# UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

## ESCUELA DE POSGRADO

## TESIS

# ESTRATEGIA DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN SALUD PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD OLMOS

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO**
**DE MAESTRA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**

**Autora:**
**Bach. Pedraza Fernández Ingried Sadith**
**https://orcid.org/0000-0002-9225-6059**
**Asesor:**
**Mg. Mostacero Abanto Daivy Daniel**
**https://orcid.org/0000-0002-8990-238X**

**Línea de Investigación**
**Ciencias de la Vida y Cuidado de la Salud Humana**

**Pimentel – Perú**

**Año 2020**

# UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

## ESCUELA DE POSGRADO

# MAESTRÍA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

## "ESTRATEGIA DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN SALUD PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD OLMOS"

**AUTOR**

**Bach. INGRIED SADITH PEDRAZA FERNÁNDEZ**

PIMENTEL – PERÚ

**2020**

**ESTRATEGIA DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN SALUD PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD OLMOS**

## APROBACIÓN DE LA TESIS

Dra. Xiomara Cabrera Cabrera

**Asesora Metodológica**

Dra. Patricia del Rocío Chávarry Ysla

**Presidenta del jurado de tesis**

Mg. Enrique Guillermo Llontop Ynga

**Secretario del jurado de tesis**

Mg. Daivy Daniel Mostacero Abanto

**Vocal del jurado de tesis**

## Dedicatoria

Esta investigación está dedicada con el más profundo amor y gratitud:

A Dios, por la presencia que he sentido en muchos momentos de mi vida y por permitir que todo lo logrado hasta ahora ha sido posible.

A mis padres, y a mi querida tía quienes día a día me apoyan incondicionalmente para concluir satisfactoriamente con mis objetivos y metas y sentirme orgullosa de ser su hija

A mi hermano por brindarme su apoyo y sus buenos deseos para continuar con esta investigación

A mis docentes quienes me han brindado su valioso tiempo y conocimiento para lograr la consolidación de este trabajo.

## Agradecimiento

Con el más sincero cariño y aprecio para mi familia, las personas que me han apoyado incondicionalmente, que hicieron todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños, por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba, a ustedes por siempre mi corazón y mi agradecimiento.

## Resumen

La deficiente información, falta de equipo, insatisfacción del usuario e inadecuados espacios, son algunos problemas que se suscitan con frecuencia en instituciones de salud, indicando la necesidad de realizar un diagnóstico situacional sobre la gestión de servicios sanitarios y deficiencias desde la percepción del usuario, y la opinión del personal. Por lo que el objetivo de esta investigación es elaborar una estrategia de clima organizacional en salud para mejorar la calidad de atención del usuario. El instrumento aplicado fue el cuestionario. La muestra fue de 46 trabajadores y 112 usuarios. Los resultados fueron: el Clima Organizacional el 91% del personal evaluó en un nivel regular y la Calidad de atención percibida, indicó que el 65% de usuarios calificó en un nivel regular, referente a sus dimensiones: Elementos tangibles, el 52% de los pacientes la calificó como regular, la dimensión Fiabilidad, el 69% lo señaló como regular, la dimensión Capacidad de respuesta el 54% apreció en nivel regular, ya que la atención no es rauda, la dimensión Seguridad, el 79% señaló en un nivel regular, porque no brinda la garantía necesaria y en la dimensión Empatía, el 57% percibió en un nivel regular, porque la atención no es personalizada. Se concluye que la calidad de atención, el resultado más relevante engloba al nivel regular percibida por el usuario, en base a esto se elaboró una estrategia que mediante su aplicación sea una herramienta que ayude a la organización a mejorar la calidad de atención y la vida profesional del personal.



**Palabras clave:** Calidad de atención, Clima organizacional, Satisfacción, Estrategia, Atención al paciente.

## Abstract

The deficient information, lack of equipment, user dissatisfaction and inadequate spaces are some problems that frequently arise in health institutions, indicating the need to carry out a situational diagnosis on the management of health services and deficiencies from the user's perception and the opinion of the staff. Therefore, the objective of this research is to develop an organizational climate strategy in health to improve the quality of user care. The instrument applied was the questionnaire. The sample consisted of 46 workers and 112 users. The results were: the Organizational Climate 91% of the personnel evaluated at a regular level and the Quality of perceived attention, indicated that 65% of users qualified at a regular level, regarding its dimensions: Tangible elements, 52% of the Patients rated it as fair, the Reliability dimension, 69% noted it as fair, the Response Capacity dimension 54% appreciated at a regular level, since the care is not swift, the Safety dimension, 79% noted at a level regular, because it does not provide the necessary guarantee and in the Empathy dimension, 57% received it at a regular level, because the attention is not personalized. It is concluded that the quality of care, the most relevant result encompasses the regular level perceived by the user, based on this a strategy was developed that through its application is a tool that helps the organization improve the quality of care and life professional staff.



**Key words:** Quality of care, Organizational climate, Satisfaction, Strategy, Patient care.

# INDICE

**Dedicatoria** ..... iv
**Agradecimiento** ..... v
**Resumen** ..... vi
**Abstract** ..... vii
**INDICE** ..... viii
**I. INTRODUCCION** ..... 11
**1.1. Realidad problemática.** ..... 11
**1.2. Antecedentes de Estudio.** ..... 15
**1.3. Teorías relacionadas al tema** ..... 28
**1.4. Formulación del problema** ..... 43
**1.5. Justificación del Problema** ..... 43
**1.6. Hipótesis** ..... 44
**1.7. Objetivos** ..... 45
**1.7.1. Objetivo General** ..... 45
**1.7.2. Objetivos Específicos** ..... 45
**II. MATERIAL Y METODO** ..... 46
**2.1. Tipo y Diseño de Investigación** ..... 46
**2.2. Población y muestra** ..... 46
**2.3. Variables, Operacionalización** ..... 50
**2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.** ..... 52
**2.5. Procedimientos de análisis de datos.** ..... 53
**2.6. Criterios éticos** ..... 53
**2.7. Criterios de Rigor científico.** ..... 54
**III. RESULTADOS** ..... 55
**3.1. Resultados en Tablas y Figuras** ..... 55
**3.2. Discusión de resultados** ..... 62
**3.3. Aporte práctico** ..... 74
**3.3.1. Validación y ejemplificación del aporte práctico** ..... 88
**IV. CONCLUSIONES** ..... 89
**V. RECOMENDACIONES** ..... 90
**VI. REFERENCIAS** ..... 91
**ANEXOS** ..... 99

# INDICE DE TABLAS

**Tabla 1 Personal que labora en el Centro de Salud Olmos** .....47

**Tabla 2: Servicios brindados en el Centro de Salud Olmos** .....48

**Tabla 3: Dimensiones del Clima Organizacional del Centro de Salud de Olmos 2020** .....56

**Tabla 4: Clima Organizacional del Centro de Salud de Olmos 2020** .....58

**Tabla 5: Dimensiones de la Calidad de atención en el Centro de Salud de Olmos 2020** .....59

**Tabla 6: Calidad de atención en el Centro de Salud de Olmos 2020** .....61

## INDICE DE FIGURAS

**Figura 1: Dimensiones del Clima Organizacional del Centro de Salud de Olmos 2020**.....57

**Figura 2: Clima Organizacional del Centro de salud de Olmos 2020** .....58

**Figura 3: Dimensiones de la Calidad de atención del Centro de Salud de Olmos 2020** .....60

**Figura 4: Calidad de atención de los usuarios del Centro de Salud de Olmos 2020**.....61

# I. INTRODUCCION

## 1.1. Realidad problemática.

La salud es uno de los derechos primordiales de todo individuo y se considera un factor irremplazable que afecta el bienestar social, la economía, el progreso y la formación de los individuos, estos factores obligan a los hospitales a brindar servicios médicos de manera oportuna que sean aceptables, asequibles y de calidad satisfactoria.

De esta manera, comprender la perspectiva de la organización sanitaria, especialmente la perspectiva de salud pública, es preocupación central de todos los gobiernos, porque como señalaron Arnoletto y Díaz (3), las instituciones públicas han sido consideradas como ineficientes, lentitud de respuesta y la falta de capacidad para satisfacer las necesidades sociales.

La insuficiente información, equipamiento y espacio físico en las áreas administrativas y médicas de los hospitales o centros de salud. Además de la insatisfacción generalizada con los usuarios y profesionales médicos; son datos, que así como el contenido de la Organización Mundial de la Salud con respecto a la obligación del sector médico de asegurar una atención sanitaria satisfactoria, necesitan conocer los elementos estructurales que provocan los defectos presentes en las organizaciones de salud pública.

De tal forma que, Aguirre (3) señaló que valorar las opiniones de los clientes y trabajadores es un requisito inherente al comportamiento médico y simboliza una ocasión para acrecentar la administración del servicio de salud; o sea, no alcanza con comprender el estado sanitario en función de la apreciación del usuario, sino que incluso es fundamental entender cómo los empleados se ordenan y dan prestaciones desde la parte interna de un hospital o centro de salud.

Uno de los principales factores de esta problemática es el clima organizacional, ya que es un tema muy trascendental en las organizaciones que brindan servicios de salud, porque el trato al paciente es lo más importante, y el trato afable debe respetar el sufrimiento humano. Por eso, es necesario que el personal que trabaja en la organización, ya sea administrativo, médico

o cualquier tipo de servicio relacionado directa o indirectamente con el usuario, ya sean pacientes, amigos y/o familiares, todos deben contribuir y comprometerse con la organización.

Es un elemento que mide entre estructura, proceso, función y objetivo, por un lado, y entre los responsables de realizar la tarea por otro lado; la actitud, comportamiento y desempeño de estas personas en el trabajo. Un buen clima organizacional ayuda y fomenta la participación, para que todos los miembros tengan hábitos de comportamiento maduros, y les permita comprometerse a ser responsables de la distribución del trabajo dentro de la organización.

La siguiente investigación realizada en el centro de salud tiene como objetivo que los usuarios y el personal de salud expresen sus opiniones sobre el funcionamiento de su centro de trabajo y cómo se sienten en ello, determinando así el clima organizacional y la calidad de atención. Tiene como objetivo contribuir a este entendimiento de alguna manera, y en general contribuir a los estándares o estrategias que deban adoptarse para la gestión del personal en las instituciones de salud, lo que expresa claramente la necesidad productiva del apoyo económico de la organización, puede perjudicar de forma rotunda el trato, la calidad del servicio y la adquisición y / o abandono de recientes usuarios.

Sin embargo, en el centro de salud Olmos, a través de la aplicación de instrumentos y de la propia observación de la investigadora, se han definido las siguientes manifestaciones del problema:

- Insatisfacción del usuario externo.
- Deficiente calidad en la prestación del servicio recibida por el usuario externo.
- Dificultades en el trato a los pacientes.

Desde las manifestaciones se sintetiza en el problema científico: Insuficiencias en el nivel de percepción del clima organizacional de los profesionales del Centro de Salud Olmos, limita la calidad de atención de los usuarios.

Siendo los resultados fundamentales del diagnóstico causal**:**

- Falta de motivación a los profesionales
- Poca capacitación e integración de los profesionales
- Liderazgos autoritarios
- Comunicación defensiva

De modo que, el proceso de clima organizacional en la percepción de la salud se define como objeto de investigación.

A partir del enfoque de Litwin y Stinger (2), alude que el clima organizacional es "un fenómeno intermedio dentro de los elementos de la estructura de la organización y las inclinaciones motivacionales, y estas tendencias se transforman en una conducta con resultados sobre (rendimiento, complacencia, rotación, etc.) "; añadiendo al criterio previo y según Goncalves en 1997, afirma que "es un tamizador donde pasan todos los fenómenos propuestos (organización, liderazgo, toma de determinaciones);de tal manera que, una vez analizado el clima organizacional mide su percepción. “Las peculiaridades de la estructura de la organización producen un cierto clima organizacional"(2).

De acuerdo a Chiavenato I. en el año 2000 y Rodríguez M. en el 1999. Definen al clima organizacional “como el entorno intrínseco que existe en medio de los individuos de la organización, que daña la conducta de los sujetos en la institución” (2).

Para Martínez L. en el 2001 y Tompkins en 1994 (2). El clima organizacional está definido por una serie de elementos relacionados con la calidad de vida en medio de la organización. Establece una apreciación y por tanto obtiene el valor de la realidad en la organización.

Según la definición de Álvarez en el 2001, Segredo y Reyes en el 2004 y Méndez en el 2006 (3), el clima organizacional es un grupo de peculiaridades principales del entorno intrínseco en el que obra el organismo, por lo que afectan la conducta, convicciones, valores y visiones de los individuos, definiendo su conducta y complacencia. Asimismo, Vega et al. (3) señalaron que el clima organizacional es una manifestación que resume peculiaridades del entorno real, que precisan la identidad de la organización y la distinguen de las demás.

En tanto, Sandoval en el 2004, García, Moro y Medina en el 2010, mencionaron que el clima organizacional se define por “una sucesión de particularidades organizacionales imparciales y parcialmente persistentes, pudiendo interferir con aspectos laborales, como el comportamiento personal, el estilo de gestión organizacional, normas, políticas y en general” (3).

Para Pérez de Maldonado, Maldonado y Bustamante (3) afirmaron que la investigación sobre clima organizacional puede considerar las opiniones de los empleados, con el propósito de que la directiva posea un visión sobre el ambiente de trabajo y en base a ello administrar y diseñar un plan de acción basado en esto para respaldar el desempeño y el compromiso de los empleados.

De acuerdo con Mejía (4), un clima organizacional es un grupo de condiciones intrínsecas que generarán complacencia y motivación entre los empleados, así como la cortesía, comunicación, agradecimiento al trabajo realizado, armonía, colaboración, crecimiento e integración, fundamental para el desarrollo de procesos.

Pulido (p. 99) en el 2007, define “el clima organizacional a cualquier estado profesional que implique una serie de particularidades y elementos de diferentes fuentes (talentos, conductas de equipo, estructura, soporte, etc.)”, por lo que en otros términos los individuos están conviviendo y sienten un ambiente determinado por su organización y características laborales, este ambiente afectará su desarrollo social, aprendizaje interno y comunicación (7).

Por otro lado, Hernández (p. 48) en el 2010 lo define como: "El sistema de símbolos que se crea en una organización y está diseñado para hacer frente a los requerimientos del entorno en el desempeño de las tareas" (7). En relación con esto, esta explicación significa la adecuación visible e integración interna de la organización. El clima organizacional se detalla como un grupo de peculiaridades permanentes que fijan una institución, la diferencian de otra organización y predomina en la conducta de los miembros que la integran.

Ñico (p. 9) en el 2010 señaló que "El concepto de clima organizacional significa tratar con un grupo de elementos y determinantes que brindan a la organización una perspectiva global

como un todo" (7). Como concepto multidimensional, comprende el entorno interno de la organización.

Las investigaciones previas y los resultados obtenidos son insuficientes porque no cumplen con los requisitos teóricos y metodológicos de estudiar los procesos clima organizacional en salud para mejorar la atención de calidad al usuario, promoviendo una destacada gestión del clima organizacional en el Centro de Salud ante la complejidad y diversidad de problemáticas de este sector y así brindar una atención de alta calidad, esto constituye una inconsistencia teórica en la investigación.

El Campo de acción de esta investigación es la Gestión del proceso del clima Organizacional en la percepción de usuarios en salud.

## 1.2. Antecedentes de Estudio.

**A nivel Internacional**

Martínez et al. En su investigación sobre Clima Organizacional y percepción externa de la calidad de servicios de salud en el hospital General San Isidro E.S.E 2018-2019 obteniendo como resultado que en cuanto al clima organizacional se evidencio que tanto para administrativos y asistenciales se encontraban en un rango medianamente satisfechos, siendo sus variables más sobresalientes para el personal administrativo el liderazgo, y menos sobresaliente la reciprocidad y para el personal asistencial la variable sobresaliente fue la reciprocidad y en un nivel insatisfactorio la variable de participación. En tanto a la percepción de calidad se evidenció que el 93% de la población encuestada pensó que el servicio deseado es totalmente esencial en el momento de recibir un excelente servicio y que es muy importante los aspectos externos para un servicio de calidad (44).

Martínez et al. En su estudio sobre el clima laboral e impacto sobre la "percepción externa de la calidad de los servicios de Salud en la ESE Hospital San Vicente de Paul de Finlandia Quindío- 2019" determinó que el clima organizacional es satisfactorio predominando el liderazgo, seguido por la participación, motivación y por último la reciprocidad, la cual tuvo una calificación menos favorable y lo cual sugiere establecer planes de mejora en este sistema

de remuneración, reconocimiento. En tanto en la percepción de la calidad de atención se determinó que es adecuada y favorable aceptación, sin embargo, existen algunos problemas como las instalaciones, materiales, amabilidad con el usuario, prestación de servicios inadecuados, las cuales necesitan mejorar (55).

Baque F. Realizó un estudio sobre "Clima Organizacional y su incidencia en la calidad de servicio en la empresa Pingüino Explorer-2019", encontrando como resultado relevante que la calidad de clima organizacional influyen significativamente y desfavorable en el éxito de la institución. El trabajo individual y en equipo influye en los trabajadores y su percepción determina que tienen tendencia al individualismo y se niegan al trabajo colectivo. En cuanto al compromiso y clima organizacional mostraron una percepción desfavorable y un comportamiento y motivación en bajos niveles de desacuerdo. Además de un bajo sentido de pertenencia en la institución y hacia las metas Los clientes perciben que la calidad de servicio se encuentra en un nivel medio de satisfacción, y no es atendido de manera adecuada, por lo que se debe implementar acciones correctivas para mejorar (53).

Barragán J. En su investigación sobre "estrategias para mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios del Centro de atención en salud integral en la ESPOCH-2019", concluyó lo siguiente: en cuanto a los usuarios externos, se determinó poco satisfactorio al Tiempo de espera (42%), satisfacción al trato del personal (57%),a las instalaciones físicas (47%), no cuentan con disponibilidad de equipos y materiales (68%), si respetan el orden de llegada (56%), buena resolución de problemas (59%), si se generan inconvenientes (59%). Respecto al usuario interno, el grado de satisfacción es muy satisfactorio (57%), también el ambiente laboral (86%), si cuentan con equipos para trabajar (29%), si existe manual de funciones (86%) (60).

Grajales et al. En la investigación que realizaron sobre "Clima Organizacional y percepción de la Calidad de los servicios de salud en la IPS Clinímgenes S.A.S de Tuluá-2020". Determinó que para el personal administrativo y asistencial, la dimensión con alto puntaje de satisfacción es el liderazgo y en menor puntaje la reciprocidad. Por otro lado en la percepción de calidad, tuvo un nivel satisfactorio donde la dimensión con más aprobación fue de los

elementos tangibles. Por tanto, existe una alta correlación entre clima organizacional y variable calidad en el servicio (48).

Agudelo et al. Determinó en su estudio sobre “Clima organizacional y percepción de la calidad en una institución de salud de la ciudad de Manizales (Colombia)-2020” y sus resultados arrojaron un clima organizacional satisfactorio por parte administrativa y una percepción de satisfacción mediana por parte asistencial. En tanto la percepción de calidad en sus componentes requiere mejorar en todas sus dimensiones por el resultado bajo de aprobación que se obtuvo en cuanto a aseguramiento, empatía, capacidad de respuesta, confiabilidad. Se requiere tomar medidas para que los usuarios perciban mejor la calidad en la atención de la clínica. Además presenta una correspondencia negativa débil, es decir, no necesariamente el tener un clima organizacional satisfactorio garantiza que los usuarios lo perciban igual en la atención en salud en la entidad estudiada (54).

**A nivel Nacional**

Vásquez K. Se licenció en administración realizando su investigación titulada "Diagnóstico del clima organizacional y la calidad de la atención al paciente en Centro de Salud de Llama" en 2015. Los resultados obtenidos muestran que el clima organizacional predomina un nivel medio y la calidad del servicio es alta, es decir, la satisfacción de los usuarios es superior, por lo que supera las expectativas del paciente (2).

Álvarez Y. y Cahuana M. En su investigación sobre el “clima organizacional y la calidad de la atención del Centro de Salud Ascensión-Huancavelica-2015”, determinaron que el 56% del clima organizacional y la calidad son regular. Por tanto, se deduce que encuentran proporcionada constatación estadística de que hay un vínculo del clima organizacional del centro de salud Ascensión y la calidad de la atención. Además, comprobaron que encuentran una correlación entre el clima organizacional y la calidad de la atención del centro de salud Ascensión Huancavelica. En cuanto a las dimensiones del clima organizacional como sentido de pertinencia, estilo de dirección, estabilidad, disponibilidad de recursos, tienen una aprobación buena por parte de los trabajadores y las dimensiones como relaciones interpersonales, retribución y claridad y coherencia concluyeron en un nivelación intermedia. Por otra parte, las dimensiones de calidad de atención como fiabilidad se mostraron en un

nivel bueno y en las dimensiones como seguridad, capacidad de respuesta y empatía, tuvieron una aprobación regular (43).

Pérez, N. Rivera, P. En un estudio titulado "Clima organizacional y satisfacción laboral del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, 2013", realizado en el año 2015 Llegó a la siguiente conclusión: que el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del IIAP estuvieron en un nivel medio o moderado. Además, en términos de participación laboral, supervisión, comunicación, condiciones de trabajo y autorrealización, el IIAP prefiere sus condiciones laborales y desarrollo personal (36).

Por otro lado a Pajuelo. En su estudio de maestría titulada "Clima organizacional en la calidad de servicio de la Corte Superior de Justicia de Huánuco sede Pachitea, 2016", en la Universidad de Huánuco. Se pudieron extraer las posteriores términos: Se permite probar que las variables (independencia = clima organizacional) e (dependencia = calidad del servicio) tienen un vínculo eficaz y claro. Por lo tanto, al poseer un destacado ambiente estructural, estas personas brindarán mejores servicios. En mayor porcentaje de aprobación de los trabajadores manifestaron tener espíritu de independencia y autonomía para trabajar, y en menor porcentaje coinciden en que las normas y reglamentos internos para la convivencia interna son correctos (24).

Por el contrario, el porcentaje mayor de los usuarios de los juzgados manifestó que no estaba de acuerdo con recibir un saludo cordial al ingresar al juzgado, y en menor aprobación estuvo de acuerdo en que se les brindaría la debida atención al realizar los trámites. Se pueden sentir algunos inconvenientes y problemas, siendo estos inconvenientes y problemas provenientes de creencias preconcebidas o malentendidos de las personas, lo que genera poca comunicación interpersonal en la oficina en las tareas diarias, lo que repercute negativamente en los servicios prestados a los usuarios (24).

Núñez G. Determinó en su tesis de maestría denominada " Influencia de la cultura y clima organizacional en la satisfacción de la atención de la consulta externa del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo EsSalud, Arequipa – 2015 Su conclusión fue: Los empleados estiman que el nivel de clima organizacional es elevado en un 71.43%, y el nivel medio es de un 28.57%. Entre los usuarios, las personas tienen un buen conocimiento de todos los indicadores de satisfacción, con un 80% de aprobación, 15,56% en un nivel regular

y solo en un 4.44% de insatisfacción. La correlación entre satisfacción y cultura y clima organizacional es mesurada. Las consultas externas del hospital tienen un ambiente organizativo muy elevado. Los hospitales están muy satisfechos con los servicios para pacientes ambulatorios. El clima laboral incide directamente en la satisfacción del usuario con la calidad de la atención en consulta del Hospital Nacional (23).

Alva O. En su investigación sobre "Clima Organizacional y su relación con la Calidad de Servicio al Usuario en el Módulo Penal del Tribunal Superior de Justicia Ancash-Huaraz, 2017"(13). La conclusión a la que llegó fue que se encuentra una correlación invertida pero no significativa en medio del clima organizacional y la calidad de los servicios prestados a los usuarios. El 65,7% del personal cree que el clima organizacional es regular, entretanto el 34,3% de los trabajadores cree que el clima organizacional es bueno. Además, el 98,6% de las personas piensa que la calidad del servicio a los usuarios es regular y el 1,4% piensa que la calidad del servicio es buena.

Cano A. En su investigación sobre “Clima Organizacional en la Calidad de Atención del Cliente Externo del Hospital I Camaná, estimando que la satisfacción de las exigencias de salud del usuario, en un periodo de julio y agosto del 2011”, en el año 2017. De acuerdo con los resultados, entre las dimensiones de la calidad de los servicios de salud evaluadas, las más destacadas son la cortesía y la credibilidad, que constituyen un nivel aceptable de calidad. Las dimensiones de calidad que obligan a mejorar son el espacio comunicativo (conversación educativa), la capacidad de comprensión (visita domiciliaria) y la capacidad de respuesta (prórroga), que constituyen un grado poco satisfactorio de calidad de aprobación. No obstante, pese al conjunto de inconvenientes hallados, los usuarios acreditaron a la calidad de la atención como aceptable (38).

Calderón M. En su trabajo de investigación sobre “clima organizacional y satisfacción de los usuarios del Centro de salud Bellavista”, en el año 2017, obtuvieron como resultado: que si existe evidencia donde influye favorablemente el clima organizacional en la satisfacción del usuario, y en las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles. Además que el nivel de satisfacción de los usuarios externos fue de un 78,9% de aprobación (45).

Julcamoro M. y Portal J. En su investigación sobre “Influencia del clima laboral en la Calidad de atención al paciente en el Centro de salud Baños del Inca, 2017”, establecieron que de la muestra evaluada, el clima laboral obtuvo un desacuerdo en un 66, 7%, siendo las dimensiones con mayor desacuerdo la comunicación (40%),conflicto y cooperación (50%), confort (41,67%), estructura (42,67%), innovación (38,33%), liderazgo (40%), motivación (38,89),recompensa (36,67%), remuneración (35%), toma de decisiones (38,89%) mientras que las variables de identidad (45%) mostraron estar de acuerdo. En tanto la variable de calidad de atención tuvo un 66.7% de encuestados que indicaron que no hay atención adecuada, donde las dimensiones técnico-científico mostraron una desaprobación en cuanto a eficacia, información, accesibilidad, oportunidad sobre el tiempo de espera y satisfacción en general; en la dimensión humana manifestaron que el trato cordial, la confianza y el respeto por las creencias, valores y la privacidad no son las adecuadas para brindar y por último, en la dimensión entorno, concluyeron que los ambientes y el establecimiento no son cómodos y presenta riesgos de infección. En consecuencia, se determinó que el clima laboral influye directamente con la calidad de atención (57).

Miranda, J, Mori, T. En su investigación sobre el clima organizacional y atención al cliente de la Biblioteca Central de la Universidad Privada Antenor Orrego-Trujillo, 2018. Siendo la conclusión un resultado positivo con un nexo significativo dentro de las variables, en el cual el clima organizacional es muy importante para poder generar una mejor atención al cliente (40).

Purizaca N. Investigó la relación entre el clima organizacional y la calidad de la atención al paciente de la Microrred de salud César López Silva en el Distrito Villa de el Salvador en 2016” en el año 2018. Los resultados obtenidos luego de procesar y analizar las dimensiones de la encuesta muestran que existe una alta correlación, lo que indica que hay una correlación representativa dentro de las variables del clima organizacional y la calidad de la atención. En las dimensiones de clima organizacional como remuneración, motivación y control, se determinó en un nivel bajo, en un nivel medio o regular las dimensiones de estructura y comunicación. Por otro lado, las dimensiones de calidad de atención, se concluyó que la confiabilidad de servicios tiene una aprobación baja y las dimensiones de satisfacción, capacidad de respuesta, infraestructura real, seguridad y empatía calificación como un nivel medio (39).

Fiestas V. Realizó una investigación sobre “Clima organizacional y calidad de servicio en el Hospital Barranca Cajatambo-2018”. De acuerdo con los resultados, existe una correlación significativa entre estas dos variables, donde la variable de clima organizacional y la variable de calidad de servicio del hospital son malas teniendo el mayor nivel de aprobación, de los cuales las dimensiones como los elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía que pertenecen a la variable de calidad de atención han tenido resultados desfavorables de parte de la opinión de los usuarios. Por otro lado en cuanto a las dimensiones del clima organizacional como estructura, liderazgo, son aspectos que han sido considerados en un bajo nivel (49).

Vargas H y Guevara H. En su investigación realizada sobre “Clima organizacional y calidad de servicio del Hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza-2018”, llegaron a los siguientes resultados: El clima organizacional se ubica en un nivel bueno equivalente a un 83% de aprobación, en cuanto a sus dimensiones se pudo determinar que la autonomía, la confianza, el apoyo, el reconocimiento, la equidad son dimensiones que mayor puntaje de aprobación obtuvieron, seguido de Innovación, Cohesión y por último la presión teniendo un porcentaje menor de aprobación por los evaluados. En tanto, la calidad de atención obtuvo un 70% de aprobación calificando en un nivel favorable. Además se determinó la relación que existe entre ambas variables, y se concluyó que a mayor clima organizacional, mayor calidad de servicio (50).

