponible en: <https://www.empresaactual.com/clima-organizacional/>.
9. Azkue I. Clima organizacional [Internet]. 2016. Disponible en: <https://humanidades.com/clima-organizacional/#ixzz89FYoQEx2>.
10. García M. Clima organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual. 2009.
11. Peralta R. El clima organizacional [Internet]. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional/>.
12. Conexión Esan. Las nueve dimensiones del clima organizacional [Internet]. 2015. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/nueve-dimensiones-clima-organizacional>.

13. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad. 2020.
14. Flores E, Sánchez D. Infraestructura hospitalaria y calidad de atención en el sistema de salud peruano. *Rev Gest Salud*. 2020;28(1).
15. Fernández A. La capacitación y su relación con la calidad de atención al usuario en servicios públicos. *Estud Adm Publica*. 2019;34(2).
16. Mendoza C, Pérez M. Sobrecarga de usuarios en hospitales públicos y su impacto en la calidad de atención. *Rev Med Peru*. 2021;45(2).
17. Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). Estadísticas de salud y educación en el Perú. 2021.
18. Montero G. Percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en los servicios públicos en Lima. *Rev Peruana Sociol*. 2018;25(1).
19. Liza V. La salud peruana después de la pandemia. Reportaje. 2022.
20. Cedeño Tapia S. Calidad de vida en el trabajo de enfermería en el escenario pre y post pandemia. *Rev Cientif Enferm*. 2021.
21. Agudelo Loaiza R, Peña López P, Jiménez Montoya M. Clima organizacional y percepción de la calidad en una institución de salud de la ciudad de Manizales 2018 – 2019. 2020.
22. Martínez E. Clima organizacional y calidad de atención a pacientes del centro de salud de la parroquia Campozano. 2023.
23. Bazán C. Clima organizacional y calidad de atención al usuario externo de un Centro de Salud de Jaén, Chiclayo. 2023.
24. Quispe T. Clima organizacional y calidad de atención de salud en un hospital nacional de Lima. 2022.
25. Soto J, et al. Clima organizacional y calidad de atención del profesional de la salud de un Centro de Salud de Huánuco, Perú. 2022.

26. Castillo M. Clima organizacional y calidad de atención en el área de emergencia del Hospital Provincial Belén de Lambayeque. 2021.
27. Medina D. Clima organizacional y calidad de servicio Hospital III Daniel Alcides Carrión EsSalud Tacna. 2022.
28. Guerra F, et al. Clima organizacional del personal de salud y satisfacción de usuarios atendidos por Servicio de Atención Móvil de Urgencia (SAMU) en el contexto COVID-19, Piura. 2021.
29. Niño M. Clima organizacional y satisfacción percibida por los usuarios externos de un Establecimiento de Salud Público en Cajamarca. 2022.
30. Pedraza I. Estrategia de clima organizacional en salud para mejorar la calidad de atención de los usuarios del centro de salud Olmos, Pimentel. 2020.
31. Chingo A. Relación entre clima organizacional y calidad de atención en el consultorio externo del Hospital La Caleta, Chimbote, Ancash. 2019.
32. Sarmiento S. Clima organizacional y la percepción de la calidad de servicio del cliente interno en una institución pública, Lima-Perú. 2020.
33. Márquez J, Ramírez M. Clima laboral y calidad de atención en salud en el servicio de urgencias de la E.S.E Centro de Salud de Usiacurí José María Feres Farah. 2023.
34. Palmar L, Calimán A. Clima organizacional y calidad de servicio desde el principio de la fraternidad, España. 2022.
35. Ministerio de Salud (MINSa). Norma técnica de salud N° 110-MINSA/DGIEM-V.01: Infraestructura y equipamiento de los establecimientos de salud del segundo nivel de atención. 2014.
36. Ministerio de Salud (MINSa). Norma técnica de salud N° 113-MINSA/DGIEM-V.01: Infraestructura y equipamiento de los establecimientos de salud del segundo nivel de atención. 2015.

37. Alvarado Silva U, Paca Pantigoso D. Análisis de la calidad de servicio desde la percepción del usuario en una Institución Prestadora de Salud, Lima – 2021. *Ciencia Latina Rev Cientif Multidiscipl.* 2022.
38. Peralta R. *Clima organizacional.* 2002.
39. Delgado N. Diagnóstico sobre las preferencias de clima organizacional de los bibliotecarios universitarios: el caso de las universidades de São Paulo y Antioquia. *Interamericana Bibliotecon.* 2006.
40. Chiavenato I. *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones.* México: Editorial McGraw-Hill; 2007.
41. Llanea F. *Ergonomía y psicología aplicada.* España: Editorial McGraw-Hill; 2007.
42. Chiang M, et al. Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (instituciones públicas). Desarro, adaptac y validac de instrumentos [Internet]. 2008. Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-23762008000200004.
43. Torrecilla OD. Clima organizacional y su relación con la laboral [Internet]. 2009. Disponible en: <https://issuu.com/dr.p pach/docs/climaorganizacional>.
44. García M. Clima organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual. *Cuadernos de Administración.* 2009.
45. Alcalá E. *El clima organizacional en una institución pública de educación superior.* Tuxtepec: San Juan Bautista; 2011.
46. García M, Ibarra L. Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato [Internet]. 2012. Disponible en: https://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html.
47. Elgegren U. Fortalecimiento del clima organizacional en establecimientos de salud. [Internet]. Disponible en:

http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Ursula_Elgegren.pdf

.

48. Vargas J. Funciones del clima organizacional [Internet]. 2013. Disponible en:
<https://es.scribd.com/document/188742955/Funciones-Del-Clima-Organizacional>.
49. Martínez N. Clima laboral: beneficios, tipos y cómo mejorarlo [Internet]. Disponible en: https://www.grupocastilla.es/clima-laboral/#Tipos_de_clima_laboral.
50. Organización Mundial de la Salud. Calidad de atención [Internet]. Disponible en:
https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1.
51. Molina M, et al. La calidad en la atención médica [Internet]. 2004. Disponible en:
<https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?>.

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumentos	Valores Finales	Tipo de Variable	Escala de medición
Clima Organizacional	Chiang, M. et al. (2008), resume como las descripciones individuales del entorno social o contexto al que pertenece una persona son percepciones compartidas de las políticas, prácticas y procedimientos de la organización, tanto los establecidos formalmente como los que surgen de manera informal.	Es la percepción que tienen todos los colaboradores y/o trabajadores de una institución, correspondiente a la funcionalidad, políticas, prácticas y procesos organizativos; además, de las relaciones interpersonales con las que se cuentan dentro de la organización	Autonomía	Autodeterminación. Responsabilidad. Toma de decisiones.	1. Decido el modo en que ejecutaré mi trabajo. 2. Propongo mis propias actividades de trabajo. 3. Organizo mi trabajo como mejor me parece.	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	Muy favorable Favorable Poco Favorable	Cualitativa	Ordinal
			Cohesión	Relaciones interpersonales. Ambiente positivo.	4. Las personas que trabajan en mi establecimiento de salud se ayudan mutuamente. 5. Las personas que trabajan en mi establecimiento de salud se llevan bien entre sí. 6. Existe espíritu de “trabajo en equipo” entre las personas que				

					trabajan en mi establecimiento de salud. 7. Siento que tengo muchas cosas en común con la gente que trabaja en mi establecimiento de salud.				
			Confianza	Autonomía para comunicarse con las autoridades de la institución. Confidencia absoluta.	8. Puedo confiar en que mi jefe no divulgue las cosas que le cuento en forma confidencial. 9. Mi jefe es una persona con quien se puede hablar abiertamente.				
			Presión	Estándares de rendimiento. Funcionamiento. Culminación de las tareas.	10. Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo. 11. Mi institución es un lugar relajado para trabajar.				
			Apoyo	Respaldo. Tolerancia hacia el comportamiento en la institución. Disposición a aprender de los errores.	12. Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando la necesito. 13. A mi jefe le interesa que me desarrolle profesionalmente.				

					14. Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo.				
			Reconocimiento	Recompensa.	15. Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo. 16. La única vez que se habla sobre mi rendimiento es cuando he cometido un error. 17. Mi jefe me utiliza como ejemplo de lo que se debe hacer.				
			Equidad	Existencia de políticas. Reglamentos en búsqueda de la proporcionalidad.	18. Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe. 19. Es poco probable que mi jefe me halague sin motivos. 20. Mi jefe no tiene favoritos.				

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumentos	Valores Finales	Tipo de Variable	Escala de medición
Calidad de Atención	Para Molina et. al. ⁽⁴⁵⁾ , describen la calidad como la totalidad de funciones, características o comportamientos que poseen un bien o servicio, permitiéndoles satisfacer las necesidades de los consumidores	La calidad en salud implica un compromiso integral con la excelencia, asegurando que cada aspecto de la atención cumpla con los estándares y necesidades del paciente, pues su propósito es la de satisfacer las demandas de los usuarios.	Elementos Tangibles	Estado de la infraestructura Limpieza de los ambientes Identificación de los trabajadores Comodidad	1. La infraestructura (local en general - paredes, puertas, ventanas, salas de espera, consultorios, pasillos. etc.) están bien cuidados. 2. Se mantiene una buena limpieza de los ambientes (servicios), así como de las camillas y bancas, del establecimiento. 3. Usted y el personal de salud del establecimiento de salud se encuentra debidamente identificado. 4. Las camillas, camas, bancas y sillas son cómodas. 5. La cantidad de camillas, camas, sillas y	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	Muy favorable Favorable Poco Favorable	Cualitativa	Ordinal

					bancas son suficientes.				
			Fiabilidad	<p>Cumplimiento en la prestación de la cartera de servicios programados</p> <p>Oportunidad de la atención de emergencias y urgencias</p> <p>Continuidad y orden lógico en la atención</p> <p>Preocupación en resolver situación de problema de los usuarios</p> <p>Cuidado en el registro de atención de los usuarios</p>	<p>6. El tiempo de espera desde el momento en que llega el usuario externo a la institución, hasta que lo atienden, es corto.</p> <p>7. El tiempo de espera desde el momento en que llega el usuario externo a la institución, hasta que lo atienden para un examen diagnóstico o de laboratorio, es corto.</p> <p>8. El tiempo de espera desde el momento que llega el usuario externo a la institución hasta que lo atienden en el área de emergencias y urgencias, es corto.</p> <p>9. Se cumple el orden de atención que se le asigna al usuario externo.</p>				

