

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



---

---

**“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DE LA  
ATENCIÓN PERCIBIDA POR EL USUARIO DEL CENTRO  
DE SALUD MANUEL BONILLA 2019”**

---

---

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: ADMINISTRACIÓN EN SALUD**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN  
ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD**

**TESISTA: JESUS FELICIANO QUIJANO HUAMAN**

**ASESORA: MG. MONICA RICARDINA ESPINOZA NARCISA**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2021**

## **DEDICATORIA**

A mis padres que contribuyeron a hacer realidad el sueño de forjarme una profesión dedicada a servir al prójimo

## **AGRADECIMIENTO**

- Al médico jefe Centro de Salud. Manuel Bonilla -Diresa Callao
- Por la autorización respectiva para llevar a cabo mi investigación de mucho valor científico.
- Al personal de salud Manuel Bonilla-Diresa Callao, quienes colaboraron mucho para este estudio de investigación para cumplir con los indicadores de las dimensiones de la Calidad en Salud y lograr una buena calidad de atención tal como lo indica el Ministerio de Salud.
- Y así mismo mi agradecimiento a todos los usuarios quienes con la forma de percibir la atención percibida por el usuario. De este estudio surgirán elementos que nos permitan realizar los cambios y mejoras necesarias en estos dos aspectos.

## RESUMEN

El clima Organizacional puede ser un vínculo u obstáculo para el buen funcionamiento de un establecimiento, puede ser un factor diferenciador e influir en el comportamiento de quienes lo integran y esto incide en la calidad de la atención. Es así que se planteó como objetivo general: Determinar de que manera se relaciona el clima organizacional y la calidad de la atención percibida por el usuario del Centro de Salud Manuel Bonilla Año 2019. La metodología fue un estudio cuantitativo, descriptiva correlacional de corte transversal, para el recojo de datos fue la encuesta, en una muestra probabilística de 30 usuarios, teniendo como resultados: Como el valor del  $X^2_c$  es mayor al  $X^2_t$  ( $39.04 > 9.49$ ), entonces rechazamos la nula y aceptamos la hipótesis alterna). **Concluyendo:** Que efectivamente si existe relación significativamente alta entre el clima organizacional y la calidad de atención, al obtener un valor de 0.912; entre ambas variables.

**Palabras claves:** Clima organizacional, en relaciones, autorrealización, la estabilidad cambio, Calidad de atención, capacidad de respuesta/sensibilidad, empatía/ seguridad, tangibilidad/confiabilidad.

## ABSTRACT

The Organizational Climate can be a link or obstacle for the good performance of the institution, it can be a factor of distinction and influence in the behavior of those who integrate it and that this will be influential for a quality of attention. Thus, the general objective was: Determine how the organizational climate and the quality of care perceived by the user of the Manuel Bonilla Health Center Year 2019 are related. The methodology was a quantitative, descriptive correlational cross-sectional study. for the collection of data was the survey, in a probabilistic sample of 68 users, having as results: As the value of the  $X^2_c$  is greater than the  $X^2_t$  ( $39.04 > 9.49$ ), entonces rechazamos la nula y aceptamos la hipótesis alterna), **Concluding:** That indeed if there is a significantly high relation between the organizational climate and the quality of attention, when obtaining a value of 0.912; between both variables.

**KEY WORDS:**Organizational climate, in relationships, self-realization, stability, change, quality of attention, responsiveness / sensitivity, empathy / security, tangibility / reliability

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
ÍNDICE.....	vi
INTRODUCCIÓN .....	viii
 <b>CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1.Fundamentación del problema de investigacion.....	10
1.2 Justificación e importancia de la Investigación .....	10
1.3 Viabilidad de la investigación.....	11
1.4 Formulación del problema .....	11
1.4.1 Problema general .....	11
1.4.2 Problemas específicos .....	11
1.5 Formulación de objetivos.....	12
1.5.1 Objetivo General .....	12
1.5.2 Objetivos espeíficos .....	12
 <b>CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS</b>	
2.1. Formulación de las hipótesis (considerar hipótesis nulas, hipótesis de Investigación o hipótesis alternas, si fueran necesarios).....	13
2.1.1 Hipótesis general.....	13
2.1.2 Hipótesis específicas.....	13
2.2 Operacionalización de variables .....	14
2.3 Definición operacional de las variables.....	15
 <b>CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO</b>	
3.1 Antecedentes de la investigación .....	16

3.2 Bases Teórico .....	18
3.3 Bases conceptuales.....	23
<b>CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO</b>	
4.1 Ámbito de estudio.....	24
4.2 Tipo y nivel de investigación .....	24
4.3 Población y muestra.....	24
4.3.1. Descripción de la población .....	25
4.3.2. Muestra y método de muestreo .....	25
4.3.3. Criterios de inclusión y exclusión .....	25
4.4 Diseño de investigación .....	25
4.5 Técnicas e instrumentos .....	25
4.5.1 Técnicas .....	26
4.5.2 Instrumentos .....	26
4.5.2.1 Validación de los instrumentos para la recolección de datos .....	26
4.5.2.2 Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos.....	26
4.6 Técnicas para el procesamiento y análisis de datos .....	27
4.7 Aspectos éticos .....	27
<b>CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	
5.1 Análisis descriptivo.....	29
5.2 Análisis inferencial y/o contrastación hipótesis.....	41
5.3 Discusión de resultados.....	46
5.4 Aporte científico de la investigación.....	47
<b>CONCLUSIONES</b> .....	48
<b>SUGERENCIAS</b> .....	49
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	50
<b>ANEXOS</b> .....	
ANEXO 01. Matriz de consistencia .....	
ANEXO 02. Consentimiento informado .....	
ANEXO 03. Instrumentos .....	
ANEXO 04. Validación de los instrumentos por expertos.....	

## INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud OMS busca la salud, la seguridad y el bienestar de sus trabajadores con un entorno organizacional en el que opera la organización, que se ve afectado razonablemente por la calidad de las relaciones de la organización con el contexto en el que la organización envía y recibe información. decisión.

De hecho, el clima se ve afectado por todos los factores objetivos y subjetivos en las instituciones, formas y condiciones de trabajo, estilo de gestión, sistema de compensación, relaciones interpersonales, proceso de comunicación interna y externa, ascendente y descendente, horizontal, formal e informal.

Un ambiente apropiado fomenta el desarrollo de una cultura organizacional basada en las necesidades, valores, expectativas, creencias, estándares y prácticas compartidas y comunicadas por los miembros. se expresan como comportamientos o comportamientos compartidos. Los elementos y la estructura del sistema organizacional crean un ambiente determinado, basado en la percepción de los miembros. Este clima induce ciertos comportamientos en los individuos. Estos comportamientos afectan al organismo, y por tanto al clima, por lo que actúa como un circuito.(OMS)

La investigación para su desarrollo se constituye en los siguientes capítulos:

**Capítulo I:** El problema de investigación, aquí se redacta el problema que me llevó a realizar este estudio de investigación planteándome como problema general, los problemas específicos, y el objetivo general con sus los objetivos específicos, para luego mencionar la hipótesis general y las específicas para dar el valor científico al estudio, luego justifica el trabajo el porque realice este estudio, e identifico sus variables para operacionalarlas.

**Capítulo II:** En este capítulo defino bases teóricas de ambas variables con sus dimensiones e indicadores, previo a ello redacto los antecedentes internacionales y nacionales relacionados al tema, así realizar sus definiciones de todo lo leído sobre las variables con sus dimensiones.

**Capítulo III:** Marco Metodológico: tipo, nivel, diseño, población, muestra de estudio, técnicas de recolección de los datos.



**Capítulo IV:** Resultados con cuadros y gráficos con su respectivo análisis de las variables independiente y dependiente,

**Capítulo V:** Discusión de resultados teniendo en cuenta la contrastación de la hipótesis general,

**Conclusiones y Sugerencias:** Se da respuesta a los objetivos mencionados, para finalmente dar las recomendaciones o sugerencias para dar valor científico y considerar las referencias Bibliográficas y anexos.

## **CAPITULO I: ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1 Fundamentación del problema**

El clima organizacional de las instituciones se ha convertido en un factor fundamental para su desarrollo y crecimiento. Estas ideas le hacen actuar de una forma muy particular, ante determinadas situaciones que se le presentan en su lugar de trabajo, ya sea frente a sus superiores o frente a sus compañeros o frente a sus clientes. (1)

Coincidencias o cambios que se presenten en la realidad del día a día, frente a ideas preconcebidas o asimiladas por las personas durante el trabajo, moldearán el ambiente de la organización, organización climática. El entorno organizacional está determinado por las percepciones de los empleados de los factores culturales, esto incluye cómo las personas perciben y reaccionan a las características y cualidades de la cultura organizacional. (2)

Evaluar su relación con la calidad de la atención percibida por el usuario. Los elementos que se desprenderán de este estudio nos permitirán realizar los cambios y mejoras necesarios en estos dos aspectos.

### **1.2 Justificación e importancia de la investigación**

Por tanto, el objetivo de este estudio fue explorar hechos o situaciones que permitieran establecer las características del clima organizacional del Centro de salud Manuel Bonilla y también evaluar su relación con la calidad de la atención percibida por el usuario. Los elementos que se desprenderán de este estudio nos permitirán realizar los cambios y mejoras necesarios en estos dos aspectos.

#### **De carácter práctico**

Las conclusiones nos ayudará a tener una visión más realista del entorno organizacional y los usuarios externos tendrán el privilegio de este estudio.

#### **De carácter teórico**

Las técnicas metodológicas utilizadas en esta investigación científica forman la base para futuros estudios relacionados con el tema de investigación.

#### **De carácter metodológico**

El proceso del Ministerio de Salud y que se favorece a los usuarios externos con una buena calidad de atención y servirá para mejorar la calidad de la atención. calidad de la atención, continuidad del servicio y crear estrategias, acciones y misiones efectivas.