Rubina H. Realizó un estudio sobre “Propuesta para mejorar el clima organizacional en el Hospital San Juan de Dios- Caraz-2018”. Entre sus resultados se determinó que la mayoría de trabajadores perciben un nivel insatisfactorio de clima organizacional con un 59%, en sus dimensiones de recompensa, riesgo y apoyo son inaceptables e insatisfactorios, en tanto que, en las dimensiones de estructura, responsabilidad, calor, estándares de desempeño, conflicto e identidad son percibidas como insatisfactorias y poco satisfactorias. Por lo que la propuesta para mejorar el clima organizacional se basa en lineamientos de actuaciones organizacionales socioculturales y psicológicos y las necesidades de cambio están referidas a manejo de conflictos, relación interpersonal, condiciones y regulaciones en la institución, trabajo colaborativo, estructura organizacional y políticas de reconocimiento. (52).

Castro L., quien realizó una investigación sobre "Estrategias de clima organizacional para elevar la calidad del servicio en la financiera Crediscotia- Agencia Sullana, 2018", en el año 2019, precisó que el 60,6% de los clientes en evaluación percibieron a la calidad de atención en un nivel regular, las dimensiones que tuvieron el mismo nivel regular de aprobación fueron la dimensión técnica (que corresponde al uso de recurso tecnológicos, para ser un eficiente trabajo de los colaboradores), dimensión interpersonal (interacción trabajador- cliente, así como la comunicación) y por último la dimensión contextual (ambiente laboral, condiciones de trabajo para mejorar las funciones de atención). Por otro lado se determinó que el nivel de clima organizacional presentado en la agencia es medianamente favorable y se necesita mejorar dimensiones como la autonomía, la estructura que impone el puesto, el tipo de recompensa y estímulo al trabajo; concluyendo así la relación directa que existe y la influencia del clima en la calidad del servicio, además se concluyó que la mayoría de trabajadores está preparado de manera regular para desempeñar su labor, por lo que se necesita mejora el trato y calidad de las instalación que se ofrece (56).

Blanco D. En su tesis titulada: "Relación entre el clima organizacional del personal de salud y satisfacción del usuario en Hospital Jorge Voto Bernales- Essalud 2018" realizado en el año 2019. Dio como resultado que el clima organizacional es moderadamente positivo, siendo la dimensión con un nivel moderado al trabajo en equipo, lo que atribuye que es muy bajo y que los profesionales no tienen una labor colectiva con su compañero, seguido de esta dimensión está el compromiso de los trabajadores el cual se determina como baja, mientras que la dimensión con mejor aprobación fue la cohesión. Además, se evaluó los usuarios y precisa que se sienten insatisfechos con el servicio brindado por parte del hospital con un 80, 7% de aprobación, siendo las dimensiones más altas en insatisfacción la fiabilidad (88,1%) y empatía (83,5%), seguido de la Capacidad de respuesta con un 79,8%, luego la seguridad, con un 78%, y finalmente los aspectos tangibles con un 76,1%. del total. Por otro lado, existe una relación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción de usuario (46).

Tintaya L. Realizó su investigación sobre "Análisis del clima organizacional y satisfacción laboral en relación con la satisfacción del usuario externo en la Redes el Collao-Ilave 2018" realizado en el año 2019 y determinó una relación directa entre clima organizacional y satisfacción del usuario, mientras que en la relación de satisfacción laboral y satisfacción del usuario no se encontró relación positiva. En cuanto al clima organizacional tuvo como

resultado favorable, a diferencia de la satisfacción del usuario que obtuvo como valoración insatisfactoria en su mayoría (47).

Reátegui O. En su estudio sobre "Modelo de Gestión de Clima organizacional para mejorar la calidad de atención en el Centro de Salud Morales, 2017", realizado en el año 2019, se determinó en primer lugar que el nivel de clima organizacional en el Centro de Salud es bajo con un 52%, siendo las características que son pocas veces percibidas y las que mayor aprobación tuvieron fueron el desarrollo personal (27%), apoyo mutuo (28%), Comunicación(26%), utilización adecuada de las capacidades (26%), recompensa y creatividad (26%) Métodos de control (25%), comprensión e identificación (25%). En cuanto a nivel de calidad de atención se obtuvo como resultado un nivel regular con un 49% de los encuestados, siendo las dimensiones no percibidas los aspectos tangibles (51%), seguido de empatía (48%), Seguridad (45%), fiabilidad (43%) y por último capacidad de respuesta (41%). Concluyendo así que el diseño del modelo de gestión se hará en base al diagnóstico de los factores evaluados (58).

Trujillo W. Precisó en su investigación sobre" la relación del clima organizacional y la satisfacción del cliente externo en el servicio de emergencia del Hospital Tingo María, 2018", realizado en el año 2019, afirma que si existe relación significativa. Además precisó que el clima organizacional el 76, 19% tienen una percepción adecuada sobre esta variable, respecto a la satisfacción del cliente externo el 54,59% de los usuarios se sienten satisfechos con la atención, siendo las dimensiones con percepción de muy satisfecho a la fiabilidad (81,16%), la capacidad de respuesta (62,80%), y una percepción de satisfecho en las dimensiones de seguridad (81,64%), empatía (91,30%), aspectos tangibles (92,27%) (59).

Monzón M. En su tesis para obtener el título, investigó estrategias para mejorar el clima organizacional en la dirección regional de la Producción, Amazonas 2018, en el año 2019 y determino que en las dimensiones del Clima organizacional existe la dimensión de estructura en el que se tienen claro las políticas, y quien manda en la organización con una aprobación del 77% de los trabajadores, en la Motivación, los trabajadores indican que 84,6% se encuentran a veces satisfechos con la organización y el reconocimiento y esfuerzo que hace la institución, las relaciones laborales, los trabajadores afirman con un 46,2 % que casi siempre existe buena relación, en el espacio físico indican que el 76,9% de los trabajadores

están de acuerdo con lo que se brinda, en la identidad se indica que el 61,5% están satisfechos y se identifican. Pese a ello se muestran algunas debilidades y las estrategias se han enfocado en el personal que no está de acuerdo con estas dimensiones para mejorar en su totalidad el Clima organizacional (61).

Huarcaya E. En su estudio titulado "Clima Organizacional y Calidad del Servicio en los Comedores del Centro Poblado de Huaycán, Ate-Vitarte, periodo 2018".realizado en el año 2020. Observó que el 54,16 % de la muestra, percibieron un nivel medio en relación con el clima organizacional, y las dimensiones: Relaciones interpersonales y condiciones de trabajo, entre los niveles medio y bajo. De igual forma en la variable de calidad de servicio un 45,83% de la muestra percibe un nivel medio, y las dimensiones: Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, entre los niveles medio y bajo (71).

**A nivel Local**

Jiménez Y. Quien realizó una investigación sobre "Plan de estrategias para mejorar la atención al paciente interno en la clínica Provida de Chiclayo- 2015". Donde los pacientes calificaron el nivel en un pre-test a cada dimensión y sus resultados mostraron en un nivel bueno a la Empatía (42%), bueno a la capacidad de respuesta (46%), fiabilidad (40%), Seguridad (39%) e Infraestructura (47%). Luego de aplicarse el plan estratégico, se realizó un post-test donde hubo cambios significativos, lo cual determina que las estrategias favorecen a la mejora de la atención (69).

Mejía D y Rivera O. Realizó un estudio en el Hospital III-Essalud Chiclayo, con la finalidad de determinar la calidad de la atención del enfermero con respecto a la percepción del usuario en el año 2016. Se extraen las siguientes conclusiones: el nivel de prestación de los servicios de enfermería de urgencias en los hospitales es de mala calidad. Las dimensiones como elementos tangibles, seguridad y capacidad de respuesta fueron determinadas en un nivel bajo, mientras que las dimensiones como fiabilidad y empatía, se concluyó en un nivel regular (42).

Segura J. Realizó una investigación titulada: “Influencia del Clima organizacional en la calidad del servicio en los trabajadores de la Empresa comercializadora de útiles escolares y de oficina TAI LOY S.A.- Chiclayo, 2016”. Llegando a las siguientes conclusiones: las dimensiones de Clima Organizacional que mostraron una mayor aprobación y están totalmente de acuerdo fueron el trato autoritario a sus colaboradores, el trabajo en equipo, beneficios laborales, la orientación por parte de los directivos, en cambio mostraron total desacuerdo e insatisfacción a las dimensiones de premiación al esfuerzo, trabajo en forma coordinada, comunicación armoniosa, satisfacción en el trabajo, toma de decisiones y confianza (51).

En cuanto a la calidad de servicio, los resultados mostraron que en las dimensiones de equipos modernos, uniforme, la atención por orden de llegada, interés por los reclamos e inquietudes, asesoramiento y orientación del personal al cliente, confianza, atención amable, personal capacitado, atención oportuna y personalizada, obtuvo un nivel de aprobación y satisfacción, mientras que las dimensiones de servicio de atención y entrega rápida, disponibilidad de recursos, infraestructura y vehículos adecuados, mostraron desacuerdo e insatisfacción. Concluyendo así que hay influencia entre el clima organizacional y la calidad de atención (51).

Paredes M. En su investigación sobre la “Gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo del área de nutrición del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo en el año 2015”. Del cual sus resultados mostraron que el 77,9% de los usuarios indicaron estar insatisfechos con el área de nutrición. En tanto, se mostró también insatisfacción en las siguientes dimensiones: Elementos tangibles (68,4%), fiabilidad (68,4%), capacidad de respuesta (95,8%), seguridad (89,5 %) y empatía (96,8%) (68).

Marcelo V. En su investigación sobre la “Gestión Administrativa y la Calidad de atención en el área de Admisión de la Clínica del Pacifico S.A., Chiclayo” realizado en el año 2017. Precisó que el 86% de los encuestados percibió a la gestión administrativa poco eficiente, al medir la calidad de atención el 79% de usuarios calificaron como insatisfechos, las dimensiones con más alto porcentaje de insatisfacción fueron la capacidad de respuesta con el 80%, fiabilidad con el75% y la empatía con el 74%, seguido de la seguridad con el 73% y

aspectos tangibles con el 65%. Estos resultados permitirán corregir las deficiencias en el servicio (65).

Chiquinta G. En su investigación sobre "Clima organizacional y Satisfacción laboral de las enfermeras en El Servicio de Emergencia del Hospital Regional Lambayeque- Chiclayo, 2017". Dando como resultado que el Clima Organizacional se encuentra según lo evaluado en calificación baja y por mejorar y la Satisfacción laboral fue de 81% calificando en una categoría regular Con respecto a las dimensiones de Clima Organizacional, la evaluación sobre Conflicto y Cooperación, Motivación, Remuneración, Toma de decisiones, Comunicación Organizacional, recompensa, innovación, liderazgo, confort, se determinó que son dimensiones con una calificación baja y necesitan mejorar, mientras que la identidad y la estructura son dimensiones que se encuentran bien y adecuadas (63).

Castillo R. En su investigación sobre "Plan de estrategias para mejorar la atención al estudiante en la Universidad Cesar Vallejo Filial Chiclayo- 2017" realizado en el año 2018 en el cual se realizó un cuestionario de diagnóstico y mostró una calificación buena las siguientes dimensiones: empatía (43%), capacidad de respuesta (46%), fiabilidad (40%), Seguridad (39%) e Infraestructura (47%). Luego se llevó a cabo el plan de estrategias para mejorar puntos críticos el cual obtuvo resultados positivos y significativo en un siguiente cuestionario (70).

Jaramillo J. En su investigación sobre "Clima Laboral en técnicos asistenciales en un hospital de la ciudad de Chiclayo, Agosto- diciembre 2016", realizado en el año 2019, concluyo que: el 56% de los técnicos perciben al clima laboral en un nivel medio, así también a los factores de autorrealización (56%), involucramiento laboral (60%), supervisión (52%), comunicación (56%) y condiciones laborales (44%) fueron calificados en un nivel medio alcanzando el mayor porcentaje (62).

Ruiz J. Realizó una investigación sobre "Estrategia competitiva para la mejora de la Calidad del servicio de la empresa San José- Movistar, Chiclayo 2018", realizado en el año 2020, donde preciso que en cuanto a la Calidad se servicio consideran que el 57% de los encuestados lo califican en un nivel bajo, en tanto, las dimensiones evaluadas mostraron que están totalmente en desacuerdo la Empatía (62,24%), elementos tangibles (71,4%), confiabilidad (68,9%), mientras que otros califican solo en desacuerdo a la Capacidad de

respuesta (57,1%), seguridad (45,4%). Con estos resultados concluye que diseñar y proponer la estrategia basada en las 5 dimensiones de la calidad de servicio (66).

Failoc D. Quien realizó un “Modelo integral de calidad de atención para mejorar la satisfacción de los usuarios de consulta externa del Hospital regional Lambayeque” realizado en el año 2020. Determinó en sus resultados que la calidad de atención obtuvo un nivel medio o regular con un 92,2% de los encuestados. Mientras que en sus dimensiones como bienes tangibles (54,9%), fiabilidad (71,9%), capacidad de respuesta (56,8%), seguridad (57,6%) y empatía (56,5 %) mostraron insatisfacción. Lo cual orienta a realizar una mejora en gestión de calidad (67).

## 1.3. Teorías relacionadas al tema

**Fundamentación teórica del clima organizacional desde la percepción en Salud.**

**Clima Organizacional**

Para diagnosticar el entorno organizacional de un centro u hospital es muy importante definirlo como organización. Por tanto, Daft en el 2005 define: "A una organización como una entidad social orientada a objetivos, diseñada con la estructura previamente estudiada, en la que trabajan en conjunto y se conectan con el entorno" (26).

Afirmó que la creación constante de recursos para lograr los logros planificados, la provisión eficiente de bienes y servicios, la promoción y promoción de la innovación, la adaptación y el impacto en el medio ambiente cambian constantemente, creando así importancia al usuario interno y externo y adaptarse a los desafíos. La variedad, motivación, moral, y peculiaridades individuales de los empleados son rangos de una institución. Por consiguiente, dijo que cada organismo es enérgico y su progreso pide la intervención completa de los integrantes (26).

De acuerdo con Rodríguez, M. en el año 1999 y Chiavenato, I. en el año 2000. "El ambiente estructural se refiere al entorno intrínseco que existe dentro de los integrantes de la institución y perjudica la conducta de las personas dentro de ella  a través de la apreciación que tienen los integrantes en cuestión"(2).

Otros creen que el clima organizacional no se basa en circunstancias, sino en las apreciaciones de la organización. Los factores organizacionales presentes se sujetan a la percepción de los empleados, que a su vez depende de las acciones, intercambio y experiencia de los trabajadores de la organización. De lo dicho anteriormente se puede deducir que el ambiente organizacional de una entidad tiene una conexión clara con el prototipo de relación que se establece en un entorno dado, lo que conduce a una comprensión afirmativa o negativa del mismo.

Además, Goncalves en el año 1997 asegura que "el clima organizacional es una manifestación intermedia entre elementos organizacionales e inclinaciones motivacionales,

ésta última se transforma en conductas que afectan a la institución (rendimiento, complacencia, rotación, etc.) " (29).

**Funciones del Clima Organizacional:**

Martínez (7) señaló que la función principal del clima organizacional es disponer que los trabajadores se sientan valiosos para la compañía, sus puntos de vista son suficientes para que se sientan seguros en el trabajo, y cree que pueden expresar sus opiniones.

El ambiente organizacional tiene las siguientes funciones: Darse cuenta de la conexión entre los empleados y la compañía, suprimir los inconvenientes que encuentran los trabajadores al desempeñar actividades, mejorar el trato entre los empleados y los jefes, felicitar a los empleados cuando les va bien, puede ayudar a los empleados responsable de su trabajo y decisiones es propicio para el soporte entre miembros de la compañía. Otro servicio fundamental es la identidad, cada empleado cree que pertenece a la empresa y su labor es muy importante, concibiendo una esencia de trabajo. Otros pueden aprovechar y crear un espacio más agradable, para que puedan obtener satisfacción laboral (7).

Álvarez, Cahuana en su investigación en el año 2015 mencionó 9 funciones: “desapego, impedimento, espíritu, familiaridad, alienación, vehemencia en la producción, motivación, estructura y compromiso” (43).

**Dimensiones y Medidas de Clima Organizacional**

Existen diferentes clasificaciones sobre las dimensiones y medidas sobre el clima organizacional. Todo va a depender del tipo y rubro de la organización para clasificarlos y destacarlos de acuerdo a los objetivos y metas que quieran lograr. Likert en el año 1965, propuso un modelo en el que creía que el comportamiento de los trabajadores está condicionado por la apreciación de la conducta administrativa y las situaciones laborales en las que desempeñan su trabajo y sus elementos (27).

Según su hipótesis, encuentran tres prototipos de variables que afectan la apreciación personal del clima organizacional: variables aclaratorias o variables causales, que incluyen estructura organizacional, toma de decisiones, capacidad, actitud, reglas y otros elementos; variables intermedias, que componen el desarrollo organizacional y evidencian el aspecto interior de la empresa, valorando la motivación, el desempeño, la comunicación y la toma de

decisiones. Finalmente, la variable final que orienta la determinación del resultado, como rendimiento, el impacto de beneficios o pérdidas, provocadas por variables causales y variables intermedias (27).

Por otro lado, Litwin y Stringer en el año 1968, propusieron un modelo sobre clima organizacional basado en la teoría motivacional de McClelland, para comprender cómo deducen la conducta de los individuos y señalar cosas como liderazgo, prácticas de gestión, estructura organizacional, factores como la tecnología, las exigencias de los sujetos, la toma de determinaciones y estructura social, concibiendo que las personas sean conscientes del clima organizacional, lo que a su vez afecta el rendimiento, la satisfacción, rotación y otros aspectos y la aclimatación de los trabajadores (28).

Como complemento a este modelo, Pritchard y Karasick en 1973, propusieron once dimensiones para valorar el clima organizacional de la organización: conflicto y colaboración, vínculo social, autonomía, retribución, motivación, organización, desempeño, flexibilidad de innovación, status y toma de decisiones centralizada. Según esto, el ambiente laboral es una calidad constante, que está determinada por el comportamiento del personal, las políticas de la alta gerencia y la satisfacción laboral de cada persona (3).

Sin embargo las variables consideradas por Brunet en el 2011 tenemos: variables del entorno real (condiciones del ambiente físico, calor, estruendo, instalaciones, inoculación, aparatos, etc.), variables estructurales (escala de la institución, estructura determinada, forma de gestión, etc.), variables del entorno colectivo (relación con compañeros, enfrentamientos entre individuos o áreas, comunicación, etc.), variables individuales (actitud, aptitud, probabilidades, motivación, etc.), variables de comportamiento estructural (rendimiento, alejamiento, satisfacción laboral ,rotación, tensión y presión, etc.) (29).

En especial, para definir el clima organizacional de un establecimiento de salud, autores como Segredo y Reyes en el año 2004 y Arredondo en el 2008, realizaron una investigación sobre el “clima organizacional y su relación con la calidad de atención”, y mencionaron que existe un prototipo que asume la presencia de nueve dimensiones que está vinculado con ciertos atributos de una organización. Estas dimensiones son: compromiso, estructura, trance, entusiasmo, recompensa, enfrentamiento, soporte, personalidad y normativa (3).

Por último, Álvarez, Cahuana (43) en su investigación determina 7 dimensiones para valorar el clima organizacional de sus trabajadores, los cuales serán aplicados en esta investigación, entre ellas tenemos:

a) **Relación interpersonal**. Nivel en que los trabajadores se apoyan entre si y tienen una relación de respeto, conceptuando una interacción entre dos o más personas. La comunicación implica la aptitud de los individuos para conseguir indagación sobre su contexto y participar con otros. Desde el instante en que el usuario entra al establecimiento, los enlaces interpersonales en el sector salud se han convertido en una parte esencial, porque la manera en que el personal de salud tratan a los pacientes determina el tipo de tratamiento en el futuro se dará en la relación interpersonal sobre el tema (43).
b) **Estilo de dirección.** Nivel de ayuda, estímulo y participación por parte del director o líder hacia los trabajadores. . Son comportamientos diferentes que pueden ser expresados por individuos que instruyen a otros, y su propósito es influir en su comportamiento a su vez, para que puedan ejecutar órdenes (43).
c) **Sentido de pertenencia.** Sentido de orgullo por establecer una relación con la organización. Responsabilidad y vinculados con las metas y propósitos (43).
   Es la satisfacción individual de toda persona que se considera pieza integral del todo, lo que significa una actitud consciente y un compromiso emocional con una comunidad en la que la participación activa se determina como un valor (43)
d) **Retribución**. Nivelación de coincidencia en la compensación y ganancias obtenidas del empleo. Corresponde a las opiniones de los integrantes sobre si las recompensas por hacer un buen trabajo son apropiados. Este es el grado en el que la entidad utiliza recompensas en lugar de sanción (43).
e) **Disponibilidad de recursos**. Nivel en que los trabajadores disponen de conocimiento, material y la aportación necesaria de distintos sujetos y unidades para el desempeño de sus funciones (43).
f) **Estabilidad.** Condición en que los trabajadores miran oportunidades evidentes de afiliación a la institución y consideran que las personas son retenidas o despedidas con parámetros imparciales. Es la sensación de los integrantes de la institución sobre su autodeterminación en la toma de soluciones ligados con su labor. El grado de su

supervisión es universal en lugar de restringido, es decir, se convierten en su propio líder y no sienten la verificación del empleo (43).

g) **Claridad y coherencia en dirección.** Nivel de precisión del líder sobre el porvenir de la entidad. Grado en que los objetivos y planeaciones de los sectores son coherentes con los principios y políticas del liderazgo. Constituye un sentimiento en que los integrantes de la entidad tienen un gran entendimiento de las normas, procedimientos y demás limitaciones que afronta en el desarrollo de su labor (43).

**Tipos de Clima Organizacional**

Vásquez, K. (43) en su estudio determina la siguiente clasificación:

**Tipo Autoritario:**

**Autoritario de tipo explorador: "**La jefatura no tiene esperanza en sus trabajadores, el entorno divisado es de miedo, la interconexión entre jefes y subalternos es inexistente y las determinaciones las toman solo los jefes" (2).

**Autoritario Paternalista:** Este protipo de estructura se apoya en enlaces de seguridad benevolente de arriba- abajo y vinculación de abajo-arriba de la jerarquía (2).

**Tipo Participativo:**

**Consultivo:** Para Likert, hay Instituciones que se califican por la fiabilidad que el director o gerente tienen en sus trabajadores, ya que sujetan el empoderamiento con sus participantes, ellos a su vez toman determinaciones concretas en su área durante sus tareas laborales. En este clima predomina la confianza y existen grados de compromiso (2).

**En grupo:** para Likert, este tipo de sistema es el más recomendado que debe tener una organización, donde hay seguridad hacia los trabajadores por medio de la gerencia, la toma de determinaciones busca el nexo a todos los niveles, además la comunicación dentro de la entidad se lleva a cabo en todos los aspectos. En este clima tiene prioridad la confianza y se alcanza niveles altos de responsabilidad de los empleados con la entidad y sus metas (2).

## Caracterización del proceso del clima organizacional en la percepción en salud

Bernal, I, Pedraza, N. y Sánchez, M en el año 2014, afirman que "uno de los elementos que según la bibliografía incluye en los sentimientos y opiniones de los individuos es únicamente el clima organizacional, comprendiendo como un grupo de peculiaridades que el entorno laboral de una institución da y eso tiene un impacto en la conducta, los nexos y posturas de los miembros" (3).

El estudio del clima organizacional en salud estatal es uno de los instrumentos estratégicos vigentes que pueden apoyar a las entidades a seguir progresando, pues en base al diagnóstico se pueden determinar los factores cruciales para elevar la calidad del trabajo de los empleados y aplicarlos para proporcionar servicios médicos al público. La calidad, que se debe al efecto de este fenómeno en la motivación y el cumplimiento de los empleados, y tiene una repercusión considerable en el rendimiento, satisfacción, empeño y condición del trabajo (3).

Las organizaciones de salud suelen presentar diferentes tamaños, formas y características, por lo que es difícil determinar la conducta de los empleados antes de gestionar la calidad de las prestaciones en establecimientos de salud y hospitales. Se debe examinar la situación real de cada centro para entender su perfil, pudiendo trabajar en conjunto desde profesionales con títulos de grado hasta trabajadores sin formación adicional.

La tendencia por la administración de calidad de servicio no solo surge del malestar expresado por los usuarios, sino también del anhelo de reducir el desfase en el sistema de salud de distintos equipos sociales. La satisfacción del usuario con las prestaciones de calidad es el contenido principal de este estudio. También determina las opiniones de las personas sobre calidad de atención recibida por los hospitales o instituciones médicas, y enfatiza la relación entre los trabajadores médicos y el personal médico-paciente.

## Estrategias del clima Organizacional

Castro L. (56) menciona que es un procedimiento que incluye acciones preventivas y correctivas necesarias para fortalecer las deficiencias existentes de una organización, esto engloba un sistema de ideologías, opiniones, prácticas, propósitos, mensajes, apreciaciones y perspectivas que ofrecen una orientación general para los propósitos de las instituciones.

Alcanzar la complacencia de los empleados a un extenso periodo depende no solamente de una dirección eficiente, sino incluso de la utilización de métodos especiales para un entorno diverso y productivo. Por lo tanto, las raíces de empresas exitosas basadas en la creatividad y la innovación pueden extenderse. Aquí hay algunas estrategias para obtener un buen ambiente de trabajo.

1. **Ambiente de soporte:** Apoyar el reconocimiento de que los empleados desean un balance entre el trabajo y la vida.
2. **Ser flexible en el lugar de trabajo:** Hoy en día, muchas empresas tienen estrategias laborales flexibles que conceden a los trabajadores compensar la vida profesional y personal.
3. **Admitir el desempeño de los empleados:** Aceptar el cumplimiento de los trabajadores ayuda a establecer un entorno de trabajo favorable y ánima a los trabajadores a prestar un buen servicio en el trabajo.
4. **Dar autonomía a los colaboradores:** Generar un intenso aspecto de independencia, hacer que los trabajadores se sientan más fuertes y tengan iniciativa y estímulo.
5. **Crea un plan de enseñanza y progreso:** Se debe gestionar planes de aprendizaje y brindar recursos y ambientes suficientes para respaldar las necesidades de crecimiento y progreso de los trabajadores.
6. **Organizar actividades fuera de la ocupación:** El entretenimiento en un ambiente de no trabajo promueve la comunicación y la articulación entre los trabajadores.

## Calidad y Satisfacción del Usuario

### Calidad

No cabe duda que la calidad de atención en salud brindados es un asunto central en la gestión del área de salud, no por el deseo de mejorar la capacidad institucional de las instituciones y departamentos, sino también porque todos las fases incluyen la vida de las miembros, y es necesario mejorar y proteger la vida de las personas, siendo ésta es una obligación inevitable del país. La calidad proporcionada es condición para la eficacia y eficiencia de los trabajos de despliegue e intervenciones, y garantiza la seguridad y el trato de cada usuario.

Barragán I. en 1996, en su estudio sobre Gerencia de calidad en salud, – OPS/OMS, mencionó “La calidad es un método que se enfoca en la mejora continua de todo el proceso” (12). En otras palabras, en todos los pasos de servicio de atención, no solo el resultado final del indicador aumenta de forma cualitativa. Los incentivos de calidad y los participantes en el servicio están motivados para enfrentar los inconvenientes principales de los usuarios y convertirlos en propietarios y aptos de brindar soluciones.

Conforme a la Organización Mundial de la Salud en 1985, asegura que “La calidad de atención en salud es garantizar que dicho usuario adopte los servicios de evaluación y tratamiento más apropiados para lograr una mejor atención” (4).

Otros autores conciben a la calidad en general que proviene de un enfoque sistemático, es decir, como un conjunto de elementos interrelacionados y estructurados para obtener un propósito común. Los componentes de la organización no se limitan al nivel técnico de la empresa, sino que también afectan a todos los procesos de la misma empresa.

Definir la calidad para satisfacer las exigencias del usuario es un método llamativo para los encargados en marketing. La desventaja primordial es que la evaluación de calidad se ha transferido a los clientes, y diferentes clientes pueden tener diferentes puntos de vista y exigencias.

Bara en 1990, asegura que la calidad es "darle a los clientes lo que desean", ya sea que los bienes o servicios sean adecuados para su utilización, y el propósito de esto es hacer posible cada tarea de forma correcta desde el principio (2).

La calidad es distinguir cualitativa y cuantitativamente de ciertos atributos requeridos, así como se puede decir que la calidad significa agregar valor a los clientes, consumidores o usuarios. El término calidad se puede interpretar de manera diferente, porque todo depende del agrado del usuario o cliente. La satisfacción está influenciada por las apreciaciones de la calidad de atención, la condición del artículo y el costo; y la experiencia que produce un producto o servicio (2).

Ruelas, Vidal y Donabedian afirman que "La calidad es un aspecto fundamental para que el usuario sea capaz de conseguir el mayúsculo beneficio con el mínimo riesgo y costo, por medio de tres aspectos primordiales: atención técnica, buen manejo del nexo interpersonal

entre titulares de derechos y prestadores de servicios médicos, y condiciones físicas favorables del procedimiento de atención que siguen vigentes en el sector salud" (3).

Aguirre por otra parte, refiere que "la calidad tiene como objetivo brindar a los usuarios una atención óptima a través de los requerimientos y conocimientos médicos más apropiados, con el deber y colaboración de todos los participantes, y en la exigencias de salud con mayor recompensa" (3).