					<p>10. Se utiliza un buen flujo en la atención que se le brinda al usuario externo.</p> <p>11. Cuando el usuario externo tiene alguna duda y/o dificultad, el personal de salud demuestra interés de poder ayudarlo.</p> <p>12. Usted y sus compañeros del establecimiento de salud transmiten confianza al usuario externo.</p> <p>13. Se entrega información y orientación suficiente al usuario externo.</p> <p>14. El registro de la atención del usuario externo se realiza sin errores.</p>				
			Calidad de Respuesta	Los trámites de la atención son sencillos	<p>15. El sacado de historia clínica es sencillo.</p> <p>16. El tiempo de espera del establecimiento de salud para la</p>				

				<p>Asignación oportuna de los cupos de atención</p> <p>Atención de preguntas adecuadamente</p> <p>Trabajo coordinado de los jefes inmediatos</p> <p>Atención oportuna de las quejas y reclamos</p>	<p>atención médica, examen u otros servicios programados, es corto.</p> <p>17. El jefe del establecimiento y gerente de la micro red, están dispuestos a resolver preguntas e inquietudes del usuario.</p> <p>18. Existe un trabajo coordinado entre el jefe del establecimiento, jefes de servicio con el gerente de la micro red, para responder a las necesidades del usuario.</p> <p>19. La atención de las quejas y reclamos de los usuarios, son atendidas de manera oportuna.</p>				
			Seguridad	Confianza que transmite el personal de salud	20. La solución ante la afección que le aqueja al usuario externo, es otorgada de				

				<p>Prescripción de medicamentos</p> <p>Aptitud del personal de salud</p> <p>Capacidad de resolver preguntas del usuario externo</p> <p>Desempeño en las medidas de seguridad</p>	<p>manera apropiada.</p> <p>21. La prescripción y suministro de medicamentos al usuario externo, es apropiado.</p> <p>22. Usted y el personal de salud del establecimiento, cuenta con los conocimientos y habilidades necesarias para resolver los problemas de salud que le aqueja al usuario externo.</p> <p>23. Usted y el personal de salud del establecimiento responde apropiadamente a las inquietudes o preguntas del usuario externo.</p> <p>24. Usted y el personal de salud del establecimiento cumplen con las medidas de seguridad para</p>				
--	--	--	--	--	---	--	--	--	--

					la atención del usuario externo (lavado de mano, uso de guantes y mascarillas).				
			Empatía	<p>Gentileza en el trato, por parte de los profesionales de la salud, técnicos en enfermería, auxiliares asistenciales y pilotos de ambulancia</p> <p>Gentileza en el trato, por parte del personal administrativo,</p> <p>Claridad en la atención al usuario externo</p> <p>Comprensión de las necesidades del usuario</p>	<p>25. En el primer contacto con el usuario externo, usted y el personal de salud o administrativo, del establecimiento, se identifica y presenta.</p> <p>26. Usted y el personal de salud del establecimiento brindan un buen trato al usuario externo.</p> <p>27. Usted y el personal de salud del establecimiento brindan una información detallada sobre la enfermedad, tratamiento, uso de medicamentos y cuidados en el hogar.</p> <p>28. Usted y el personal de</p>				

					salud del establecimiento comprenden las necesidades y sentimientos del usuario externo.				
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Anexo 2: Matriz de consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Técnicas e Instrumentos
¿Existe relación entre el Clima Organizacional y la Calidad de Atención de los Trabajadores del	<p>Objetivo general: Determinar si existe relación entre el clima organizacional y la calidad de atención en los usuarios internos de la Micro Red de Salud Uripa.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Identificar el clima organizacional y la calidad de atención de la M.R. Uripa 	<p>Técnicas: Encuesta</p>

Micro Red de Salud Uripa?	<ul style="list-style-type: none"> - Determinar el clima organizacional en la M.R. Uripa, según: Autonomía, Cohesión, Confianza, Presión, Apoyo, Reconocimiento y Equidad. - Establecer la calidad de atención de la M.R Uripa, conforme a: Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía. - Determinar el clima organizacional y la calidad de atención entre el personal asistencial y administrativo de la M.R. Uripa. - Establecer el clima organizacional y la calidad de atención entre los EE.SS. de la M.R. Uripa. <p>Hipótesis: H1: Existe relación entre el clima organizacional y la calidad de atención en los usuarios internos del Micro Red de Salud Uripa.</p>		Instrumentos: Cuestionario	
Tipo y Diseño de la Investigación	Población y muestra		VARIABLES Y DIMENSIONES	
Descriptivo – Correlacional	Población:	Muestra	Variable independiente	Dimensiones
	144 trabajadores de la Micro Red de Salud Uripa	105 trabajadores de la Micro Red de Salud Uripa	<i>Clima Organizacional</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Autonomía - Cohesión - Confianza - Presión - Apoyo - Reconocimiento - Equidad
			Variable dependiente	Dimensiones
<i>Calidad de Atención</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Elementos Tangibles - Fiabilidad - Capacidad de Respuesta - Seguridad - Empatía 			

Anexo 3: Cálculo de la muestra

PERSONAL DE SALUD Y ADMINISTRATIVO DE LA MICRO RED DE SALUD URIPA - 2024

ESTABLECIMIENTOS DE SALUD	N°	Ph	Qh	Wh=Nh/N	Wh.Ph.Qh	nh
C.S. Uripa	88	0.5	0.5	0.6111	0.1527777 8	64
C.S. Uranmarca	7	0.5	0.5	0.0486	0.0121527 8	5
C.S. Cocharcas	10	0.5	0.5	0.0694	0.01736111 8	7
C.M. Parroquial	7	0.5	0.5	0.0486	0.0121527 8	5
P.S. Chuparo	5	0.5	0.5	0.0347	0.0086805 6	4
P.S. Totorabamba	5	0.5	0.5	0.0347	0.0086805 6	4
P.S. Muñapucro	4	0.5	0.5	0.0278	0.0069444 4	3
P.S. Oscollo	6	0.5	0.5	0.0417	0.0104166 7	4
P.S. Tancayllo	4	0.5	0.5	0.0278	0.0069444 4	3
P.S. Urucancho	3	0.5	0.5	0.0208	0.0052083 3	2
P.S. Challhuani	5	0.5	0.5	0.0347	0.0086805 6	4
Total	144			 Wh*Ph*Qh =	0.25	105

Fuente: Programación de Turnos mes de Enero 2024

$$\text{Muestra inicial: } n_0 = \frac{384.1}{0.25 \times 0.25} = 6$$

$$\text{Factor de ajuste de muestreo } fc = \frac{384.16}{144} = 2.67 \text{ mayor } 0.05$$

fc mayor al nivel de significancia, por lo cual se ajusta el tamaño de muestra

$$\text{Muestra final: } n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} = \frac{6}{1 + \frac{6}{144}} = 5.57 \approx 6$$

3.67

n= 105 trabajadores

Anexo 4: Prueba de Normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	0,626	72	0,000
Clima organizacional	0,241	72	0,000

NOTA: Se trabajó con la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, puesto que la muestra fue mayor a 50 participantes.

Anexo 5: Instrumentos



Escuela de
Posgrado

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

(Adaptado: Catalán. F, 2024)

Pseudónimo: _____

Profesión: _____

Fecha de aplicación: _____

El presente cuestionario tiene como objetivo conocer el clima organizacional en el que desarrolla sus funciones y de cómo se relaciona con sus compañeros de trabajo.

Lea atentamente cada una de las preguntas y marque con una “X” conforme a su experiencia dentro de su ámbito laboral, considerando:

N = Nunca

CN = Casi Nunca

AV = A Veces

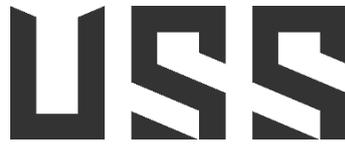
CS = Casi Siempre

S = Siempre

Se le pide la mayor sinceridad posible. **Gracias por su participación.**

Nº	PREGUNTAS	N	CN	AV	CS	S
Dimensión 1: Autonomía						
01	Decido el modo en que ejecutaré mi trabajo					
02	Propongo mis propias actividades de trabajo.					
03	Organizo mi trabajo como mejor me parece.					
Dimensión 2: Cohesión						
04	Las personas que trabajan en mi establecimiento de salud se ayudan mutuamente.					
05	Las personas que trabajan en mi establecimiento de salud se llevan bien entre sí.					
06	Existe espíritu de “trabajo en equipo” entre las personas que trabajan en mi establecimiento de salud.					
07	Siento que tengo muchas cosas en común con la gente que trabaja en mi establecimiento de salud.					
Dimensión 3: Confianza						
08	Puedo confiar en que mi jefe no divulgue las cosas que le cuento en forma confidencial.					
09	Mi jefe es una persona con quien se puede hablar abiertamente.					
Dimensión 4: Presión						

10	Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.					
11	Mi institución es un lugar relajado para trabajar.					
Dimensión 5: Apoyo						
12	Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando lo necesito.					
13	A mi jefe le interesa que me desarrolle profesionalmente.					
14	Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo.					
Dimensión 6: Reconocimiento						
15	Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo.					
16	La única vez que se habla sobre mi rendimiento es cuando he cometido un error.					
17	Mi jefe me pone de ejemplo como un modelo a seguir.					
Dimensión 7: Equidad						
18	Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe.					
19	Es poco probable que mi jefe me halague sin motivos.					
20	Mi jefe no tiene favoritos.					



CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

(Adaptado: Catalán. F, 2024)

Pseudónimo: _____

Profesión: _____

Fecha de aplicación: _____

El presente cuestionario tiene como objetivo conocer la percepción sobre la calidad de atención del establecimiento de salud en el que desarrolla sus funciones y de cómo se relaciona con sus compañeros de trabajo.

Lea atentamente cada una de las preguntas y marque con una “X” conforme a su experiencia dentro de su ámbito laboral, considerando:

- 1 = Totalmente en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 4 = De acuerdo
- 5 = Totalmente de acuerdo

Se le pide la mayor sinceridad posible. **Gracias por su participación.**

PREGUNTAS		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Elementos Tangibles						
01	La infraestructura (local en general - paredes, puertas, ventanas, salas de espera, consultorios, pasillos. etc.) están bien cuidados.					
02	Se mantiene una buena limpieza de los ambientes (servicios), así como de las camillas y bancas, del establecimiento.					
03	Usted y el personal de salud del establecimiento de salud se encuentra debidamente identificado.					
04	Las camillas, camas, bancas y sillas son cómodas.					
05	La cantidad de camillas, camas, sillas y bancas son suficientes.					
Dimensión 2: Fiabilidad						
06	El tiempo de espera desde el momento en que llega el usuario externo a la institución, hasta que lo atienden, es corto.					
07	El tiempo de espera desde el momento en que llega el usuario externo a la institución, hasta que lo atienden para un examen diagnóstico o de laboratorio, es corto.					
08	El tiempo de espera desde el momento que llega el usuario externo a la institución hasta que lo atienden en el área de emergencias y urgencias, es corto.					
09	Se cumple el orden de atención que se le asigna al usuario externo.					
10	Se utiliza un buen flujo en la atención que se le brinda al usuario externo.					

11	Cuando el usuario externo tiene alguna duda y/o dificultad, el personal de salud demuestra interés de poder ayudarlo.					
12	Usted y sus compañeros del establecimiento de salud transmiten confianza al usuario externo.					
13	Se entrega información y orientación suficiente al usuario externo.					
14	El registro de la atención del usuario externo se realiza sin errores.					
Dimensión 3: Calidad de Respuesta						
15	El sacado de historia clínica es sencillo.					
16	El tiempo de espera del establecimiento de salud para la atención médica, examen u otros servicios programados, es corto.					
17	El jefe del establecimiento y gerente de la micro red, están dispuestos a resolver preguntas e inquietudes del usuario.					
18	Existe un trabajo coordinado entre el jefe del establecimiento, jefes de servicio con el gerente de la micro red, para responder a las necesidades del usuario.					
19	La atención de las quejas y reclamos de los usuarios, son atendidas de manera oportuna.					
Dimensión 4: Seguridad						
20	La solución ante la afección que le aqueja al usuario externo es otorgada de manera apropiada.					
21	La prescripción y suministro de medicamentos al usuario externo, es apropiado.					
22	Usted y el personal de salud del establecimiento, cuenta con los conocimientos y habilidades necesarias para resolver los problemas de salud que le aqueja al usuario externo.					
23	Usted y el personal de salud del establecimiento responde apropiadamente a las inquietudes o preguntas del usuario externo.					
24	Usted y el personal de salud del establecimiento cumplen con las medidas de seguridad para la atención del usuario externo (lavado de mano, uso de guantes y mascarillas).					
Dimensión 5: Empatía						
25	En el primer contacto con el usuario externo, usted y el personal de salud o administrativo, del establecimiento, se identifica y presenta.					
26	Usted y el personal de salud del establecimiento brindan un buen trato al usuario externo.					
27	Usted y el personal de salud del establecimiento brindan una información detallada sobre la enfermedad, tratamiento, uso de medicamentos y cuidados en el hogar.					
28	Usted y el personal de salud del establecimiento comprenden las necesidades y sentimientos del usuario externo.					

Anexo 6: Validación de Instrumentos



Escuela de
Posgrado

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

1. NOMBRE DEL JUEZ		LESLI LIZET POLO VARGAS	
2.	PROFESIÓN	PSICÓLOGA	
	ESPECIALIDAD	NINGUNA	
	GRADO ACADÉMICO	MAESTRA EN INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA	
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	5 AÑOS	
	CARGO	PSICOLOGA	
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "Clima organizacional y calidad de atención en los trabajadores de la Micro Red Uripa"			
3. DATOS DEL AUTOR (ES)			
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Francisco Javier V. Catalán Mego	
3.2	PROGRAMA DE POSGRADO	Maestría en Gerencia en Servicios de Salud	
4. INSTRUMENTO EVALUADO		<ol style="list-style-type: none"> 1. Guía de entrevista () 2. Cuestionario (X) 3. Lista de Cotejo () 4. Diario de campo () 5. Ficha documental 	
5. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO		Conocer el clima organizacional en el que desarrolla sus funciones y de cómo se relaciona con sus compañeros de trabajo.	
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (X) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, si está en desacuerdo por favor especifique sus sugerencias			
Variable independiente			
Dimensión	Ítem	Detalle del ítem	Indicadores
Autonomía	1	Decido el modo en que ejecutaré mi trabajo	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ Ninguna. _____ _____
	2	Propongo mis propias actividades de trabajo.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ Ninguna. _____ _____
	3	Organizo mi trabajo como mejor me parece.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ Ninguna. _____ _____

Cohesión	4	Las personas que trabajan en mi establecimiento de salud se ayudan mutuamente.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> Ninguna. _____ _____
	5	Las personas que trabajan en mi establecimiento de salud se llevan bien entre sí.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> Ninguna. _____ _____
	6	Existe espíritu de “trabajo en equipo” entre las personas que trabajan en mi establecimiento de salud.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> Ninguna. _____ _____
	7	Siento que tengo muchas cosas en común con la gente que trabaja en mi establecimiento de salud.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> Ninguna. _____ _____
Confianza	8	Puedo confiar en que mi jefe no divulgue las cosas que le cuento en forma confidencial.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> Ninguna. _____ _____
	9	Mi jefe es una persona con quien se puede hablar abiertamente.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> Ninguna. _____ _____
Presión	10	Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> Ninguna. _____ _____
	11	Mi institución es un lugar relajado para trabajar.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> Ninguna. _____ _____

Apoyo	12	Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando lo necesito.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> Ninguna. _____
	13	A mi jefe le interesa que me desarrolle profesionalmente.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> Ninguna. _____
	14	Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> Ninguna. _____
Reconocimiento	15	Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> Ninguna. _____
	16	La única vez que se habla sobre mi rendimiento es cuando he cometido un error.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> Ninguna. _____
	17	Mi jefe me utiliza como ejemplo de lo que se debe hacer.	A () D (X) <u>SUGERENCIAS:</u> Cambiar _____ palabra "utiliza" por: señala, menciona, toma.
Equidad	18	Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> Ninguna. _____
	19	Es poco probable que mi jefe me halague sin motivos.	A () D (X) <u>SUGERENCIAS:</u> <u>Parece una pregunta que</u> Pertenece a la dimensión _____ <u>De reconocimiento.</u>
	20	Mi jefe no tiene favoritos.	A () D (X)

			SUGERENCIAS: <u>Sugiero evitar negar o</u> <u>Usar "no" en una</u> Pregunta.
PROMEDIO OBTENIDO:			A= 18 D= 2
COMENTARIOS GENERALES:			
OBSERVACIONES:			



Leslie Lizet Polo Vargas
MAGISTER EN PSICOLOGIA
C.P. 29859

LESLIE LIZET POLO VARGAS
DNI N° 70280561
N° DE COLEGIATURA 29859

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

INFORMACIÓN GENERAL

- 1.1. Nombres y apellidos del validador: Mg. Leslie Lizet Polo Vargas
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Psicólogo / Centro de Salud Uripa
- 1.3. Autor (a) del instrumento: Chiang et al. (2008)

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con una cruz dentro del recuadro (X), según la calificación que asigne a cada uno de los indicadores.

1. Deficiente (si menos del 30% de los ítems cumplen con el indicador)
2. Regular (si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador)
3. Buena (si más del 70% de los ítems cumplen con el indicador)

ASPECTOS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO		1	2	3	OBSERVACIONES SUGERENCIAS
CRITERIOS	INDICADORES	D	R	B	
PERTINENCIA	El instrumento posibilita recoger lo previsto en los objetivos de investigación.			X	
COHERENCIA	Las acciones planificadas y los indicadores de evaluación responden a lo que se debe medir en la variable, sus dimensiones e indicadores.			X	
CONGRUENCIA	Las dimensiones e indicadores son congruentes entre sí y con los conceptos que se miden.			X	

SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medir la variable, sus dimensiones e indicadores.			X	
OBJETIVIDAD	La aplicación de los instrumentos se realizó de manera objetiva y teniendo en consideración las variables de estudio.			X	
CONSISTENCIA	La elaboración de los instrumentos se ha formulado en concordancia a los fundamentos epistemológicos (teóricos y metodológicos) de la variable a modificar.			X	
ORGANIZACIÓN	La elaboración de los instrumentos ha sido elaborada secuencialmente y distribuidas de acuerdo con dimensiones e indicadores de cada variable, de forma lógica.			X	
CLARIDAD	El cuestionario de preguntas ha sido redactado en un lenguaje científicamente asequible para los sujetos a evaluar. (metodologías aplicadas, lenguaje claro y preciso)			X	
FORMATO	Cada una de las partes del informe que se evalúa están escritos respetando aspectos técnicos exigidos para su mejor comprensión (tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez, coherencia).			X	
ESTRUCTURA	El desarrollo del informe cuenta con los fundamentos, diagnóstico, objetivos, planeación estratégica y evaluación de los indicadores de desarrollo.			X	
CONTEO TOTAL				10	10
(Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador)		C	B	A	Total

Intervalos	Resultados
0.00 – 0.49	Validez nula

0.50 – 0.59	Validez muy baja
0.60 – 0.69	Validez baja
0.70 – 0.79	Validez aceptable
0.80 – 0.89	Validez buena
0.90 – 1.00	Validez muy buena

Coefficiente de validez: VALIDEZ MUY BUENA

CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.