### **Importancia o propósito**

La investigación sobre el ambiente de trabajo u organización nos permitirá a los empleados verificar que la calidad del servicio y la atención que generan estos empleados, y esto es aún más importante en el caso de los servicios médicos. Muchos clientes ya no son clientes de la organización porque tienen una mala percepción del servicio, lo que es perjudicial para la organización. Aquí es donde entra la importancia de este estudio, ya que permitirá al superintendente realizar los cambios necesarios en la política y la estrategia para corregir estas deficiencias.

### **1.3 Viabilidad de la investigación**

#### **A. En cuanto al objeto de estudio**

Todos los usuarios que asisten al centro de salud dieron su permiso para pertenecer al estudio de investigación.

#### **B. En cuanto al enfoque**

El estudio solo se basó en un análisis cuantitativo con la debida importancia de tener que investigar la parte cualitativa también como los sentimientos de todos los usuarios que asisten al centro de salud.

Los usuarios externos se vieron favorecidos con el estudio y recibieron una atención de calidad.

Permitirá este estudio científico elaborar estrategias que sean capaces para resolver los problemas que se presentaron negativamente en los usuarios externos al momento de recabar sus encuestas.

#### **C. En cuanto a la localización**

A pesar de la distancia para muchos usuarios externos fue accesible su presencia en el centro de salud mencionado para recibir una atención primaria de salud.

### **1.4 Formulación del problema**

#### **1.4.1 Problema general**

PG. ¿De que manera se relaciona el clima organizacional en la calidad de la atención percibida por el usuario del Centro de Salud Manuel Bonilla Año 2019?

### **1.4.2 Problemas específicos**

P1. ¿De que manera se relaciona el clima organizacional (en relaciones) en la (Capacidad de Respuesta/Sensi-bilidad) para la calidad de atención percibida por el usuario del Centro de Salud Manuel Bonilla Año 2019?

P2. ¿De que manera se relaciona (la autorrealizacion) del clima organizacional y la (empatia/ seguridad) para la calidad de atención percibida por el usuario del Centro de Salud Manuel Bonilla Año 2019?

12

P3. ¿De que manera se relaciona (estabilidad/cambio) en el clima organizacional y la (tangibilidad/confiabilidad) para la calidad de atención percibida por el usuario del Centro de Salud Manuel Bonilla Año 2019?

## **1.5 Formulación de objetivos**

### **1.5.1 Objetivo general**

OG. Determinar de que manera se relaciona el clima organizacional para la calidad de la atención percibida por el usuario del Centro de Salud Manuel Bonilla Año 2019.

### **1.5.2 Objetivos específicos**

O1. Describir de que manera se relaciona el clima organizacional (en relaciones) y la (Capacidad de Respuesta/Sensi-bilidad) para la calidad de atención percibida por el usuario del Centro de Salud Manuel Bonilla Año 2019.

O2. Verificar de que manera se relaciona (La Autorrealizacion) del clima organizacional y la (Empatia/ Seguridad) para la calidad de atención percibida por el usuario del Centro de Salud Manuel Bonilla Año 2019.

O3. Indicar de que manera se relaciona la (Estabilidad/Cambio) en el clima organizacional y la (Tangibilidad/Confiabilidad) para la calidad de atención percibida por el usuario del Centro de Salud Manuel Bonilla Año 2019.

## **CAPÍTULO II: SISTEMA DE HIPÓTESIS**

### **2.1 Formulación de las hipótesis (considerar hipótesis nulas, hipótesis de Investigación o hipótesis alternas, si fueran necesarios)**

#### **2.1.1 Hipótesis general**

HG. Existe relación significativamente entre el clima organizacional para la calidad de la atención percibida por el usuario de Centro de Salud Manuel Bonilla Año 2019.

#### **2.1.2 Hipótesis específicas**

H1. Existe relación significativamente entre el clima organizacional (en relaciones) y la (Capacidad de Respuesta/Sensibilidad) para la calidad de atención percibida por el usuario del Centro de Salud Manuel Bonilla Año 2019.

H2. Existe relación significativamente entre (la autorrealización) del clima organizacional y la (Empatía/ Seguridad) para la calidad de atención percibida por el usuario del Centro de Salud Manuel Bonilla Año 2019.

H3. Existe relación significativamente entre (la estabilidad/Cambio) en el clima organizacional y la (Tangibilidad/Confiabilidad) para la calidad de atención percibida por el usuario del Centro de Salud Manuel Bonilla Año 2019.

## 2.2 Operacionalización de las variables

VARIABLES	Def. Conceptual	Def. Operacional	DIMENSION	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	INSTRUMENT
INDEPENDIENTE  Clima organizacional	El clima organizacional es el entorno del trabajo optimo en los trabajadores donde ellos se sienten identificados con la Institucion.	El clima organizacional va ser: De mala Regular Buena Muy buena	En relación	Cree Ud. Que el trabajo le impone retos importantes? Cree Ud. Que ellos se sienten parte del equipo de en su servicio? U. Cree que ellos se sienten realizados con su trabajo Cuando Ud. Se atiende allí su relación con el personal de Salud es oportuna?	Ordinal	Encuesta sobre clima organizacional
			La autorealización	En que medida cree Ud. Que el personal de salud se siente autorrealizada con su trabajo Ud. Cree que ellos se sienten incentivados para seguir creciendo como profesionales En que medida cree Ud. Que ellos se sientan se siente satisfecho con la labor que realiza?	Ordinal	
			La estabilidad cambio	Ud. Cree que el trabajo le permite mantener actualizados sus conocimientos? Ud. Cree que ellos reciben de la a institución una agenda anual de capacitación?	Ordinal	
DEPENDIENT  Calidad de atención	La calidad de atención es la capacidad de respuesta de satisfacción de la atención recibida por parte de los usuarios internos	La calidad de atención va se calificada De mala Regular Buena Muy buena	Capacidad de respuesta/ Sensibilidad	Cómo calificaría la facilidad cita para conseguir una atención ¿Cómo considera usted el tiempo transcurrido en que solicitó la cita y fue visto por el profesional? El trámite efectuado para la atención fue Cómo considera usted la seguridad de las instalaciones	Ordinal	Encuesta SERVQUAL de percepciones para consultorios externos
			Empatia/ Seguridad	Los profesionales tienen la capacidad de demostrar sus capacidades de afrontamiento frente a una dolencia y que son capaces de dar información ante las preguntas, y el trato del personal técnico y administrativo estén basados en confianza frente a la atención recibida.	Ordinal	
			Tangibilidad/ Confiabilidad	Los ambientes son propicios y seguros Para que su intimidad y privacidad se vea reflejada en una consulta? Los insumos están acordes frente a un procedimiento?	Ordinal	

### **2.3 Definición de términos operacionales**

**Se va operacionalizar el clima organizacional como:** Mala, regular, buena y muy buena.

**En las relaciones:** mala, regular, buena

**Autopercepción:** mala, regular, buena, muy buena

**Estabilidad varía:** mala, regular, buena y muy buena

**Calidad de la atención:** mala, regular, buena y muy buena

**Capacidad de respuesta / Sensibilidad :** Pobre, Frecuente Buena y Muy Buena

**Empatía / Confidencialidad:** Pobre, Frecuente, Buena y Muy Buena

**Tangibilidad / Confiabilidad:** Pobre, Frecuentemente Buena y muy buena

## CAPÍTULO III: MARCO TEÓRICO

### 3.1 Antecedentes

#### A nivel Internacional.

**Semper González Abel Iván (2016) “Clima organizacional en la atención a pacientes con morbilidad materna extremadamente grave. Hospital Ginecobstétrico Provincial. Matanzas 2016.”** Método: Estudio descriptivo transversal realizado. Resultados: El grupo más afectado es el de condiciones laborales con 3,6 . Estimación del puntaje del ambiente organizacional general para un promedio de 53, Conclusiones: El ambiente organizacional es responsable de la morbilidad materna extrema asociada con la falta de servicios hospitalarios. (4)

**Bustamante (2015) En el trabajo de investigación “Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile” (Bustamante et al; 2015),** Los resultados: Los factores de influencia superiores a la media se identificaron como: identidad, motivación laboral y responsabilidad; mientras que los aspectos que mostraron un impacto menor al promedio fueron: equipamiento y distribución de personas y materiales, manejo de conflictos y comunicación. (5)

**Carballo, A (2015) En su estudio “analizó Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Caravanas de la Salud”.** El método utilizado es observacional, prospectivo, transversal, aplicado a 97 trabajadores activos en el momento del estudio. Se utilizaron dos herramientas (cuestionarios) 6, concluyendo que el clima organizacional era favorable, a pesar de que la mayoría de los empleados no estaban satisfechos. (6)

**Noguera Arzamendia JRI, Samudio MII (2014) En su estudio “Diagnóstico del Clima Organizacional del Hospital Central de las Fuerzas Armadas de Paraguay”.** Resultados el personal en un 55% de los colaboradores encuestados manifestó su nivel de insatisfacción en el aspecto de motivación, en el aspecto de reciprocidad es de 53% y en el aspecto de participación es de 32%, además existe una alta tasa de riesgo de insatisfacción. Satisfacción (83%) en liderazgo y participación (68%). (7)



**Fernández, R (2013), “analizó en un Centro de Rehabilitación y Educación especial el Clima Organizacional y Satisfacción del personal”.** La metodología es observacional, transformacional y descriptiva, con una muestra de 86 empleados; se encontró que los resultados tenían la media de lo habitual superior a la mitad. Se concluye que los trabajadores se sienten moderadamente satisfechos. (8)

#### **Antecedentes a nivel nacional.**

**Elizabeth Yachas Espinoza 2017 “Clima organizacional y su relación con la calidad de servicios de los trabajadores del hospital Vitarte, año 2016”.** Población de 120 trabajadores, muestra de 92 probadores. El estudio concluyó que existe evidencia de que el ambiente organizacional está relacionado con la calidad de servicio del personal. (9)

**Sánchez (2015) en la tesis de maestría: “Influencia de la gestión universitaria en el clima organización un estudio comparativo de tres universidades, de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima”-** En conclusión el entorno organizacional y el comportamiento en el trabajo, dice que son aceptables, y que las motivaciones dan consecuencias favorables para el cambio organizacional. (10)

**Saavedra y Avellaneda (2014), “Clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres”, Concluyeron:** Que la relación entre ambiente organizacional y satisfacción laboral expresan que los niveles de clima organizacional y satisfacción laboral, ambos van de la mano.(11).