De la misma manera la OMS en el 2009, Granados et al. y Hernández et al, en el 2011, manifiestan que "La calidad de prestación de salud incluye componentes como brindar garantía a los usuarios, disminuir el riesgo de los tratamientos médicos, administrar de manera efectiva los recursos, aumentar la posibilidad de obtener los resultados de salud deseados, responder rápidamente y satisfacer las necesidades y problemas de los usuarios" (3).

Otro estudio realizado por OPS-OMS en el año 2007, indican que "La calidad es la particularidad de la atención médica esencial para alcanzar los propósitos de salud, acrecentar la salud de las personas y el método de atención en salud para un porvenir sostenible" (4).

Mientras tanto en la investigación realizada por Vásquez k. Expone que "La calidad de atención se estima un concluyente clave de la competitividad ". En el servicio, la calidad es el componente principal de la evaluación del paciente. Si proporciona servicio al cliente o combina el servicio con productos físicos, la calidad de atención asimismo puede mejorar principalmente la satisfacción del usuario. Otros autores en la misma investigación afirman que la calidad de atención es "una pieza esencial de las apreciaciones del usuario" (2).

Elegren, U. (4) en su estudio explica que el sistema de gestión de la calidad del Ministerio de Salud, sostiene los siguientes enfoques ideales:

a) La calidad de la salud no es solo una población usuaria de los servicios de salud, sino también una manifestación del desarrollo natural del personal de salud (4).
b) La calidad de salud es la personificación del derecho a la salud, que se obtiene cuando se satisfacen los recursos humanos (4).

c) Como método de gestión en las organizaciones de salud, la calidad en salud reconoce que "otros" es el referente básico de las organizaciones nuevas, que pueden ser otros clientes, usuarios, reguladores, aliados, proveedores, competidores, etc (4).
d) La calidad de la salud es una táctica para el avance y mejora de las prestaciones de salud, entre estos representa el cumplimiento eficaz, ético y humano de varios abastecedores, el diseño apropiado del programa y los recursos técnicos y de otro tipo que son necesarios para brindar atención (4).

En la actualidad, independientemente de si se trata de una organización de prestación o no, estas organizaciones tienen en cuenta que la calidad de atención como una variante fundamental básica, una causa de superioridad en la lucha del comercio, y son esenciales para obtener la complacencia del cliente, por lo que deben ganarse su favor. Aumentar su posición y cuota de mercado.

La calidad del servicio se simplifica en los próximos fundamentos:

a) El trabajo se hace correctamente desde el principio, por lo que es impecable.
b) Disminuir los costos de desperdicio.
c) Evitar
d) Mejor orientación y gestión
e) Contestar las exigencias de los usufructuarios externos e internos.

El respaldo de calidad es garantizar que el artículo o prestación cumpla con la calidad predeterminada, de modo que los consumidores puedan obtener el producto o servicio de manera segura y usarlo dentro del tiempo esperado (12).

El término calidad se puede interpretar de manera diferente, porque todo depende de la complacencia del cliente. No obstante, la calidad es la consecuencia del trabajo duro, puede satisfacer efectivamente las necesidades de los consumidores o clientes, dependiendo de cómo el paciente acepte o rechace el producto o servicio, podemos juzgar si es bueno o malo.

**Dimensiones de la calidad**

Los expertos a menudo examinan varios aspectos distintos de calidad, y su importancia depende del entorno en el que se realiza el trabajo de calidad. Estas dimensiones proporcionan un marco útil para ayudarlo a definir, analizar y evaluar el nivel en que se ejecutan los estándares, políticas y procedimientos de calidad.

Garvin, D. En su artículo afirma que existe 8 dimensiones útiles para deducir las perspectivas de los consumidores con vínculo a la calidad del producto o prestación brindada, entre estos tenemos: características, desempeño, fiabilidad, aprobación, durabilidad, estética, atención, calidad percibida.

Según diversas recomendaciones de análisis sobre calidad en salud formuladas por el Ministerio de Salud (15) en el año 2006, a pesar de su universalidad, las recomendaciones de Avedis Donabedian siguen siendo las más populares y presenta tres sugerencias: Tecnología de atención, por un lado, los nexos entre las personas que se establece entre el proveedor y el usuario y entre el entorno asistencial. Según el Ministerio de Salud, estos aspectos se reflejan en los aspectos de tecnología y ciencia, aspectos humanos, calidad y entorno social.

Parasuraman et al (5), en el año 1988 en su investigación, propusieron un prototipo que puede rastrear y vincular las apreciaciones de los clientes y las perspectivas de prestación de servicios, y se compone de cinco dimensiones: fiabilidad o confiabilidad (la capacidad de extender servicios, es decir, brindar servicios completamente seguros y consistentes); seguridad (comprender el trabajo de los socios, afinidad y la capacidad de brindar seguridad), compromiso o capacidad de respuesta (el deseo expresado por el personal de la empresa de apoyar a los compradores y dar un servicio veloz); empatía (ser capaz de brindar al cliente vigilancia y cuidado); recursos o elementos tangibles (estos son los aspectos físicos de la opinión del cliente, pueden ser: modernidad, higiene, infraestructura y elementos).

Estas dimensiones serán las que se aplicaran en nuestra investigación para diagnosticar la atención de calidad, que brinda el Centro de Salud Olmos.

**Evaluación de calidad**

Gilmore señaló que: “Dado que la ciencia y la cuantificación asumen una labor sustancial en la mejora de la calidad, se exploran cada vez más argumentos tangibles para asegurar que la calidad está o puede progresar” (15). Siendo una de las formas, la información que puede tomar decisiones de calidad denominado “indicadores de calidad".

En este sentido, señaló que existen tres argumentos para valorar la calidad: estructuras que pueden mejorar la calidad o condiciones físicas e institucionales apropiadas. Los procesos o acciones que constituyen una buena asistencia sanitaria y resultados, o el trabajo realizado por el paciente. Cuando se vincula a través de la causalidad, estos tres conglomerados de información son más apropiados para valorar la calidad (15).

Álvarez y Cahuana (43) menciona que existen dos métodos distintos y suplementarios en el planteamiento teórico y la experiencia de los métodos de aseguramiento de la calidad: procedimientos externos, cuya finalidad es comprender y equiparar información de diferentes centros y prestaciones; y los procedimientos internos.

**Satisfacción del usuario**

La complacencia del usuario con el conjunto de operaciones involucradas en el mantenimiento depende de sus diferentes niveles y alcances. Evitar asombros incomodos para clientes debido a defectos en las prestaciones y pedirnos que intervengamos en circunstancias inesperadas para superar sus expectativas, sorprender a los clientes, puede lograr la mejor estrategia para lograr la lealtad del cliente (12).

Este es un procedimiento de mejora continua, gracias a un destacado entendimiento y comprobación de todo el sistema: planteamiento, sucesión, realización, información, proveedores, para que los productos adquiridos por los usuarios estén en el correcto estado de uso. Manifestando que de acuerdo con las necesidades de cada cliente, pueden satisfacer sus diferentes necesidades y satisfacer nuestras necesidades. Lograr calidad por medio de todo curso de adquisición, ejecución y valoración de las prestaciones que brindamos (12).

De igual forma, Del banco & Daley (15) en el año 1996, creen que la complacencia del usuario es uno de los efectos fundamentales de las prestaciones de alta calidad, porque tiene una influencia decisiva en el comportamiento del usuario. Para ellos, la satisfacción del

usuario puede afectar: que el cliente consiga o no prestación, la ubicación de la atención a la que fue, si ésta presto a cancelar por el servicio, que el cliente siguió o no las indicaciones del proveedor de la prestación, si el usuario regresó o de que el proveedor del servicio no sea devuelto. El hecho de que el usuario recomiende o no el servicio a otros.
Con lo mencionado, la atención se ha enfocado a la satisfacción:

**Satisfacción**.- Alude a la satisfacción del cliente con los servicios (según sus expectativas) y la complacencia de los empleados de salud con las condiciones de los servicios prestados. Se distribuye en tres niveles: (12)

**Satisfacción completa.-** Cuando se cumplen plenamente las expectativas del usuario (12).

**Satisfacción intermedia.-** Al cumplir parcialmente las expectativas del usuario (12).

**Insatisfacción.-** Cuando no se cumplen las perspectivas del cliente. La satisfacción se decretará estableciendo valores y categorías promedio a la contestación de los usuarios, y estableciendo valores fundamentados en la escala Likert (12).

**Satisfacción laboral.-** Concordancia reflejada por el empleador en función de sus perspectivas en los campos de eficacia, motivación, confort, rendimiento. La actitud del empleado hacia el trabajo se basa en aspectos notables, como la probabilidad de progreso personal, el trabajo y la retribución obtenida, la política administrativa, la relación con las demás personas de la estructura y el nexo con las autoridades, que son propicias para sus condiciones físicas, materiales y el cumplimento de sus labores (12).

**Determinación de los antecedentes del proceso del clima organizacional en la percepción en salud y su gestión.**

**Diagnóstico de clima organizacional y atención de calidad.**

El diagnóstico de clima organizacional y calidad de los servicios de salud pública son temas indispensables para los establecimientos de salud en países de Latinoamérica de hoy en día, debido a la excelencia laboral, al obtener una ventaja competitiva y, lo más importante, al establecimiento de una cultura que brinde servicios efectivos a la sociedad en general.

En otras palabras, los desafíos que enfrenta la administración del hospital, como lograr la eficiencia, calidad y la imparcialidad en los servicios prestados, la incorporación del progreso continúo, el trámite eficaz del procesamiento, la atención concentrada en el usuario y las capacidades de administración, como la capacidad de desafiar el conocimiento de la salud. Las instituciones tienen la obligación de crear un sistema administrativo que pueda satisfacer las necesidades de los pacientes y proporcionar servicios médicos oportunos y seguros.

Donabedian A. (12). En su estudio en 1994 sobre La calidad y eficiencia de la organización. Manifiesta que: “La calidad debe explicarse en dos dimensiones estrechamente enlazadas e interdependientes: una tecnología, simbolizada por el uso de conocimientos y tecnologías para aclarar las dudas de los pacientes; una relación interpersonal, entre proveedores de servicios y destinatarios, la relación establecida es representativa. En terminología de atención de la salud, "calidad" y "calidez" tienen el mismo significado; la calidad no se puede llamar simplemente "satisfacción del usuario"; en otras palabras, en términos interpersonales, la calidad no solo se expone a aspectos técnicos, sino que también integra tecnología y aspecto interpersonal. Asimismo, la relación entre eficiencia y calidad es conceptualmente importante.

Por su parte, Bernal, I., Pedraza, N. y Sánchez M. (3), mencionan que en un estudio, la detección de las necesidades de los usuarios, trabajadores e instituciones es a menudo decisiva para obtener las metas de la institución y simboliza una zona de ocasión para las tecnologías y los procesos que pueden mejorarse. De tal forma que, se enfatizan los requisitos básicos para la evaluación periódica del progreso y el confort de los establecimientos de salud, quienes determinan las opiniones de usuarios y trabajadores sobre el proceso y las condiciones para proporcionar servicios médicos. Identificar objetivos básicos que ayuden u obstaculicen el resultado del propósito de la organización.

En cambio Evia en el 2011 señaló: "La evaluación del clima organizacional puede asegurar un provecho mutuo para los trabajadores y los clientes externos, porque cuando hay un buen ambiente laboral, el desempeño de los socios será muy efectivo y afectará en gran medida el servicio y la calidad de los empleados hacia el usuario” (3).

En cambio Salinas et al, en 1994, León en el año 2000, Peraza y García en 2004, y Urdaneta et al. en el 2009, señalaron que si se encuentra un clima verdadero, el logro de propósitos y

la incorporación de los procedimientos de dirección será triunfante; por el contrario, si el clima es desfavorable arruinará el clima laboral, generando situaciones de conflicto, insatisfacción, indiferencia, bajo desempeño y la calidad del servicio deficiente (3).

El estudio teórico muestra que el proceso de clima organizacional para acrecentar la calidad de la atención es que es una de las herramientas fundamentales para promover la mejora continua de la organización, porque a través de su evaluación, es posible determinar los componentes claves que pueden mejorar la calidad de la atención. La vida profesional de los empleados y la calidad de prestaciones de atención que se brindan al público se deben al impacto de este fenómeno en la motivación y rendimiento de los trabajadores, que tiene un impacto significativo en el desempeño, satisfacción, responsabilidad y condición de trabajo.

El análisis histórico realizado afirma la necesidad de investigación del proceso del clima organizacional para acrecentar la atención de calidad de los usuarios desde la gestión, la cual se materializa en la construcción del aporte práctico.

## Marco conceptual

**Clima Organizacional:** En la actualidad, es una de las herramientas fundamentales que ayudan a la organización a acrecentar continuamente, pues mediante su evaluación se pueden establecer componentes esenciales que pueden acrecentar la calidad de vida de trabajo de los empleados y con ello mejorar la calidad de los servicios de atención brindados al público.

**Calidad:** Nivel de aprobación que representa el cumplimiento eficaz, ético y humano que son necesarios para brindar atención.

**Satisfacción:** es el resultado que tienen los empleados sobre su trabajo, actitudes frente a factores como remuneración, condiciones laborales, nexos interpersonales. Sentimiento de bienestar sobre alguna necesidad o deseo.

**Atención al paciente:** Son una serie de acciones desarrolladas por cada organización, favoreciendo siempre hacia el mercado para identificar los requisitos de los pacientes en la compra de bienes o servicios, de manera que puedan cumplir con sus perspectivas y generar una mayor complacencia con que reciben.

**Servicio:** Es un procedimiento o acción que intenta complacer las necesidades de los usuarios, más que un elemento tangible o un componente que puede tener pertenencia.

**Cliente:** Persona que compra u obtiene un servicio o producto.

## 1.4. Formulación del problema

¿Cómo contribuir a elevar la calidad de atención en el Centro de salud Olmos?

**Preguntas específicas:**

- ¿En qué nivel se encuentra la calidad de atención en el Centro de Salud de Olmos 2020?
- ¿Cuál es el estado actual del clima organizacional existente en el Centro de Salud de Olmos 2020?
- ¿Qué aspectos debe incluir el diseño de la propuesta de clima organizacional, para contribuir a elevar la calidad de atención del Centro de Salud de Olmos 2020?

## 1.5. Justificación del Problema

Se determinó el problema como: Insuficiencias en el nivel de percepción del clima organizacional de los profesionales del Centro de Salud Olmos, limita la calidad de atención de los usuarios.

Esta investigación permitió obtener información sobre la calidad de atención de los usuarios del Centro de salud de Olmos. Además, se realizó una estrategia de clima organizacional para acrecentar esa atención de calidad del usuario estableciendo nuevos requerimientos de los distintos departamentos laborales, advirtió que no basta con innovar en los servicios que se brindan y la provisión de productos de alta calidad,

también es indispensable brindar a los usuarios buenas prestaciones y lograr la fidelización de los usuarios de cierta manera.

Asimismo, se brindó normas que se deben considerar a la hora de realizar con éxito la administración de los empleados en establecimientos de salud, lo que ilustra claramente la sustentabilidad económica de la organización, mejorando la calidad de los servicios y adquiriendo los requerimientos productivos de nuevos usuarios.

La significación práctica de este resultado se ha comprobado en la aplicación de estrategias de clima organizacional en salud para mejorar la calidad de la atención a los usuarios del Centro de Salud de Olmos, y se han tomado diversas medidas para mejorar la calidad de atención a pacientes de dicho Centro.

La novedad de esta investigación se reflejó en la implementación de la Estrategia de clima organizacional en salud, que tiene como objetivo acrecentar la atención de calidad del usuario del Centro de Salud Olmos con el fin de mejorar los servicios proporcionados y la satisfacción del paciente.

Del estudio del objeto y campo de investigación relacionado con el proceso de clima organizacional en la percepción en salud de usuarios desde una gestión, se necesita para orientar la calidad en la atención del usuario, considerando la relación interpersonal entre profesionales, que constituye la orientación epistémica de esta investigación.

### 1.6. Hipótesis

La Hipótesis fue definida a partir del marco teórico y la necesidad de trabajar con las variables, en tal sentido para esta investigación, la hipótesis fue que: La estrategia de clima organizacional en salud contribuirá a elevar la calidad de atención del Centro de Salud de Olmos.

## 1.7. Objetivos

### 1.7.1. Objetivo General

Elaborar una estrategia de clima Organizacional en salud para mejorar la calidad de atención de los usuarios del Centro de Salud Olmos.

### 1.7.2. Objetivos Específicos

1. Fundamentar teóricamente el Proceso de clima Organizacional en la percepción en salud y su gestión.
2. Caracterización de los antecedentes o tendencias del Proceso del clima Organizacional en la percepción en salud y su gestión.
3. Diagnóstico del estado actual del Proceso del clima Organizacional del Centro de Salud Olmos
4. Elaborar una estrategia de clima Organizacional
5. Corroboración de la propuesta mediante consultas de expertos o taller de socialización.

# II. MATERIAL Y METODO

## 2.1. Tipo y Diseño de Investigación

El tipo de investigación es descriptiva-proyectiva, porque se encarga de puntualizar características de la población que produce el diagnóstico, e incluye la formulación de estrategias, planes o procedimientos para la resolución de inconvenientes.

El enfoque de investigación es cuantitativo porque se emplea directamente para verificar y probar teorías a través de una investigación de muestras representativas.
Por otro parte, dado que las variables no se manipulan, sino se estudia en su estado natural en un momento dado, este estudio es no experimental de tipo transversal.

El diseño fue de tipo descriptivo simple con propuesta.

Esquema:

**M – O – P**

Dónde:
**M:** Usuarios que asistieron al Centro de Salud Olmos
**O:** Calidad de atención
**P:** Estrategias de Clima Organizacional en Salud

## 2.2. Población y muestra

Hernández, S. (2016), afirmó que "la población es un grupo de todos los casos que cumplen un conjunto de normas y características**".**

**Población X: Profesionales que laboran en el Centro de Salud Olmos.**

La investigación consideró como población a la totalidad de trabajadores que laboran en el Centro de Salud de Olmos distribuido de la siguiente manera:

**Tabla 1**

**Personal que labora en el Centro de Salud Olmos**

| **Personal del Centro de salud Olmos** | **N°** |
|---|---|
| Médico Cirujano | 04 |
| Licenciada en Obstetricia | 05 |
| Cirujano Dentista | 01 |
| Licenciada en Enfermería | 05 |
| Biólogo | 01 |
| Técnicos en enfermería | 22 |
| Digitador | 01 |
| Tecnólogo Medico | 01 |
| Licenciado en Psicología | 01 |
| Personal de Limpieza | 02 |
| Chofer | 03 |
| **Total** | **46** |

***Fuente: Elaboración propia***

**Criterios de inclusión**

- Personal que labora en el Centro de Salud de Olmos
- Personal asistencial y no asistencial.

**Criterios de exclusión:**

- Personal de Salud de reemplazo de otros establecimientos

**Población Y: Usuarios que asistieron al Centro de Salud Olmos**

La población correspondió a 320 pacientes atendidos durante los meses de Enero a Marzo del 2020 en los siguientes servicios:

**Tabla 2:**

**Servicios brindados en el Centro de Salud Olmos**

| Servicios en el Centro de Salud | |
|---|---|
| Admisión | |
| Triaje | |
| Medicina | |
| Nutrición | |
| Psicología | |
| Obstetricia | |
| Odontología | |
| Enfermería | |
| Laboratorio | |
| Farmacia | |
| Emergencia | |
| **Total** | **112 pacientes** |

***Fuente: Elaboración propia***

**Criterios de inclusión**

- Usuarios entre 20- 60 años de edad
- Estar asegurado en el SIS.
- Tener el Seguro Activo.
- Pacientes atendidos en el Centro de Salud.
- Pacientes con número telefónico activo al momento de la selección de la data del estudio.
- Pacientes que deseen participar

**Criterios de exclusión:**

- Pacientes que no acuden al Centro de Salud de Olmos
- Usuarios con edad menor de 20 y edad mayor de 60 años
- Tener el seguro Anulado o Inactivo.

**Muestra**

La muestra elegida fue seleccionada por medio del muestreo probabilístico aleatorio simple de entre los 320 pacientes registrados como atendidos en los diversos servicios del centro de salud de Olmos entre los meses de Enero a Marzo del 2020.

Muestra piloto: Para efecto del presente estudio se tomó al azar una muestra de treinta pacientes, con el fin de determinar la proporción de pacientes insatisfechos.

| | | |
|---|---|---|
| Sí | (6) | 0.20 (p) satisfecho con el servicio recibido en el Centro de Salud |
| No | (24) | 0.80 (q) insatisfecho con el servicio recibido en el Centro de Salud |
| TOTAL | (30) | 1 total |

$$n = \frac{z_\alpha^2 \ \overline{p}\overline{q}\ N}{z_\alpha^2 \ \overline{p}\overline{q} + e^2\,(N-1)} = n = \frac{1.96^2(0.2)(0.8)(320)}{1.96^2(0.2)(0.8) + 0.06^2(320-1)} = 112$$

Dónde:

| | |
|---|---|
| Z= 1.96 | Nivel de confianza del 95%, |
| e = 0.06 | Margen de error de la estimación |
| $\bar{p}$=0.2 | Proporción de satisfechos con el servicio en el piloto |
| $\bar{q}$= 0.8 | Proporción de insatisfechos con el servicio en el piloto |
| N= 320 | Tamaño de la población |

Por lo tanto el tamaño muestral correspondiente fue de 112 pacientes atendidos durante el período Enero – Marzo del 2020.

## 2.3.Variables, Operacionalización

| VARIABLE | DEFINICION CONCEPTUAL | DEFINICION OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALA DE MEDICION |
|---|---|---|---|---|---|
| **VARIABLE INDEPENDIENTE ESTRATEGIA DE CLIMA ORGANIZACIONAL** | La escuela Europea de Managet, en el año 2017, menciona que es un "Procedimiento que incluye un complicado sistema de ideologías, opiniones, prácticas, propósitos, mensajes, apreciaciones y perspectivas que proporcionan una orientación general para adoptar actividades concretas en la exploración de propósitos individuales siendo la definición conceptual que plantea Castro L. (56 p.17). | Propuesta para cooperar con la mejora continua de la calidad de atención que brinda el Centro de Salud Olmos, estimada a través de un cuestionario, teniendo en cuenta las dimensiones del clima organizacional: Relaciones interpersonales, Estilos de dirección. Sentido de pertenencia, Retribución, Disponibilidad de recursos, Estabilidad, Claridad y coherencia en la dirección. | **RELACION INTERPERSONAL** | - Conflicto entre empleados<br>- Satisfacción con el entorno laboral<br>- Relación trabajador y superior<br>- Disposición para solucionar problemas | **ESCALA ORDINAL**<br><br>**5**=Totalmente de acuerdo.<br>**4**= De acuerdo<br>**3**= Ni de acuerdo, ni en desacuerdo<br>**2**= En desacuerdo<br>**1**= Totalmente en desacuerdo |
| | | | **ESTILOS DE DIRECCIÓN** | - Estilo de dirección del superior<br>- La realización de metas y objetivos depende de la dirección del jefe.<br>- Satisfacción de trabajadores con la forma de gestión del director.<br>- Las reglas del director se centran en el bienestar | |
| | | | **SENTIDO DE PERTENENCIA** | - Desarrollar un sentido de pertenencia basado en la calidad del trabajo.<br>- Motivación y compromiso de trabajadores.<br>- Motivación y clima laboral en trabajadores.<br>- Confiabilidad y seguridad en la organización. | |
| | | | **RETRIBUCION** | - Vínculo de responsabilidad y salario en su empleo.<br>- Consistencia de salario y oportunidades laborales entre el personal de la institución y otros empleados de otros establecimientos<br>- El salario corresponde al trabajo<br>- Reconocimiento a la labor del trabajador | |
| | | | **DISPONIBILIDAD DE RECURSOS** | - Suministro de elementos de seguridad y protección<br>- Estado de las instalaciones de la institución<br>- Implementar con materiales y equipo<br>- Obtener información de la institución | |
| | | | **ESTABILIDAD** | - Asignación de cargos<br>- Formación a los empleados<br>- Cambios en puesto de labores<br>- Las expectativas de crecimiento de los empleados son altas. | |
| | | | **CLARIDAD Y COHERENCIA EN LA DIRECCION** | - Conocimiento de visión, misión, valores y metas organizacionales.<br>- Reconocimiento de limitaciones administrativas del jefe.<br>- Manejo de normas institucionales.<br>- Realización efectiva de la misión. | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **VARIABLE DEPENDIENTE CALIDAD DE ATENCION** | Conforme a la Organización Mundial de la Salud asegura que "La calidad de atención en salud es garantizar que dicho usuario adopte los servicios de evaluación y tratamiento más apropiados para lograr una mejor atención" (4). | Es el conjunto de acciones y cualidades que presenta el Centro de Salud; evaluados por medio de un cuestionario para percibir la opinión del usuario, se tuvo en cuenta las siguientes dimensiones: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía. | **ELEMENTOS TANGIBLES** | - Aspecto físico de la instalación<br>- Instalaciones y elementos físicos limpios<br>- Saludo personal de trabajadores<br>- Atracción de elementos de comunicación<br>- Confort de la silla y cama | **ESCALA ORDINAL**<br><br>**3=**Siempre**,**<br>**2=**Algunas veces<br>**1=**Nunca |
| | | | **FIABILIDAD** | - Ejecución en la asistencia de servicios planificados<br>- Congruencia de atención urgente<br>- Continuación y secuencia lógica en la atención<br>- Inclinación en resolver los conflictos del usuario<br>- Prestar atención a la anotación de información del usuario. | |
| | | | **CAPACIDAD DE RESPUESTA** | - Simplificar el procedimiento para la atención<br>- Designar personal médico y administrativo a tiempo.<br>- Capacidad en responder interrogantes.<br>- Velocidad en el trabajo para atención más rápida<br>- Apoyo entre el personal asistencial.<br>- Responder a las quejas y solicitudes de manera oportuna | |
| | | | **SEGURIDAD** | - Tranquilidad difundida por trabajadores<br>- Recepción de medicamentos apropiados.<br>- Corregir la ubicación del usuario para disminuir el riesgo y la complejidad.<br>- Capacidad del personal sanitario.<br>- Inteligencia del personal para responder las interrogantes del usuario.<br>- Consumación de normas de seguridad. | |
| | | | **EMPATÍA** | - Cordialidad en el trato, por parte de los empleados.<br>- Gentileza en el trato, por parte de cajeros, porteros y trabajadores administrativos.<br>- Atención personalizada al usuario.<br>- Precisión en las instrucciones ofrecidas al usuario, sobre la enfermedad, atención, tratamiento y uso de medicinas.<br>- Entender los requisitos esenciales del usuario. | |

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

La técnica utilizada en este estudio fue la encuesta, que incluye investigar las opiniones de una parte de la población sobre la investigación.

**Instrumentos**

El instrumento que se empleó fue el cuestionario.

Para el Clima Organizacional se utilizó un cuestionario en base a 28 preguntas comprendidas en las siguientes dimensiones: relaciones interpersonales, estilos de dirección, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y coherencia en la dirección. Y fueron diseñadas al tipo de escala de Likert del 1 al 5, considerando a 1 como totalmente en desacuerdo y a 5 como totalmente de acuerdo.

Para la Calidad de atención se utilizó un cuestionario con 36 preguntas con información concreta y comprendida en las dimensiones de: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía .Las preguntas fueron diseñadas al tipo de escala de Likert del 1 al 3, considerando 1 Nunca y 3, Siempre.

**Validez y Confiabilidad**

Los instrumentos empleados ya han sido validados en otra investigación realizada por Álvarez Y.; Cahuana M. (2015) donde se estudió el Clima organizacional y calidad de atención en el Centro de Salud Ascensión Huancavelica. La intención se basó en definir los niveles del clima organizacional y la calidad de atención, y la correlación de éstas (43).

Los instrumentos fueron validados por 4 expertos que evaluaron cada ítems mediante la aplicación del Coeficiente V de Aiken, siendo aprobado con el 100% sin elimina ningún ítem.

La prueba de confiabilidad de los instrumentos se dio por el análisis de consistencia interna por el coeficiente alfa de Cronbach, el cual fue de 0,750 siendo un valor aceptable y probando la consistencia en los ítems.

**Recolección de datos**

Los datos recopilados se procesaron utilizando el programa Excel 2010 y se consideró los siguientes pasos:

Paso 1.- Se coordinó con el Jefe del Centro de Salud para promover la colaboración de los trabajadores con la investigación, así como tener acceso a información de la base de datos de los usuarios que asistieron en el periodo establecido al Centro de salud.

Paso 2.-El trabajo se dio inicialmente con el personal de salud y posteriormente con los usuarios que asistieron al Centro de Salud.

Paso 3.-Se aplicó el cuestionario sobre clima organizacional a los Profesionales asistenciales y no asistenciales del Centro de Salud Olmos, a través de llamadas telefónicas, y de su consentimiento verbal.