 Leslie Lizet Polo Vargas
 MAGISTER EN PSICOLOGIA
 CP 5 P. 29859

LESLIE LIZET POLO VARGAS
 DNI N° 70280561
 N° DE COLEGIATURA 29859

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

1. NOMBRE DEL JUEZ		LESLIE LIZET POLO VARGAS	
2.	PROFESIÓN	PSICÓLOGA	
	ESPECIALIDAD	NINGUNA	
	GRADO ACADÉMICO	MAESTRA EN INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA	
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	5 AÑOS	
	CARGO	PSICÓLOGA	
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “Clima organizacional y calidad de atención en los trabajadores de la Micro Red Uripa”			
3. DATOS DEL AUTOR (ES)			
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Francisco Javier V. Catalán Mego	
3.2	PROGRAMA DE POSGRADO	Maestría en Gerencia en Servicios de Salud	
4. INSTRUMENTO EVALUADO		6. Guía de entrevista () 7. Cuestionario (X) 8. Lista de Cotejo () 9. Diario de campo () 10. Ficha documental	
5. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO		Conocer la percepción sobre la calidad de atención del establecimiento de salud en el que desarrolla sus funciones y de cómo se relaciona con sus compañeros de trabajo.	
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (X) en “A” si está de ACUERDO o en “D” si está en DESACUERDO, si está en desacuerdo por favor especifique sus sugerencias			
Variable dependiente			
Dimensión	Ítem	Detalle del ítem	Indicadores
Elementos Tangibles	1	La infraestructura (local en general - paredes, puertas, ventanas, salas de espera, consultorios, pasillos. etc.) están bien cuidados.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> <u>Ninguna.</u> _____
	2	Se mantiene una buena limpieza de los ambientes (servicios), así como de las camillas y bancas, del establecimiento.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> <u>Ninguna.</u> _____
	3	Usted y el personal de salud del establecimiento de salud se	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u>

		encuentra debidamente identificado.	Ninguna. _____ _____
	4	Las camillas, camas, bancas y sillas son cómodas.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> Ninguna. _____ _____
	5	La cantidad de camillas, camas, sillas y bancas son suficientes.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> Ninguna. _____ _____
Fiabilidad	6	El tiempo de espera desde el momento en que llega el usuario externo a la institución, hasta que lo atienden, es corto.	A () D (X) <u>SUGERENCIAS:</u> Corto = adecuado, o Correcto. _____
	7	El tiempo de espera desde el momento en que llega el usuario externo a la institución, hasta que lo atienden para un examen diagnóstico o de laboratorio, es corto.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> Ninguna. _____ _____
	8	El tiempo de espera desde el momento que llega el usuario externo a la institución hasta que lo atienden en el área de emergencias y urgencias, es corto.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> Ninguna. _____ _____
	9	Se cumple el orden de atención que se le asigna al usuario externo.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> Ninguna. _____ _____
	10	Se utiliza un buen flujo en la atención que se le brinda al usuario externo.	A () D (X) <u>SUGERENCIAS:</u> Adecuado flujo de Atención. _____
	11	Cuando el usuario externo tiene alguna duda y/o dificultad, el personal de salud demuestra interés de poder ayudarlo.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> Ninguna. _____

	12	Usted y sus compañeros del establecimiento de salud transmiten confianza al usuario externo.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> Ninguna. _____
	13	Se entrega información y orientación suficiente al usuario externo.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> Ninguna. _____
	14	El registro de la atención del usuario externo se realiza sin errores.	A () D (X) <u>SUGERENCIAS:</u> Especifica “errores” (por Ejemplo...) _____
Capacidad de Respuesta	15	El sacado de historia clínica es sencillo.	A () D (X) <u>SUGERENCIAS:</u> Cambiar palabra “sencillo” ejemplo: Rápido. _____
	16	El tiempo de espera del establecimiento de salud para la atención médica, examen u otros servicios programados, es corto.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> Ninguna. _____
	17	El jefe del establecimiento y gerente de la micro red, están dispuestos a resolver preguntas e inquietudes del usuario.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> Ninguna. _____
	18	Existe un trabajo coordinado entre el jefe del establecimiento, jefes de servicio con el gerente de la micro red, para responder a las necesidades del usuario.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> Ninguna. _____
	19	La atención de las quejas y reclamos de los usuarios, son atendidas de manera oportuna.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> Ninguna. _____

Seguridad	20	La solución ante la afección que le aqueja al usuario externo es otorgada de manera apropiada.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> Ninguna. _____
	21	La prescripción y suministro de medicamentos al usuario externo, es apropiado.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> Ninguna. _____
	22	Usted y el personal de salud del establecimiento, cuenta con los conocimientos y habilidades necesarias para resolver los problemas de salud que le aqueja al usuario externo.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> Ninguna. _____
	23	Usted y el personal de salud del establecimiento responde apropiadamente a las inquietudes o preguntas del usuario externo.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> Ninguna. _____
	24	Usted y el personal de salud del establecimiento cumplen con las medidas de seguridad para la atención del usuario externo (lavado de mano, uso de guantes y mascarillas).	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> Ninguna. _____
Empatía	25	En el primer contacto con el usuario externo, usted y el personal de salud o administrativo, del establecimiento, se identifica y presenta.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> Ninguna. _____
	26	Usted y el personal de salud del establecimiento brindan un buen trato al usuario externo.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> Ninguna. _____
	27	Usted y el personal de salud del establecimiento brindan una información detallada sobre la enfermedad, tratamiento, uso de medicamentos y cuidados en el hogar.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> Ninguna. _____
	28	Usted y el personal de salud del establecimiento comprenden	A (X) D ()

		las necesidades y sentimientos del usuario externo.	<u>SUGERENCIAS:</u> <u>Ninguna.</u> _____
PROMEDIO OBTENIDO:			A= 27 D= 1
COMENTARIOS GENERALES:			
OBSERVACIONES:		Se observa contrariedad entre el cuestionario de calidad de atención y la ficha de validación del instrumento, en cuanto a la dimensión calidad de respuesta	



Leslie Lizet Polo Vargas
MAGISTER EN PSICOLOGIA
CP 5P. 29859

LESLIE LIZET POLO VARGAS
DNI N° 70280561
N° DE COLEGIATURA 29859

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

INFORMACIÓN GENERAL

- 1.1. Nombres y apellidos del validador: Mg. Leslie Lizet Polo Vargas
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Psicólogo / Centro de Salud Uripa
- 1.3. Autor (a) del instrumento: Alvarez & Cahuana (2015)

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con una cruz dentro del recuadro (X), según la calificación que asigne a cada uno de los indicadores.

- 4. Deficiente (si menos del 30% de los ítems cumplen con el indicador)
- 5. Regular (si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador)
- 6. Buena (si más del 70% de los ítems cumplen con el indicador)

ASPECTOS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO		1	2	3	OBSERVACIONES SUGERENCIAS
CRITERIOS	INDICADORES	D	R	B	
PERTINENCIA	El instrumento posibilita recoger lo previsto en los objetivos de investigación.			X	
COHERENCIA	Las acciones planificadas y los indicadores de evaluación responden a lo que se debe medir en la variable, sus dimensiones e indicadores.			X	
CONGRUENCIA	Las dimensiones e indicadores son congruentes entre sí y con los conceptos que se miden.			X	

SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medir la variable, sus dimensiones e indicadores.			X	
OBJETIVIDAD	La aplicación de los instrumentos se realizó de manera objetiva y teniendo en consideración las variables de estudio.			X	
CONSISTENCIA	La elaboración de los instrumentos se ha formulado en concordancia a los fundamentos epistemológicos (teóricos y metodológicos) de la variable a modificar.			X	
ORGANIZACIÓN	La elaboración de los instrumentos ha sido elaborada secuencialmente y distribuidas de acuerdo con dimensiones e indicadores de cada variable, de forma lógica.			X	
CLARIDAD	El cuestionario de preguntas ha sido redactado en un lenguaje científicamente asequible para los sujetos a evaluar. (metodologías aplicadas, lenguaje claro y preciso)			X	
FORMATO	Cada una de las partes del informe que se evalúa están escritos respetando aspectos técnicos exigidos para su mejor comprensión (tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez, coherencia).			X	
ESTRUCTURA	El desarrollo del informe cuenta con los fundamentos, diagnóstico, objetivos, planeación estratégica y evaluación de los indicadores de desarrollo.			X	
CONTEO TOTAL				10	10
(Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador)		C	B	A	Total

Intervalos	Resultados
0.00 – 0.49	Validez nula

0.50 – 0.59	Validez muy baja
0.60 – 0.69	Validez baja
0.70 – 0.79	Validez aceptable
0.80 – 0.89	Validez buena
0.90 – 1.00	Validez muy buena

Coefficiente de validez: VALIDEZ MUY BUENA

CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.