**(Alvarado 2014) “Relación entre clima organizacional y cultura de seguridad del paciente en el personal de salud del Centro Médico Naval” Concluyeron:** Que de 234 personas entre médicos y enfermeras, indican que el clima organizacional y la cultura de seguridad del paciente esten relacionados para una cultura de seguridad del paciente y de las enfermeras. (12)

**Del Rio, Munares, y Montalvo en el año (2013), “Clima organizacional en trabajadores de un hospital general de Ica, Perú”.** Concluyeron que: la muestra de 23 personas entre médicos y enfermeras, nos muestran que el ambiente organizacional

y la cultura de seguridad del paciente es para lograr la cultura de seguridad del paciente. (13)

### **3.2 Bases teoricas**

#### **Clima Organizacional**

La atmósfera psicológica según Kurt Lewin en la década de 1930. Este autor acuñó el concepto de “atmósfera psicológica”, la cual fué un hecho empírico, porque su existencia es probado como cualquier hecho físico.

Sin embargo el autor sobre el clima organizacional narra como en una realidad, que dicho autor Lewin, Lippit y White (1939) diseñaron un experimento que les permitió conocer la influencia de un determinado estilo de liderazgo (democrático, liberal e independiente) y también los (recursos) para tener un buen clima organizacional.

Los diferentes estilos de liderazgo, surgieron diferentes climas sociales, y opinan que los climas organizacionales son más fuertes que las respuestas anteriores. (14)

Según Johannesson (1973), el concepto de ambiente organizacional es através de dos áreas de investigación: tanto objetiva y perceptual. (15)

Este autor Evan (1963) y Lawrence y Lorsch (1967).

afirma que debe usarse la definición de Litwin Stringer porque se trata de cognición, y que la medición debe de hacerse con un cuestionario. (16)

Según Hall (1996) el clima organizacional es un conjunto de atributos del ambiente de trabajo, percibidos directa o indirectamente por los empleados, y por ello tienen su comportamiento.(17)

Dessler (1993) afirma que no existe consenso sobre el término ambiente organizacional, ya que este entorno tiene una influencia directa sobre la conducta y el comportamiento de sus miembros y que es un reflejo de la cultura más profunda de la organización y de cómo un trabajador percibe su trabajo, su desempeño, su productividad y su satisfacción con el trabajo. (18)

Los líderes de las organizaciones deben reconocer que el medio ambiente es parte del patrimonio de la organización y como tal deben valorarlo y prestarle la debida

atención, porque una organización con demasiada disciplina, presión sobre los empleados, se tendrá beneficios positivos solo un corto plazo.

Expertos en este tema expresaron que el entorno en las organizaciones no se ve ni se toca porque está conformado por factores como:

- (a) aspectos personales actitudes, percepciones, personalidad, valores, aprendizaj 19 estreses que el individuo pueda percibir.
- (b) Los grupos dentro de la organización, sus estructuras, procesos, coherencia, estándares y roles;
- (c) Motivación, necesidad, esfuerzo y refuerzo;
- (d) Liderazgo, poder, política, influencia, estilo;
- (e) Estructura con sus dimensiones macro y micro;
- (f) Procesos organizativos, evaluación, sistemas de remuneración, comunicaciones y procesos de toma de decisiones.

Depende de estos seis factores que va a determinar el desempeño de los empleados en el logro de metas, satisfacción laboral, calidad del trabajo, su comportamiento. Desde el punto de vista organizacional la producción, eficiencia, satisfacción, adaptación, crecimiento, supervivencia y ausencia es de vital importancia para la organización. Las características individuales del trabajador actúan como un filtro a través del cual se interpretan y analizan los fenómenos, las metas.

Según el autor (Luc Brunet 1999, México, pp.40) las características psicológicas de los trabajadores, como actitudes, percepciones, personalidad, valores y logros educativos, es para explicar la realidad que los rodea, se ven afectadas por los resultados en la organización el ambiente organizacional por la condición percibida del trabajador (19)

El funcionamiento de este sistema es que en el trabajo en grupo es la mejor forma de lograr metas a través de la participación estratégica.

Los Sistemas I y II corresponden a climas cerrados, donde la estructura es rígida y por tanto el clima no es favorable.

Por otro lado, los sistemas III y IV corresponden a un clima abierto con una estructura flexible que crea un ambiente favorable en la organización. (20)

Para evaluar el entorno organizacional sobre la base de la teoría propuesta el autor ha sugiere una herramienta para evaluar el clima actual de una organización.

Likert diseñó su cuestionario:

- (a) método de mando: Liderazgo para influir en los empleados
- (b) Fuerzas motivacionales: motivar a los empleados y satisfacer necesidades
- (c) Comunicación
- (d) Relación con el supervisor subordinado en el establecimiento para el logro de metas.
- (e) Proceso de toma de decisiones; mediante la asignación y justificación de insu 20
- (f) Procesos de planificación.
- (g) Procesos de control.
- (h) Objetivos de mejora relacionados con la planificación y la formación. (21)

El modelo de Likert es utilizado en una organización que cuentan con un punto de partida para determinar (a) El ambiente que existe en cada categoría, (b) el que debe prevalecer, (c) los cambios que se deben implantar para derivar el perfil organizacional deseado.(22)

### **Otros instrumentos para medir el Clima Organizacional**

Según los autores Litwin y Stringer (citado por Dessler, 1993), verificar la responsabilidad personal, remuneración y toma de decisiones riesgos, apoyo a evitar conflictos y la tolerancia. (23)

Según los autores Pritchard y Karasick (citado por Dessler, 1993) son once dimensiones: autocontrol, conflicto, cooperación, relaciones sociales, estructura, remuneración, desempeño, motivación, estatus, concentración de decisiones. flexibilidad de producción e innovación. (24)

El profesional que mide el clima organizacional debe de estar seguro en que todas las dimensiones esten adecuadas a las necesidades de la organización y con las características de los integrantes completamente demarcado (25).

### **Calidad De La Atencion En Salud**

"Asegurar que cada paciente reciba el conjunto más adecuado de servicios de diagnóstico y terapéuticos para lograr una atención de salud óptima, teniendo en cuenta todos los factores y el conocimiento del paciente y el servicio médico, mientras se

logra el mejor resultado con el menor riesgo de efectos del resfriado. Y el máximo de pacientes satisfacción en el proceso "(OMS) (26)

Se está cosechando el máximo beneficio. a los usuarios a través de la aplicación de los conocimientos y tecnologías más avanzados par beneficios de la salud de la población, sin aumentar sus riesgos. (27)

“La calidad que se observa en el hospital realmente está limitada a la competencia técnica y, más recientemente, a la atención superficial al proceso interpersonal. Mantenga contento al paciente, sea amable con el paciente, llámelo señor o señora; recuerde su nombre. La idea que los pacientes deben involucrarse en su atención en general no es practicada de manera responsable. Hoy día la gente habla de autonomía del paciente, pero por lo general eso se traduce en abandono del paciente. El médico debe trabajar diligentemente con el paciente a fin de llegar a una solución que a fin de cuentas sea aceptable para éste pero no sea dirigida. El papel del médico es asegurarse activamente de que el paciente llegue a una decisión razonable pero sin ser manipulador”.(Donabedian)(28)

Hoy hablamos de autonomía del paciente, pero en general esto no debe conducir al abandono del paciente, debe ser para garantizar de forma proactiva que los pacientes tomen decisiones acertadas sin ser manipulados.(28)

### **Parámetros de la calidad**

A menudo, las empresas con métricas de calidad que brindan un "servicio ideal" nunca se logran porque exceden las capacidades por ello debemos preguntarnos, ¿ que queremos cambiar nuestros clientes? quieren ser escuchados, o están cerca a alcanzar satisfacción, o esperan recibir más atención y servicios de calidad.(29)

### **Usuario satisfecho**

“Según el autor Philip Kotler dice que la satisfacción del cliente es el grado en el que se deriva el estado mental de una persona que percibe un producto o servicio con sus expectativas y que de ello esté satisfecha”.

### **Elementos que Conforman la Satisfacción del Cliente:**

La satisfacción del cliente está conformada por tres elementos:

**1. El Rendimiento Percibido:** Se refiere al desempeño (en términos de proporcionar valor) que el cliente considera logrado después de comprar un producto o servicio.

En otras palabras, es el "resultado" que el cliente "siente" que tiene en el producto o servicio que ha comprado.

El rendimiento percibido tiene las siguientes características:

- Se determina desde el punto de vista del cliente, no de la empresa.
- Se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio.
- Esta basado en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad.
- Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente.
- Depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos.

Dada su complejidad, el “rendimiento percibido” puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el “cliente”.

**2. Expectativas:** Las expectativas son la "esperanza" del cliente de lograr algo. Las expectativas del cliente son creadas por una o más de las siguientes cuatro situaciones:

- Promesas hechas por la misma empresa sobre los beneficios que la empresa aporta a un producto o servicio. Experiencia previa de compra.
- Opiniones de amigos, familiares, conocidos y líderes de opinión (por ejemplo, artistas).