Paso 4.-Se aplicó el cuestionario sobre Calidad de atención a los usuarios de los atendidos en el establecimiento de Salud Olmos, a través de una base de datos que registra datos personales y números telefónicos, para posteriormente se realizó las llamadas telefónicas con el consentimiento verbal.

Paso 5.- Se ordenó la información recopilada para el procesamiento estadístico.

## 2.5. Procedimientos de análisis de datos.

El procesamiento de datos se ejecutó a  través de programas como Excel e instrumentos estadísticas del software SPSS versión 25, exponiendo los resultados en tablas y figuras según los objetivos,  para su posterior análisis e interpretación.

## 2.6. Criterios éticos

Basado en el Informe Belmont (1978), la investigación se efectúa con los principios éticos fundamentales:

Respeto: se empleó el consentimiento en el cual el trabajador y el usuario de forma voluntaria aceptan participar en la investigación, explicando los riesgos y beneficios y manteniendo su anonimidad.

Beneficencia: se buscó mejorar la Calidad de atención a los usuarios del Centro de Salud Olmos a través de estrategias de Clima organizacional.

Justicia: debido a que no se ejecutaron procedimientos de riesgo entre los encuestados, esta investigación cumple con principios éticos básicos.

### 2.7. Criterios de Rigor científico.

Los criterios de rigor científico que se aplicaron en esta investigación fueron:

**Credibilidad:** La información recolectada de los trabajadores y de los usuarios han sido examinados y procesados con herramientas eficaces y fiables, para mostrase en tablas y figuras que son descubrimientos auténticos y propios del Centro de Salud.

**Adecuación Teórica- epistemológica:** El estudio busco permitió obtener información sobre la calidad de atención de los usuarios del Centro de salud de Olmos, y la estrategia de clima organizacional propuesta como alternativa para acrecentar esa atención de calidad estableciendo nuevos requerimientos de las distintas áreas laborales, debido a las deficiencias encontradas.

**Transferibilidad y Aplicabilidad:** La información obtenida podrá ser transmitida al Centro de Salud y toda la población, así como a otros entornos semejantes para utilizarse como información referencial. De esta manera se pueda aplicar a otros establecimientos médicos.

**Relevancia:** Los resultados obtenidos fueron significativos para el Centro de Salud, ya que esto es una de las herramientas que ayudan a la organización a mejorar continuamente, porque a través de su análisis, se puede descubrir factores esenciales que permitan mejorar la atención de calidad, la vida profesional del personal y la calidad de prestaciones médicas a la población.

# III. RESULTADOS

## 3.1. Resultados en Tablas y Figuras

Para obtener estos resultados se consideraron diversos puntos desde la planeación hasta emplear instrumento. Los instrumentos que se aplicaron fueron dos cuestionarios, uno de cada variable bajo estudio, que fueron dirigidos a dos grupos de interés, una fue el personal que labora en el Centro de Salud de Olmos y la otra fueron los usuarios que asistieron al Centro de Salud durante los meses de Enero a Marzo de 2020. Dichos instrumentos empleados ya han sido validados en otra investigación anterior, donde se realizó mediante pruebas de confiabilidad y coeficiente de validez la aprobación de dichas encuestas. Luego de obtener los resultados, continuamos generando gráficos para que podamos interpretar dichos resultados se estimaron las dimensiones de cada variable con el fin de responder a nuestros objetivos, generar conclusiones y hacer las recomendaciones correspondientes.

**Tabla 3**

**Dimensiones del Clima Organizacional del Centro de Salud de Olmos 2020**

| | Relaciones interpersonales | | Estilos de dirección | | Sentido de pertenencia | | Retribución | | Disponibilidad de recursos | | Estabilidad | | Claridad y coherencia en la dirección | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Trabajadores | % | Trabajadores | % | Trabajadores | % | Trabajadores | % | Trabajadores | % | Trabajadores | % | Trabajadores | % |
| Buen | 16 | 35% | 11 | 24% | 28 | 61% | 9 | 20% | 6 | 13% | 3 | 7% | 20 | 43% |
| Regular | 27 | 59% | 25 | 54% | 18 | 39% | 16 | 35% | 30 | 65% | 42 | 91% | 25 | 54% |
| Deficiente | 3 | 7% | 10 | 22% | 0 | 0% | 21 | 46% | 10 | 22% | 1 | 2% | 1 | 2% |
| | 46 | 100% | 46 | 100% | 46 | 100% | 46 | 100% | 46 | 100% | 46 | 100% | 46 | 100% |

***Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del centro de Salud Olmos***

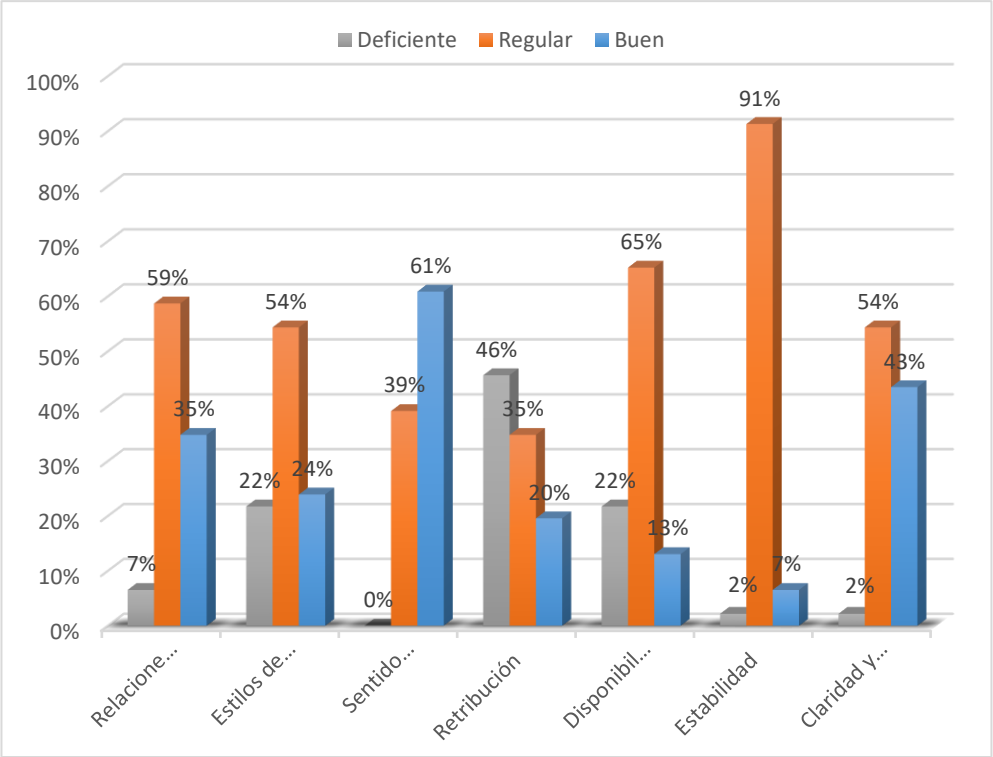


***Figura 1: Dimensiones del Clima Organizacional del Centro de Salud de Olmos 2020***

Analizando la tabla 03 y Figura 1, sobre la percepción de los trabajadores respecto a las dimensiones del Clima Organizacional en el Centro de Salud de Olmos 2020, se observó que al evaluar la dimensión **Relaciones interpersonales**, el 59% de los colaboradores la calificó como regular, en tanto que el 35% la consideró como bueno y el 7% como deficiente. En la dimensión **Estilos de dirección,** el 54% lo señaló como regular, mientras el 24% lo percibió como bueno, y el 22% como deficiente. A su vez en la dimensión **Sentido de pertenencia** el 61% apreció este como bueno y el 39% como regular. Además, en **Retribución,** el 46% lo señaló como deficiente, mientras el 35% lo percibió como regular, y el 20% como bueno. Mientras que en la dimensión **Disponibilidad de recursos,** el 65% lo señaló como regular, mientras el 22% lo considero como deficiente, y el 13% como bueno. Seguidamente en **Estabilidad** el 91% apreció este como regular, mientras el 7% lo considero como bueno y el 2% como deficiente. Finalmente, en la dimensión **Claridad y coherencia**, el 54% de los trabajadores la percibió en un nivel regular, mientras el 43% lo considero como bueno y el 2% la evaluó como deficiente.

**Tabla 4**

**Clima Organizacional del Centro de Salud de Olmos 2020**

| | Clima organizacional | |
|---|---|---|
| | Trabajadores | % |
| Buen | 1 | 2% |
| Regular | 42 | 91% |
| Deficiente | 3 | 7% |
| | 46 | 100% |

***Fuente: Encuesta aplicada a los Trabajadores del Centro de Salud de Olmos 2020***

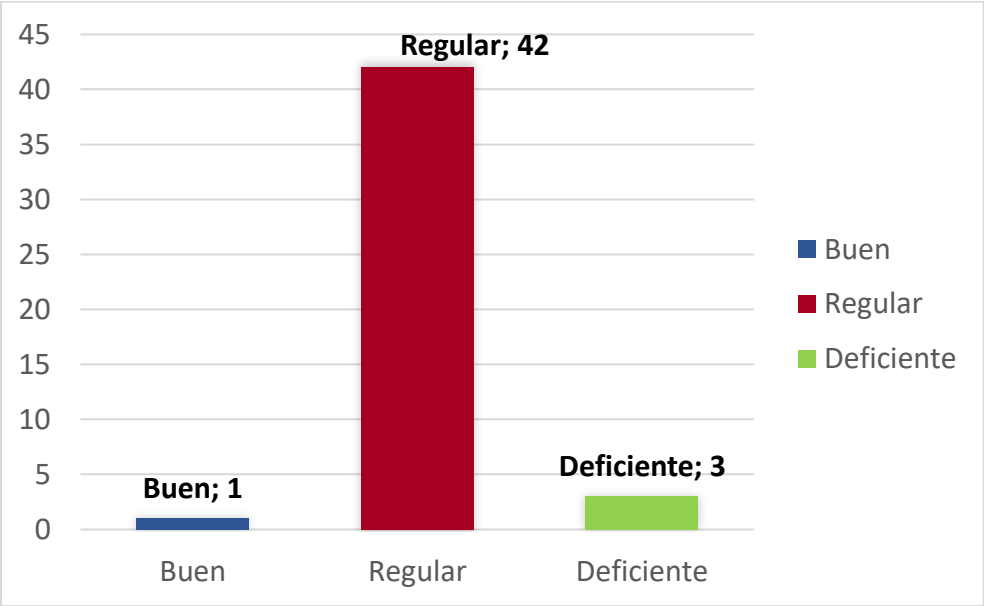


***Figura 2: Clima Organizacional del Centro de Salud de Olmos 2020***

La tabla 04 y la figura 02 analizan las opiniones obtenidas conforme a la percepción de los trabajadores respecto al Clima Organizacional del Centro de Salud de Olmos 2020, se observó que el 91% (42) de los trabajadores lo evaluó como Regular, un 7% (3) lo calificó como deficiente y el 2% (1) como bueno.

**Tabla 5**

**Dimensiones de la Calidad de atención en el Centro de Salud de Olmos 2020**

| | **Elementos Tangibles** | | **Fiabilidad** | | **Capacidad Respuesta** | | **Seguridad** | | **Empatía** | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Paciente | % | Paciente | % | Paciente | % | Paciente | % | Paciente | % |
| Buen | 10 | 9% | 10 | 9% | 3 | 3% | 13 | 12% | 7 | 6% |
| Regular | 58 | 52% | 77 | 69% | 60 | 54% | 88 | 79% | 64 | 57% |
| Deficiente | 44 | 39% | 25 | 22% | 49 | 44% | 11 | 10% | 41 | 37% |
| TOTAL | 112 | 100% | 112 | 100% | 112 | 100% | 112 | 100% | 112 | 100% |

***Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios que asistieron al Centro de Salud de Olmos 2020***

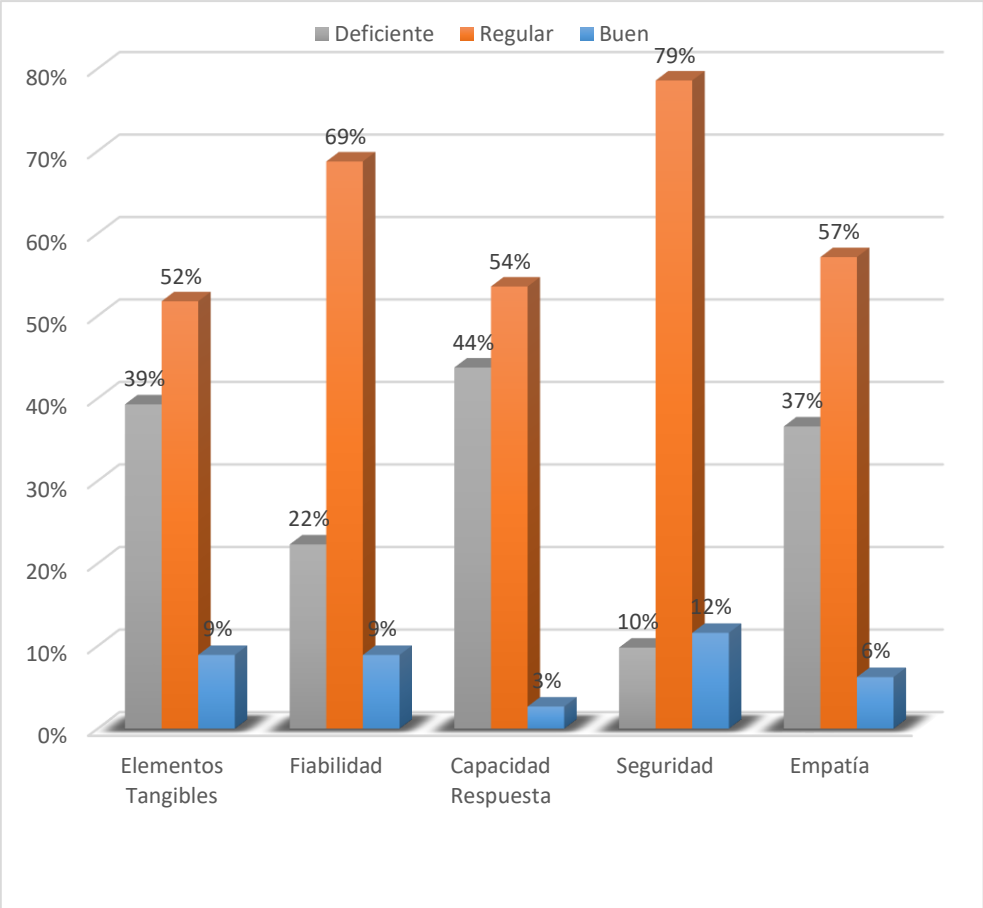


***Figura 3: Dimensiones de la Calidad de atención de los usuarios del Centro de Salud de Olmos 2020***

En la tabla 05 y figura 03, se analiza la percepción de los pacientes respecto a la calidad del servicio recibido según sus dimensiones en el Centro de Salud de Olmos 2020, se observó que en la dimensión **Elementos tangibles**, el 52% de los pacientes la calificó como regular, en tanto que el 39% la consideró como deficiente y el 9% como bueno. En la dimensión **Fiabilidad,** el 69% lo señaló como regular, mientras el 22% lo percibió como deficiente, y el 9% como de buen estado. A su vez en la dimensión **Capacidad de respuesta** el 54% apreció el servicio recibido como de nivel regular, un 44% como deficiente y el 3% como bueno. Además, en la dimensión **Seguridad,** el 79% señaló como regular, mientras el 12% lo percibió como bueno, y el 10% como deficiente. Finalmente, en la dimensión **Empatía**, el 57% de los pacientes la percibió en un nivel regular, mientras el 37% lo considero como deficiente y el 6% la evaluó como bueno.

**Tabla 6**

**La Calidad de atención en el Centro de Salud de Olmos 2020**

| | Calidad de Atención | |
|---|---|---|
| | Paciente | % |
| Buen | 13 | 12% |
| Regular | 73 | 65% |
| Deficiente | 26 | 23% |
| | 112 | 100% |

***Fuente: Encuesta aplicada a usuarios que asistieron al Centro de Salud Olmos***

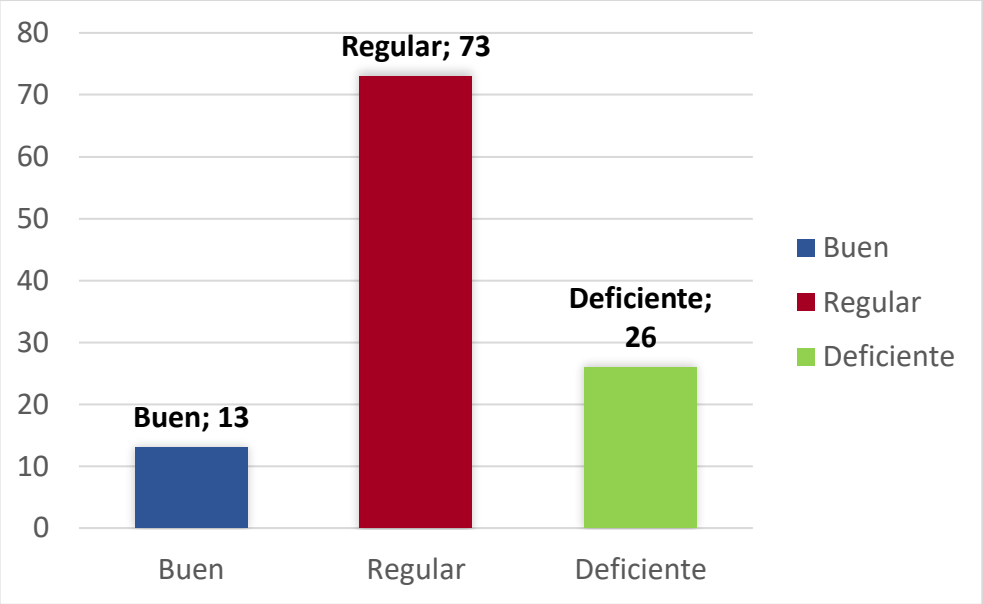


***Figura 4: Calidad de atención de los usuarios del Centro de Salud de Olmos 2020***

En la tabla 06 y la figura 04, se observa la revisión global de las respuestas de los pacientes referente a la Calidad de atención percibida en el Centro de Salud de Olmos 2020, en el cual indicó que el 65% de usuarios la calificó como regular, en tanto que el 23% la consideró como deficiente y el 12% como bueno.

### 3.2. Discusión de resultados

La investigación estimó que la variable principal sea la calidad de atención en un Centro de Salud, que es unos de los aspectos principales dentro de una institución de salud por lo que para garantizarlo se necesita que la prestación cumpla con las necesidades del usuario.

En base a esta determinación, se realizó la revisión global de las respuestas de los pacientes sobre la percepción de Calidad de atención en este Centro de Salud, decretaron que la mayoría de usuarios la calificó en un nivel regular con un 65%, dicho resultado indica que hay debilidades que se tienen que mejorar. Semejante resultado obtuvo Baque F. (53), donde los clientes perciben que la calidad de servicio se encuentra en un nivel medio de satisfacción, y no es atendido de manera adecuada, por lo que se debe implementar acciones correctivas para mejorar. A su vez Álvarez, Y. Cahuana, M. (43) en su investigación sobre el clima organizacional y la calidad de la atención del Centro de Salud Ascensión-Huancavelica, determinaron que el 56% de la calidad son regular, lo que atribuye mejoras. Asimismo, Castro L (56), quien realizó una investigación sobre estrategias de clima organizacional para elevar la calidad del servicio, precisó que el 60,6% de los clientes en evaluación percibieron a la calidad de atención en un nivel regular, por lo que se necesita mejora el trato y calidad de la instalación que se ofrece. Reátegui O. (58) también afirma que la calidad atención obtuvo como resultado un nivel regular con un 49% de los encuestados, quien coincide con Huarcaya E. (71) en su estudio que la variable de calidad de servicio muestra un 45,83% de percepción en un nivel medio, y el realizado por Failoc D. (67), quien determinó en sus resultados que la calidad de atención en la consulta externa de Hospital Regional Lambayeque obtuvo un nivel medio o regular con un 92,2% de los encuestados. A diferencia de las investigaciones realizadas por Purizaca, N. (39), que concluyó en sus resultados un bajo nivel y concuerda con el resultado obtenido por Julcamoro M. y Portal J (57) quienes en su investigación afirman que el 66,7% de encuestados no está de conforme con la atención e indican que es inadecuada, por lo que se necesitan establecer planes de mejora con mayor énfasis para obtener un cambio significativo. Blanco D (46) afirma también que los usuarios se sienten insatisfechos con el servicio brindado por parte del hospital con un 80, 7% Del mismo modo en su investigación realizada por Fiestas V. (49) a un hospital, y la realizada por Tintaya L. (47) indicaron que la calidad del servicio es mala con la mayoría de aprobación

de encuestados. Mejía, D y Rivera, O. (42) consideraron también que los evaluados indican que el nivel de prestación de servicios es de mala calidad, y el realizado Ruiz J. (66), quien muestra que en cuanto a la Calidad se servicio consideran que el 57% de los encuestados lo califican en un nivel bajo. En tanto Paredes M. (68) en su investigación decretan que la satisfacción del usuario externo del área de nutrición está insatisfechos con un 77,9%). Parecido a lo que obtuvo Marcelo V (65) en su investigación en el que precisó que la Calidad de atención en el área de Admisión de la Clínica del Pacifico S.A., el 79% de los usuarios percibió de forma insatisfactoria la calidad de atención. Por el contrario Vásquez K. (2) mostró que la calidad del servicio es alta, es decir, que la satisfacción de los usuarios es superior, por lo que supera las expectativas del paciente. Estos resultados coincide con los obtenidos Núñez G. (23) que al evaluar la atención de la consulta externa de un Hospital, las personas tuvieron un 80% de aprobación indicando satisfacción. Además Calderón M. (45), obtiene el mismo nivel de aprobación de la satisfacción de usuario externos con un 78,9%. Del mismo modo, Vargas H y Guevara H. (50), en su investigación asegura que la calidad de atención del Hospital obtuvo un 70% de aprobación calificando en un nivel favorable. Trujillo W. (59), también establece el 54,59% de los usuarios se sienten satisfechos con la atención.

El estudio se orientó a investigar de manera profunda a la calidad de atención por lo que adicional a este se sumó el estudio de las dimensiones que contribuyan a un mejor diagnostico que permita proponer estrategias que mejore y eleven la calidad de atención. Las dimensiones que se evaluaron fueron: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía.

En la dimensión de **Elementos tangibles**, que son los aspectos físicos de la opinión del usuario, estos pueden ser: modernidad, higiene, infraestructura y otros elementos, según los resultados, los pacientes la calificaron en un nivel regular con un porcentaje del 58%, lo cual significa que el Centro de Salud de Olmos no tienen las mejores condiciones respecto instalaciones físicas, camillas, camas, sillas, limpieza, entre otros que puedan ofrecer un servicio de calidad Estos resultados coinciden con los obtenidos por Álvarez, Y. y Cahuana, M. (43), donde en mayor del 50% de los usuarios consideraron un nivel regular frente a esta dimensión. Purizaca, N. (39), consideran también en sus investigaciones un nivel medio en sus resultados lo cual afirma que la infraestructura se encuentra en condiciones no óptimas, semejante a los anteriores. A diferencia de Martínez et al (55) quien en su estudio sobre la percepción externa de la calidad de los servicios de Salud determina que existen algunos problemas como las instalaciones, materiales, hacen

que los usuarios perciban de manera desfavorable a esta dimensión. Asimismo Barragán J (60) preciso que los usuarios determinaron poco satisfactorio a las instalaciones físicas y que no cuentan con disponibilidad de equipos y materiales con un porcentaje del 68% de los encuestados. Por otro lado en las investigaciones hechas; Mejía, D. y Rivera, O. (42), y las realizadas por observaron y concluyeron que de los pacientes atendidos existe insatisfacción o un nivel bajo en relación a los elementos tangibles. Estudio que coincide con el realizado por Julcamoro M. y Portal J (57), quienes precisaron que los ambientes y el establecimiento no son cómodos y presenta riesgos de infección. A su vez Fiestas V. (49), que en su investigación precisa que los elementos tangibles presentes en el hospital evaluado casi nunca son los adecuados con un 53,6% del total. Del mismo modo, el estudio realizado por Blanco D (46), quien busca la relación del clima organizacional con la satisfacción , precisa que referente a esta dimensión el 76,1 % del total se sienten insatisfechos con el servicio que ofrece el hospital. Tintaya L. (47) también obtuvo resultados similares al igual que Reátegui O. (58) en su estudio y concluyeron que la mayoría de usuarios indicaron insatisfacción y nivel de percepción bajo a esta dimensión, asegurando que las condiciones físicas son lamentables e incorrectas. Además Huarcaya E. (71) en su investigación, y Segura J (51) en su estudio sobre la influencia del Clima organizacional en la calidad del servicio, ambos precisan los niveles bajos frente a la calificación de esta dimensión. En tanto las investigaciones realizadas por Marcelo V. (65), Paredes M. (68) y Ruiz J. (66), confirman el mismo nivel de insatisfacción con resultados bajos lo que sugieren realizar propuestas urgentes para cambios y mejor atención al usuario. Hasta ahora se pueden percibir niveles bajos o desaprobatorios sobre los elementos tangibles, como áreas, limpieza, el orden de un establecimiento, Failoc D. (67), sugiere ante sus resultados de insatisfacción por parte de los usuarios, que se haga un modelo integral de calidad para mejorar las atenciones. En cambio los resultados que arrojaron en la investigación realizada por Calderón M. (45) afirman que la dimensión de elementos tangibles ha tenido una aprobación de satisfacción con el 70,3% de los encuestados. Similar resultado que obtuvo Vásquez, K. (2), quien en su estudio determinó que los pacientes están acorde con lo que obtienen del personal, quien en el aspecto de los estados de sus equipos y el material informativo que cuenta en el centro de salud ya que el servicio en los últimos años ha tenido una mejora significativa. A su vez Trujillo W. (59) afirma en su investigación sobre la satisfacción del cliente externo del servicio de emergencia, que la percepción ante esta dimensión es de satisfacción en casi la totalidad de los encuestados, lo que asegura que la atención es óptima y adecuada. Del

mismo modo Jiménez Y. (69), quien en su estudio determina a esta dimensión como infraestructura, el cual calificaron en un nivel excelente con un 47% de aprobación, esto corresponde al orden, limpieza, comodidad y que cuentan con equipos necesarios y adecuados para el cumplimiento de los cuidados hacia el usuario.

En la dimensión **Fiabilidad,** que es la capacidad que debe tener toda institución que presta servicio, y para ofrecerlo tiene que ser de manera correcta, segura, cuidadosa, confiable desde el primer momento, los resultados que se hizo en esta investigación en el Centro de Salud Olmos, arrojaron que el 69% del total de evaluados percibieron a esta dimensión en un nivel regular, lo que significa que no se está brindando una adecuada atención, estos fueron similares a los que obtuvieron Mejía, D; Rivera, O. (42), donde se determinó que los usuarios calificaron en un nivel regular a dicha dimensión. A su vez rea Reátegui O. (58) en su estudio, califico a la fiabilidad como una dimensión con un resultado regular (43%), por lo que sugiere mejorar mediantes ideas o estrategias de gestión. En estas últimas investigaciones, aun se percibe un nivel medio o regular con respecto a esta dimensión, así lo confirma Huarcaya E. (71) en sus estudio sobre Clima Organizacional y calidad de atención. Diferente resultado obtuvieron Álvarez, Y. y Cahuana, M. (43), y Vásquez, K. (2), donde más del 60% de aprobación concluyeron que los usuarios estimaron a esta dimensión como buena y están acorde con lo que recibe del personal. Semejantes fueron los resultados obtenidos por Jiménez Y. (69), y por Calderón M. (45), que concluyeron que los usuarios favorecen en sus resultados a la fiabilidad brindada por el personal, de modo que se sienten satisfechos con la atención. Asimismo Trujillo W. (59), percibe a esta dimensión como una de las más aprobadas por los usuarios del servicio de emergencia del hospital que fue evaluado, así como Segura J (51) y Castillo R. (70) y Ruiz J. (66), en sus respectivas investigaciones, determinaron a esta dimensión con el mejor porcentaje de aprobación, por lo que, los usuarios se sienten satisfechos con la atención recibida. Por otro lado, Baque F (53), en la encuesta que realizó para determinar la fiabilidad, aprecio que el promedio de valoración es bajo, lo cual existen riesgos graves de pérdida de confianza, prestación de servicio de forma ineficiente y con fallos. Esta investigación coincide con lo realizado por Purizaca N. (39), y lo obtenido por Agudelo et al. (54) quienes en sus resultados mostraron insatisfacción y niveles bajos de aprobación por parte de la percepción de los usuarios. A su vez Barragán J (60), y Blanco D (46) en sus respectivas investigaciones concluyeron con la más baja aprobación frente a esta dimensión, lo cual confirma una deficiencia en la forma correcta de brindar un servicio. Del mismo modo Julcamoro M. y Portal J (57) manifestaron que en el trato

cordial, la confianza para acceder al usuario no es la adecuada, por lo que tuvo un porcentaje bajo de aprobación. De igual modo mostraron resultados bajos e insatisfacción por parte de los usuarios, las investigaciones realizadas por Paredes M. (68), Marcelo V (65) y Failoc D. (67).