Leslie Lizet Polo Vargas
 MAGISTER EN PSICOLOGÍA
 C.P. 29859

LESLIE LIZET POLO VARGAS
DNI N° 70280561
N° DE COLEGIATURA 29859

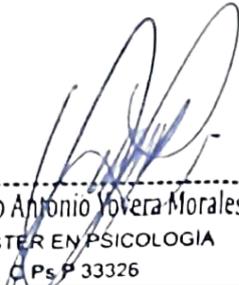
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

1. NOMBRE DEL JUEZ		MARCO ANTONIO YOVERA MORALES	
2.	PROFESIÓN	PSICÓLOGO	
	ESPECIALIDAD	NINGUNA	
	GRADO ACADÉMICO	MAESTRO EN PSICOLOGÍA CLÍNICA Y DE LA SALUD.	
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	5 AÑOS	
	CARGO	PSICOLOGO	
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "Clima organizacional y calidad de atención en los trabajadores de la Micro Red Uripa"			
3. DATOS DEL AUTOR (ES)			
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Francisco Javier V. Catalán Mego	
3.2	PROGRAMA DE POSGRADO	Maestría en Gerencia en Servicios de Salud	
4. INSTRUMENTO EVALUADO		11. Guía de entrevista () 12. Cuestionario (X) 13. Lista de Cotejo () 14. Diario de campo () 15. Ficha documental	
5. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO		Conocer el clima organizacional en el que desarrolla sus funciones y de cómo se relaciona con sus compañeros de trabajo.	
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (X) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, si está en desacuerdo por favor especifique sus sugerencias			
Variable independiente			
Dimensión	Ítem	Detalle del ítem	Indicadores
Autonomía	1	Decido el modo en que ejecutaré mi trabajo	A () D (X) <u>SUGERENCIAS:</u> Soy autónomo en cuanto _____ A mis funciones dentro Del establecimiento.
	2	Propongo mis propias actividades de trabajo.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> Ninguna. _____ _____
	3	Organizo mi trabajo como mejor me parece.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> Ninguna. _____ _____

			A () D (X)
Cohesión	4	Las personas que trabajan en mi establecimiento de salud se ayudan mutuamente.	<u>SUGERENCIAS:</u> <u>Los compañeros de Trabajo y yo nos Apoyamos mutuamente.</u>
	5	Las personas que trabajan en mi establecimiento de salud se llevan bien entre sí.	A () D (X) <u>SUGERENCIAS:</u> <u>Existe una adecuada relación laboral entre el Personal de salud y Administrativo.</u>
	6	Existe espíritu de “trabajo en equipo” entre las personas que trabajan en mi establecimiento de salud.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> <u>Ninguna.</u>
	7	Siento que tengo muchas cosas en común con la gente que trabaja en mi establecimiento de salud.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> <u>Ninguna.</u>
Confianza	8	Puedo confiar en que mi jefe no divulgue las cosas que le cuento en forma confidencial.	A () D (X) <u>SUGERENCIAS:</u> <u>Puedo confiar en que mi Jefe no divulgue Conversaciones que Tuvimos de manera Confidencial.</u>
	9	Mi jefe es una persona con quien se puede hablar abiertamente.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> <u>Ninguna.</u>
Presión	10	Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> <u>Ninguna.</u>
	11	Mi institución es un lugar relajado para trabajar.	A () D (X) <u>SUGERENCIAS:</u> <u>Me siento cómodo y Tranquilo al realizar mi</u>

			<u>Trabajo dentro del Establecimiento.</u>
Apoyo	12	Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando lo necesito.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> <u>Ninguna.</u> _____
	13	A mi jefe le interesa que me desarrolle profesionalmente.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> <u>Ninguna.</u> _____
	14	Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> <u>Ninguna.</u> _____
Reconocimiento	15	Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo.	A () D (X) <u>SUGERENCIAS:</u> <u>Reconocen y valoran mi Desempeño adecuado Dentro del EE.SS.</u>
	16	La única vez que se habla sobre mi rendimiento es cuando he cometido un error.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> <u>Ninguna.</u> _____
	17	Mi jefe me utiliza como ejemplo de lo que se debe hacer.	A () D (X) <u>SUGERENCIAS:</u> <u>Mi jefe me considera Como ejemplo por mi Buen desempeño frente a Los demás.</u>
Equidad	18	Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> <u>Ninguna.</u> _____
	19	Es poco probable que mi jefe me halague sin motivos.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> <u>Ninguna.</u> _____

			A (X) D ()
	20	Mi jefe no tiene favoritos.	<u>SUGERENCIAS:</u> <u>Ninguna.</u> _____
PROMEDIO OBTENIDO:			A= 13 D= 7
COMENTARIOS GENERALES:			
OBSERVACIONES:			



Mg. Marco Antonio Yovera Morales
MAGISTER EN PSICOLOGIA
C.Ps.P 33326

MARCO ANTONIO MORALES YOVERA
DNI N° 47146116
N° DE COLEGIATURA 33326

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

INFORMACIÓN GENERAL

- 1.1. Nombres y apellidos del validador: Mg. Marco Antonio Yovera Morales
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Psicólogo/ Unidad Ejecutora 413 Salud Ascope – La Libertad
- 1.3. Autor (a) del instrumento: Chiang et al. (2008)

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con una cruz dentro del recuadro (X), según la calificación que asigne a cada uno de los indicadores.

7. Deficiente (si menos del 30% de los ítems cumplen con el indicador)
8. Regular (si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador)
9. Buena (si más del 70% de los ítems cumplen con el indicador)

ASPECTOS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO		1	2	3	OBSERVACIONES SUGERENCIAS
CRITERIOS	INDICADORES	D	R	B	
PERTINENCIA	El instrumento posibilita recoger lo previsto en los objetivos de investigación.			X	
COHERENCIA	Las acciones planificadas y los indicadores de evaluación responden a lo que se debe medir en la variable, sus dimensiones e indicadores.			X	
CONGRUENCIA	Las dimensiones e indicadores son congruentes entre sí y con los conceptos que se miden.			X	

SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medir la variable, sus dimensiones e indicadores.		X		
OBJETIVIDAD	La aplicación de los instrumentos se realizó de manera objetiva y teniendo en consideración las variables de estudio.			X	
CONSISTENCIA	La elaboración de los instrumentos se ha formulado en concordancia a los fundamentos epistemológicos (teóricos y metodológicos) de la variable a modificar.			X	
ORGANIZACIÓN	La elaboración de los instrumentos ha sido elaborada secuencialmente y distribuidas de acuerdo con dimensiones e indicadores de cada variable, de forma lógica.			X	
CLARIDAD	El cuestionario de preguntas ha sido redactado en un lenguaje científicamente asequible para los sujetos a evaluar. (metodologías aplicadas, lenguaje claro y preciso)		X		
FORMATO	Cada una de las partes del informe que se evalúa están escritos respetando aspectos técnicos exigidos para su mejor comprensión (tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez, coherencia).			X	
ESTRUCTURA	El desarrollo del informe cuenta con los fundamentos, diagnóstico, objetivos, planeación estratégica y evaluación de los indicadores de desarrollo.			X	
CONTEO TOTAL			2	8	10
(Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador)		C	B	A	Total

Intervalos	Resultados
0.00 – 0.49	Validez nula

0.50 – 0.59	Validez muy baja
0.60 – 0.69	Validez baja
0.70 – 0.79	Validez aceptable
0.80 – 0.89	Validez buena
0.90 – 1.00	Validez muy buena

Coefficiente de validez: VALIDEZ BUENA

CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.



Mg. Marco Antonio Yovera Morales
MAGISTER EN PSICOLOGIA
C P s P 33326

MARCO ANTONIO YOVERA MORALES
DNI N° 47146116
N° DE COLEGIATURA 33326

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

1. NOMBRE DEL JUEZ		MARCO ANTONIO YOVERA MORALES	
2.	PROFESIÓN	PSICÓLOGO	
	ESPECIALIDAD	NINGUNA	
	GRADO ACADÉMICO	MAESTRO EN PSICOLOGÍA CLÍNICA Y DE LA SALUD	
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	5 AÑOS	
	CARGO	PSICOLOGO	
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "Clima organizacional y calidad de atención en los trabajadores de la Micro Red Uripa"			
3. DATOS DEL AUTOR (ES)			
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Francisco Javier V. Catalán Mego	
3.2	PROGRAMA DE POSGRADO	Maestría en Gerencia en Servicios de Salud	
4. INSTRUMENTO EVALUADO		16. Guía de entrevista () 17. Cuestionario (X) 18. Lista de Cotejo () 19. Diario de campo () 20. Ficha documental	
5. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO		Conocer la percepción sobre la calidad de atención del establecimiento de salud en el que desarrolla sus funciones y de cómo se relaciona con sus compañeros de trabajo.	
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (X) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, si está en desacuerdo por favor especifique sus sugerencias			
Variable dependiente			
Dimensión	Ítem	Detalle del ítem	Indicadores
Elementos Tangibles	1	La infraestructura (local en general - paredes, puertas, ventanas, salas de espera, consultorios, pasillos. etc.) están bien cuidados.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> <u>Ninguna.</u> _____
	2	Se mantiene una buena limpieza de los ambientes (servicios), así como de las camillas y bancas, del establecimiento.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> <u>Ninguna.</u> _____

	3	Usted y el personal de salud del establecimiento de salud se encuentra debidamente identificado.	A () D (X) SUGERENCIAS: <u>El personal de salud</u> Cuenta con algún tipo de <u>Identificación dentro del</u> <u>Establecimiento.</u>
	4	Las camillas, camas, bancas y sillas son cómodas.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> <u>Ninguna.</u> _____
	5	La cantidad de camillas, camas, sillas y bancas son suficientes.	A () D (X) <u>SUGERENCIAS:</u> <u>La cantidad de camillas,</u> <u>Camas, sillas y bancas</u> Abastecen la demanda Del Establecimiento.
Fiabilidad	6	El tiempo de espera desde el momento en que llega el usuario externo a la institución, hasta que lo atienden, es corto.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> <u>Ninguna.</u> _____
	7	El tiempo de espera desde el momento en que llega el usuario externo a la institución, hasta que lo atienden para un examen diagnóstico o de laboratorio, es corto.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> <u>Ninguna.</u> _____
	8	El tiempo de espera desde el momento que llega el usuario externo a la institución hasta que lo atienden en el área de emergencias y urgencias, es corto.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> <u>Ninguna.</u> _____
	9	Se cumple el orden de atención que se le asigna al usuario externo.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> <u>Ninguna.</u> _____
	10	Se utiliza un buen flujo en la atención que se le brinda al usuario externo.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> <u>Ninguna.</u> _____