**Satisfacción:** Después de comprar u obtener un producto o servicio, los clientes experimentan uno de los tres niveles de satisfacción:

- Insatisfecho: Ocurre cuando el desempeño percibido del producto no cumple con las expectativas del cliente.
- Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.
- Complacencia: cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Dependiendo del nivel de satisfacción del cliente, es conocer el nivel de lealtad hacia una marca o empresa, ya que un cliente insatisfecho cambiará inmediatamente de marca o de proveedor por (desacuerdo). Por su parte, los clientes satisfechos seguirán siendo leales.

Las empresas inteligentes buscan complacer a sus clientes prometiendo solo lo que pueden entregar(30)

### 3.3. Bases conceptuales

- **Clima organizacional:** Tendencias motivacionales para un comportamiento de (productividad y satisfacción etc).
- **En relaciones:** Percepción de los trabajadores y directivos que forman una organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización.
- **La autorealización:** Trabajadores se sienten autorrealizados cuando cumplieron sus metas obtenidas.
- **La estabilidad cambio:** Forma parte de los sentimientos que las personas van a sentir cada vez que son removidos de sus servicios donde laboran o viven.
- **Calidad de atención:** Todos los usuarios internos externos formamos parte donde necesitamos recibir un trato digno y oportuno.
- **Capacidad de Respuesta/Sensibilidad:** Que las citas de atención referidas sean a sus necesidades del usuario interno y externo.
- **Empatía/ Seguridad:** El sentirse cómodo desde que uno ingresa a una institución y se halle la seguridad.
- **Tangibilidad/Confiability:** Recibir atención con Claridad y Control.

## **CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO**

### **4.1 Ámbito de estudio**

Centro Salud Manuel Bonilla, Institución componente de la Microrred La Punta, que brinda servicios de salud a la población en general, de manera integral.

Se encuentra ubicado en la Av. Colonial S/N, en la jurisdicción de la provincia del Callao cuenta con una edificación de dos pisos construcción en su mayoría de material noble y complementado con ambientes de material drywall, donde se brinda actualmente servicios de consulta externa (medicina general, enfermería, obstetricia, psicología, nutrición) laboratorio clínico, inmunizaciones, etc.

Cuenta con un equipo de profesionales: médicos en número de 06, 2 odontólogos, 3 enfermeras, 3 obstetras, 1 nutricionista, 1 psicólogo, 1 asistente social. El personal técnico compuesto de 2 técnicos de laboratorio, 6 técnicas de enfermería, 1 técnica de salud ambiental. El personal administrativo está distribuido en los servicios de: Admisión y archivo, Caja Farmacia, logística y almacén, Recursos Humanos, secretaria y el servicio de vigilancia

La jefatura del establecimiento está bajo la responsabilidad de un profesional médico, que responde, a la superioridad representada por el Director de Red de Salud Bonilla La Punta. Atiende un promedio de 1,500 pacientes al mes a través de sus servicios de consulta externa y otros mencionados.

Población de trabajadores del centro de Salud: Son un total de 27

### **4.2 Tipo y nivel de investigación**

#### **Nivel**

Cuantitativo descriptivo y correlacional de corte transversal conformado por los trabajadores que laboran en el C.S Manuel Bonilla. Quienes se van a encargar del llenado de los dos cuestionarios tanto para la variable independiente como para la variable dependiente.

#### **Tipo de estudio**

Es cuantitativo descriptivo no experimental

#### **Método**

El método de investigación fue la encuesta.



### **4.3 Población y muestra**

#### **4.3.1 Descripción de la población**

Se va incluir a 30 usuarios externos que acuden al Centro de Salud Manuel Bonilla.

#### **4.3.2 Muestra y método de muestreo**

##### **Tamaño de muestra**

Los usuarios externos que acuden a atenderse y que cumplirán los requisitos de inclusión.

Obteniéndose la muestra representativa de la siguiente manera:

Muestra.- Se utilizó el Muestreo no probabilístico para determinar la muestra en los usuarios que acuden a CS Manuel Bonilla.

##### **Tamaño de la muestra:**

Muestra no probabilística de 30 usuarios externos

#### **4.3.3 Criterios de inclusión y exclusión**

##### **Criterios de inclusión**

- Se incluye a personas mayores de 18 años que acuden a la Consulta externa, a solicitar atención médica.
- Se incluirán ya todas aquellas personas que dieron su consentimiento informado para participar en dicho estudio.
- También a todos que llenaron bien sus cuestionarios de recojo de información.

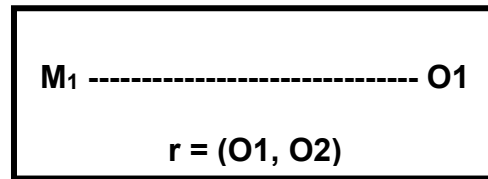
##### **Criterios de Exclusión**

- Las personas menores de 18 años.
- Aquella personas que recibieron la consulta como apoyo social.
- Aquella personas mayores de 18 años, pero con algún grado de discapacidad mental evidente.
- También a todos que no llenaron bien sus cuestionarios de recojo de información.

### **4.4 Diseño de la investigación**

No experimental

**Cuyo esquema está representado así:**



Donde:

$M_1$  = Muestra de los usuarios

$O_1$  = Medición del clima organizacional

$O_2$  = Medición de calidad de la atención

$r$  = Correlación entre la información  $O_1$  y  $O_2$

#### **4.5 Técnicas e instrumentos**

##### **4.5.1 Técnicas**

Se utilizó como técnica la encuesta

##### **4.5.2 Instrumentos**

Cuyo instrumento fue el Servqual adaptado para los establecimientos de salud, que fueron validados por juicio de expertos en el tema.

- 1) Clima organizacional con 15 preguntas distribuidas en sus dimensiones
- 2) Calidad de atención con 15 preguntas distribuidas en sus dimensiones.

##### **4.5.2.1 Validación de Instrumentos para la recolección de datos**

Dichos profesionales llenaron una hoja de validación, en las cuales consignarán la pertinencia del instrumento, la coherencia del mismo, su flexibilidad, el nivel de sistematización otorgándole un puntaje máximo de 5 puntos a cada ítem, considerándose validado cuando se haya alcanzado la validez eterna con un puntaje mínimo de 16 puntos.

##### **4.5.2.2 Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos**

Para nuestro instrumento es 0.940, por lo que concluimos que nuestro instrumento es altamente confiable.

#### 4.6 Técnicas para el procesamiento y análisis de datos

Los instrumentos de recolección de datos fue la entrevista personal, para los usuarios externos quienes llenaron el cuestionario, con las instrucciones otorgadas por el entrevistador, aclarando aquellas preguntas que el entrevistado no entienda, siendo el tiempo máximo de aplicación del instrumento de 15 minutos por persona, se consideró además el análisis de la consistencia, la veracidad y la aleatoriedad de la aplicación de los cuestionarios.

##### **Tabulación**

La información obtenida se presentó en tablas y figuras, a partir de las distribuciones de frecuencias encontradas, para ambas variables cuantitativas.

Para la parte analítica se empleó el método de 2 proporciones, el  $\chi^2$  para el control de variables confusoras o extrañas.

##### **Destacándose el análisis estadístico, que incluye las siguientes actividades:**

- Después del recojo de datos y facilitar el vaciamiento de datos, la estadística descriptiva (Moda, media, desviación estándar) los resultados se presentarán a través de tablas y estadísticos.
- Los recursos para el análisis de la información fueron los estadísticos SPSS versión 22.0.

#### 4.7 Aspectos Éticos

Se cumplió con todo lo ético para el presente estudio de investigación teniendo en cuenta los siguientes aspectos éticos en el manejo de la información

No se ha efectuado plagio alguno, se ha respetado las pautas y frases de otras investigaciones realizadas con sus respectivos parafraseados.

No se manipularon los resultados, y se respetó los derechos del autor en cuanto a otros trabajos de investigación

Luego de haber concluido la etapa de los permisos correspondientes y la firma del consentimiento informado se recolecto los datos.

Teniendo en cuenta la ética:

**Autonomía:** Toda la información y los datos personales fueron utilizados únicamente para el objetivo del estudio, tomando las medidas necesarias para proteger la privacidad y confidencialidad de los datos obtenidos.

**Beneficencia:** Los participantes del estudio serán beneficiados con los resultados de esta investigación.

**No maleficencia:** No se preverán riesgos por participar en este estudio porque será un estudio descriptivo, cuantitativo correlacional.

**Justicia:** Se llevó a cabo este estudio respetando sus derechos de todos los participantes en el estudio, como el de su integridad y privacidad.

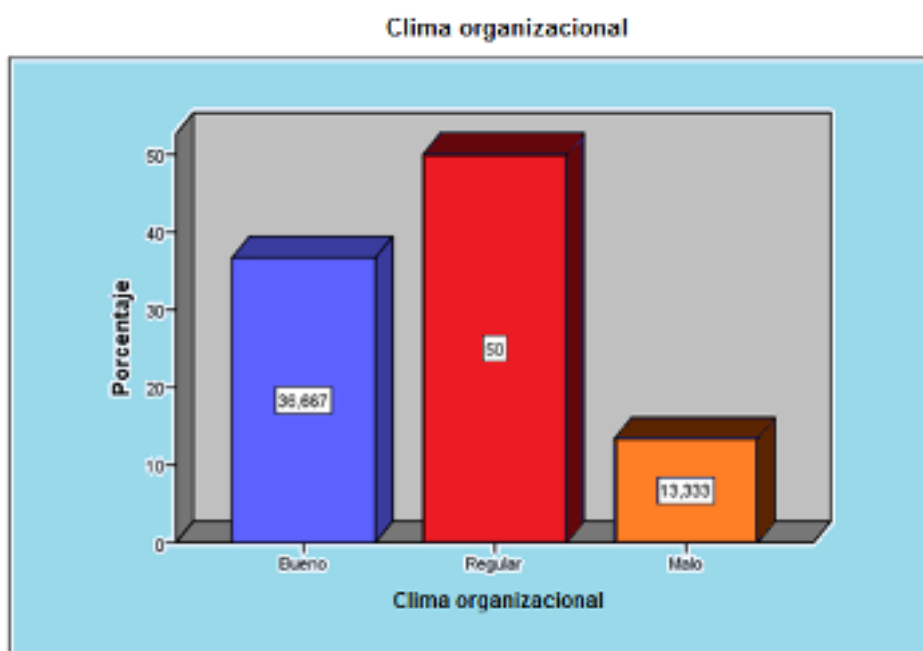
## CAPÍTULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 5.1 Análisis descriptivo

**Tabla 01: Clima organizacional percibida por el usuario del centro de salud manuel bonilla año 2019.**

Clima organizacional	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	11	36,7
Regular	15	50,0
Malo	4	13,3
Total	30	100,0

Fuente: Encuesta de opinión elaborado por el investigador.