Respecto a la dimensión de **Capacidad de Respuesta**, que se define como el deseo expresado por el personal de la institución para apoyar al usuario y dar un servicio veloz, es decir, refiere a la actitud que muestra el persona al usuario y el cumplimiento a tiempo que se logra para ofrecer un servicio, por consiguiente en esta investigación precisó que el 54% del total de los usuarios encuestados calificaron a esta dimensión en un nivel regular, este resultado alude a que la atención brindada en el Centro de Salud no es tan rápido ni eficiente. Semejantes a los resultados obtenidos por Álvarez, Y. y Cahuana, M. (43), y también por los que obtuvo Purizaca, N. (39), en su investigación, quienes afirman que los pacientes perciben en un nivel regular o medio. A su vez, Fiestas V. (49), considera que la Capacidad de respuesta en un 39,5% del total de los encuestados determina que la atención son pocas veces rápido. Baque F. (53) demostró en su investigación que el promedio es bastante bajo, debido a la capacidad de respuesta responde a la inmediatez en hacerse cargo y la puntualidad de su solución, por lo que es un punto álgido en el que se debe trabajar. Semejante al resultado que obtuvo Barragán J (60), quien lo determino como la buena resolución de problemas, siendo este poco satisfactorio para el usuario del Centro de atención integral. A su vez Agudelo et al. (54) y Marcelo V (65) determinaron en sus investigaciones que la capacidad de respuesta se encuentra en un nivel bajo de aprobación, por lo que se requiere tomar medidas que perciban una mejor calidad de atención. Cano A. (38), que en su estudio precisó que la capacidad de respuesta es una de las dimensiones que son poco satisfactoria por lo que obligan a mejorar, aunque eso no relevante en sus hallazgos ya que acreditó que la calidad de atención era aceptable. Mejía D y Rivera O. (42) quienes en sus resultados evidenciaron que los pacientes indican que esta dimensión está en un bajo nivel de satisfacción por parte del personal. Semejante fue lo que concluyó Blanco D (46) en su tesis, quien calificó a esta dimensión con un porcentaje del 79,8% de insatisfacción percibido por los usuarios. Al mismo tiempo Tintaya L. (47) percibe a la capacidad de respuesta en su análisis con un 88,1% de insatisfacción. De igual forma, Paredes M. (68), Segura J (51) y Huarcaya E. (71), aseveran mediante sus investigaciones, que la capacidad de respuesta es considerada en un nivel bajo, mostrando insatisfacción parte de los encuestados. En el caso de Julcamoro M. y Portal J (57), quien considero a esta dimensión

dentro de la calificación técnico-científico, mostrando una desaprobación por parte de la percepción de los pacientes. Algunas investigaciones como las que realizaron Reátegui O. (58); Failoc D. (67), y Ruiz J. (66), en el que los resultados fueron desfavorables para esta dimensión, establecieron diseños, modelos, estrategias competitivas y de gestión para la mejora de la calidad de atención en base al diagnósticos de los factores evaluados. Por el contrario, Vásquez, K. (2), quien afirma que los usuarios están acorde con lo que reciben de los trabajadores respecto a la rapidez cuando el paciente lo necesite. Similar fue el resultado por Calderón M. (45), quien en su trabajo para obtener la satisfacción de los usuarios, mostró que la capacidad de respuesta tiene un nivel de satisfacción alto con un 72,5% del total.

En cuanto a la dimensión de **Seguridad,** definida como el sentimiento que tiene el usuario cuando deja su situación en manos de la institución y confía en la capacidad que tiene el personal para dar la mejor solución, los resultados que arrojó esta investigación establecen que el 79% de los usuarios encuestados definen a esta dimensión en un nivel regular. Similar a los que obtuvieron Álvarez, Y. y Cahuana, M. (43), y Purizaca N. (39), quienes calificaron también un nivel medio de aprobación frente a esta dimensión, por lo que se asume que el personal no está logrando brindar estabilidad, garantía al usuario. A diferencia de Vásquez, K. (2), quien opina en cuanto a este indicador, que el personal de las distintas áreas, considera primero a los pacientes, les proporciona información diversa de forma precisa y clara, y personaliza los tratamientos adaptándose a las necesidades de los pacientes. Semejante fue la conclusión que llego Núñez G. (23) donde determinó en su tesis que en el 67,11% de los usuarios se sienten satisfechos y califican en un nivel óptimo a esta dimensión. Del mismo modo Calderón M. (45) obtuvo óptimos resultados con un 72,5% del total de los encuestados, quienes aseguran que se respeta la privacidad y garantizan al usuario una buena atención. Trujillo W. (59), Jiménez Y. (69) y Castillo R. (70) precisaron en su investigaciones una percepción optima de satisfacción respecto a la dimensión de seguridad con niveles altos de aprobación. Por otro lado en las investigaciones realizadas por Agudelo et al. (54); Mejía, D y Rivera, O. (42), quienes determinaron un resultado insatisfactorio o bajo en relación a la seguridad que brinda el personal. Asimismo, los resultados obtenidos por Blanco D. (46), mencionan que la dimensión de seguridad se encuentra en un nivel de insatisfacción alto con u porcentaje del 78% del total, además Tintaya L. (47) muestra en sus resultados que evalúa a las redes de salud, que el 89,9% del total se sienten insatisfechos con la garantía y seguridad que ofrece el personal de salud. Además estos resultados coincidieron con los que obtuvieron

Paredes M. (68), Marcelo V (65) y Huarcaya E. (71), quienes analizaron y evaluaron a esta dimensión en sus investigaciones manifestando insatisfacción y niveles bajos de percepción del usuario. Ciertos estudios realizaron Reátegui O. (58); Failoc D. (67), y Ruiz J. (66), quienes en sus resultados determinaron insatisfacción para la dimensión de seguridad con porcentajes altos, propusieron sus investigaciones estrategias y planes para la mejora de la atención de calidad en base al análisis realizado en cada estudio.

Referente a la dimensión de **Empatía,** que significa la disposición que tiene a institución para ofrecer a los usuarios una atención personalizada con el cuidado y la vigilancia respectiva, además de la cortesía y el buen trato que es fundamental en esta dimensión, se requiere de un compromiso e implicación con los requerimientos y necesidades. En base a esto, los resultados obtenidos en esta investigación mencionan que la Empatía fue percibida en un nivel regular con un 57% del total, siendo semejantes a los resultados obtenidos por Álvarez Y. y Cahuana M. (43), Mejía D. y Rivera O.(42), y por Purizaca N. (39), donde los usuarios calificaron a dicha dimensión en un nivel medio o regular de satisfacción, por lo que se genera cierta inquietud debido a que en las instituciones mencionadas no muestran el empeño, la amabilidad y la delicadeza que se requiere para el buen trato al paciente. Sin embargo Fiestas V. (49), menciona en su investigación que el 60,5% del total, opinan que los colaboradores del Hospital Barranca Cajatambo nunca son empáticos, al igual que, Tintaya L. (47) con un 90,4% de insatisfacción por parte de los pacientes. Baque F (53) y Agudelo et al. (54) obtuvieron también en sus investigaciones valores bastante bajos con respecto a esta dimensión, por lo que se debe mejorar las estrategias o planes de mejora. Asimismo Blanco D (46) en su tesis muestra a la empatía con el más alto nivel de insatisfacción con el 83,5% de total de los usuarios. Además Reátegui O. (58) y Huarcaya E. (71), mencionan en sus investigaciones que la empatía es una dimensión con bajo porcentaje de satisfacción por parte del usuario. Aunado a esto, Paredes M. (68) y Marcelo V (65), en sus investigaciones gestión administrativa y calidad de atención, califican a la empatía como la dimensión con porcentajes altos de insatisfacción. Por el contrario, Vásquez, K. (2), quien concluye que los pacientes están complacidos con la atención con más del 70% de la aprobación, por diferentes motivos se sienten comprendidos, cuidan de ellos y tienen paciencia en diferentes casos. Del mismo modo Calderón M. (45) en su trabajo de investigación concluye que en el nivel de satisfacción de los usuarios externos es superior con un 84,2% de aprobación. Igualmente en los resultados obtenidos por Trujillo W (59). Jiménez Y.

(69), Castillo R. (70), muestran un nivel alto y óptimo de Empatía por parte del personal a los usuarios.

Con la finalidad de estructurar una propuesta de estrategia o aporte practico para mejorar la calidad de atención, es necesario conocer el comportamiento del clima Organizacional y sus dimensiones, con el objetivo de obtener un diagnóstico completo y actual en el Centro de Salud Olmos, por lo que, en esta investigación se analizó al Clima organizacional y sus dimensiones, que se tendrá en cuenta para la elaboración del aporte practico.

Por consiguiente, el clima organizacional, que es el entorno intrínseco que existe dentro de los integrantes de la institución y perjudica la conducta de las personas dentro de ella a través de la apreciación que tienen los integrantes en cuestión. Es así como en esta investigación se encontró con el siguiente resultado: El análisis de las opiniones obtenidas conforme a la percepción de los trabajadores sobre el Clima organizacional, asevera que el 91% del total evaluó en un nivel regular, considerando a las dimensiones como **Relación interpersonal**, que es el nivel en que los trabajadores se apoyan entre si y tienen una relación de respeto, conceptuando una interacción entre dos o más personas(43), observando en este resultado que el 59% de los colaboradores la calificó en un nivel regular, en la dimensión **Estilos de dirección,** que se define como el nivel de ayuda, estímulo y parte del directo o líder hacia los trabajadores (43), mostró un nivel regular con el 54% del total, con respecto al **Sentido de pertenencia,** que es el sentido de orgullo por establecer una relación con la institución (43), manifestó que el el 61% de los trabajadores apreció a este en un buen nivel, Además, en **Retribución**, considerado el nivel de compensación o recompensa que utiliza la institución por obtener obtenida un buen trabajo (43), donde el 46% del total lo señaló como deficiente, Mientras que en la dimensión **Disponibilidad de recursos,** que es el material necesario para el desempeño de las funciones (43), se observó el 65% del total lo señaló en un nivel regular, Seguidamente en **Estabilidad,** definida como la condición en que los trabajadores toman decisiones ligados con su labor(43), el 91% de los trabajadores apreciaron a este en un nivel regular. Por ultimo en la dimensión de **Claridad y coherencia**, considerada como el nivel de precisión del líder sobre el futuro de la institución, aquí el 54% de los trabajadores la percibió en un nivel regular. Similares fueron los resultados obtenidos por Álvarez, Y. Cahuana, M. (43), en su investigación, establecen que el clima organizacional, se encuentran en un nivel regular con 56% de aprobación, en tanto, en sus dimensiones como Sentido de pertenencia, estilo de dirección, estabilidad, disponibilidad

de recursos, tienen una aprobación optima por parte de los trabajadores, en tanto, las dimensiones como relaciones interpersonales, retribución y claridad y coherencia concluyeron en un nivel medio o regular, concluyendo que el Centro de Salud no tiene una buena interacción entre los trabajadores, no se sienten satisfechos con la compensación respecto a su trabajo y no tiene claro la aportación del líder en la mejora del establecimiento, por lo que se sugiere establecer medidas que ayuden al progreso de la institución. Agudelo et al. (54) determinó también en su estudio sobre Clima organizacional y percepción de la calidad en una institución de salud de la ciudad de Manizales (Colombia), obteniendo como resultado que el área asistencial es calificado en un nivel medio, siendo el liderazgo considerado en un promedio bajo de aprobación y la motivación como promedio más alto, mientras que en el área administrativa, se calificó en un nivel alto de satisfacción, con el liderazgo en más alto puntaje y la participación, en sus valores más bajos. No obstante Jaramillo J (62) en su investigación sobre Clima Laboral en técnicos asistenciales en un hospital de la ciudad de Chiclayo, Agosto-diciembre 2016, percibió que un 56% del personal técnico considera en un nivel medio de aprobación, respecto a sus factores estableció en cuanto a la autorrealización, el involucramiento laboral, la comunicación y condiciones laborales, sus resultados decretaron con mayor frecuencia en un nivel medio, mientras que en la supervisión, se observó un nivel desfavorable. Blanco D (46) en su tesis titulada: "Relación entre el clima organizacional del personal de salud y satisfacción del usuario en Hospital Jorge Voto Bernales- Essalud 2018". Dio como resultado semejante y preciso que el clima organizacional es moderadamente positivo, siendo la dimensión con un nivel moderado al trabajo en equipo, lo que atribuye que es muy bajo y que los profesionales no tienen una labor colectiva con su compañero, seguido de esta dimensión está el compromiso de los trabajadores el cual se determina como baja, mientras que la dimensión con mejor aprobación fue la cohesión. Por el contrario, los resultados obtenidos por Núñez G. (23) sobre la Influencia de la cultura y clima organizacional en la satisfacción de la atención de la consulta externa del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo EsSalud, Arequipa – 2015, fueron en su gran mayoría positivos, donde se estimó que el nivel de clima organizacional es elevado en un 71.43%, donde sus componentes como las relaciones interpersonales, estilos de dirección sentido de pertenencia, retribución, estabilidad, coherencia en dirección, muestran un nivel alto de percepción, mientras que dos componentes fueron considerados malos, como son disponibilidad de recursos y valores colectivos. Asimismo Purizaca N. (39) encontró entre su investigación sobre la

relación entre el clima organizacional y la calidad de la atención al paciente de la Microrred de salud, arrojando que el clima organizacional es considerado en un nivel alto con un 38, 3% de los colaboradores, entre las dimensiones que se evaluó, considero a la remuneración, motivación y control, en un nivel bajo, mientras que en un nivel medio o regular a las dimensiones de estructura (reglas, directrices) y comunicación, y al dimensión de liderazgo en un nivel alto de aprobación por parte de los colaboradores. Sin embargo, en la investigación realizada por Vásquez K. (2) para diagnosticar el clima organizacional y la calidad de la atención al paciente en Centro de Salud de Llama, evaluó y clasifico así al Clima organizacional: respecto a la autonomía individual, se observó que los trabajadores en las diferentes áreas, tienen oportunidad de tomar decisiones en tareas de responsabilidad, porque están identificados más que con la organización, con su profesión la cual los lleva a cuidar del paciente y preservar su seguridad, dichas actividad les permiten aprender y crecer como personas y colaboradores. Referente al apoyo, de acuerdo a esto precisó trabajadores casi no sienten el apoyo de sus jefes para superar los obstáculos que se presentan en sus labores diarias, ellos perciben que no se interesan por su éxito, en cuanto al tipo de recompensa, observamos que los trabajadores sienten orgullo personal al servicio que brinda la institución ya que cada colaborador utiliza sus materiales para así ofrecer el mejor servicio y lo realizan en equipo ya que la institución solo cuenta con lo mínimo para poder explotar los diferentes casos. Así mismo los trabajadores se sienten desmotivados, debido a que la remuneración que reciben no es suficiente al rol o los logros. Además muchos de ellos se encuentran laborando lejos de su familia, sin los medios suficientes para lograr la satisfacción de sus pacientes. Referente al grado de estructura que impone el puesto, este indicador muestra que la institución fomenta y promueve la comunicación entre los trabajadores, debido a que se sienten a gusto con sus compañeros de trabajo, además resaltaron que existe confianza para poder solucionar algún tipo de problema interno, siendo optimo intercambio de información que hay en el Centro de Salud, ya que por ser un establecimiento pequeño, la información fluye rápidamente entre los trabajadores beneficiando la atención al paciente. Por ultimo referente a los elementos tangibles, se observa que la institución no cuenta con equipos e instalaciones con las condiciones adecuadas para casos de emergencia, a pesar que los trabajadores se encuentra conscientes y aptos para cambios tecnológicos, por lo que se debe poner énfasis y dejar de lado puntos importantes que perjudican al clima organizacional. Asimismo, los resultados que obtuvo Grajales et al. (48) en la investigación que realizaron sobre “Clima Organizacional y percepción de la

Calidad de los servicios de salud, concluyo lo siguiente referente al clima organizacional: clasifico en 4 factores como son liderazgo, motivación, reciprocidad y participación, siendo un percepción superior la que obtuvo el personal administrativo en comparación con el personal asistencial, precisando que el puntaje más alto fue el liderazgo, seguido de la motivación y la reciprocidad y por último la participación, este orden fue percibido de igual manera por el personal administrativo y asistencial. Por otro lado Baque F (53) en su estudio de Clima Organizacional y su incidencia en la calidad de servicio, encontró como resultado relevante el trabajo individual y en equipo influye en los trabajadores y su percepción determina que tienen tendencia al individualismo y se niegan al trabajo colectivo. En cuanto al compromiso y clima organizacional mostraron una percepción desfavorable y un comportamiento y motivación en bajos niveles de desacuerdo, respecto al sistema de recompensas, no garantiza que los trabajadores se sientan satisfechos y conformes, mientras que en el liderazgo, se pudo apreciar que los resultados obtenidos apoyan al esfuerzo que da los supervisores. Además de un bajo sentido de pertenencia en la institución y hacia las metas. Por otra parte, Rubina H. (52) realizó un estudio sobre: Propuesta para mejorar el clima organizacional en el Hospital San Juan de Dios- Caraz, el cual entre sus resultados se determinó que la mayoría de trabajadores perciben un nivel insatisfactorio de clima organizacional con un 59%, en sus dimensiones de recompensa, riesgo y apoyo son inaceptables e insatisfactorios, en tanto que, en las dimensiones de estructura, responsabilidad, calor, estándares de desempeño, conflicto e identidad son percibidas como insatisfactorias y poco satisfactorias.. Aunado a esto Chiquinta G. (63) en su estudio sobre Clima organizacional y Satisfacción laboral de las enfermeras en El Servicio de Emergencia del Hospital Regional Lambayeque- Chiclayo, 2017 dio como resultado que el Clima Organizacional se encuentra según lo evaluado en calificación baja y por mejorar , con respecto a las dimensiones de Clima Organizacional, la evaluación sobre Conflicto y Cooperación, Motivación, Remuneración, Toma de decisiones, Comunicación Organizacional, recompensa, innovación, liderazgo, confort, se determinó que son dimensiones con una calificación baja y necesitan mejorar, mientras que la identidad y la estructura son dimensiones que se encuentran bien y adecuadas. A su vez, Julcamoro M. y Portal J (57) en su investigación sobre Influencia del clima laboral en la Calidad de atención al paciente en el Centro de salud Baños del Inca, 2017, establecieron que de la muestra evaluada, el clima laboral obtuvo un desacuerdo en un 66, 7%, siendo las dimensiones con mayor desacuerdo la comunicación (40%),conflicto y cooperación (50%), confort (41,67%), estructura (42,67%), innovación (38,33%), liderazgo (40%),

motivación (38,89),recompensa (36,67%), remuneración (35%), toma de decisiones (38,89%) mientras que las variables de identidad (45%) mostraron estar de acuerdo. Además, Segura J (51) en su investigación sobre Influencia del Clima organizacional en la calidad del servicio en los trabajadores de la empresa, menciona que el 92% de las personas encuestadas afirman que los directivos brindan un trato autoritario a sus colaboradores, respecto a la confianza el 80% están en desacuerdo y afirma que no hay confianza de directivos a colaboradores, y que no las decisiones no son tomadas en cuenta, respecto a la satisfacción en el trabajo, el 84% están en desacuerdo, referente a la comunicación, el 96% precisa que no existe armonía entre los colaboradores, y afirma que los trabajos no se realizan de forma coordinada, por el contrario el 100% confirma que la empresa les brinda beneficios laborales, aunque consideran que el esfuerzo no está siendo premiada por parte de los directivos. Asimismo, Monzón M. (61) en su tesis sobre estrategias para mejorar el clima organizacional en la dirección regional de la Producción, Amazonas 2018, se consideró como amenazas a la estabilidad, nivel de gestión, mientras que las debilidades que mostró a la investigación fueron el interés por parte de los jefes, motivación, comunicación y al sentido de pertenencia o identidad. Entre tanto, Reátegui O. (58) en su estudio sobre Modelo de Gestión de Clima organizacional para mejorar la calidad de atención en el Centro de Salud Morales, 2017, se determinó en primer lugar que el nivel de clima organizacional en el Centro de Salud es bajo con un 52%, siendo las características que son pocas veces percibidas y las que mayor aprobación tuvieron fueron el desarrollo personal (27%), apoyo mutuo (28%), Comunicación(26%), utilización adecuada de las capacidades (26%), recompensa y creatividad (26%), métodos de control (25%), comprensión e identificación (25%). Fiestas V. (49), realizó una investigación sobre Clima organizacional y calidad de servicio en el Hospital Barranca Cajatambo, diagnosticó también que el Clima organizacional: 43,9%: opinan que es malo, mientras que la estructura del hospital opina que el 41,1% de los colaboradores pocas veces actúan respetando la estructura del hospital, y el liderazgo con un 56,1% del total, opina que casi nunca se ejerce en el hospital. Calderón M. (45) en su trabajo de investigación sobre "clima organizacional y satisfacción de los usuarios del Centro de salud Bellavista", afirma que las dimensiones que no son saludables son la remuneración, mientras que las que se encuentran por mejorar, son recompensa, conflicto y cooperación, innovación, confort y motivación.

## 3.3. Aporte práctico

En el siguiente capítulo fundamentaremos de manera teórica y construiremos la estrategia de Clima Organizacional en salud para mejorar la calidad de atención del usuario del Centro de Salud Olmos. Para el diagnostico se realizó la aplicación de instrumentos y métodos que conlleva a la Planificación, Organización, Dirección, Control y Evaluación de la estrategia.

**Fundamentación de la estrategia de clima organizacional en salud para mejorar la calidad de atención de los usuarios del centro de salud Olmos**

**Introducción**

Uno de los derechos fundamentales de todas las personas es la salud y se considera un elemento irremplazable que afecta la comodidad social, la economía, el crecimiento y la formación de los individuos.
Estos factores obligan a los hospitales a brindar servicios médicos de manera oportuna que sean aceptables, asequibles y de calidad satisfactoria.

De esta manera, comprender la perspectiva de la estructura sanitaria, especialmente la perspectiva de salud pública, es la preocupación central de todos los gobiernos, porque como señalaron Arnoletto y Díaz (3), las instituciones públicas han sido consideradas como ineficientes, lentitud de respuesta y el déficit de disposición para complacer los requisitos sociales.

Las áreas médicas y administrativas de los hospitales o centros de salud brindan información inadecuada, equipamiento insuficiente, espacio físico insuficiente e insatisfacción generalizada de los usuarios y profesionales de la salud. Estas referencias, así como los mencionados por la OMS sobre el sector médico para garantizar obligaciones de servicio médico satisfactorias, necesitan comprender los factores organizativos que conducen a la escasez de instituciones de salud pública

**Fundamentación teórica**

Por tanto, Aguirre en 1990 señaló que “valorar las opiniones de los usuarios y trabajadores es un requisito inherente al comportamiento médico y simboliza una ocasión para

acrecentar la administración del servicio de salud; esto es, que no alcanza con comprender el estado de salud en función de la percepción del usuario, sino también es fundamental entender cómo los empleados se ordenan y prestan servicios desde el interior de una unidad hospitalaria o centro de salud" (3).

Uno de los principales elementos de este problema es el clima organizacional, que es un asunto muy importante en dicha organización que brinda servicios de salud, porque el trato a los pacientes es el más importante, y el trato amigable que respeta el dolor humano es necesario para este propósito en las instituciones, ya sea médico, administrativo u otro tipo de prestación relacionado directa o indirectamente con los usuarios o clientes, ya sean pacientes, amigos y / o familias, se comprometen con la organización.

Es un elemento que mide entre la estructura, el proceso, la función y el objetivo, por un lado, y la persona responsable de realizar la tarea por el otro; la actitud, el comportamiento y el desempeño de estas personas. Un buen ambiente de trabajo organizacional ayuda y alienta la participación, creando un comportamiento maduro para todos los miembros y asumir el compromiso de la distribución del trabajo dentro de la organización.

Según la literatura, uno de los factores incluidos en los criterios y percepciones de los sujetos es el clima de la organización, que se deduce como un grupo de peculiaridades que dotan al entorno de trabajo de la institución y afectan la conducta, el nexo personal y la disposición.

Analizar el clima organizacional en salud es una de las herramientas fundamentales actuales que pueden ayudar a las organizaciones a seguir mejorando, porque al analizarlas, es posible identificar las piezas fundamentales para mejorar la calidad del trabajo y la vida del personal y usarlo para proporcionar al público. La calidad de los servicios médicos se debe al impacto de este fenómeno en el rendimiento y la motivación de los trabajadores, que tiene un impacto significativo en la productividad, la complacencia, la responsabilidad y la calidad del trabajo.

Las instituciones de salud generalmente tienen distintas formas, escalas y especialidades, por esta razón, antes de la gestión de calidad del servicio en establecimientos de salud y hospitales, es muy complicado determinar el comportamiento del personal. Se debe considerar la realidad de cada centro para comprender y entender su perfil y que pueden trabajar juntos desde profesionales con títulos y posgrado hasta empleados sin mayor orientación.

La intranquilidad por la administración de calidad de atención surge no solo de la incomodidad expresada por los usuarios, sino también del deseo de reducir la discrepancia en los sistemas de salud de los distintos conjuntos sociales. La calidad de atención al usuario con las prestaciones médicas es el contenido principal de este estudio, y enfatiza el nexo entre el personal de salud y pacientes.

**Diagnóstico.**

**Los resultados fundamentales del Diagnóstico de esta investigación son las siguientes**

- Falta de motivación a los profesionales
- Poca capacitación e integración de los profesionales
- Liderazgos autoritarios
- Comunicación defensiva

**Construcción de la estrategia de clima organizacional en salud para mejorar la calidad de atención de los usuarios del centro de salud Olmos**

**Objetivo de la estrategia.**

Elevar la calidad de atención de los usuarios del Centro de Salud Olmos teniendo en cuenta el proceso del clima Organizacional.

**Instrumento o aporte practico**

**Planeación estratégica**

Se han tenido en cuenta cuatro etapas, que cada una de ella contiene objetivos con sus actividades.

**PRIMERA ETAPA: DIAGNOSTICO**

**SEGUNDA ETAPA: PLANIFICACIÓN**

**TERCERA ETAPA: EJECUCION**

**CUARTA ETAPA: SEGUIMIENTO Y CONTROL**

**Construcción de la estrategia de clima organizacional en salud para mejorar la calidad de atención de los usuarios del Centro de salud Olmos**

## PRIMERA ETAPA: DIAGNOSTICO

**Objetivo**

Diagnosticar el grado de gestión y mejorar la satisfacción de trabajadores y Calidad de atención a los usuarios

**Acciones**

- Esta etapa permitirá analizar las interrelaciones de los profesionales, evaluar el entorno interno y externo para comprender sus fortalezas, amenazas, debilidades y oportunidades para lograr su propósito social. De este modo, se sabe los objetivos del centro de salud y la consideración de dar respuesta a las inquietudes de los usuarios.
- Investigar si se ha determinado el plan estratégico, de expansión, de calidad, procesos, descripción del trabajo u otros documentos.
- Verificar que el equipo esté actualizado y que la infraestructura y las prestaciones de apoyo cumplan con los requerimientos y usuarios identificados.
- Seleccionaremos a los individuos que conformarán parte del grupo de evaluación, así como sus responsabilidades y roles, principales prioridades de cada área.
- Conocer y aplicar herramientas para terminar y diagnosticar posibles escenarios y problemas que no permitan la mejora de la atención de calidad.
- En base a una evaluación de la condición existente, servirá como instrumento para la orientación y puesta en valor de las acciones para la mejora del Centro de Salud.

1. **Preparación para el proceso de evaluación:** Se consideran estos elementos:
    - Delimitar zonas de aplicación.
    - Definir criterios a medir.
    - Definir ítems del cuestionario.
    - Definir la escala de medición.
    - Número de ítems del cuestionario
    - Definición de fechas de aplicación.
    - Confidencialidad y segmentación.

2. **Sensibilización y capacitación:** aquí hay una breve introducción al personal sobre los pasos a seguir. Cabe destacar aquí que el cuestionario es confidencial, lo que demuestra que el objetivo primordial del cuestionario es atender sus opiniones y desarrollar un plan de mejora para la organización.
3. **Proceso de utilización del cuestionario:** Es fundamental conocer las preguntas y problemas del entrevistado. Aunque todo el proceso se ha explicado bien, en la etapa de sensibilización y formación.
4. **Recolección de información de cuestionarios:** se debe recolectar todos los cuestionarios y almacenarlas de manera ordenada, debido a que el siguiente paso es vaciar todos los datos a una hoja de cálculo para después hacer gráficas y sacar estadísticos.
5. **Reporteo:** debes de tener el concentrado de todos los cuestionarios ya vaciados en una hoja de cálculo. Los estadísticos y gráficas se obtienen más fácil si tenemos los datos concentrados.
6. **Retroalimentación y presentación de resultados:** En los resultados deben de analizarse fortalezas y debilidades de la organización. Muchas veces se enfocan sólo en las debilidades, pero esto es un error porque las fortalezas son la base mediante el cual se podrán mejorar las debilidades.
7. **Planes de acción:** enfocar acciones específicas para mejorar los resultados más bajos por áreas y en consecuencia los resultados generales de la organización.