	11	Cuando el usuario externo tiene alguna duda y/o dificultad, el personal de salud demuestra interés de poder ayudarlo.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> Ninguna. _____
	12	Usted y sus compañeros del establecimiento de salud transmiten confianza al usuario externo.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> Ninguna. _____
	13	Se entrega información y orientación suficiente al usuario externo.	A () D (X) <u>SUGERENCIAS:</u> Se brinda la información Adecuada y precisa al <u>Usuario externo.</u>
	14	El registro de la atención del usuario externo se realiza sin errores.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> Ninguna. _____
Capacidad de Respuesta	15	El sacado de historia clínica es sencillo.	A () D (X) <u>SUGERENCIAS:</u> Las historias clínicas son Fáciles de buscar y <u>Encontrar.</u>
	16	El tiempo de espera del establecimiento de salud para la atención médica, examen u otros servicios programados, es corto.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> Ninguna. _____
	17	El jefe del establecimiento y gerente de la micro red, están dispuestos a resolver preguntas e inquietudes del usuario.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> Ninguna. _____
	18	Existe un trabajo coordinado entre el jefe del establecimiento, jefes de servicio con el gerente de la micro red, para responder a las necesidades del usuario.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> Ninguna. _____

	19	La atención de las quejas y reclamos de los usuarios, son atendidas de manera oportuna.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> Ninguna. _____ _____
Seguridad	20	La solución ante la afección que le aqueja al usuario externo es otorgada de manera apropiada.	A () D (X) <u>SUGERENCIAS:</u> <u>La respuesta ante la</u> <u>Enfermedad y/o</u> <u>Problemática</u> del <u>usuario</u> <u>Externo es otorgada de</u> <u>Manera apropiada.</u>
	21	La prescripción y suministro de medicamentos al usuario externo, es apropiado.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> Ninguna. _____ _____
	22	Usted y el personal de salud del establecimiento, cuenta con los conocimientos y habilidades necesarias para resolver los problemas de salud que le aqueja al usuario externo.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> Ninguna. _____ _____
	23	Usted y el personal de salud del establecimiento responde apropiadamente a las inquietudes o preguntas del usuario externo.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> Ninguna. _____ _____
	24	Usted y el personal de salud del establecimiento cumplen con las medidas de seguridad para la atención del usuario externo (lavado de mano, uso de guantes y mascarillas).	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> Ninguna. _____ _____
Empatía	25	En el primer contacto con el usuario externo, usted y el personal de salud o administrativo, del establecimiento, se identifica y presenta.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> Ninguna. _____ _____
	26	Usted y el personal de salud del establecimiento brindan un buen trato al usuario externo.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> Ninguna. _____ _____

	27	Usted y el personal de salud del establecimiento brindan una información detallada sobre la enfermedad, tratamiento, uso de medicamentos y cuidados en el hogar.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> Ninguna. _____
	28	Usted y el personal de salud del establecimiento comprenden las necesidades y sentimientos del usuario externo.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> Ninguna. _____
PROMEDIO OBTENIDO:			A= 23 D= 5
COMENTARIOS GENERALES:			
OBSERVACIONES:			Se observa contrariedad entre el cuestionario de calidad de atención y la ficha de validación del instrumento, en cuanto a la dimensión calidad de respuesta



 Mg. Marco Antonio Yovera Morales
 MAGISTER EN PSICOLOGIA
 C. P. S. P. 33326

MARCO ANTONIO MORALES YOVERA
 DNI N° 47146116
 N° DE COLEGIATURA 33326

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

INFORMACIÓN GENERAL

- 1.1. Nombres y apellidos del validador: Mg. Marco Antonio Yovera Morales
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Psicólogo/ Unidad Ejecutora 413 Salud Ascope – La Libertad
- 1.3. Autor (a) del instrumento: Alvarez & Cahuana (2015)

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con una cruz dentro del recuadro (X), según la calificación que asigne a cada uno de los indicadores.

- 10. Deficiente (si menos del 30% de los ítems cumplen con el indicador)
- 11. Regular (si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador)
- 12. Buena (si más del 70% de los ítems cumplen con el indicador)

ASPECTOS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO		1	2	3	OBSERVACIONES SUGERENCIAS
CRITERIOS	INDICADORES	D	R	B	
PERTINENCIA	El instrumento posibilita recoger lo previsto en los objetivos de investigación.			X	
COHERENCIA	Las acciones planificadas y los indicadores de evaluación responden a lo que se debe medir en la variable, sus dimensiones e indicadores.			X	
CONGRUENCIA	Las dimensiones e indicadores son congruentes entre sí y con los conceptos que se miden.		X		

SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medir la variable, sus dimensiones e indicadores.			X	
OBJETIVIDAD	La aplicación de los instrumentos se realizó de manera objetiva y teniendo en consideración las variables de estudio.			X	
CONSISTENCIA	La elaboración de los instrumentos se ha formulado en concordancia a los fundamentos epistemológicos (teóricos y metodológicos) de la variable a modificar.			X	
ORGANIZACIÓN	La elaboración de los instrumentos ha sido elaborada secuencialmente y distribuidas de acuerdo con dimensiones e indicadores de cada variable, de forma lógica.		X		
CLARIDAD	El cuestionario de preguntas ha sido redactado en un lenguaje científicamente asequible para los sujetos a evaluar. (metodologías aplicadas, lenguaje claro y preciso)			X	
FORMATO	Cada una de las partes del informe que se evalúa están escritos respetando aspectos técnicos exigidos para su mejor comprensión (tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez, coherencia).			X	
ESTRUCTURA	El desarrollo del informe cuenta con los fundamentos, diagnóstico, objetivos, planeación estratégica y evaluación de los indicadores de desarrollo.			X	
CONTEO TOTAL			2	8	10
(Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador)		C	B	A	Total

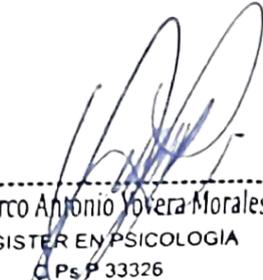
Intervalos	Resultados
0.00 – 0.49	Validez nula

0.50 – 0.59	Validez muy baja
0.60 – 0.69	Validez baja
0.70 – 0.79	Validez aceptable
0.80 – 0.89	Validez buena
0.90 – 1.00	Validez muy buena

Coefficiente de validez: VALIDEZ BUENA

CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.



Mg. Marco Antonio Yovera Morales
MAGISTER EN PSICOLOGIA
C.P.S.P. 33326

MARCO ANTONIO MORALES YOVERA
DNI N° 47146116
N° DE COLEGIATURA 33326

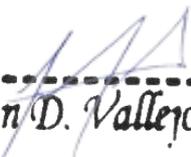
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

1. NOMBRE DEL JUEZ		ALAN DAVID VALLEJO CRUZADO	
2.	PROFESION	PSICOLOGO	
	ESPECIALIDAD	CLÍNICA Y DE LA SALUD	
	GRADO ACADÉMICO	MAGISTER	
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	5 AÑOS	
	CARGO	DOCENTE	
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "Clima organizacional y calidad de atención en los trabajadores de la Micro Red Uripa"			
3. DATOS DEL AUTOR (ES)			
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Francisco Javier V. Catalán Mego	
3.2	PROGRAMA DE POSGRADO	Maestría en Gerencia en Servicios de Salud	
4. INSTRUMENTO EVALUADO		21. Guía de entrevista () 22. Cuestionario (X) 23. Lista de Cotejo () 24. Diario de campo () 25. Ficha documental	
5. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO		Conocer el clima organizacional en el que desarrolla sus funciones y de cómo se relaciona con sus compañeros de trabajo.	
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (X) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, si está en desacuerdo por favor especifique sus sugerencias			
Variable dependiente			
Dimensión	Ítem	Detalle del ítem	Indicadores
Autonomía	1	Decido el modo en que ejecutaré mi trabajo	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ Ninguna. _____ _____
	2	Propongo mis propias actividades de trabajo.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ Ninguna. _____ _____
	3	Organizo mi trabajo como mejor me parece.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ Ninguna. _____ _____

Cohesión	4	Las personas que trabajan en mi establecimiento de salud se ayudan mutuamente.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> Ninguna. _____ _____
	5	Las personas que trabajan en mi establecimiento de salud se llevan bien entre sí.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> Ninguna. _____ _____
	6	Existe espíritu de “trabajo en equipo” entre las personas que trabajan en mi establecimiento de salud.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> Ninguna. _____ _____
	7	Siento que tengo muchas cosas en común con la gente que trabaja en mi establecimiento de salud.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> Ninguna. _____ _____
Confianza	8	Puedo confiar en que mi jefe no divulgue las cosas que le cuento en forma confidencial.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> Ninguna. _____ _____
	9	Mi jefe es una persona con quien se puede hablar abiertamente.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> Ninguna. _____ _____
Presión	10	Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> Ninguna. _____ _____
	11	Mi institución es un lugar relajado para trabajar.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> Ninguna. _____ _____
Apoyo	12	Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando lo necesito.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> _____ _____

			Ninguna. _____ _____
	13	A mi jefe le interesa que me desarrolle profesionalmente.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ Ninguna. _____ _____
	14	Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ Ninguna. _____ _____
Reconocimiento	15	Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ Ninguna. _____ _____
	16	La única vez que se habla sobre mi rendimiento es cuando he cometido un error.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ Ninguna. _____ _____
	17	Mi jefe me utiliza como ejemplo de lo que se debe hacer.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ Ninguna. _____ _____
Equidad	18	Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ Ninguna. _____ _____
	19	Es poco probable que mi jefe me halague sin motivos.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ Ninguna. _____ _____
	20	Mi jefe no tiene favoritos.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ Ninguna. _____ _____

PROMEDIO OBTENIDO:	A= 20	D= 0
COMENTARIOS GENERALES:		
OBSERVACIONES:		



Mg. Alan D. Vallejo Cruzado
 **PSICOLOGO**
C.P. N° 34745

ALAN DAVID VALLEJO CRUZADO
DNI N° 46721629
N° DE COLEGIATURA: 34745

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

INFORMACIÓN GENERAL

- 1.1. Nombres y apellidos del validador: Mg. Alan David Vallejo Cruzado
 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente / Universidad Católica de Trujillo
 1.3. Autor (a) del instrumento: Chiang et. al. (2008)

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con una cruz dentro del recuadro (X), según la calificación que asigne a cada uno de los indicadores.