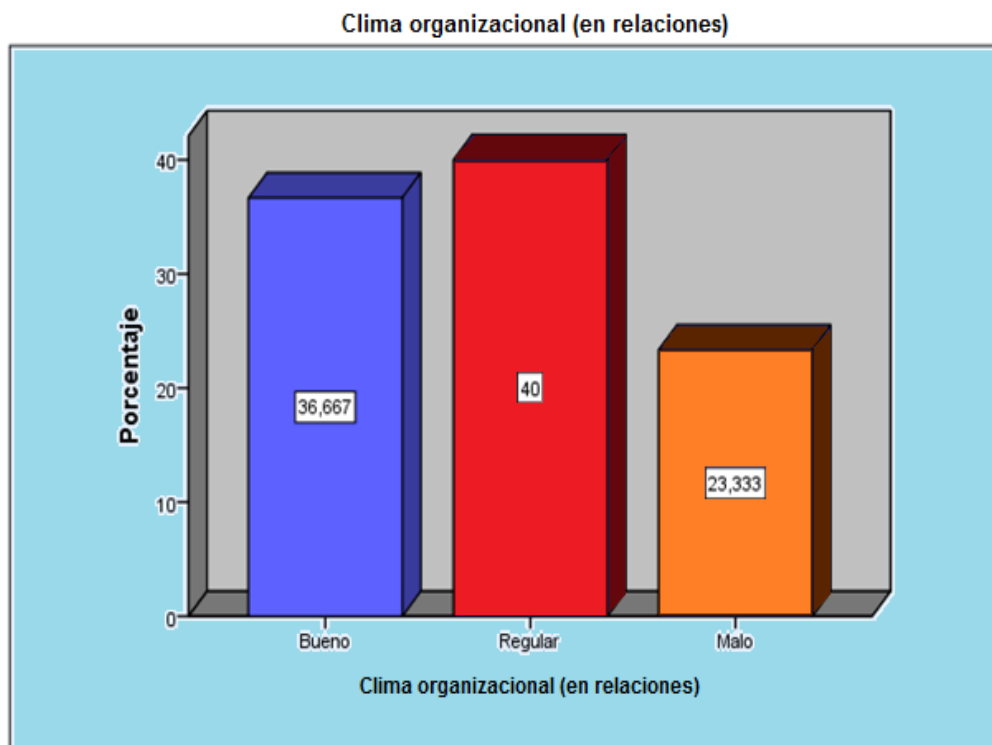
**Figura N° 01: Clima organizacional percibida por el usuario del Centro de Salud Manuel Bonilla año 2019.**

**Interpretación:** Los usuarios en un 50.%(15) perciben que el clima organizacional es regular y el 36.7%(11) perciben que es bueno el clima organizacional. **Esto quiere decir que gran parte o en su mayoría los usuarios externos perciben que el clima organizacional es regular**

**Tabla 02: Clima organizacional (en relaciones) percibida por el usuario del centro de salud manuel bonilla año 2019.**

<b>Clima organizacional (en relaciones)</b>	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	11	36,7
Regular	12	40,0
Malo	7	23,3
Total	30	100,0

Fuente: Encuesta de opinión elaborado por el investigador



**Figura 02: CLIMA ORGANIZACIONAL (EN RELACIONES) PERCIBIDA POR EL USUARIO DEL CENTRO DE SALUD MANUEL BONILLA AÑO 2019.**

**Interpretación:** Se observa que los usuarios en un 40. %(12) perciben que el clima organizacional en relaciones es regular y el 36.%(11) perciben que es bueno el clima organizacional. **Esto quiere decir que gran parte o en su mayoría los usuarios externos perciben que el clima organizacional en relaciones que es bueno en este aspecto.**

**Tabla 03: Clima organizacional (la autorrealización) percibida por el usuario del Centro de Salud Manuel Bonilla año 2019**

<b>La autorrealización</b>	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	13	43,3
Regular	13	43,3
Malo	4	13,3
Total	30	100,0

Fuente: Encuesta de opinión elaborado por el investigador



**Figura 03: Clima organizacional (la autorrealización) percibida por el usuario del centro de Salud Manuel Bonilla año 2019**

**Interpretación:** Se observa que los usuarios en un 43.333%(13) perciben que el clima organizacional en autorrealización es regular y el 43.333%(13) perciben que es bueno y 13.333% o sea 4 usuarios perciben que es mala el clima organizacional en autorrealización. Esto quiere decir que gran parte de los usuarios externos perciben que el clima organizacional en autorrealización es regular en este aspecto.

**Tabla 04: Clima organizacional (la estabilidad/Cambio) percibida por el usuario del Centro de Salud Manuel Bonilla Año 2019.**

<b>Clima organizacional (la estabilidad/Cambio)</b>	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	11	36,7
Regular	19	63,3
Total	30	100,0

Fuente: Encuesta de opinión elaborado por el investigador

**Clima organizacional (la estabilidad/Cambio)**

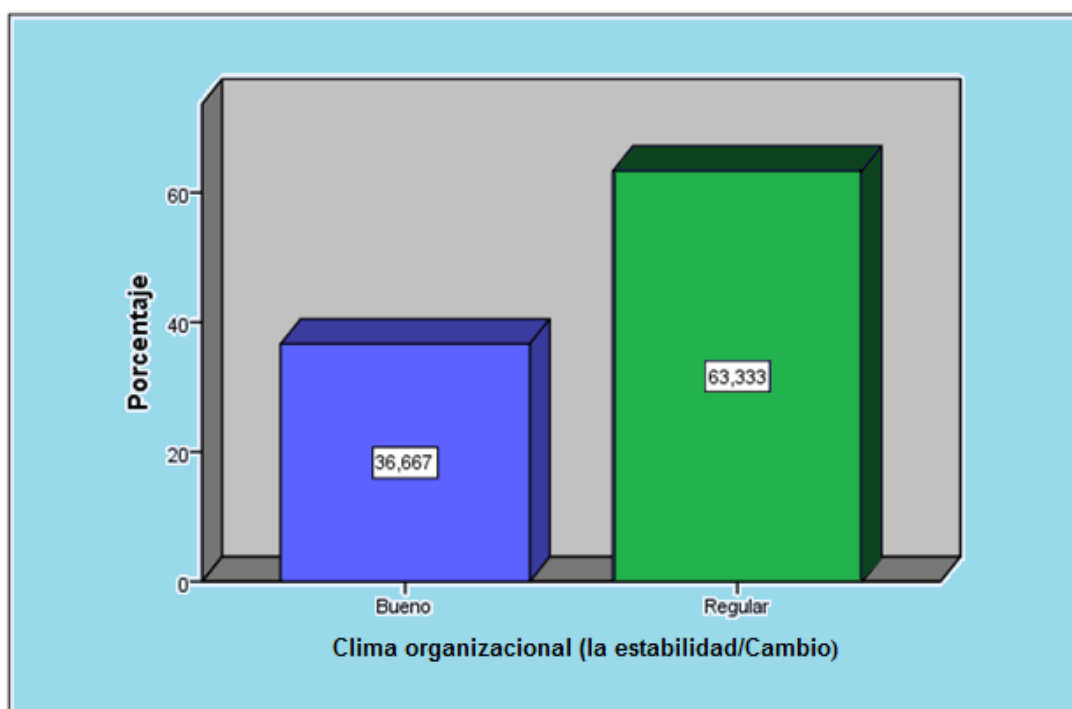


Figura 04: Calidad de atención percibida por el usuario del Centro de Salud Manuel Bonilla año 2019

**Interpretación:** Se observa que los usuarios en un 63.3%(19) perciben que es regular el Clima organizacional en (la estabilidad/Cambio) y regular y el 36.7%(11). Esto quiere decir que gran parte de los usuarios externos perciben que el Clima organizacional en (la estabilidad/Cambio) es regular.



Tabla 05: Calidad de la atencion	Calidad de la atención	
	Frecuencia	Porcentaje
Alto	12	40,0
Medio	16	53,3
Bajo	2	6,7
Total	30	100,0

Calidad de la atención  
el usuario de Centro de  
Manuel Bonilla año  
2019.