## SEGUNDA ETAPA: PLANIFICACIÓN

## TERCERA ETAPA: EJECUCION

### Objetivo

Mejorar la satisfacción de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud y la calidad de atención a los usuarios.

**Acción**

| DIMENSION | OBJETIVO | ACTIVIDADES | RECURSOS | TIEMPO DE EJECUCION | RESPONSABLE |
|---|---|---|---|---|---|
| RELACIONES INTERPERSONALES | Promover y propiciar un ambiente de trabajo armonioso, implementar una estrategia de convivencia y la participación de todas las áreas para lograr el cumplimiento de objetivos | Cronograma de actividades, conferencias gratuitas, salida formativas. Incluir a los familiares de cada profesional para lograr una mejor convivencia. También se realizaran seminarios o talleres para promover la interacción entre el personal del Centro de Salud. | Proyector<br>Laptop<br>Cable HDMI<br>Mesas<br>Sillas<br>Material didáctico<br>Libretas<br>Diapositivas | 3 meses (1 vez por mes) | Gerente del Centro de salud.<br>Jefes de cada servicio. |
| | Promover la comunicación para aumentar la transparencia y ponerla a disposición de modo que los trabajadores comprendan el desarrollo de las actividades y novedades del Centro de salud, resolver problemas, contactar a sus colegas, se comuniquen y reciban información para lograr sus objetivos. | Crear un espacio donde los líderes y los equipos puedan revisar tareas, atención, inconvenientes, progreso del algún proyecto y resolver dudas entre todos. | | 2 meses (1 vez por semana) | |
| | Tratar y gestionar los problemas, convertirlos en oportunidades de mejora, superar los problemas en un equipo y fortalecer el espíritu en grupo | Reunir al equipo de trabajo cada vez que exista un problema en el Centro de salud, dejar claras las medidas que se van a tomar y asignar las tareas a los involucrados en la solución. La calma y seguridad para mantener al equipo alejado y tranquilo en diversas situaciones, es esencial para no perder la motivación y el compromiso. | | 2 meses (1 vez por semana) | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **ESTILOS DE DIRECCION** | Desarrollar una estrategia de comunicación decisiva y asertiva entre el jefe y los colaboradores, fortalecer las buenas habilidades de liderazgo y las buenas relaciones con otros profesionales. | Establecer canales de comunicación efectivos y permanentes con gerentes directos, utilizando métodos de comunicación interna como teléfono, correo institucional, Whatsapp y otras formas de permitir la comunicación interna y la interacción entre los empleados para tomar decisiones conjuntas y resolver problemas. Siempre recurrir al dialogo y los medios de comunicación para resolver los conflictos siguiendo los estándares. | Colaboradores<br>Salón de Capacitación<br>Computadora<br>Proyector<br>Material de apoyo | 2 meses ( 2 veces por semana) | Gerente del Centro de salud.<br>Jefes de cada servicio. |
| | Capacitar a gerentes y directores para conocer estrategias para llevar a cabo acciones que promuevan la creación de agrupación de trabajo. | Integrar al personal temporal en las actividades del equipo y, si es posible, en todas las capacitaciones que se transmitan en el Centro de Salud. | | 3 meses (2 veces por mes) | |
| | Promover un estilo de gestión demócrata (participativo) a través del reconocimiento de los empleados. | Promover la participación y sugerir ideas a través de buzones de sugerencias y reuniones, mejorando así la manera de dirección y el clima organizacional óptimo del centro de salud. | | 2 meses (1 vez por semana) | |
| | Implementar un plan de autoevaluación para que la institución del sector de la salud comprenda las percepciones de los trabajadores sobre el entorno laboral. | Realizar evaluaciones de los trabajadores de forma regular para valorar con mayor precisión las habilidades y el desempeño de los empleados. Por un lado, es necesario comprender el nivel de conocimiento de cada profesional y analizar qué aspectos del Centro de Salud deben mejorarse. | | 3 meses (2 veces por mes) | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **SENTIDO DE PERTENENCIA** | Promover a los trabajadores para que intervengan de forma activa en la toma de determinaciones, resolver conflictos y proponer nuevas ideas para impulsar la innovación y hacer que se sientan valiosos para lograr sus objetivos y metas. | Reunir a los trabajadores cuando haya un nuevo proyecto por ejecutarse para poder escuchar sus opiniones y construir estrategias que incluyan nuevas ideas, genere nuevos retos e impulse su compromiso. | Salón de Capacitación<br>Computadora<br>Proyector<br>Material de apoyo<br>Incentivos | 1 vez por mes | Gerente del Centro de salud.<br>Jefes de cada servicio<br>Todo el personal que labora<br>Planificador del plan de acción |
| | Impulsar la autonomía para permitir que los trabajadores tomen sus propias decisiones, delegarles tareas y mantener confianza en su trabajo, cumpliendo con las reglas de funcionamiento y comportamiento del Centro de Salud. | Proporcionar un espacio abierto para que el personal del Centro de salud proponga nuevas ideas y métodos para lograr sus objetivos, y tenga en cuenta sus opiniones para que se implementen, lo que aumentará su motivación y productividad. | | 2 meses (1 vez por semana) | |
| | Fortalecer las relaciones formando diferentes equipos para enfrentar los desafíos encontrados. Debe crearse espacio para fortalecer las relaciones interpersonales y aportar sinergia al campo profesional. | Fomentar actividades fuera del trabajo (almuerzo, deportes, cumpleaños), para que las personas puedan entenderse y conocerse mejor y desconectarse de las actividades laborales en diferentes entornos. | | 3 meses (2 veces por mes) | |
| **RETRIBUCION** | Reconocer los esfuerzos y la dedicación de los trabajadores para completar su trabajo y lograr sus objetivos, ya que esto les permitirá mantener la motivación, mantener una buena actitud y mejorar el rendimiento en el Centro de salud. | Establecer un plan de bienestar basado en logros, que incluye aspectos como bonos, días libres, cursos de formación, elegir el empleado del mes y darle reconocimiento, etc. | Premios<br>Computadora<br>Proyector<br>Material de apoyo<br>Incentivos | 1 vez por mes | Gerente del Centro de salud.<br>Jefes de cada servicio<br>Todo el personal que labora |
| | Brindar flexibilidad para mejorar la salud de sus trabajadores y hacerlos más determinados y comprometidos en el trabajo. Poder equilibrar la vida laboral de sus trabajadores y obtener mejores resultados, y mejorar la complacencia del personal como de la atención hacia los usuarios. | Establecer un sistema de teletrabajo y comunicación constante, además de horarios flexibles que permita a sus trabajadores conciliar sus actividades laborales y personales sin bajar su desempeño y eficiencia. | | 3 meses ( 2 veces por semana) | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **DISPONIBILIDAD DE RECURSOS** | Aumentar el presupuesto asignado para políticas y planes de salud en la institución. | Reuniones con la persona a cargo de la asignación del presupuesto para garantizar bienes y servicios en las condiciones deseadas para cooperar a mejorar la calidad de la atención de la población. También realizar actividades de recaudación de fondos sociales para reinvertir en el bienestar del personal. Creación de un fondo común de capital destinado a realizar mejoras en el Centro de Salud. | Computadora<br>Material de escritorio | 2 meses (2 veces por mes) | Gerente del Centro de salud. |
| **ESTABILIDAD** | Actualizar conocimientos y desarrollar nuevas habilidades y destrezas. | Implementar un programa de formación para el personal, examinando los objetivos fundamentales y los procesos intrínsecos, para luego comenzar el plan y ser evaluado después de la capacitación. | Colaboradores (coaching profesional)<br>Computadora<br>Proyector<br>Material de apoyo<br>Incentivos | 2 meses (2 veces al mes) | Colaboradores<br>Gerente del Centro de salud.<br>Jefes de cada servicio. |
| | Detallar las funciones de cada uno de los cargos que ocupan los profesionales de la salud. | Crear un manual de funciones del personal para evitar inconvenientes y así proporcionar una mejor atención a los usuarios. | | 1 mes ( 2 días del mes) | |
| **CLARIDAD Y COHERENCIA EN LA DIRECCION** | Promover la Identidad con la institución. | Conseguir que los profesionales se identifiquen y tengan entendimiento y precisión de la misión, visión, valores y objetivos de la institución, es decir, "ponerse la camisa" como se le llama coloquialmente. | Salón de Capacitación<br>Proyector<br>Material de apoyo<br>Laptop<br>Cable HDMI<br>Mesas<br>Sillas | 2 meses ( 1 vez por semana) | Gerente del Centro de salud.<br>Jefes de cada servicio. |
| | Promover la comunicación y la asertividad del Gerente y su equipo de trabajo, buscando que el equipo se sienta involucrado en la misión, visión del Centro de Salud. | Realizar presentaciones o reuniones participativas del grupo de trabajo mensualmente, para dar a conocer nuevas ideas y resolver conflictos internos. | | 3 meses (1 vez por mes) | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **FIABILIDAD** | Capacitar al personal para evitar demoras y tener un sincero interés en el servicio al usuario para mejorar la fiabilidad. | Desarrollar un taller con un entrenador o coaching para ser más efectivo y confiable la atención que brindamos al usuario en el tiempo prometido. | Recurso humano<br>Salón de Capacitación<br>Proyector<br>Material de apoyo<br>Laptop<br>Cable HDMI<br>Mesas<br>Sillas | 1 mes (2 sesiones) | Gerente del Centro de salud.<br>Jefes de cada servicio.<br>Planificador del aporte practico |
| | Desarrollar capacitación constante para que el personal transmita confianza y seguridad al usuario. | Desarrollar talleres con profesionales para el personal asistencial y administrativo como orientación y seguridad para favorecer y mantener la seguridad con el paciente. | | 1 mes (2 sesiones) | |
| | Conformar un grupo mediador entre las partes involucradas o individuos dentro de la institución que presenten situaciones de conflicto, y mejore la capacidad de prestación de servicio. | Implementar un plan que incluya mediadores con mayor capacidad de resolución de conflictos, enfatizando la necesidad de intervenciones neutrales que ayuden a las partes en conflicto a alcanzar un acuerdo que sea mutuamente satisfactorio y priorizando el respeto por el profesional. | | 2 meses (2 veces por mes) | |
| | Implementar al menos un instrumento o espacio para la participación ciudadana en el esquema y funcionamiento de servicios de salud mejorados. | Los mecanismos y espacios de participación deben respetar las costumbres, prácticas y creencias de los grupos étnico-culturales (cuando sea apropiado). | | 1 reunión mensual | |
| | Promover la orientación y conocimiento a los usuarios sobre los protocolos y lineamientos asignados en el momento de la atención por parte del personal. | La orientación se brinda en relación con los distintos servicios y procedimientos, material esclarecedor, así como formatos y manuales, eliminando aquellos trámites administrativos y servicios prestados que eran innecesarios y que no sumaban valor a los usuarios. | | 2 meses (2 veces por semana) | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **CAPACIDAD DE RESPUESTA** | Implementar medidas de respuesta rápida y efectiva a las quejas e incumplimientos de los usuarios con el fin de atender y dar solución a los problemas. | Capacitar a los trabajadores de salud sobre cómo manejar y prestar atención a las quejas emitidas por los usuarios, saber escuchar y comunicarse con los pacientes de manera personalizada y segura. | Salón de Capacitación<br>Proyector<br>Laptop<br>Cable HDMI<br>Mesas<br>Sillas<br>Material de escritorio | 1 mes (2 sesiones) | Gerente del Centro de salud.<br>Jefes de cada servicio. |
| | Mejore el diálogo, la negociación y otros métodos de gestión de conflictos apropiados culturalmente. | Programar reuniones mensuales para retroalimentar comentarios sobre situaciones de conflicto específicas, buscar estrategias para prevenir nuevos incidentes y difundir resultados sobre la importancia de utilizar otros métodos de resolución de conflictos. | | 1 vez por mes | |
| | Capacitar al personal para que respondan rápida y efectivamente a los pacientes conflictivos. | Realizar un seguimiento del proceso de gestión de quejas emitidas por los usuarios y realizar entrevistas estructuradas con los usuarios para determinar su satisfacción con la atención recibida por el personal. | | 1 vez cada 15 días | |
| | Establecer un método de información sobre el servicio brindado y escuchar las consideraciones y recomendaciones de los usuarios. | Poner en funcionamiento un casillero de recomendaciones para que el personal posteriormente comience el método de evaluación. | | 1 vez por mes | |
| **SEGURIDAD** | Promover una cultura positiva de seguridad del paciente en todas las áreas del centro de salud para garantizar que los valores, las actitudes y los comportamientos apropiados con respecto a la seguridad del paciente se consideren estrategias importantes para respaldar el avance de los sistemas de prestaciones de salud. | Programar reuniones mensuales para optimizar el trabajo en equipo y desarrollar planes de acción personalizados sobre motivación, bienestar en el trabajo, compromiso y liderazgo.<br>Establecer cambios en la cultura organizacional de todos los profesionales en comportamientos específicos de seguridad, como la frecuencia de lavarse las manos, la frecuencia de usar guantes y tapabocas, entre otros. | Salón de Capacitación<br>Proyector<br>Laptop<br>Cable HDMI<br>Mesas<br>Sillas<br>Material de escritorio y didáctico | 1 vez por mes | Gerente del Centro de salud.<br>Jefes de cada servicio<br>Todo el personal que labora<br>Planificador del plan de acción |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **EMPATIA** | Sugerir la creación de talleres para motivar al personal a brindar un trato humanizado a los usuarios y pacientes de la Institución. | Programación de talleres para crear conciencia sobre los valores subyacentes a cualquier relación interpersonal, enfatizando la necesidad de proporcionar atención médica que se centre en el individuo como persona y no como objeto. Socializar los derechos y obligaciones de los colaboradores y usuarios. | Salón de Capacitación<br>Proyector<br>Laptop<br>Cable HDMI<br>Mesas<br>Sillas<br>Material de escritorio y didáctico | 1 mes (2 sesiones) | Gerente del Centro de salud.<br>Jefes de cada servicio<br>Todo el personal que labora<br>Planificador del plan de acción |
| | Capacitar al personal para ser amable y comprenda las necesidades del paciente, se pongan en lugar del usuario y sean empáticos en el trato que se brinde. Sepan tratar con personas conflictivas. | Desarrollar talleres con profesionales capacitados para el personal asistencial y administrativo, para poder ofrecer una comunicación empática y eficaz con el usuario teniendo las palabras adecuadas, saber escuchar sus necesidades. | | 1 mes (2 sesiones) | |
| | Fomentar el dinamismo individual y la creatividad con los usuarios. | Organizar la participación y realización de tareas activamente, generar nuevas y buenas ideas, a través de un análisis de datos y experiencia. La participación puede mejorar el flujo de datos en toda la institución. La creatividad puede ser un mecanismo sugestivo para la calidad del servicio innovador. | | 2 veces por mes | |

## CUARTA ETAPA: SEGUIMIENTO Y CONTROL

### Objetivo

Analizar el nivel de realización de metas de calidad constituidos en la etapa de planificación y ejecución, e identificar desvíos y obstáculos que dificultan el cumplimiento de los objetivos presentes. El plan debe acceder a tomar medidas y acciones oportunas para eliminar o reducir las desviaciones encontradas en las distintas acciones a ejecutar, teniendo en cuenta su flexibilidad, se puede ajustar según las diferentes actividades para completar el plan en el pequeño, regular y extenso plazo.

### Acciones

- Realizar un reporte de seguimiento e informar el diagnóstico situacional de cada servicio del establecimiento de salud.
- Si hay una desviación de lo previsto en el plan, se pueden tomar disposiciones a tiempo para corregir la desviación lo antes posible, de modo que no afecte el objetivo final del plan.
- Si es necesario, modificar el objetivo en función de las nuevas regulaciones que puedan surgir durante el proceso de la planificación.
- Estimar si los requerimientos se utilizan apropiadamente y si la inversión avanza según lo previsto.
- Repetir periódicamente la evaluación y el plan estratégico, con el fin de poder cotejar los resultados conseguidos durante un período de tiempo y conocer si las actividades disciplinarias tomadas han producido rendimiento positivo.

**Cuadro de seguimiento y control de actividades realizadas en el aporte práctico**

| DIMENSIONES A MEJORAR | PERIODICIDAD DEL SEUIMIENTO | CONTROL | | | OBSERVACIONES |
|---|---|---|---|---|---|
| | | SIN EJECUTAR | EN EJECUCION | EJECUTADO | |
| RELACIONES INTERPERSONALES | Trimestral | X | | | |
| ESTILO DE DIRECCION | Trimestral | X | | | |
| SENTIDO DE PERTENENCIA | Trimestral | X | | | |
| RETRIBUCIÓN | Mensual | X | | | |
| DISPONIBILIDAD DE RECURSOS | Semestral | X | | | |
| ESTABILIDAD | Trimestral | X | | | |
| CLARIDAD Y COHERENCIA EN LA DIRECCIÓN | Trimestral | X | | | |
| FIABILIDAD | Trimestral | X | | | |
| CAPACIDAD DE RESPUESTA | Trimestral | X | | | |
| SEGURIDAD | Trimestral | X | | | |
| EMPATÍA | Mensual | X | | | |

Se construye la estrategia de clima organizacional para mejorar la atención de calidad de los usuarios en el Centro de Salud Olmos, en la que se ha tenido en cuenta objetivos y diagnóstico realizado, así como en la elaboración de las etapas, de acuerdo a la estructura que se asume para su implementación que incluye el diagnostico, planificación, ejecución con actividades específicos y finalmente una etapa de seguimiento y control a corto, mediano y largo plazo.

### 3.3.1. Validación y ejemplificación del aporte práctico

**Valoración mediante criterio de expertos del aporte práctico.**

| RESULTADOS POR CRITERIOS DE EXPERTOS | | | |
|---|---|---|---|
| Pregunta | Experto 01 | Experto 02 | Experto 03 |
| 01: Novedad científica del aporte práctico. | 4 | 3 | 4 |
| 02: Pertinencia de los fundamentos teóricos del aporte práctico. | 4 | 4 | 4 |
| 03: Nivel de argumentación de las relaciones fundamentales aportadas en el desarrollo del aporte práctico. | 4 | 4 | 5 |
| 04: Nivel de correspondencia entre las teorías estudiadas y el aporte práctico de la investigación. | 5 | 4 | 4 |
| 05: Claridad en la finalidad de cada una de las acciones del aporte práctico propuesto. | 5 | 4 | 5 |
| 06: Posibilidades de aplicación del aporte práctico. | 4 | 4 | 5 |
| 07: Concepción general del aporte práctico según sus acciones desde la perspectiva de los actores del proceso en el contexto. | 4 | 4 | 4 |
| 08: Significación práctica del aporte | 5 | 4 | 4 |
| Puntaje total | 35 | 31 | 35 |

# IV. CONCLUSIONES

1. Desde la perspectiva de la investigación teórica, el proceso de clima organizacional para mejorar la calidad de atención, cree que esto es una de las herramientas estratégicas que ayudan a la organización a mejorar continuamente, porque a través de su análisis, es posible descubrir los factores esenciales que puedan mejorar la atención de calidad, la vida profesional del personal y la calidad de prestaciones médicas a la población.
2. El análisis histórico realizado confirmó la obligación de investigar el proceso del clima organizacional desde un panorama de gestión para mejorar la calidad de prestación a los usuarios, que es particularmente importante en la construcción del aporte práctico.
3. El análisis de percepción respecto al Clima Organizacional del Centro de Salud de Olmos 2020, observó que el 91% (42) del personal evaluó como regular. Y la revisión global sobre la Calidad de atención percibida en el Centro de Salud de Olmos 2020, indicó que el 65% de usuarios la calificó como regular.
4. Se elaboró una estrategia de clima organizacional en salud para mejorar la calidad de atención de los usuarios del centro de salud Olmos, donde se han tenido en cuenta cuatro etapas, que cada una de ella contiene objetivos con sus actividades.
5. La ratificación del aporte practico realizado en esta investigación y consultado por expertos dio una calificación positiva.

## V. RECOMENDACIONES

- Organizar, implementar y aplicar nuestra propuesta redactada o aporte práctico a través de estrategias de clima organizacional cuidadosamente elaboradas, mismas que están orientadas a mejorar la calidad de la atención a los usuarios del Centro de Salud de Olmos, y contribuirá a optimizar los requerimientos y competencias de la organización de salud y que puede extenderse a otros Centros de Salud, hospitales regionales y nacionales, por tener características similares a la estudiada.

- Promover una formación positiva de confianza al paciente en todas las áreas del centro de salud para garantizar que los valores, las actitudes y los comportamientos apropiados con respecto a la seguridad del paciente se consideren estrategias importantes para respaldar el progreso de las organizaciones de salud.

- Fomentar y propiciar un ambiente de trabajo armonioso, implementar una estrategia de convivencia y la participación de todas las áreas para alcanzar la ejecución de metas.

- Impulsar la comunicación para aumentar la transparencia y ponerla a disposición de modo que los trabajadores comprendan el avance de actividades y novedades del Centro de salud, resolver problemas, contactar a sus colegas, se comuniquen y reciban información para lograr sus objetivos.

- Desarrollar una comunicación decisiva y asertiva entre el jefe y los colaboradores, fortalecer las buenas habilidades de liderazgo y las buenas relaciones con otros profesionales por medio de capacitaciones y actividades que promuevan la formación de grupos de trabajo.
- Que esta investigación permita proporcionar información y una referencia para el uso de trabajos similares referente a clima organizacional y la calidad de atención al usuario en diferentes establecimientos médicos.

## VI. REFERENCIAS


1. Santillán Fernández J y Asmat Valdivia. Modelo de Gestión estratégica para mejorar la calidad de los servicios de salud e ingresos económicos del Hospital Regional Docente de Trujillo. [Tesis Maestría].Trujillo, Universidad Nacional de Trujillo; 2014
2. Vásquez Chiroque K. Diagnóstico del clima Organizacional y la calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Llama [Tesis para el Título de Licenciado en administración de empresas] Chiclayo, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2015.
3. Bernal Gonzales I, Pedraza Melo N. y Sánchez Limón M. (2014). El clima Organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. Estudios gerenciales. 2015; 31:8-19.
4. Elgegren, U. Fortalecimiento del clima organizacional en establecimientos de salud. (Perú) Av. en Psicol. 2015; 23(1), 87-102. Disponible en: http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Ursula_Elgegren.pdf
5. Segura Ramos J. Influencia del Clima Organizacional en la calidad del servicio en los trabajadores de la empresa comercializadora de útiles escolares y de oficina TAY LOY S.A.-Chiclayo [Tesis para Licenciado en Administración]. Chiclayo: Universidad Señor de Sipan;2016
6. Ortiz Gutiérrez L. y Pérez Matilla L. Estrategias para el mejoramiento de la calidad de servicio al usuario en la IPS ASSALUD en BUCARAMNGA [Tesis para el grado de Título de Ingeniero industrial].Colombia: Universidad Industrial del Santander; 2015.
7. Alberca Beteta E. y Valentín Villanueva C. Clima Organizacional y calidad de servicio del personal administrativo de la sede central del Ministerio de Educación. [Título para Licenciado en Administración]. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2017.
8. Manaure (2014). Tesis de maestría titulada “Estrategias gerenciales para la mejora del clima organizacional que favorezca el desempeño laboral del personal docente de la escuela Bolivariana Estadal Elia Márquez de Espinoza”; realizada en la Universidad de San José de Barlovento.

9. Moreno Peña N. y Sánchez Palencia F. Propuesta para el mejoramiento del clima Organizacional en el establecimiento penitenciario de mediana seguridad y carcelario de Tunja (EPMSC de TUNJA). [Tesis para especialización]. Colombia: Universidad Nacional abierta y a distancia UNAD; 2014.
10. Villamizar Moreno A., Camacho Barreto L. y García García A. Percepción del Clima Organizacional en el personal asistencial de enfermería en una institución especializada en Materno Perinatal [Tesis de Maestría]. Bogotá: Fundación de Ciencias de la Salud especialista en Gerencia de Salud;2017
11. Organización Mundial de la Salud. Constitución de la Organización Mundial de la Salud. Documentos básicos, suplemento de la 45a edición, octubre de 2006.
12. Cortez Porras S. Gestión de Calidad de Servicios en la Satisfacción del Usuario interno de la Dirección Regional de Salud Junín [Tesis para Magister]. Huancayo: Universidad del Centro del Perú; 2014.
13. Alva Sánchez O. Clima Organizacional y su relación con la calidad de servicio al usuario en el Modulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Áncash- Huaraz, 2017. [Tesis Para Magister]. Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2017
14. Yachas Espinoza E. Clima Organizacional y su relación con la calidad de servicios de los trabajadores del Hospital Vitarte, año 2016. [Tesis Magister]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2017
15. Pacompía Pancca B. Incidencia del clima organizacional en la satisfacción del usuario externo de los servicios de salud, de la dirección regional de salud de Tacna. [Tesis De Maestría]. Tacna: Universidad Nacional Jorge Grohmann; 2013.
16. Sotelo Asef J. y Figueroa González E. El Clima Organizacional y su correlación con la calidad en el servicio de educación de nivel medio superior. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo educativo.2017;8 (15):312.
17. Mayuri Briones P. Clima Organizacional y Calidad de Servicio en la División Comercial del BCP en el distrito de Comas. [Tesis para Magister].Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2016.
18. Crespin Meza A. Clima Organizacional Según la Percepción de los docentes de una institución Educativa de la Región Callao. [Tesis para el Grado de Maestro]. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola; 2012.
19. Parasuraman, A, Ziethaml, V. and Berry, L.L., «SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality' Journal of Retailing, Vo. 62, no. 1, 1988, pp 12-40.

20. Cortazar Lozano L, Chamorro M. Incidencia del clima laboral en la calidad de atención en servicios de salud. Cali, Colombia.2014. Disponible en : http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/724/Lady%20L%20Cortazar%20Lozano.pdf?sequence=1&isAllowed=y
21. Solís Chuquiyauri Z. Clima organizacional en los trabajadores del Hospital de Baja Complejidad Vitarte. [Tesis de Maestría en Gerencia de Servicios de Salud]. Lima, Perú. 2013.
22. Subauste Arroyo R. Clima laboral en el área de atención al cliente de emapa Cañete 2013, San Vicente de Cañete. [tesis para el título profesional de Ciencias Administrativas Contables]. Cañete, Peru.2013
23. Núñez Zevallos G. Influencia de la cultura y clima organizacional en la satisfacción de la atención percibida por los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo Essalud, Arequipa-2015 [tesis para optar el Grado de Maestro de Gerencia en Salud] Arequipa: Universidad Católica de Santa María Peru.2015
24. Pajuelo Villanueva D. Clima Organizacional en calidad de servicio de la corte superior de Justicia de Huánuco Sede Pachitea, periodo 2016. [Tesis para obtener el grado de Magister en Gestión Publica]. Huánuco: Universidad de Huánuco. Perú. 2016
25. Chiang Vega M, Salazar Botello C. y Núñez Partido A. Clima organizacional y la satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal Theoria .2007: 16 (2): 61-76
26. Daft R. Teoría y Diseño organizacional. 10.ª ed. México: Javier Reyes Martínez; 2011.
27. Carmona, V; Jaramillo, E. Estudio del clima organizacional en el Hospital san Jorge de Pereira. [Tesis para obtener el grado de Ingeniero Industrial]. Universidad Tecnológica de Pereira. 2010
28. Quevedo, A. Estudio de clima organizacional basado en el modelo funcionamiento de organizaciones: Octógono [tesis para obtención de grado] Universidad de Piura. 2003.
29. Ramos, D. El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje.[Internet].Colombia.2012. Disponible en: https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/2111/Monografia%20Cli

ma%20Organizacional.pdf;jsessionid=2AE0033CC242ED6F25D8CBC8BD9653A8.jvm1?sequence=1

30. Sistema de Gestión de calidad/ RM519-2006/MINSA. Lima. 2007
31. Mego, O. Propuesta de un sistema de gestión de calidad para la mejora del servicio en la municipalidad provincial de Chiclayo, Lambayeque.[Tesis para optar el grado de Doctor en Administración]. Universidad Nacional de Trujillo.2011
32. Niño, B.; Perales, J.; Chavesta, X; Leguía, J.; Díaz, C. Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital octubre de la región Lambayeque. Rev. Cuerpo Med.2012; vol (5): pag.5-9.
33. Monteza, N. Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital Essalud Chiclayo. [Tesis para optar el grado académico de Magister en Enfermería]. Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo. 2012
34. Pelaés, O. Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos. [Tesis para optar el grado académico de Doctor en Ciencias Administrativas].Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2010.
35. Freitas, R. Nivel de clima laboral y Satisfacción laboral en enfermeras del servicio de medicina de mujeres – ictus hospital belén de Trujillo. [Tesis para optar el Título de especialista en Enfermería en cuidados críticos].Universidad de la Amazonia Peruana.2015
36. Pérez, N.; Rivera, P. “Clima organizacional y Satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana, período 2013. [Tesis para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión Empresarial].Universidad de la Amazonia Peruana.2015
37. Panduro, J. Asociación entre el Clima organizacional y la Calidad de atención en los servicios de salud del hospital rural de picota periodo junio 2011 a mayo 2012. [Tesis para optar el grado académico de magister scientiae en Gestión de Salud Pública].Universidad Nacional de San Martin-Tarapoto.2013
38. Cano, A. Repercusión del Clima organizacional en la Calidad de atención del cliente externo del hospital y Samuel Pastor - Camaná. Arequipa, 2011. [Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Gerencia En Salud].Universidad Católica de Santa María. 2017.