13. Deficiente (si menos del 30% de los ítems cumplen con el indicador)
 14. Regular (si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador)
 15. Buena (si más del 70% de los ítems cumplen con el indicador)

ASPECTOS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO		1	2	3	OBSERVACIONES SUGERENCIAS
CRITERIOS	INDICADORES	D	R	B	
PERTINENCIA	El instrumento posibilita recoger lo previsto en los objetivos de investigación.			X	
COHERENCIA	Las acciones planificadas y los indicadores de evaluación responden a lo que se debe medir en la variable, sus dimensiones e indicadores.			X	
CONGRUENCIA	Las dimensiones e indicadores son congruentes entre sí y con los conceptos que se miden.			X	

SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medir la variable, sus dimensiones e indicadores.			X	
OBJETIVIDAD	La aplicación de los instrumentos se realizó de manera objetiva y teniendo en consideración las variables de estudio.			X	
CONSISTENCIA	La elaboración de los instrumentos se ha formulado en concordancia a los fundamentos epistemológicos (teóricos y metodológicos) de la variable a modificar.			X	
ORGANIZACIÓN	La elaboración de los instrumentos ha sido elaborada secuencialmente y distribuidas de acuerdo con dimensiones e indicadores de cada variable, de forma lógica.			X	
CLARIDAD	El cuestionario de preguntas ha sido redactado en un lenguaje científicamente asequible para los sujetos a evaluar. (metodologías aplicadas, lenguaje claro y preciso)			X	
FORMATO	Cada una de las partes del informe que se evalúa están escritos respetando aspectos técnicos exigidos para su mejor comprensión (tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez, coherencia).			X	
ESTRUCTURA	El desarrollo del informe cuenta con los fundamentos, diagnóstico, objetivos, planeación estratégica y evaluación de los indicadores de desarrollo.			X	
CONTEO TOTAL					10
(Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador)				10	
		C	B	A	Total

Intervalos	Resultados
-------------------	-------------------

0.00 – 0.49	Validez nula
0.50 – 0.59	Validez muy baja
0.60 – 0.69	Validez baja
0.70 – 0.79	Validez aceptable
0.80 – 0.89	Validez buena
0.90 – 1.00	Validez muy buena

Coefficiente de validez: VALIDEZ MUY BUENA

CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Mg. Alan D. Vallejo Cruzado
 **PSICÓLOGO**
C.P. N° 34745

ALAN DAVID VALLEJO CRUZADO
DNI N° 46721629
N° DE COLEGIATURA: 34745

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

1. NOMBRE DEL JUEZ		ALAN DAVID VALLEJO CRUZADO	
2.	PROFESIÓN	PSICÓLOGO	
	ESPECIALIDAD	CLÍNICA Y DE LA SALUD	
	GRADO ACADÉMICO	MAGISTER	
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	5 AÑOS	
	CARGO	DOCENTE	
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "Clima organizacional y calidad de atención en los trabajadores de la Micro Red Uripa"			
3. DATOS DEL AUTOR (ES)			
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Francisco Javier V. Catalán Mego	
3.2	PROGRAMA DE POSGRADO	Maestría en Gerencia en Servicios de Salud	
4. INSTRUMENTO EVALUADO		26. Guía de entrevista () 27. Cuestionario (X) 28. Lista de Cotejo () 29. Diario de campo () 30. Ficha documental	
5. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO		Conocer la percepción sobre la calidad de atención del establecimiento de salud en el que desarrolla sus funciones y de cómo se relaciona con sus compañeros de trabajo.	
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (X) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, si está en desacuerdo por favor especifique sus sugerencias			
Variable dependiente			
Dimensión	Ítem	Detalle del ítem	Indicadores
Elementos Tangibles	1	La infraestructura (local en general - paredes, puertas, ventanas, salas de espera, consultorios, pasillos. etc.) están bien cuidados.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ Ninguna. _____ _____
	2	Se mantiene una buena limpieza de los ambientes (servicios), así como de las	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ Ninguna.

		camillas y bancas, del establecimiento.	_____
	3	Usted y el personal de salud del establecimiento de salud se encuentra debidamente identificado.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ Ninguna. _____
	4	Las camillas, camas, bancas y sillas son cómodas.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ Ninguna. _____
	5	La cantidad de camillas, camas, sillas y bancas son suficientes.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ Ninguna. _____
Fiabilidad	6	El tiempo de espera desde el momento en que llega el usuario externo a la institución, hasta que lo atienden, es corto.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ Ninguna. _____
	7	El tiempo de espera desde el momento en que llega el usuario externo a la institución, hasta que lo atienden para un examen diagnóstico o de laboratorio, es corto.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ Ninguna. _____
	8	El tiempo de espera desde el momento que llega el usuario externo a la institución hasta que lo atienden en el área de emergencias y urgencias, es corto.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ Ninguna. _____
	9	Se cumple el orden de atención que se le asigna al usuario externo.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ Ninguna. _____
	10	Se utiliza un buen flujo en la atención que se le brinda al usuario externo.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ Ninguna. _____

	11	Cuando el usuario externo tiene alguna duda y/o dificultad, el personal de salud demuestra interés de poder ayudarlo.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> Ninguna. _____
	12	Usted y sus compañeros del establecimiento de salud transmiten confianza al usuario externo.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> Ninguna. _____
	13	Se entrega información y orientación suficiente al usuario externo.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> Ninguna. _____
	14	El registro de la atención del usuario externo se realiza sin errores.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> Ninguna. _____
Capacidad de Respuesta	15	El sacado de historia clínica es sencillo.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> Ninguna. _____
	16	El tiempo de espera del establecimiento de salud para la atención médica, examen u otros servicios programados, es corto.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> Ninguna. _____
	17	El jefe del establecimiento y gerente de la micro red, están dispuestos a resolver preguntas e inquietudes del usuario.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> Ninguna. _____
	18	Existe un trabajo coordinado entre el jefe del establecimiento, jefes de servicio con el gerente de la micro red, para responder a las necesidades del usuario.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> Ninguna. _____
	19	La atención de las quejas y reclamos de los usuarios, son atendidas de manera oportuna.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> _____

			Ninguna. _____ _____
Seguridad	20	La solución ante la afección que le aqueja al usuario externo es otorgada de manera apropiada.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ Ninguna. _____ _____
	21	La prescripción y suministro de medicamentos al usuario externo, es apropiado.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ Ninguna. _____ _____
	22	Usted y el personal de salud del establecimiento, cuenta con los conocimientos y habilidades necesarias para resolver los problemas de salud que le aqueja al usuario externo.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ Ninguna. _____ _____
	23	Usted y el personal de salud del establecimiento responde apropiadamente a las inquietudes o preguntas del usuario externo.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ Ninguna. _____ _____
	24	Usted y el personal de salud del establecimiento cumplen con las medidas de seguridad para la atención del usuario externo (lavado de mano, uso de guantes y mascarillas).	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ Ninguna. _____ _____
Empatía	25	En el primer contacto con el usuario externo, usted y el personal de salud o administrativo, del establecimiento, se identifica y presenta.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ Ninguna. _____ _____
	26	Usted y el personal de salud del establecimiento brindan un buen trato al usuario externo.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ Ninguna. _____ _____
	27	Usted y el personal de salud del establecimiento brindan una información detallada sobre la enfermedad, tratamiento, uso	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ Ninguna. _____ _____

		de medicamentos y cuidados en el hogar.	
	28	Usted y el personal de salud del establecimiento comprenden las necesidades y sentimientos del usuario externo.	A (X) D () <u>SUGERENCIAS:</u> <u>Ninguna.</u> _____
PROMEDIO OBTENIDO:			A= 28 D= 0
COMENTARIOS GENERALES:			
OBSERVACIONES:			



Mg. Alan D. Vallejo Cruzado

PSICOLOGO
C.O.P. N° 34745

ALAN DAVID VALLEJO CRUZADO
 DNI N° 46721629
 N° DE COLEGIATURA: 34745

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

INFORMACIÓN GENERAL

- 1.1. Nombres y apellidos del validador: Mg. Alan David Vallejo Cruzado
 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente / Universidad Católica de Trujillo
 1.3. Autor (a) del instrumento: Alvarez & Cahuana (2015)

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con una cruz dentro del recuadro (X), según la calificación que asigne a cada uno de los indicadores.

16. Deficiente (si menos del 30% de los ítems cumplen con el indicador)
 17. Regular (si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador)
 18. Buena (si más del 70% de los ítems cumplen con el indicador)

ASPECTOS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO		1	2	3	OBSERVACIONES SUGERENCIAS
CRITERIOS	INDICADORES	D	R	B	
PERTINENCIA	El instrumento posibilita recoger lo previsto en los objetivos de investigación.			X	
COHERENCIA	Las acciones planificadas y los indicadores de evaluación responden a lo que se debe medir en la variable, sus dimensiones e indicadores.			X	
CONGRUENCIA	Las dimensiones e indicadores son congruentes entre sí y con los conceptos que se miden.			X	

SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medir la variable, sus dimensiones e indicadores.			X	
OBJETIVIDAD	La aplicación de los instrumentos se realizó de manera objetiva y teniendo en consideración las variables de estudio.			X	
CONSISTENCIA	La elaboración de los instrumentos se ha formulado en concordancia a los fundamentos epistemológicos (teóricos y metodológicos) de la variable a modificar.			X	
ORGANIZACIÓN	La elaboración de los instrumentos ha sido elaborada secuencialmente y distribuidas de acuerdo con dimensiones e indicadores de cada variable, de forma lógica.			X	
CLARIDAD	El cuestionario de preguntas ha sido redactado en un lenguaje científicamente asequible para los sujetos a evaluar. (metodologías aplicadas, lenguaje claro y preciso)			X	
FORMATO	Cada una de las partes del informe que se evalúa están escritos respetando aspectos técnicos exigidos para su mejor comprensión (tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez, coherencia).			X	
ESTRUCTURA	El desarrollo del informe cuenta con los fundamentos, diagnóstico, objetivos, planeación estratégica y evaluación de los indicadores de desarrollo.			X	
CONTEO TOTAL					10
(Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador)				10	
		C	B	A	Total

Intervalos	Resultados
-------------------	-------------------

0.00 – 0.49	Validez nula
0.50 – 0.59	Validez muy baja
0.60 – 0.69	Validez baja
0.70 – 0.79	Validez aceptable
0.80 – 0.89	Validez buena
0.90 – 1.00	Validez muy buena

Coefficiente de validez: VALIDEZ MUY BUENA

CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.