Fuente: Encuesta de opinión elaborado por el investigador

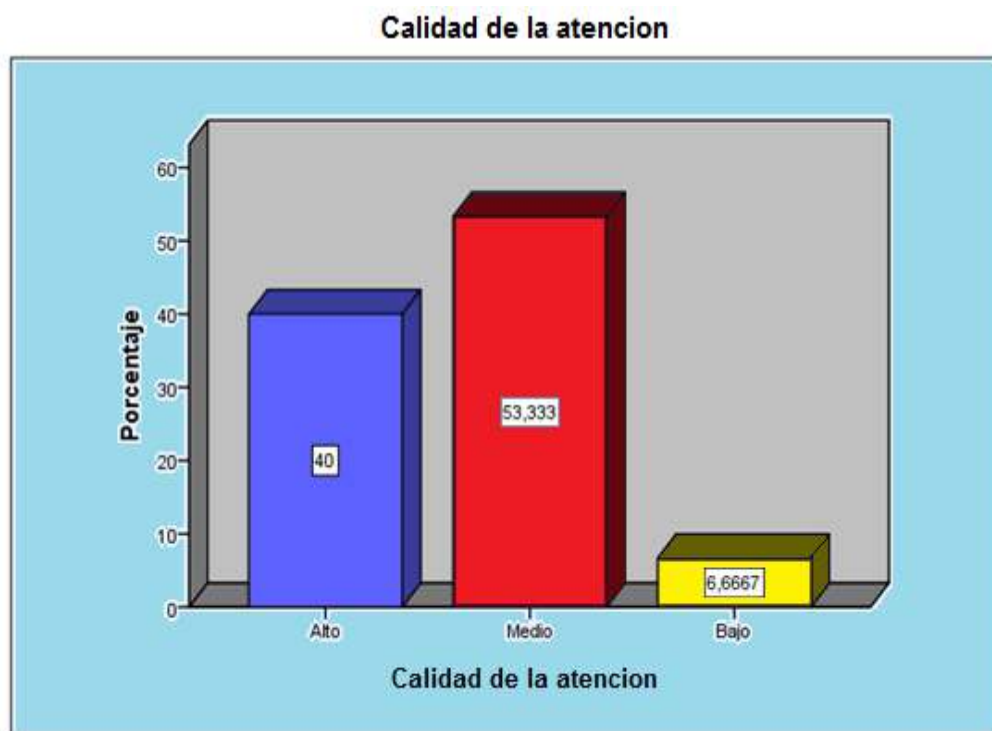


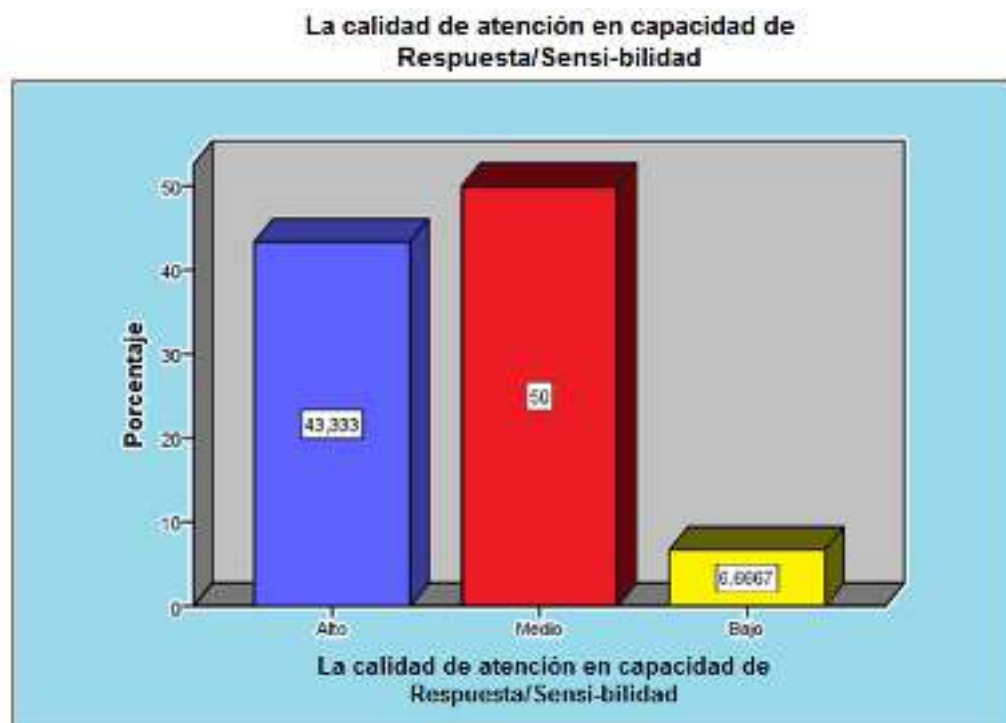
Figura 05: Calidad de la atención percibida por el usuario del Centro de Salud Manuel Bonilla año 2019.

**Interpretación:** Se observa que los usuarios en un 53.3%(16) perciben que la calidad de atención es medio y alto el 40.0%(12) perciben que es bueno la calidad de atención. Esto quiere decir que gran parte de los usuarios externos perciben que la calidad de atención es regular.

**Tabla 06: La calidad de atención en capacidad de Respuesta/Sensi-bilidad percibida por el usuario del Centro de Salud Manuel Bonilla Año 2019.**

La calidad de atención en capacidad de Respuesta/Sensi-bilidad	Frecuencia	Porcentaje
Alta	13	43,3
Medio	15	50,0
Bajo	2	6,7
Total	30	100,0

Fuente: Encuesta de opinión elaborado por el investigador



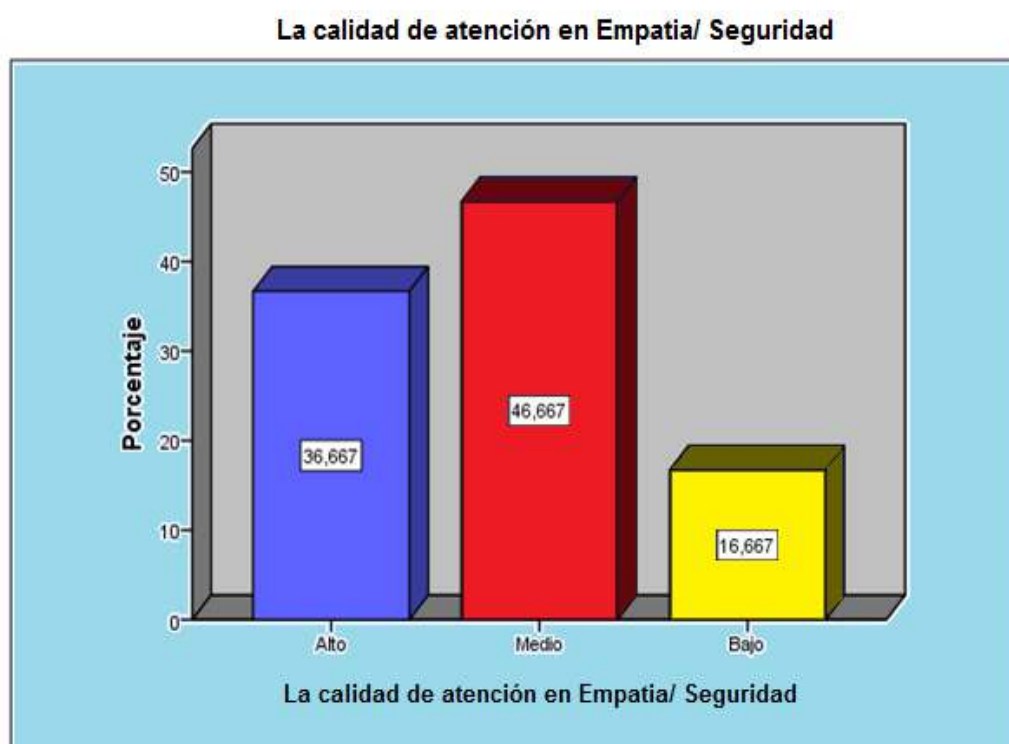
**Figura 06: La calidad de atención en capacidad de respuesta/sensi-bilidad percibida por el usuario del Centro de Salud Manuel Bonilla año 2019.**

**Interpretación:** Se observa que los usuarios en un 50.0%(15) perciben que la calidad de atención en respuesta / estabilidad es regular y el 43.3%(13) perciben que es bueno. Esto quiere decir que gran parte de los usuarios externos perciben que la calidad de atención es regular en capacidad de Respuesta/Sensi-bilidad.

**Tabla 07: La calidad de atención en Empatía/ Seguridad percibida por el usuario del Centro de Salud Manuel Bonilla Año 2019.**

<b>La calidad de atención en Empatía/ Seguridad</b>	Frecuencia	Porcentaje
Alto	11	36,7
Medio	14	46,7
Bajo	5	16,7
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Encuesta de opinión elaborado por el investigador



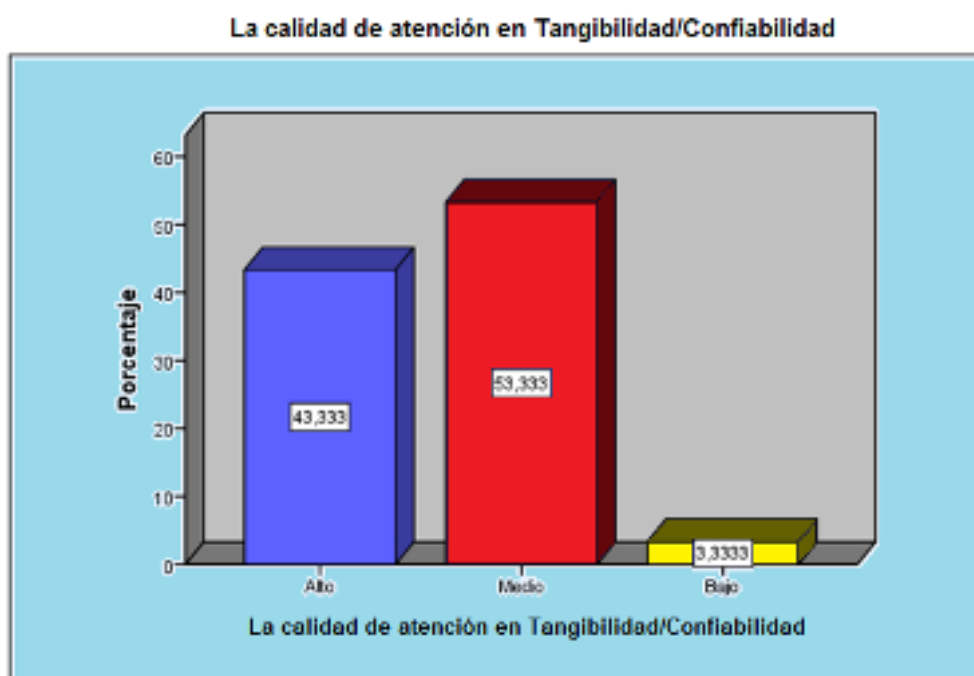
**Figura 07: Calidad de atención en tangibilidad/confiabilidad y empatía/ seguridad percibida por el usuario del Centro de Salud Manuel Bonilla año 2019**