39. Purizaca, N. Clima organizacional y Calidad de atención al paciente de la microred de salud César López Silva en Villa el Salvador – 2016. [Tesis para obtener el Título de Licenciada en Administración]. Universidad Autónoma del Perú. 2018
40. Miranda, J.; Mori, T. Clima Organizacional y la Atención al cliente de la Biblioteca Central de la Universidad Privada Antenor Orrego Sede Trujillo – 2018. [Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración]. 2018
41. Yerba, R.; Llanqui, Y. Percepción del clima organizacional en docentes y administrativos del área de biomédica de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, 2013. [Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería]. 2014
42. Mejía, D.; Rivera, O. Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes, 2016. [Tesis para optar al título profesional de Licenciada en Enfermería]. Universidad Señor de Sipán. 2016
43. Álvarez, Y.; Cahuana, M. Clima organizacional y calidad de atención en el Centro de Salud Ascensión Huancavelica. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería]. 2015.
44. Martínez Henao SI, Pepinoza Salcedo LM, Granada Giraldo WC, Montaña Ávila E. Clima organizacional y Percepción externa de la calidad de los servicios de salud en Hospital General San Isidro E.S.E. 2018-2019 [tesis de grado de Especialización].Universidad Católica de Manizales; 2019.
45. Calderón Gamarra MP. Clima Organizacional y satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Bellavista, Callao. [Tesis Maestría]. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas; 2017
46. Blanco Victorio DJ, Ore Echevarría M. Relación entre el clima organizacional del personal de salud y satisfacción del usuario en Hospital Jorge Voto Bernales-Essalud 2018. [Tesis para optar el grado de Maestro en Gerencia en Salud]. Callao. Universidad Nacional del Callao; 2019
47. Tintaya Velásquez LG. Análisis del Clima organizacional y la satisfacción laboral en relación con la satisfacción del usuario externo en las redes del Colla- Ilave 2018. [Tesis para optar el grado académico de Maestro en Salud], Juliaca, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez; 2019

48. Grajales Vélez AM, Rosero Márquez C, Sandoval Henao MM, Clavijo Gómez RM. Clima Organizacional y percepción de la Calidad de los servicios de salud en la IPS Clinimgenes S.A.S de la ciudad de Tuluá en el año 2019. [Tesis de grado de Especialización].Universidad Católica de Manizales; 2020.
49. Fiestas de la Cruz VA. Clima Organizacional y Calidad de servicio en el Hospital Barranca Cajatambo, 2018 [Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración], Barranca, Universidad San Pedro; 2018
50. Vargas López H, Guevara Delgado H. Clima organizacional y calidad de servicio del Hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018 [Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión Publica].Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2018
51. Segura Ramos JG. Influencia del Clima Organizacional en la calidad del servicio en los trabajadores de la empresa comercializadora de útiles escolares y de oficina TAI LOY S.A. [Tesis para optar el grado académico de Licenciado en Administración]. Chiclayo: Universidad señor de Sipán; 2016
52. Rubina Rivera H. Propuesta para mejorar el clima organizacional en el Hospital San Juan de Dios- Caraz, 2018 [Tesis para optar el grado académico de Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad]. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo; 2019
53. Baque Sotomayor FR. Clima Organizacional y su incidencia en la calidad de servicio en la empresa Pingüino Explorer [Tesis para optar el grado académico de Magister en Administración de Empresas]. Ecuador: Universidad Espíritu Santo; 2019
54. Agudelo R, Peña P, Hoyos C, Jiménez M. Clima organizacional y percepción de la calidad en una institución de salud de la ciudad de Manizales (Colombia). Arch Med (Manizales) 2020; 20(2): 397-409. Disponible en: http://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/archivosmedicina/article/view/3473/5823
55. Martínez Jaramillo V, Mogollón García ID, Ortiz Henao EJ, Valencia Valencia IC, Clima Organizacional y percepción externa de la calidad de los servicios en la ESE Hospital San Vicente de Paul de Finlandia Quindío [Tesis para optar el grado académico de Titulo de Especialistas en Administración en Salud]. Colombia: Universidad de Manizales; 2019
56. Castro Aguirre LA. Estrategia de clima Organizacional para elevar la calidad del servicio en la financiera Crediscotia- Agencia Sullana, 2018 [Tesis para optar el

grado académico de Maestro en Administración de Negocios-MBA]. Piura: Universidad Cesar Vallejo; 2019

57. Julcamoro Quintana M, Portal Alvarado JD. Influencia del clima Laboral en la calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Baños del Inca, 2017 [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración]. Cajamarca: Universidad Privada del Norte; 2017
58. Reátegui García OR. Modelo de gestión de clima organizacional para mejorar la calidad de atención en el Centro de Salud de Morales, 2017 [Tesis para obtener el grado académico de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad]. Tarapoto: Universidad Cesar Vallejo; 2019
59. Trujillo Quinto WR. Relación del clima organizacional y la satisfacción del cliente externo en el servicio de emergencia del hospital Tingo María 2018 [tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería]. Huánuco: Universidad de Huánuco; 2019
60. Barragán Naranjo JG. Estrategias para mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios del centro de atención en salud integral en la ESPOCH. [Tesis para obtener el grado de titulación de Ingeniero Comercial].Ecuador: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo; 2019
61. Monzón Meléndez M. Estrategias para mejorar el clima Organizacional en la dirección Regional de la Producción, Amazonas 2018 [Tesis para obtener el título profesional de Licenciad en Administración de Empresas]. Chachapoyas: Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; 2019
62. Jaramillo Adrianzen JB. Clima Laboral en Técnicos Asistenciales en Hospital de la Ciudad de Chiclayo, Agosto- Diciembre 2016 [Tesis para optar el Título de Licenciado en Psicología]. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2019
63. Chiquinta Mesia G. Clima organizacional y Satisfacción Laboral de las enfermeras en El Servicio de Emergencia del Hospital Regional Lambayeque-Chiclayo, 2017 [Tesis para obtener el grado académico de Maestro en Gestión de los servicios de la Salud]. Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo; 2017
64. Cortez Díaz MA, Propuesta de plan de mejor para el clima organizacional de Salud José Olaya, Chiclayo [Tesis para obtener el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud] Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo; 2018

65. Marcelo Torres VR. Gestión Administrativa y la Calidad de atención en el área de Admisión de la Clínica del Pacifico S.A., Chiclayo". 2017 [Tesis para obtener El Título Profesional de Licenciada en Administración]. Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo; 2017
66. Ruiz Paisig JX. Estrategia competitiva para la mejora de la Calidad del servicio de la empresa San José- Movistar, Chiclayo 2018 [Tesis para optar el título de ingeniero Comercial] Chiclayo: Universidad de Lambayeque; 2020
67. Failoc Piscoya DR. Modelo integral de calidad de atención para mejorar la satisfacción de los usuarios de consulta externa del Hospital regional Lambayeque [Tesis para obtener el grado académico de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad]. Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo; 2020
68. Paredes Sánchez ME. Gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo del área de nutrición del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo en el año 2015 [Tesis para optar el título de Licenciado en administración Pública] Pimentel: Universidad Señor de Sipán; 2016
69. Jiménez García YM. Plan de estrategias para mejorar la atención al paciente interno en la clínica Provida de Chiclayo- 2015 [Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Marketing y Dirección de Empresas] Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo; 2015
70. Castillo Alvitez RN. Plan de estrategias para mejorar la atención al estudiante en la Universidad Cesar Vallejo Filial Chiclayo- 2017 [Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Marketing y Dirección de Empresas Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo; 2018
71. Huarcaya Zegarra EE. Clima Organizacional y Calidad del Servicio en los Comedores del Centro Poblado de Huaycán, Ate-Vitarte, periodo 2018 [Tesis Para optar al Grado Académico de Maestro en Administración con mención en Gestión Pública] Lima: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle: 2020

**ANEXOS**

Anexo 01: Matriz de Consistencia

Anexo 02: Operacionalización de las Variables

Anexo 03: Instrumento de recolección de datos

Anexo 04: Consentimiento informado para los participantes

Anexo 05: Constancia emitida por la Institución que acredite la realización del estudio

Anexo 06: Validación y confiabilidad de los Instrumentos.

Anexo 07: Valoración mediante criterio de expertos del aporte práctico

# ANEXO 01

# MATRIZ DE CONSISTENCIA

| MANIFESTACIONES DEL PROBLEMA | PROBLEMA | POSIBLES CAUSAS | OBJETO ESTUDIO | OBJETIVOS | CAMPO DE ACCIÓN | TÍTULO DE LA INV. | HIPÓTESIS | VARIABLES | TÉCNICAS O MÉTODOS | INSTRUMENTOS |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| -Insatisfacción del usuario externo.<br>-Deficiente calidad en la prestación del servicio recibida por el usuario externo.<br>-Dificultades en el trato a los pacientes. | Insuficiencias en el nivel de percepción del clima organizacional de los profesionales del Centro de Salud Olmos, limita la calidad de atención de los usuarios | Falta de motivación a los profesionales.<br>Poca capacitación e integración de los profesionales.<br>Liderazgos autoritarios:<br>Una comunicación defensiva: | Proceso del clima Organizacional en la percepción de usuarios en salud | **GENERAL**<br>Elaborar una estrategia de clima Organizacional en salud para mejorar la calidad de atención de los usuarios del Centro de Salud Olmos<br>**ESPECIFICOS**<br>1. Fundamentar teóricamente el Proceso del clima Organizacional en la percepción en salud y su gestión.<br>2. Caracterización | Gestión del Proceso del clima Organizacional en la percepción de usuarios en salud | ESTRATEGIA DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN SALUD PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD OLMOS | Si se elabora una estrategia de clima Organizacional del Centro de Salud Olmos, que tenga en cuenta las relaciones interpersonales de los profesionales que laboran, entonces se mejorara la calidad de atención de los usuarios. | **Variable independiente**<br>Estrategia de Clima organizacional<br><br>**Variable dependiente**<br>-Calidad de atención de los usuarios | **Técnica:**<br>Encuesta | -Cuestionario sobre clima organizacional se aplicara a los servidores, asistenciales del Centro de salud Olmos<br>-Cuestionario sobre calidad de atención del usuario externo de salud se aplicara a los pacientes usuarios de los servicios de Salud Del centro de salud de olmos. |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | de los antecedentes o tendencias del Proceso del clima Organizacional en la percepción en salud y su gestión.<br>3. Diagnóstico del estado actual del Proceso del clima Organizacional del Centro de Salud Olmos<br>4. Elaborar una estrategia de clima Organizacional<br>5. Corroboración de la propuesta mediante consultas de expertos o taller de socialización | | | | | | |

**ANEXO 02**

**OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

| VARIABLE INDEPENDIENTE | DIMENSIONES | DESCRIPCIÓN |
|---|---|---|
| **Estrategias de Clima Organizacional** | **Introducción-Fundamentación**. | **Introducción**<br>Uno de los derechos fundamentales de todas las personas es la salud y se considera un elemento irremplazable que afecta la comodidad social, la economía, el crecimiento y la formación de los individuos.<br>Estos factores obligan a los hospitales a brindar servicios médicos de manera oportuna que sean aceptables, asequibles y de calidad satisfactoria.<br>De esta manera, comprender la perspectiva de la estructura sanitaria, especialmente la perspectiva de salud pública, es la preocupación central de todos los gobiernos, porque como señalaron Arnoletto y Díaz (3) en el 2009, las instituciones públicas han sido consideradas como ineficientes, lentitud de respuesta y el déficit de disposición para complacer los requisitos sociales.<br>**Fundamentación teórica**<br>Por tanto, Aguirre en el año 1990, señaló que "valorar las opiniones de los usuarios y trabajadores es un requisito inherente al comportamiento médico y simboliza una ocasión para mejorar la administración del servicio de salud; esto es, que no alcanza solo con comprender el estado de salud en función de la percepción del usuario, sino también es fundamental entender cómo los empleados se ordenan y prestan servicios desde el interior de una unidad hospitalaria o centro de salud" (3). |

| | | |
|---|---|---|
| | | Uno de los principales elementos de este problema es el clima organizacional, que es un asunto muy importante en dicha organización que brinda servicios de salud, porque el trato a los pacientes es el más importante. Un buen ambiente de trabajo organizacional ayuda y alienta la participación, creando un comportamiento maduro para todos los miembros y asumir el compromiso de la distribución del trabajo dentro de la organización. Analizar el clima organizacional en salud es una de las herramientas fundamentales actuales que pueden ayudar a las organizaciones a seguir mejorando, porque al analizarlas, es posible identificar las piezas fundamentales para mejorar la calidad del trabajo y la vida del personal y usarlo para proporcionar al público. La calidad de los servicios médicos se debe al impacto de este fenómeno en el rendimiento y la motivación de los trabajadores, que tiene un impacto significativo en la productividad, la satisfacción, la responsabilidad y la calidad del trabajo.<br>Las instituciones de salud generalmente tienen distintas formas, escalas y especialidades, por esta razón, se debe considerar la realidad de cada centro para comprender y entender su perfil y que pueden trabajar juntos desde profesionales con títulos y posgrado hasta empleados sin mayor orientación.<br>La intranquilidad por la administración de calidad de atención surge no solo de la incomodidad expresada por los usuarios, sino también del deseo de reducir la discrepancia en los sistemas de salud de los distintos conjuntos sociales. La calidad de atención con las prestaciones médicas es el contenido principal de este estudio, y enfatiza el nexo entre el personal de salud y pacientes. |
| | **II. Diagnóstico** | Los resultados fundamentales del diagnóstico de esta investigación son:<br>- Falta de motivación a los profesionales<br>- Poca capacitación e integración de los profesionales<br>- Liderazgos autoritarios |

| | | |
|---|---|---|
| | | - Comunicación defensiva |
| | **Planteamiento del objetivo general**. | Elevar la calidad de atención de los usuarios del Centro de Salud Olmos teniendo en cuenta el proceso del clima Organizacional. |
| | **Planeación estratégica** | Se han tenido en cuenta cuatro etapas, que cada una de ella contiene objetivos con sus actividades.<br>**PRIMERA ETAPA: DIAGNOSTICO**<br>**Objetivo**<br>Diagnosticar el grado de gestión y mejorar la satisfacción de trabajadores y Calidad de atención a los usuarios<br>**Acciones**<br>- Investigar si se ha determinado el plan estratégico, de expansión, de calidad, procesos, descripción del trabajo u otros documentos relacionados al tema.<br>- Seleccionaremos a los individuos que conformarán parte del grupo de evaluación, así como sus responsabilidades y roles, principales prioridades de cada área.<br>- Conocer y aplicar herramientas para terminar y diagnosticar posibles escenarios y problemas que no permitan la mejora de la atención de calidad.<br>- En base a una evaluación de la condición existente, servirá como instrumento para la orientación y puesta en valor de las acciones para la mejora del Centro de Salud.<br><br>**SEGUNDA Y TERCERA ETAPA: PLANIFICACIÓN Y EJECUCION**<br>**Objetivo** |

| | | |
|---|---|---|
| | | Mejorar la satisfacción de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud y la calidad de atención a los usuarios. Este plan estratégico se organizó en base a las dimensiones de Clima Organizacional y Calidad de atención que obtuvieron resultados no favorables para el Centro de Salud, éstos fueron:<br>**Clima Organizacional:** Las dimensiones fueron: Relaciones interpersonales, Estilos de dirección, Sentido de pertenencia, Retribución, Disponibilidad de recursos, Estabilidad, Claridad y coherencia en la dirección<br>**Calidad de Atencion:** Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía<br><br>**CUARTA ETAPA: SEGUIMIENTO Y CONTROL**<br>**Objetivo**<br>Analizar el nivel de realización de metas de calidad constituidos en la etapa de planificación, y ejecución e identificar desvíos y obstáculos que dificultan el cumplimiento de los objetivos presentes. El plan debe acceder a tomar medidas y acciones oportunas para eliminar o reducir las desviaciones encontradas en las distintas acciones a ejecutar, teniendo en cuenta su flexibilidad, se puede ajustar según las diferentes actividades para completar el plan en un corto, mediano y largo plazo.<br>**Acciones**<br>- Realizar un reporte de seguimiento e informar el diagnóstico situacional de cada servicio del establecimiento de salud.<br>- Si hay una desviación de lo previsto en el plan, se pueden tomar disposiciones a tiempo para corregir la desviación lo antes posible, de modo que no afecte el objetivo final del plan. |

| | | |
|---|---|---|
| | | - Si es necesario, modificar el objetivo en función de las nuevas regulaciones que puedan surgir durante el proceso de la planificación.<br>- Estimar si los requerimientos se utilizan apropiadamente y si la inversión avanza según lo previsto.<br>- Repetir periódicamente la evaluación y el plan estratégico, con el fin de poder cotejar los resultados conseguidos durante un período de tiempo y conocer si las actividades disciplinarias tomadas han producido rendimiento positivo. |
| | **Instrumentación** | Las estrategias de Clima Organizacional que se han planteado, se aplicará en el Centro de Salud durante un aproximado de 6- 8meses, siendo los responsables de este plan será el Gerente del Centro de Salud, Jefes de cada servicio y Planificador del aporte, los participantes serian todo el personal que labora en el Centro de Salud. Las condiciones para la aplicación de esta estrategia es que todo el personal que labora se involucre, tener en cuenta la actitud, el interés, la responsabilidad, y sobretodo disposición de los participantes. Además que se brinden las condiciones y herramientas necesarias para poder desarrollar con éxito el aporte practico. |
| | **Evaluación** | Se espera obtener una mejora significativa en la calidad de atención para lo cual es necesario realizar un reporte de seguimiento e informar el diagnóstico situacional del establecimiento de salud. Además obtener resultados positivos y mejores en las dimensiones del Clima Organizacional que ayuden a la mejora en la atención de calidad. Si hay una desviación de lo previsto en el plan, se debe tomar disposiciones a tiempo para corregir la desviación lo antes posible, de modo que no afecte el objetivo final del plan. |

| VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE ATENCIÓN | | | |
|---|---|---|---|
| **DIMENSION** | **INDICADOR** | **ITEM** | **TECNICA E INSTRUMENTO** |
| **ELEMENTOS TANGIBLES** | 1. Aspecto físico de la instalación<br>2. Instalaciones y elementos físicos limpios<br>3. Saludo personal de trabajadores<br>4. Atracción de elementos de comunicación<br>5. Confort de la silla y cama | 1. Las instalaciones físicas (local en general - paredes, puertas, ventanas de salas de espera, consultorios, pasillos. etc.) están bien cuidados.<br>2. La limpieza de las instalaciones físicas (el local) así como de camillas, camas y sillas, es excelente.<br>3. La presentación personal de los empleados es excelente.<br>4. Las carteleras, anuncios, folletos, avisos de señalización u hojas informativas, son visualmente atractivas.<br>5. Las camillas, camas y sillas son cómodas.<br>6. La cantidad de camillas, camas y sillas son suficientes. | **Técnica:**<br>Encuesta<br><br>**Instrumento:**<br>Cuestionario sobre Calidad de atención al usuario |
| **FIABILIDAD** | 1. Ejecución en la asistencia de servicios planificados<br>2. Congruencia de atención urgente<br>3. Continuación y secuencia lógica en la atención<br>4. Inclinación en resolver los conflictos del usuario<br>5. Prestar atención a la anotación de información del usuario. | 7. El tiempo de espera desde el momento a la institución hasta que le atienden para una cita médica, es corto.<br>8. El tiempo de espera desde el momento en que llega a la institución hasta que atienden para una cita, para un examen diagnóstico o de laboratorio es corto.<br>9. El tiempo de espera desde que se llega a la institución hasta que le atienden en el servicio de urgencias es corto.<br>10. Siempre se cumple con la fecha y hora que le asignan a un usuario para citas médicas, exámenes u otros servicios programados. ·<br>11. La secuencia (orden) y continuidad con la que se presta la atención al usuario (por ejemplo: revisión médica - exámenes - tratamiento o cirugía) es apropiada.<br>12. Cuando un usuario tiene algún problema, los empleados se muestran muy interesados en resolverlo.<br>13. El personal de salud y otros empleados transmiten al usuario confianza.<br>14. Se entrega información y orientación suficientes al usuario, en cuanto a ubicación y trámites necesarios.<br>15. El registro de la información de los usuarios se realiza sin errores.<br>16. Los resultados de salud de un usuario, luego de asistir a la atención, son excelente. | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **CAPACIDAD DE RESPUESTA** | 1. Simplificar el procedimiento para la atención<br>2. Designar personal médico y administrativo a tiempo.<br>3. Capacidad en responder interrogantes.<br>4. Velocidad en el trabajo para atención más rápida<br>5. Apoyo entre el personal asistencial.<br>6. Responder a las quejas y solicitudes de manera oportuna | 17. Los trámites son sencillos.<br>18. Los horarios de atención son apropiados<br>19. El tiempo de espera en la institución para pedir una cita médica, examen u otros servicios programados, es corto.<br>20. El tiempo de espera desde que se asigna una cita, cirugía o examen, hasta que se recibe la atención, es corto.<br>21. Los funcionarios siempre están dispuestos a resolver las preguntas o inquietudes de los usuarios.<br>22. Los funcionarios siempre agilizan su trabajo para atenderle en el menor tiempo posible.<br>23. Los funcionarios cooperan entre sí para responder a las necesidades de los usuarios.<br>24. La respuesta a las quejas o reclamos de los usuarios, es oportuna | |
| **SEGURIDAD** | 1. Tranquilidad difundida por trabajadores<br>2. Recepción de medicamentos apropiados.<br>3. Corregir la ubicación del usuario para disminuir el riesgo y la complejidad.<br>4. Capacidad del personal sanitario.<br>5. Inteligencia del personal para responder las interrogantes del usuario.<br>6. Consumación de normas de seguridad. | 25. La solución dada por el personal médico y los empleados, a la necesidad de salud de un usuario, fue apropiada.<br>26. Los medicamentos que les suministraron a los usuarios fue apropiada.<br>27. La sala de atención donde se ubica el usuario es apropiada para reducir riesgos o complicaciones mayores a su problema de salud.<br>28. El personal de salud tienen toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de salud de los usuarios.<br>29. El personal de salud responde apropiadamente a las inquietudes o preguntas de los usuarios.<br>30. El personal de salud siempre cumple con las medidas de seguridad para el paciente (como lavado de manos, uso de guantes y tapabocas). | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **EMPATIA** | 1. Cordialidad en el trato, por parte de los empleados.<br>2. Gentileza en el trato, por parte de cajeros, porteros y trabajadores administrativos.<br>3. Atención personalizada al usuario.<br>4. Precisión en las instrucciones ofrecidas al usuario, sobre la enfermedad, atención, tratamiento y uso de medicinas.<br>5. Entender los requisitos esenciales del usuario. | 31. En el primer contacto con el usuario, el personal asistencial y administrativo siempre se identifica o presentan.<br>32. El trato dado a los usuarios por parte del personal de salud es excelente.<br>33. El trato dado a los usuarios por parte de porteros, facturadores, cajeros y otro personal administrativo, es excelente.<br>34. La atención a las necesidades individuales de los usuarios, es excelente.<br>35. El personal de salud brinda explicaciones suficientes al usuario, tratamiento, uso de medicamentos y cuidado en casa.<br>36. La comprensión de los empleados frente a las necesidades y sentimientos de los usuarios, sea excelente. | |

**ANEXO 03**

# UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN

# ESCUELA DE POSGRADO

## CUESTIONARIO: CLIMA ORGANIZACIONAL

**SEXO: (M) (F)** **EDAD:……** **PROFESION:…….....**

**FECHA……**

**INSTRUCCIÓN:** El siguiente cuestionario es confidencial y anónimo. Agradecemos su colaboración y honestidad en el desarrollo de la misma. Para contestar las preguntas lea cuidadosamente el enunciado y marque con una X solo una respuesta.

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

| N | PREGUNTAS POR INDICACIONES DE VARIABLES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **I** | **RELACIONES INTERPERSONALES** | | | | | |
| 1 | ¿Se han presentado situaciones de conflicto personal entre sus compañeros de trabajo? | | | | | |
| 2 | ¿Considera que la institución maneja un clima organizacional satisfactorio? | | | | | |
| 3 | ¿Estas satisfecho con las relaciones laborales de sus superiores? | | | | | |
| 4 | ¿Los roces del personal se solucionan con prontitud? | | | | | |
| **II** | **ESTILOS DE DIRECCION** | | | | | |
| 5 | ¿Considera que el estilo de dirección que maneja su jefe es inmediato y adecuado para usted? | | | | | |
| 6 | ¿Los objetivos o metas se han logrado con base en el estilo de dirección que maneja su jefe? | | | | | |
| 7 | ¿Cree usted que sus compañeros de trabajo se encuentran satisfechos con el estilo de dirección de su jefe? | | | | | |
| 8 | ¿Las normas de direccionamiento que manejan sus superiores están enfocadas para su bienestar como trabajador? | | | | | |
| **III** | **SENTIDO DE PERTENENCIA** | | | | | |
| 9 | ¿La calidad de vida laboral que usted tiene lo amerita a pensar en el sentido de pertenencia hacia la institución? | | | | | |
| 10 | ¿Usted se encuentran motivados y comprometidos con la institución? | | | | | |
| 11 | ¿La manera de incentivar por parte del jefe directo a sus compañeros y a usted es la adecuada para mejorar el clima laboral? | | | | | |
| 12 | Considera que su jefe directo le proporciona a usted la seguridad y confiabilidad hacia su Institución? | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **IV** | **RETRIBUCION** | | | | | |
| 13 | Su salario es adecuada en comparación con la responsabilidad de su cargo | | | | | |
| 14 | Considera que el salario y las oportunidades de trabajo son iguales entre los miembros de la institución y trabajadores de otras instituciones. | | | | | |
| 15 | Existe correspondencia entre su salario y el esfuerzo para cumplir con su cargo. | | | | | |
| 16 | Recibe algún tipo de reconocimientos cuando cumple con éxito su labor. | | | | | |
| **V** | **DISPONIBILIDAD DE RECURSOS** | | | | | |
| 17 | La institución le suministra todos los elementos de seguridad y protección para el desempeño de su labor. | | | | | |
| 18 | Las instalaciones de la institución se encuentran en óptimas condiciones. | | | | | |
| 19 | Los equipos y materiales de la institución favorecen y facilitan su trabajo. | | | | | |
| 20 | Considera que la información de la institución se encuentra parcializada y es de difícil acceso. | | | | | |
| **VI** | **ESTABILIDAD** | | | | | |
| 21 | Los cargos están planificados y normados dentro de la institución. | | | | | |
| 22 | La institución tiene desarrollado un plan de capacitaciones para usted. | | | | | |
| 23 | Está de acuerdo con su nivel de rotación (cambios en su puesto de trabajo) | | | | | |
| 24 | Ha considerado el hecho de renunciar a la institución porque esta no cumple sus expectativas de crecimiento en el largo plazo. | | | | | |
| **VII** | **CLARIDAD Y COHERENCIA EN LA DIRECCION** | | | | | |
| 25 | Como empleado tiene el conocimiento y claridad de la misión visión, valores, y objetivos que usted tiene de la institución | | | | | |
| 26 | Cree que el encargado de jefatura darla un paso al costado en caso no pueda administrar adecuadamente la institución. | | | | | |
| 27 | Considera correcta la manera como la institución maneja las normatividades institucionales | | | | | |
| 28 | Considera que la misión del Centro de Salud se ve plasmada diariamente en la realidad de la institución. | | | | | |

***Fuente: Clima Organizacional y calidad de atención en el Centro de Salud Ascensión Huancavelica. (2015)***

**UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**CUESTIONARIO: CALIDAD DE ATENCION**

**SEXO: (M) (F)** **EDAD:……** **FECHA:……**

**INSTRUCCIÓN:** El siguiente cuestionario es confidencial y anónimo. Agradecemos su colaboración y honestidad en el desarrollo de la misma. Para contestar las preguntas lea cuidadosamente el enunciado y marque con una X solo una respuesta con la que esté de acuerdo.

| **3**=Siempre**, 2**=Algunas veces**, 1**=Nunca | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **N°** | **PREGUNTAS POR INDIC ACIONES DE VARIABLES** | **3** | **2** | **1** |
| **I** | **ELEMENTOS TANGIBLES** | | | |
| 1 | Las instalaciones físicas (local en general - paredes, puertas, ventanas de salas de espera, consultorios, pasillos, etc), están bien cuidados. | | | |
| 2 | La limpieza de las instalaciones, físicas (el local) así como de camillas, camas y sillas es excelente. | | | |
| 3 | La presentación personal de los empleados es adecuado. | | | |
| 4 | Las carteleras, anuncios, folletos, avisos de señalización u hojas informativas, son visualmente atractivas. | | | |
| 5 | Las camillas, camas y sillas son cómodas. | | | |
| 6 | La cantidad de camillas, camas y sillas son suficientes. | | | |
| **II** | **FIABILIDAD** | | | |
| 7 | El tiempo de espera desde el momento en que llega a la institución hasta que le atienden para una cita médica, es corto. | | | |
| 8 | El tiempo de espera desde el momento en que llega a la institución hasta que atienden para una cita, para un examen diagnóstico o de laboratorio es corto. | | | |
| 9 | El tiempo de espera desde que se llega a la institución hasta que le atienden en el servicio de urgencias es corto | | | |
| 10 | Siempre se cumple con la fecha y hora que le asignan a un usuario para citas médicas, exámenes u otros servicios programados. | | | |
| 11 | La secuencia (orden) y continuidad con la que se presta la atención al usuario (por ejemplo: revisión médica - exámenes - tratamiento o cirugía) es apropiada. | | | |
| 12 | Cuando un usuario tiene algún problema, los empleados se muestran muy interesados en resolverlo. | | | |
| 13 | El personal de salud y otros empleados transmiten al usuario confianza. | | | |
| 14 | Se entrega información y orientación suficientes al usuario, en cuanto a ubicación y trámites necesarios. | | | |
| 15 | El registro de la infonnación de los usuarios se realiza sin errores. | | | |
| 16 | Los resultados de salud de un usuario, luego de asistir a la atención, son excelente. | | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **III** | **CAPACIDAD DE RESPUESTA** | | | |
| 17 | Los trámites son sencillos. | | | |
| 18 | Los horarios de atención son apropiados | | | |
| 19 | El tiempo de espera en la institución para pedir una cita médica, examen u otros servicios programados, es corto. | | | |
| 20 | El tiempo de espera desde que se asigna una cita, cirugía o examen, hasta que se recibe la atención, es corto. | | | |
| 21 | Los funcionarios siempre están dispuestos a resolver las preguntas o inquietudes de los usuarios. | | | |
| 22 | Los funcionarios siempre agilizan su trabajo para atenderle en el menor tiempo posible. | | | |
| 23 | Los funcionarios cooperan entre sí para responder a las necesidades de los usuarios. | | | |
| 24 | La respuesta a las quejas o reclamos de los usuarios, es oportuna. | | | |
| **IV** | **SEGURIDAD** | | | |
| 25 | La solución dada por el personal de salud, a la necesidad del usuario, es apropiada. | | | |
| 26 | Los medicamentos que le suministran a los usuarios es apropiada. | | | |
| 27 | La sala donde se brinda atencional usuario es apropiada para reducir riesgos o complicaciones mayores a su problema de salud. | | | |
| 28 | El personal de salud tienen toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de salud de los usuarios. | | | |
| 29 | El personal de salud responde apropiadamente a las inquietudes o preguntas de los usuarios. | | | |
| 30 | El personal de salud siempre cumple con las medidas de seguridad para el paciente (como lavado de manos, uso de guantes y tapabocas). | | | |
| **V** | **EMPATIA** | | | |
| 31 | En el primer contacto con el usuario, el personal asistencial y administrativo siempre se identifica o se presentan. | | | |
| 32 | El trato dado a los usuarios por parte del personal de salud es excelente. | | | |
| 33 | El trato dado a los usuarios por parte de porteros, facturadores, cajeros y otro personal administrativo, es excelente. | | | |
| 34 | La atención a las necesidades individuales de los usuarios, es excelente. | | | |
| 35 | El personal de salud brinda explicaciones suficientes al usuario sobre la enfermedad, Tratamiento, uso de medicamentos y cuidado en casa. | | | |
| 36 | La comprensión de los empleados frente a las necesidades y sentimientos de los usuarios, es adecuado | | | |

***Fuente: Clima Organizacional y calidad de atención en el Centro de Salud Ascensión Huancavelica. (2015)***

## ANEXO 04

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo,……identificado con DNI_____, DECLARO:

Haber sido informado de forma clara, precisa y suficiente sobre los fines y objetivos que busca la presente investigación: "ESTRATEGIA DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN SALUD PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD OLMOS", así como en que consiste mi participación.