Mg. Alan D. Vallejo Cruzado
 **PSICÓLOGO**
C.O.P. N° 34745

ALAN DAVID VALLEJO CRUZADO
DNI N° 46721629
N° DE COLEGIATURA: 34745

Anexo 7: Confiabilidad de los instrumentos

CLIMA ORGANIZACIONAL

ENCUESTADOS	DIMENSIONES / ITEMS																				SUMA
	AUTONOMÍA			COHESIÓN				CONFIANZA		PRESIÓN		APOYO			RECONOCIMIENTO			EQUIDAD			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
E1	5	2	1	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	1	3	5	4	3	73
E2	1	5	5	5	5	3	3	1	2	4	5	1	1	5	5	5	5	1	1	5	68
E3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	2	4	4	3	3	4	3	3	68
E4	5	3	5	1	1	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	80
E5	1	1	3	2	4	4	2	1	1	5	1	2	2	2	1	5	1	2	1	2	43
E6	4	3	4	2	4	2	3	2	3	4	2	2	3	2	1	2	1	2	2	4	52
E7	3	4	3	3	5	5	5	2	4	4	5	5	5	2	5	2	5	5	5	2	79
E8	5	4	5	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	4	1	3	5	1	59
E9	1	1	4	3	3	3	4	3	3	3	1	3	3	3	1	3	1	3	1	3	50
E10	4	4	5	3	3	3	4	4	3	2	4	3	3	2	3	4	1	3	3	3	64
E11	3	5	5	1	1	1	2	3	1	3	4	1	1	1	1	5	5	1	1	5	50
E12	5	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	5	4	3	3	3	4	3	3	74
E13	3	2	5	3	2	3	3	5	5	3	4	5	5	5	4	5	3	5	3	1	74
E14	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	3	3	5	5	4	5	3	5	3	2	82
E15	5	5	5	1	2	3	2	1	5	1	4	5	1	2	1	5	1	3	5	3	60
E16	4	4	4	5	5	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	1	3	4	3	4	75
E17	5	5	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	5	3	3	77
E18	4	3	5	2	3	2	2	1	2	3	3	4	3	3	4	4	1	1	2	4	56
E19	5	5	4	3	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	4	1	2	4	2	2	75
E20	5	5	4	4	4	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	1	3	5	2	5	84
VARIANZA	1,93	1,81	0,99	1,55	1,45	1,04	0,79	1,99	1,54	0,76	1,45	1,64	2,24	1,65	2,19	2,19	1,94	2,05	1,66	1,53	
SUMATORIA DE VARIANZAS	32,37																				
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS	140,6																				

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{s_t^2} \right]$$

α :	Coficiente de confiabilidad del instrumento	0,81
k :	Número de ítems del instrumento	20
S_i^2 :	Sumatoria de la varianza de los ítems	32,37
s_t^2 :	Varianza total del instrumento	140,6

CALIDAD DE ATENCIÓN

ENCUESTADOS	DIMENSIONES / ITEMS																											SUMA	
	ELEMENTOS TANGIBLES					FIABILIDAD								CALIDAD DE RESPUESTA					SEGURIDAD					EMPATÍA					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27		28
E1	5	4	4	4	2	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	122
E2	1	2	1	1	2	2	5	5	2	5	2	2	2	2	5	1	2	2	1	2	4	2	2	2	1	2	2	2	64
E3	3	2	4	3	3	2	2	4	4	4	4	3	3	3	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	93
E4	2	2	4	3	3	2	2	4	4	4	5	5	5	3	2	2	3	3	3	2	4	5	5	5	4	5	5	5	101
E5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	122
E6	2	2	4	1	1	1	1	3	5	3	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	90
E7	2	3	1	3	1	1	1	4	4	4	2	5	4	2	4	3	3	3	2	3	4	5	5	4	4	5	4	5	91
E8	4	4	2	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	2	4	4	3	4	3	4	4	4	111
E9	3	4	1	2	2	2	2	4	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	1	2	4	3	3	3	3	3	4	3	76
E10	4	4	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	92
E11	3	2	3	3	3	1	2	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	83
E12	3	3	3	3	3	2	2	4	4	5	5	5	3	4	3	3	3	2	2	4	5	4	3	3	3	4	4	4	96
E13	2	4	3	4	2	4	5	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	103
E14	1	1	1	1	2	4	5	5	2	5	1	2	1	2	1	3	4	4	1	1	3	4	4	2	1	4	4	1	70
E15	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	88
E16	2	2	3	2	2	1	1	3	2	2	3	4	4	1	2	2	4	3	1	3	4	1	4	2	2	3	3	4	70
E17	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	105
E18	2	3	1	1	1	2	2	2	4	3	3	4	3	1	1	1	4	4	1	1	1	1	4	1	4	4	4	4	67
E19	2	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	126
E20	3	4	5	4	3	4	3	3	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	113
VARIANZA	1,01	0,95	1,90	1,49	1,15	1,55	1,96	0,59	1,06	0,86	1,35	0,85	1,03	1,09	1,55	0,99	0,51	0,71	1,53	1,19	0,69	1,33	0,83	1,24	1,21	0,65	0,55	1,09	
SUMATORIA DE VARIANZAS	30,87																												
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS	339,4																												

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_r^2} \right]$$

α : Coeficiente de confiabilidad del ii 0,96
 k: Número de items del instrumento 28
 S_i^2 : Sumatoria de la varianza de los ite 30,9
 S_r^2 : Varianza total del instrumento 339

Anexo 8:

Carta de autorización de la entidad pública considerada como unidad de análisis



GOBIERNO REGIONAL APURÍMAC
DIRECCIÓN DE SALUD VIRGEN DE COCHARCAS-CHINGHEROS
MICRO RED DE SALUD URIPA



"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

Ciudad, 01 de junio 2024

Quien suscribe:

Sr. Jefferson Galindo Gálvez

Representante Legal de la Micro Red de Salud Uripa

AUTORIZA: Permiso para recojo de información en ejecución de proyecto de investigación

Por la presente, yo, Jefferson Galindo Gálvez, representante legal de la Micro Red de Salud Uripa, identificado con DNI N° 41189296, **AUTORIZO** al estudiante *Francisco Javier Valentín Catalán Mego*, de la Maestría en Gerencia de Servicios de Salud y autor de la investigación titulada "*Clima Organizacional y Calidad de Atención en el Personal Asistencial y Administrativo de la Micro Red de Salud Uripa, 2024*", a utilizar dicha información única y exclusivamente para contribuir a la elaboración de su investigación con fines académicos. Se solicita que se garantice la absoluta confidencialidad de la información recabada.

Atentamente,

Nombre y Apellidos: Jefferson Galindo Gálvez

DNI N° 41189296

GERENTE DE LA MICRO RED DE SALUD URIPA

Anexo 9: Declaración jurada de originalidad



DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

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

Clima Organizacional y Calidad de Atención en el Personal Asistencial y Administrativo de la Micro Red de Salud Uripa, 2024

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, conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación con las citas y referencias bibliográficas, respetando el derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y auténtico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

CATALÁN MEGO, Francisco Javier Valentin	DNI: 45568925	
--	---------------	--

Chiclayo, 16 de junio del 2024

Anexo 9: ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

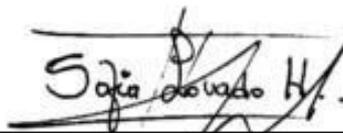
	ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	Código:	F2.PP2-PR.02
		Versión:	02
		Fecha:	18/04/2024
		Hoja:	1 de 151

Yo, SOFIA SABINA LAVADO HUARCAYA, docente del curso SEMINARIO DE TESIS II del Programa de estudios de MAESTRÍA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD y revisora de la investigación aprobada mediante **Resolución N° 454-2024/EPG-USS** del estudiante **Francisco Javier Valentín Catalán Mego**, titulada **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO DE LA MICRO RED DE SALUD URIPA, 2024”**.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 15 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre índice de similitud de los productos académicos y de investigación en la Universidad Señor de Sipán S.A.C, aprobada mediante Resolución de Directorio N° 145-2022/PD-USS.

Pimentel, 21 de setiembre del 2024.



Dra. Sofia Sabina Lavado Huarcaya

DNI N° 17867593

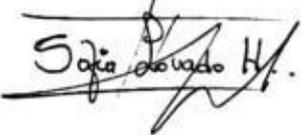
Anexo 10: ACTA DE APROBACIÓN DEL ASESOR

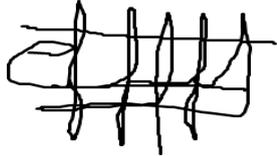


ACTA DE APROBACIÓN DEL ASESOR

Yo **SOFIA SABINA LAVADO HUARCAYA**, quien suscribe como asesor designado mediante Resolución de Escuela de Posgrado N° **786-2024/EPG-USS**, del proyecto de investigación titulado **CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO DE LA MICRO RED DE SALUD URIPA, 2024**, desarrollado por el estudiante: **Francisco Javier Valentin Catalán Mego**, del programa de estudios de **Maestría en Gerencia de Servicios de Salud**, acredito haber revisado, y declaro expedito para que continúe con el trámite pertinentes.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

LAVADO HUARCAYA, Sofía Sabina (Asesora)	DNI: 17867593	
--	---------------	---

CATALÁN MEGO, Francisco Javier Valentin (Autor)	DNI: 45568925	
--	---------------	---

Pimentel, 02 de noviembre del 2024

Anexo 11: ACTA DE 2DO CONTROL DE SIMILITUD



18% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 8 palabras)

Fuentes principales

- 16%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 13%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