**Interpretación.** Se observa que los usuarios en un 46.7%(14) perciben que es regular la calidad de atención en empatía/seguridad, el 36.7%(11) usuarios perciben que es alto la calidad de atención en este aspecto. **Esto quiere decir que las usuarios en su mayoría perciben regular la calidad de atención en empatía y seguridad**

**Tabla 08: La calidad de atención en Tangibilidad/Confiabilidad percibida por el usuario del Centro de Salud Manuel Bonilla Año 2019.**

La calidad de atención en Tangibilidad/Confiabilidad	Frecuencia	Porcentaje
Alto	13	43,3
Medio	16	53,3
Bajo	1	3,3
Total	30	100,0

Fuente: Encuesta de opinión elaborado por la investigadora



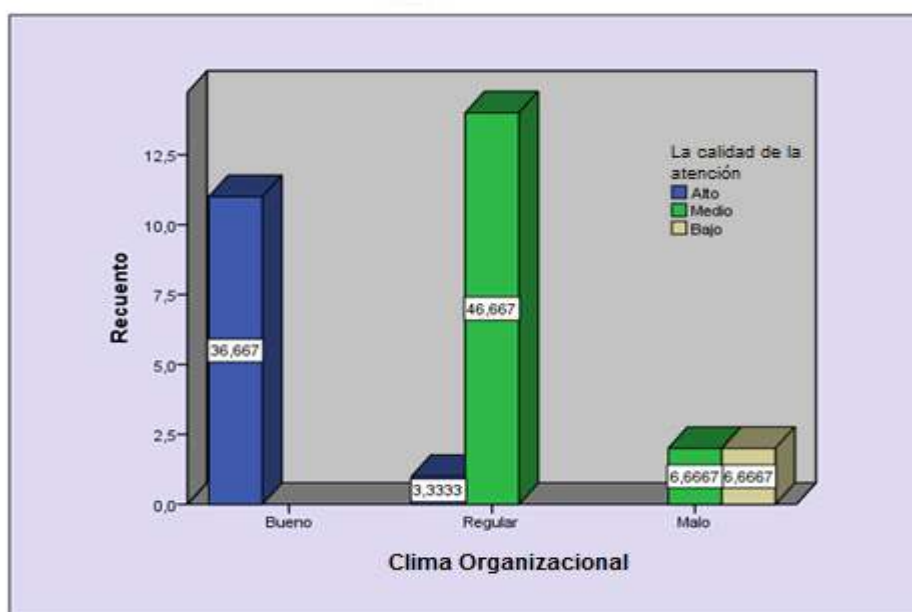
**Figura N° 08: La calidad de atención en Tangibilidad/Confiabilidad percibida por el usuario del Centro de Salud Manuel Bonilla Año 2019.**

**Interpretación.** Se observa que los usuarios en un 53.3%(16) perciben que es regular la calidad de atención en tangibilidad/ confiabilidad, el 43.3%(13) usuarios perciben que es alto la calidad de atención en este aspecto. **Esto quiere decir que los usuarios en su mayoría perciben regular la calidad de atención en tangibilidad/confiabilidad/empatía.**

**Tabla 09: Clima organizacional para la calidad de la atención percibida por el usuario de Centro de Salud Manuel Bonilla Año 2019.**

Tabla de contingencia Clima organizacional * La calidad de la atención		La calidad de la atención			Total
		Alto	Medio	Bajo	
Bueno	N	11	0	0	11
	%	36,7%	0,0%	0,0%	36,7%
Regular	N	1	14	0	15
	%	3,3%	46,7%	0,0%	50,0%
Malo	N	0	2	2	4
	%	0,0%	6,7%	6,7%	13,3%
TOTAL	N	12	16	2	30
	%	40,0%	53,3%	6,7%	100,0%

Fuente: Encuesta de opinión elaborado por la investigadora



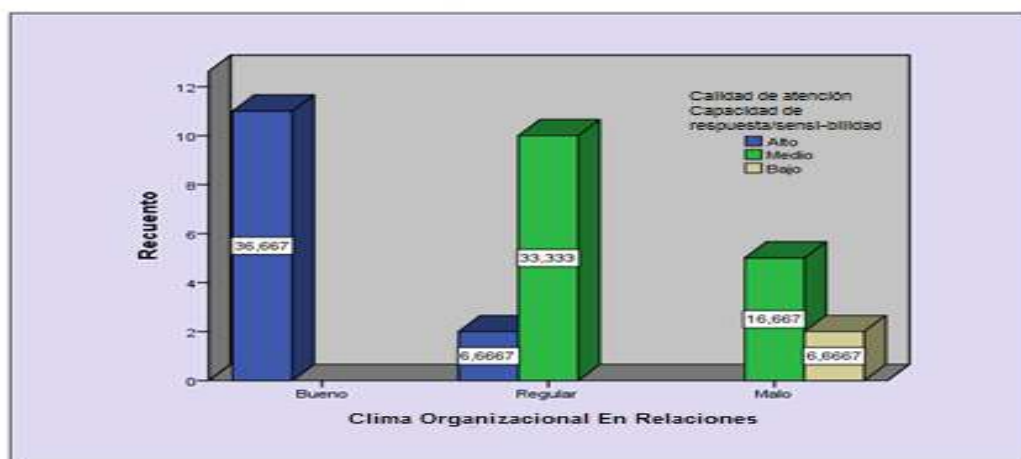
**Figura N° 09: Clima organizacional \* La calidad de la atención**

**Interpretación:** Se observa que los usuarios en un 50.0%(15 ) perciben que el clima organizacional es regular y que la calidad de atención también es medio. **Es decir en su mayoría de los usuarios perciben que es regular el clima organizacional y que la calidad de atención también es regular.**

**Tabla N° 10: Clima organizacional (en relaciones) y la calidad de atención Capacidad de Respuesta/Sensi-bilidad percibida por el usuario del Centro de Salud Manuel Bonilla Año 2019.**

Tabla de contingencia clima organizacional En relaciones *		Calidad de atención Capacidad de respuesta/sensi-bilidad			Total
		Alto	Medio	Bajo	
Bueno	N	11	0	0	11
	%	36,7%	0,0%	0,0%	36,7%
Regular	N	2	10	0	12
	%	6,7%	33,3%	0,0%	40,0%
Malo	N	0	5	2	7
	%	0,0%	16,7%	6,7%	23,3%
Total	N	13	15	2	30
	%	43,3%	50,0%	6,7%	100,0%

Fuente: Encuesta de opinión elaborado por la investigadora



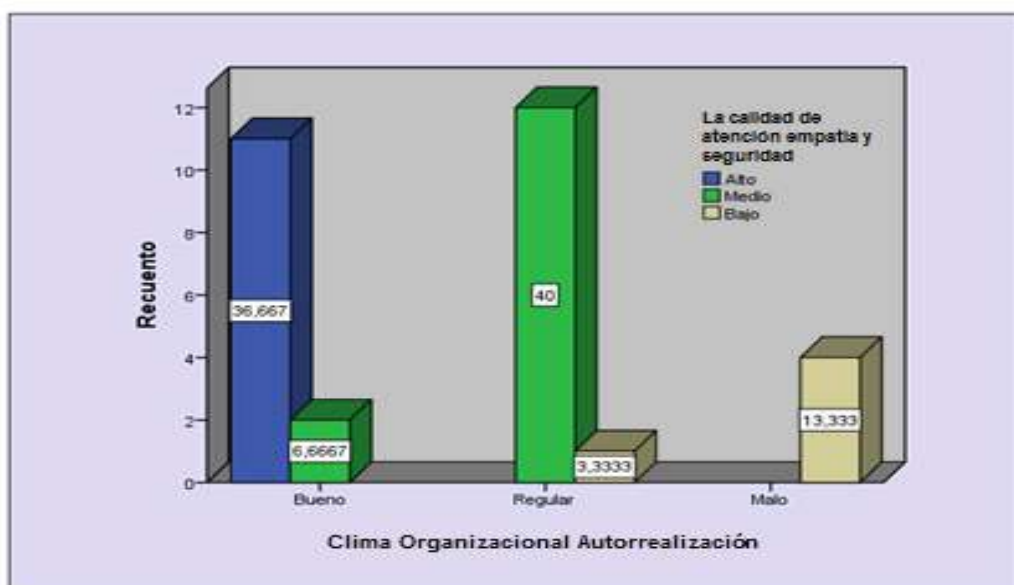
**Figura N° 10: Tabla de contingencia En relaciones \* Capacidad de respuesta/sensi-bilidad**

**Interpretación:** Se observa que los usuarios en un 40.0%(12) perciben que el clima organizacional en relaciones es regular y que la calidad de atención Capacidad de respuesta/sensi-bilidad, también es regular. Es decir en su mayoría de los usuarios perciben que es regular el clima organizacional en relaciones y que la calidad de atención en capacidad de respuesta/sensi-bilidad también es regular.