Estos datos que yo otorgue serán tratados y custodiados con respecto a mi intimidad manteniendo el anonimato de la información y la protección de datos desde los principios éticos de la investigación científica. Sobre estos datos me asisten los derechos de acceso, rectificación o cancelación que podre ejercitar mediante solicitud ante el investigador responsable. Al término de la investigación, seré informado de los resultados que se obtengan.

Por lo expuesto otorgo **MI CONSENTIMIENTO** para que se realice la Entrevista/Encuesta que permita contribuir con los objetivos de la investigación siguientes:

**Objetivo General:**

Elaborar una estrategia de clima Organizacional en salud para mejorar la calidad de atención de los usuarios del Centro de Salud Olmos.

Chiclayo, Enero de 2020.

Firma

**OBSERVACIÓN:** ***El presente consentimiento es aplicable para personas que participaran en la investigación***

## ANEXO 05

## CONSTANCIA EMITIDA POR LA INSTITUCION QUE ACREDITE LA REALIZACION DEL ESTUDIO.

PERÚ Ministerio de Salud

GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD LAMBAYEQUE
MICRORED OLMOS
"CENTRO DE SALUD OLMOS"

REGION LAMBAYEQUE
PERÚ

*"Año de la Universalización de la Salud"*

**CONSTANCIA DE INVESTIGACIÓN**

**JEFA DE LA MICRORED OLMOS**

**CENTRO DE SALUD OLMOS**

**HACE CONSTAR:**

Que la Cirujano Dentista **INGRIED SADITH PEDRAZA FERNÁNDEZ**, estudiante de la Universidad Señor de Sipán, del programa de Maestría en **"GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD"** identificado con DNI N° 72720043, realizó su trabajo de investigación **"ESTRATEGIA DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN SALUD PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCION DE LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD OLMOS"** a trabajadores y pacientes de nuestro Establecimiento, demostrando capacidad profesional y salvaguardando la identidad de nuestros trabajadores y usuarios.

Se expide la presente, para los fines que el interesado considere conveniente.

Lambayeque, Setiembre del 2020

GERENCIA REGIONAL DE SALUD LAMBAYEQUE - GERENCIA - MICRORED "OLMOS"

GERENCIA REGIONAL DE SALUD LAMBAYEQUE
RED DE LOS SERVICIOS DE SALUD LAMBAYEQUE
CENTRO DE SALUD OLMOS

MARIA ISABEL SOLOPUCO CAPUÑAY
C.M.P. 5551
GERENTE MICRORED OLMOS

# ANEXO 06

# VALIDACION DEL INSTRUMENTO

# CLIMA ORGANIZACIONAL

## COEFICIENTE DE VALIDEZ DE AIKEN CLIMA ORGANIZACIONAL

El presente instrumento de recolección de datos medio la variable en su nivel operacional para conseguir los resultados esperados planteados en la relación problema-objetivos.

| Nº ITEMS | JUECES | | | | Nº ACUERDOS | V DE AIKEN | DESICIÓN |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | JUR1 | JUR2 | JUR3 | JUR4 | | | |
| ITEM 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1.00 | A |
| ITEM 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1.00 | A |
| ITEM 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1.00 | A |
| IITEM 4 | 1 | 1 | 0 | 1 | 3 | 0.75 | A |
| ITEM 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1.00 | A |
| ITEM 6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1.00 | A |
| ITEM 7 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1.00 | A |
| ITEM 8 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1.00 | A |
| ITEM 9 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1.00 | A |
| ITEM 10 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1.00 | A |
| ITEM 11 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1.00 | A |
| ITEM 12 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1.00 | A |
| ITEM 13 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1.00 | A |
| ITEM 14 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1.00 | A |
| ITEM 15 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1.00 | A |
| ITEM 16 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1.00 | A |
| ITEM 17 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1.00 | A |
| ITEM 18 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1.00 | A |
| ITEM 19 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1.00 | A |
| ITEM 20 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1.00 | A |
| ITEM 21 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1.00 | A |
| ITEM 22 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1.00 | A |
| ITEM 23 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1.00 | A |
| ITEM 24 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1.00 | A |
| ITEM 25 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1.00 | A |
| ITEM 26 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1.00 | A |
| ITEM 27 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1.00 | A |
| ITEM 28 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1.00 | A |
| ITEM 29 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1.00 | A |
| ITEM 30 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1.00 | A |
| ITEM 31 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1.00 | A |
| ITEM 32 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1.00 | A |
| ITEM 33 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1.00 | A |
| ITEM 34 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1.00 | A |
| ITEM 35 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1.00 | A |
| ITEM 36 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1.00 | A |

La respuesta de los jueces sobre la escala, se analizaron en el siguiente cuadrado.

FÓRMULA:

La validez se obtuvo de cada items mediante la aplicación del Coeficiente V de Aiken, utilizando la siguiente fórmula:

$$V = \frac{S}{(n(c-1))}$$

Siendo:

S = Sumatoria de los valores dados por los jueces al ítem

n = N° de Jueces

c =N° de Valores de la Escala de Valoración (2 en este caso)

$$V = \frac{4}{4(2-1)} = 1$$

A= Acepta ítem y E=Elimina ítem.

CONCLUSIÓN: Instrumento válido al 100 %, no se ha eliminado ningún ítem.

**CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOSCLIMA ORGANIZACIONAL**

**VALIDACION DEL INSTRUMENTO**

**CALIDAD DE ATENCION**

1. Se aplicó el instrumento a una muestra de 41 trabajadores asistenciales del centro de salud Ascensión – Huancavelica.

Prueba piloto

| | SUJETOS | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| INTEMS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 |
| 7 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 9 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 10 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 11 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 12 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 23 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 15 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 |
| 16 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 17 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 18 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 19 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 20 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 |

2° Aplicar la fórmula:

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

Leyenda:
k = Número de reactivos.
$\Sigma S_i^2$ = Varianza de cada reactivo.
$S_t^2$ = Varianza del instrumento.
Resultado:
Alfa de Cronbach = 0,750

**Estadísticos de fiabilidad** Alfa de Cronbach

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|---|---|
| .750 | 7 |

3° Conclusión:

La prueba de confiabilidad de instrumento de Alfa de Cronbach obtuvo 0,750; por lo que de la tabla de decisiones el valor obtenido es ≥ 0.6 siendo aceptable.
Con este resultado, se concluyó que el instrumento de cuestionario para determinar la relación que existe entre la clima organizacional y calidad de atención en el centro de salud Ascensión Huancavelica. Nos prueba consistencia en los ítems.

## COEFICIENTE DE VALIDEZ DE AIKEN CALIDAD DE ATENCION

El presente instrumento de recolección de datos medio la variable en su nivel operacional para conseguir los resultados esperados planteados en la relación problema-objetivos.

| Nº ITEMS | JUECES | | | | Nº ACUERDOS | V DE AIKEN | DESICIÓN |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | JUR1 | JUR2 | JUR3 | JUR4 | | | |
| ITEM 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1.00 | A |
| ITEM 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1.00 | A |
| ITEM 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1.00 | A |
| ITEM 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1.00 | A |
| ITEM 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1.00 | A |
| ITEM 6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1.00 | A |
| ITEM 7 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1.00 | A |
| ITEM 8 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1.00 | A |
| ITEM 9 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1.00 | A |
| ITEM 10 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1.00 | A |
| ITEM 11 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1.00 | A |
| ITEM 12 | 0 | 1 | 1 | 1 | 3 | 0.75 | A |
| ITEM 13 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1.00 | A |
| ITEM 14 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1.00 | A |
| ITEM 15 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1.00 | A |
| ITEM 16 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1.00 | A |
| ITEM 17 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1.00 | A |
| ITEM 18 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1.00 | A |
| ITEM 19 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1.00 | A |
| ITEM 20 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1.00 | A |
| ITEM 21 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1.00 | A |
| ITEM 22 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1.00 | A |
| ITEM 23 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1.00 | A |
| ITEM 24 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1.00 | A |
| ITEM 25 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1.00 | A |
| ITEM 26 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1.00 | A |
| ITEM 27 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1.00 | A |
| ITEM 28 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1.00 | A |

La respuesta de los jueces sobre la escala, se analizaron en el siguiente cuadrado.

FÓRMULA:

La validez se obtuvo de cada ítems mediante la aplicación del Coeficiente V de Aiken, utilizando la siguiente fórmula:

$$V = \frac{S}{(n(c-1))}$$

Siendo:

S = Sumatoria de los valores dados por los jueces al ítem

n = N° de Jueces

c =N° de Valores de la Escala de Valoración (2 en este caso)

$$V = \frac{4}{4(2-1)} = 1$$

A= Acepta ítem y E=Elimina ítem.

CONCLUSIÓN: Instrumento válido al 100 %, no se ha eliminado ningún ítem.

## CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

## CALIDAD DE ATENCION

**CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS CALIDAD DE ATENCIÓN**

1º Se aplicó el instrumento a una muestra de 41 usuarios del centro de salud Ascensión – Huancavelica.

Prueba piloto

| ITEMS | SUJETOS | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 |
| 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 |
| 5 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 6 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 7 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 8 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| 10 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 |
| 11 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 12 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 23 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 15 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 16 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| 17 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 |
| 18 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| 19 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 20 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 |

2º Aplicar la fórmula:

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

Leyenda:
k = Número de reactivos.
$\Sigma S_i^2$ = Varianza de cada reactivo.
$S_t^2$ = Varianza del instrumento.
Resultado:
Alfa de Cronbach = 0,592

**Estadísticos de fiabilidad** Alfa de Cronbach

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|---|---|
| .592 | 5 |

3º Conclusión:

La prueba de confiabilidad de instrumento de Alfa de Cronbach obtuvo 0.592; por lo que de la tabla de decisiones el valor obtenido es ≤ 0.6 siendo regular.

**ANEXO 07**

**Valoración mediante criterio de expertos del aporte práctico**

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

**VALIDACIÓN DEL APORTE PRÁCTICO DE LA INVESTIGACIÓN**

**ENCUESTA A EXPERTOS**

**ESTIMADO DOCTOR:**

**Ha sido seleccionado en calidad de experto con el objetivo de valorar la pertinencia en la aplicación del aporte práctico sobre:** Estrategia de Clima organizacional en salud para mejorar la Calidad de atención de los usuarios del Centro de Salud Olmos.

**DATOS DEL EXPERTO:**

| | |
|---|---|
| NOMBRE DEL EXPERTO | FAUSTO ENRIQUE PRUDENCI CUELA |
| PROFESION | DOCENTE |
| TITULO Y GRADO ACADEMICO | DOCTOR EN GESTIÓN EMPRESARIAL |
| ESPECIALIDAD | GESTIÓN EN SALUD |
| INSTITUCION EN DONDE LABORA | UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO<br>UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN<br>UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE |
| CARGO | DOCENTE |

**DATOS DE LA INVESTIGACIÓN:**

| | |
|---|---|
| TITULO DE LA INVESTIGACION | Estrategia de Clima Organizacional en salud para mejorar la Calidad de atención de los usuarios del Centro de Salud Olmos |
| LINEA DE INVESTIGACION | Ciencias de la vida y la salud humana |
| NOMBRE DEL TESISTA | Pedraza Fernandez Ingried Sadith |
| APORTE PRÁCTICO | Construcción de la estrategia de Clima organizacional en salud para mejorar la Calidad de atención de los usuarios. |

## ASPECTOS DE VALIDACION

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

1. **Novedad científica del aporte práctico.**

| Muy Adecuada (5) | Bastante Adecuada (4) | Adecuada (3) | Poco Adecuada (2) | No Adecuada (1) |
|---|---|---|---|---|
| | X | | | |

**0.2 Pertinencia de los fundamentos teóricos del aporte práctico.**

| Muy Adecuada (5) | Bastante Adecuada (4) | Adecuada (3) | Poco Adecuada (2) | No Adecuada (1) |
|---|---|---|---|---|
| | X | | | |

**0.3 Nivel de argumentación de las relaciones fundamentales aportadas en el desarrollo del aporte práctico.**

| Muy Adecuada (5) | Bastante Adecuada (4) | Adecuada (3) | Poco Adecuada (2) | No Adecuada (1) |
|---|---|---|---|---|
| | X | | | |

**0.4 Nivel de correspondencia entre las teorías estudiadas y el aporte práctico de la investigación.**

| Muy Adecuada (5) | Bastante Adecuada (4) | Adecuada (3) | Poco Adecuada (2) | No Adecuada (1) |
|---|---|---|---|---|
| X | | | | |

**0.5 Claridad en la finalidad de cada una de las acciones del aporte práctico propuesto.**

| Muy Adecuada (5) | Bastante Adecuada (4) | Adecuada (3) | Poco Adecuada (2) | No Adecuada (1) |
|---|---|---|---|---|
| X | | | | |

**0.6 Posibilidades de aplicación del aporte práctico.**

| Muy Adecuada (5) | Bastante Adecuada (4) | Adecuada (3) | Poco Adecuada (2) | No Adecuada (1) |
|---|---|---|---|---|
| | X | | | |

**0.7 Concepción general del aporte práctico según sus acciones desde la perspectiva de los actores del proceso en el contexto.**

| Muy Adecuada (5) | Bastante Adecuada (4) | Adecuada (3) | Poco Adecuada (2) | No Adecuada (1) |
|---|---|---|---|---|
| | X | | | |

**0.8 Significación práctica del aporte.**

| Muy Adecuada (5) | Bastante Adecuada (4) | Adecuada (3) | Poco Adecuada (2) | No Adecuada (1) |
|---|---|---|---|---|
| X | | | | |

**Observaciones generales:**

La aplicación de la presente investigación, contribuirá significativamente en el clima laboral de la institución la misma que será de beneficio posterior para la ciudadanía.

| RESULTADOS POR CRITERIOS DE EXPERTOS | | | |
|---|---|---|---|
| Pregunta | Experto 01 | Experto 02 | Experto 03 |
| 01: Novedad científica del aporte práctico. | 4 | | |
| 02: Pertinencia de los fundamentos teóricos del aporte práctico. | 4 | | |
| 03: Nivel de argumentación de las relaciones fundamentales aportadas en el desarrollo del aporte práctico. | 4 | | |
| 04: Nivel de correspondencia entre las teorías estudiadas y el aporte práctico de la investigación. | 5 | | |
| 05: Claridad en la finalidad de cada una de las acciones del aporte práctico propuesto. | 5 | | |
| 06: Posibilidades de aplicación del aporte práctico. | 4 | | |
| 07: Concepción general del aporte práctico según sus acciones desde la perspectiva de los actores del proceso en el contexto. | 4 | | |
| 08: Significación práctica del aporte | 5 | | |
| Puntaje total | 35 | | |

Dr. Fausto Prudenci Cuela

FIRMA Y SELLO DEL INVESTIGADOR

DNI:

FIRMA Y SELLO DEL VALIDADOR

DNI: 20061237

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

## VALIDACIÓN DEL APORTE PRÁCTICO DE LA INVESTIGACIÓN

## ENCUESTA A EXPERTOS

**ESTIMADO MAGISTER:**

**Ha sido seleccionado en calidad de experto con el objetivo de valorar la pertinencia en la aplicación del aporte práctico sobre:** Estrategia de Clima organizacional en salud para mejorar la Calidad de atención de los usuarios del Centro de Salud Olmos.

**DATOS DEL EXPERTO:**

| | |
|---|---|
| **NOMBRE DEL EXPERTO** | **JORGE LEONIDAS RUIZ CARDENAS** |
| **PROFESION** | **CIRUJANO DENTISTA** |
| **TITULO Y GRADO ACADEMICO** | **MAGISTER EN EDUCACION MAESTRO EN ESTOMATOLOGIA** |
| **ESPECIALIDAD** | |
| **INSTITUCION EN DONDE LABORA** | **HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE** |
| **CARGO** | **CIRUJANO DENTISTA** |

**DATOS DE LA INVESTIGACIÓN:**

| | |
|---|---|
| **TITULO DE LA INVESTIGACION** | Estrategia de Clima Organizacional en salud para mejorar la Calidad de atención de los usuarios del Centro de Salud Olmos |
| **LINEA DE INVESTIGACION** | Ciencias de la vida y la salud humana |
| **NOMBRE DEL TESISTA** | Pedraza Fernandez Ingried Sadith |
| **APORTE PRÁCTICO** | Construcción de la estrategia de Clima organizacional en salud para mejorar la Calidad de atención de los usuarios. |

## ASPECTOS DE VALIDACION

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

**01. Novedad científica del aporte práctico.**

| Muy Adecuada (5) | Bastante Adecuada (4) | Adecuada (3) | Poco Adecuada (2) | No Adecuada (1) |
|---|---|---|---|---|
| | | X | | |

**0.2 Pertinencia de los fundamentos teóricos del aporte práctico.**

| Muy Adecuada (5) | Bastante Adecuada (4) | Adecuada (3) | Poco Adecuada (2) | No Adecuada (1) |
|---|---|---|---|---|
| | X | | | |

**0.3 Nivel de argumentación de las relaciones fundamentales aportadas en el desarrollo del aporte práctico.**

| Muy Adecuada (5) | Bastante Adecuada (4) | Adecuada (3) | Poco Adecuada (2) | No Adecuada (1) |
|---|---|---|---|---|
| | X | | | |

**0.4 Nivel de correspondencia entre las teorías estudiadas y el aporte práctico de la investigación.**

| Muy Adecuada (5) | Bastante Adecuada (4) | Adecuada (3) | Poco Adecuada (2) | No Adecuada (1) |
|---|---|---|---|---|
| | X | | | |

**0.5 Claridad en la finalidad de cada una de las acciones del aporte práctico propuesto.**

| Muy Adecuada (5) | Bastante Adecuada (4) | Adecuada (3) | Poco Adecuada (2) | No Adecuada (1) |
|---|---|---|---|---|
| | X | | | |

**0.6 Posibilidades de aplicación del aporte práctico.**

| Muy Adecuada (5) | Bastante Adecuada (4) | Adecuada (3) | Poco Adecuada (2) | No Adecuada (1) |
|---|---|---|---|---|
| | X | | | |

**0.7 Concepción general del aporte práctico según sus acciones desde la perspectiva de los actores del proceso en el contexto.**

| Muy Adecuada (5) | Bastante Adecuada (4) | Adecuada (3) | Poco Adecuada (2) | No Adecuada (1) |
|---|---|---|---|---|
| | X | | | |

**0.8 Significación práctica del aporte.**

| Muy Adecuada (5) | Bastante Adecuada (4) | Adecuada (3) | Poco Adecuada (2) | No Adecuada (1) |
|---|---|---|---|---|
| | X | | | |

**Observaciones generales:**

_____

_____

_____

_____

| RESULTADOS POR CRITERIOS DE EXPERTOS | | | |
|---|---|---|---|
| Pregunta | Experto 01 | Experto 02 | Experto 03 |
| 01: Novedad científica del aporte práctico. | | 3 | |
| 02: Pertinencia de los fundamentos teóricos del aporte práctico. | | 4 | |
| 03: Nivel de argumentación de las relaciones fundamentales aportadas en el desarrollo del aporte práctico. | | 4 | |
| 04: Nivel de correspondencia entre las teorías estudiadas y el aporte práctico de la investigación. | | 4 | |
| 05: Claridad en la finalidad de cada una de las acciones del aporte práctico propuesto. | | 4 | |
| 06: Posibilidades de aplicación del aporte práctico. | | 4 | |
| 07: Concepción general del aporte práctico según sus acciones desde la perspectiva de los actores del proceso en el contexto. | | 4 | |
| 08: Significación práctica del aporte | | 4 | |
| Puntaje total | | 31 | |

GOBIERNO ... LAMBAYEQUE
HOSPITAL ... LAMBAYEQUE
Ms. JORGE L... CÁRDENAS
CIRUJANO DENTISTA
CDP 4889

**FIRMA Y SELLO DEL INVESTIGADOR**

**DNI:**

**FIRMA Y SELLO DEL VALIDADOR**

**DNI:** 18160891

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

## VALIDACIÓN DEL APORTE PRÁCTICO DE LA INVESTIGACIÓN

## ENCUESTA A EXPERTOS

**ESTIMADO MAGISTER:**

**Ha sido seleccionado en calidad de experto con el objetivo de valorar la pertinencia en la aplicación del aporte práctico sobre:** Estrategia de Clima organizacional en salud para mejorar la Calidad de atención de los usuarios del Centro de Salud Olmos.

**DATOS DEL EXPERTO:**

| | |
|---|---|
| **NOMBRE DEL EXPERTO** | JIMMY ASCANOA OLAZO |
| **PROFESION** | CIRUJANO DENTISTA |
| **TITULO Y GRADO ACADEMICO** | TITULO CIRUJANO _ DENTISTA<br>GRADO: MAGISTER |
| **ESPECIALIDAD** | CIRUGIA BUCAL Y MAXILOFACIAL |
| **INSTITUCION EN DONDE LABORA** | UNIVERSIDAD NORBERT WIENER<br>UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN |
| **CARGO** | DOCENTE |

**DATOS DE LA INVESTIGACIÓN:**

| | |
|---|---|
| **TITULO DE LA INVESTIGACION** | Estrategia de Clima Organizacional en salud para mejorar la Calidad de atención de los usuarios del Centro de Salud Olmos |
| **LINEA DE INVESTIGACION** | Ciencias de la vida y la salud humana |
| **NOMBRE DEL TESISTA** | Pedraza Fernandez Ingried Sadith |
| **APORTE PRÁCTICO** | Construcción de la estrategia de Clima organizacional en salud para mejorar la Calidad de atención de los usuarios. |

## ASPECTOS DE VALIDACION

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

**01. Novedad científica del aporte práctico.**

| Muy Adecuada (5) | Bastante Adecuada (4) | Adecuada (3) | Poco Adecuada (2) | No Adecuada (1) |
|---|---|---|---|---|
| | X | | | |

**0.2 Pertinencia de los fundamentos teóricos del aporte práctico.**

| Muy Adecuada (5) | Bastante Adecuada (4) | Adecuada (3) | Poco Adecuada (2) | No Adecuada (1) |
|---|---|---|---|---|
| | X | | | |

**0.3 Nivel de argumentación de las relaciones fundamentales aportadas en el desarrollo del aporte práctico.**

| Muy Adecuada (5) | Bastante Adecuada (4) | Adecuada (3) | Poco Adecuada (2) | No Adecuada (1) |
|---|---|---|---|---|
| X | | | | |

**0.4 Nivel de correspondencia entre las teorías estudiadas y el aporte práctico de la investigación.**

| Muy Adecuada (5) | Bastante Adecuada (4) | Adecuada (3) | Poco Adecuada (2) | No Adecuada (1) |
|---|---|---|---|---|
| | X | | | |

**0.5 Claridad en la finalidad de cada una de las acciones del aporte práctico propuesto.**

| Muy Adecuada (5) | Bastante Adecuada (4) | Adecuada (3) | Poco Adecuada (2) | No Adecuada (1) |
|---|---|---|---|---|
| X | | | | |

**0.6 Posibilidades de aplicación del aporte práctico.**

| Muy Adecuada (5) | Bastante Adecuada (4) | Adecuada (3) | Poco Adecuada (2) | No Adecuada (1) |
|---|---|---|---|---|
| X | | | | |

**0.7 Concepción general del aporte práctico según sus acciones desde la perspectiva de los actores del proceso en el contexto.**

| Muy Adecuada (5) | Bastante Adecuada (4) | Adecuada (3) | Poco Adecuada (2) | No Adecuada (1) |
|---|---|---|---|---|
| | X | | | |

**0.8 Significación práctica del aporte.**

| Muy Adecuada (5) | Bastante Adecuada (4) | Adecuada (3) | Poco Adecuada (2) | No Adecuada (1) |
|---|---|---|---|---|
| | X | | | |

**Observaciones generales:**

Definir a las personas que será dirigida la investigación ya que en varias parte del documento se menciona "profesionales", entendiéndose profesional a una persona que termino una carrera profesional universitaria. Existiendo además oficios. Podríamos dirigir el estudio no solo a profesionales sino a todo el personal de salud.

| RESULTADOS POR CRITERIOS DE EXPERTOS | | | |
|---|---|---|---|
| Pregunta | Experto 01 | Experto 02 | Experto 03 |
| 01: Novedad científica del aporte práctico. | | | |
| 02: Pertinencia de los fundamentos teóricos del aporte práctico. | | | |
| 03: Nivel de argumentación de las relaciones fundamentales aportadas en el desarrollo del aporte práctico. | | | |
| 04: Nivel de correspondencia entre las teorías estudiadas y el aporte práctico de la investigación. | | | |
| 05: Claridad en la finalidad de cada una de las acciones del aporte práctico propuesto. | | | |
| 06: Posibilidades de aplicación del aporte práctico. | | | |
| 07: Concepción general del aporte práctico según sus acciones desde la perspectiva de los actores del proceso en el contexto. | | | |
| 08: Significación práctica del aporte | | | |
| Puntaje total | | | |

Mg. Jimmy Ascanoa Olazo
Cirujano – Dentista
C.O.P. 10631

**FIRMA Y SELLO DEL INVESTIGADOR**

**DNI:**

**FIRMA Y SELLO DEL VALIDADOR**

**DNI: 10268724**