**Tabla N° 11: Clima organizacional (autorrealización) y la calidad de atención Empatía/ Seguridad percibida por el usuario del Centro de Salud Manuel Bonilla Año 2019.**

La autorrealización		La calidad de atención empatía y seguridad			Total
		Alto	Medio	Bajo	
Bueno	N	11	2	0	13
	%	36,7%	6,7%	0,0%	
Regular	N	0	12	1	13
	%	0,0%	40,0%	3,3%	
Malo	N	0	0	4	4
	%	0,0%	0,0%	13,3%	
Total	N	11	14	5	30
	%	43,3%	50,0%	6,7%	

Fuente: Encuesta de opinión elaborado por la investigadora



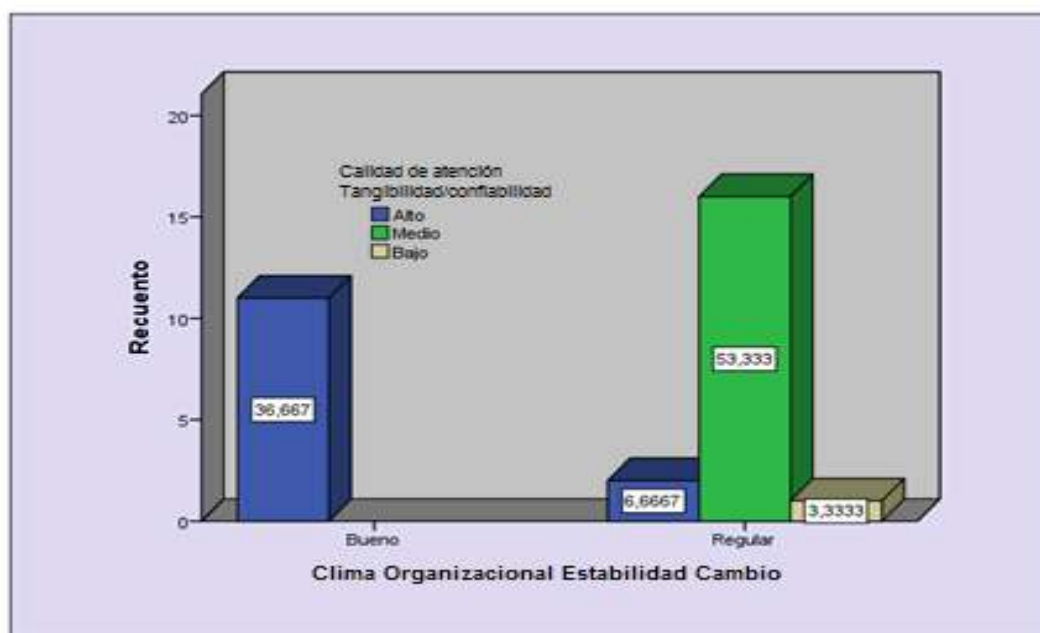
**Figura N° 11: Tabla de contingencia La autorrealización \* La calidad de atención empatía y seguridad**

**Interpretación:** Se observa que el 43.3%(13) perciben que el clima organizacional es regular en autorrealización y la calidad de atención también es regular en empatía y seguridad. Esto quiere decir que los usuarios perciben en forma regular es el clima organizacional autorrealización y que la calidad de atención también es regular en empatía y seguridad.

**Tabla N° 12: Clima organizacional (estabilidad/Cambio) y la calidad de atención en Tangibilidad/Confiabilidad percibida por el usuario del Centro de Salud Manuel Bonilla Año 2019**

Clima organizacional estabilidad cambio *		Calidad de atención Tangibilidad/confiabilidad			Total
		Alto	Medio	Bajo	
Bueno	N	11	0	0	11
	%	36,7%	0,0%	0,0%	36,7%
Regular	N	2	16	1	19
	%	6,7%	53,3%	3,3%	63,3%
Total	N	13	16	1	30
	%	43,3%	53,3%	3,3%	100,0%

Fuente: Encuesta de opinión elaborado por la investigadora



**Figura N° 12: Tabla de contingencia Clima organizacional estabilidad cambio \* Calidad de atención Tangibilidad/confiabilidad**

**Interpretación:** En el cuadro y gráfico correspondiente se observa que el 63.3%(19) considera que el clima organizacional en estabilidad / cambio es regular; el 53.3%( 16) considera que la calidad de atención es medio. **Esto quiere decir que los usuarios en su mayoría perciben que el clima organizacional en estabilidad / cambio es regular en tangibilidad confiabilidad.**



## 5.2 Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis

### I Formulación de la hipótesis general

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativamente entre el clima organizacional para la calidad de la atención percibida por el usuario de Centro de Salud Manuel Bonilla Año 2019.

**H<sub>a</sub>:** Existe relación significativamente entre el clima organizacional para la calidad de la atención percibida por el usuario de Centro de Salud Manuel Bonilla Año 2019.

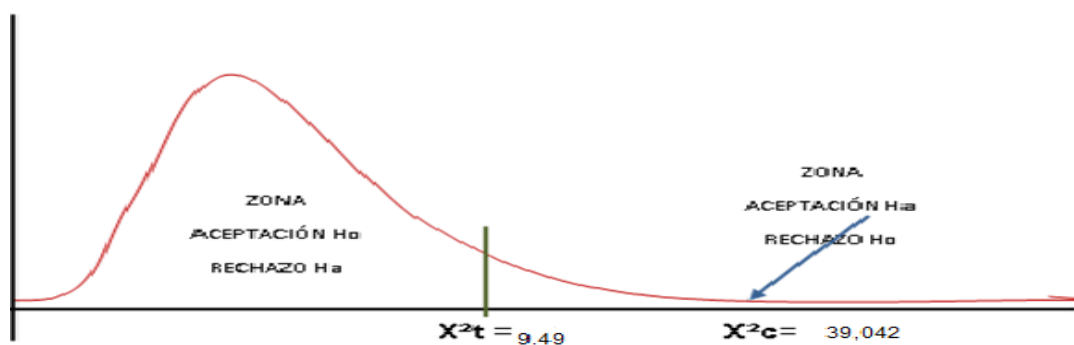
**Tabla 13 de contingencia: Clima organizacional \* La calidad de la atención**

	chi	GI	Pvalor
<b>Clima organizacional * La calidad de la atención</b>	39,042 <sup>a</sup>	4GI	,000

### Discusión:

Como el valor del  $X^2_c$  es mayor al  $X^2_t$  ( $39.04 > 9.49$ ), entonces rechazamos la nula y aceptamos la hipótesis alterna.

### GRÁFICA DE CHI CUADRADO



### Determinando la correlación con Rho de Spearman:

A una confiabilidad del 95%, con una significancia de 0.05

VARIABLES DE CORRELACIONES	Rho de Sp	p valor
El clima organizacional y la calidad de la atención	,912**	,000

Existe una relación alta directa y significativa al obtener un valor de 0.912 40

### I Formulación de la hipótesis específica 1

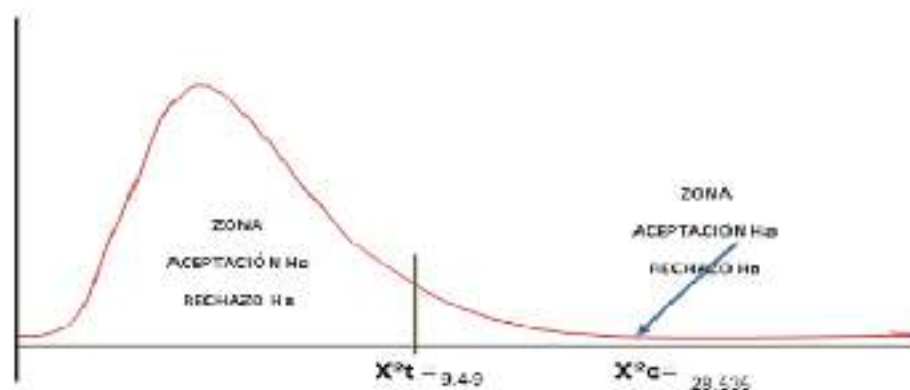
**Ho:** No existe relación significativamente entre el clima organizacional (en relaciones) y la (Capacidad de Respuesta/Sensibilidad) para la calidad de atención percibida por el usuario del Centro de Salud Manuel Bonilla Año 2019

**Ha:** Existe relación significativamente entre el clima organizacional (en relaciones) y la (Capacidad de Respuesta/Sensibilidad) para la calidad de atención percibida por el usuario del Centro de Salud Manuel Bonilla Año 2019

### Tabla 13 de contingencia: En relaciones del clima organizacional \* Capacidad de Respuesta/Sensibilidad de la calidad de atención

	chi	GI	Pvalor
Clima organizacional En relaciones del clima organizacional * Capacidad de Respuesta/Sensibilidad de la calidad de atención	28,535 <sup>a</sup>	4GI	,000

## GRÁFICA DE CHI CUADRADA



### Discusión:

Como el valor del  $X^2_c$  es mayor al  $X^2_t$  ( $28,535 > 9,49$ ), entonces rechazamos la nula y aceptamos la hipótesis alterna.

### **Determinando la correlación con Rho de Spearman:**

A una confiabilidad del 95%, con una significancia de 0.05

VARIABLES DE CORRELACIONES	Rho de Sp	p valor
El clima organizacional (En relaciones) y la calidad de la atención ( <b>Capacidad de Respuesta/Sensi-bilidad</b> )	,855**	,000

41

Existe una relación alta directa y significativa al obtener un valor de 0.855

### **I Formulación de la hipótesis específica 2**

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativamente entre (la autorrealización) del clima organizacional y la (Empatía/ Seguridad) para la calidad de atención percibida por el usuario del Centro de Salud Manuel Bonilla Año 2019.

**H<sub>a</sub>:** Existe relación significativamente entre (la autorrealización) del clima organizacional y la (Empatía/ Seguridad) para la calidad de atención percibida por el usuario del Centro de Salud Manuel Bonilla Año 2019.

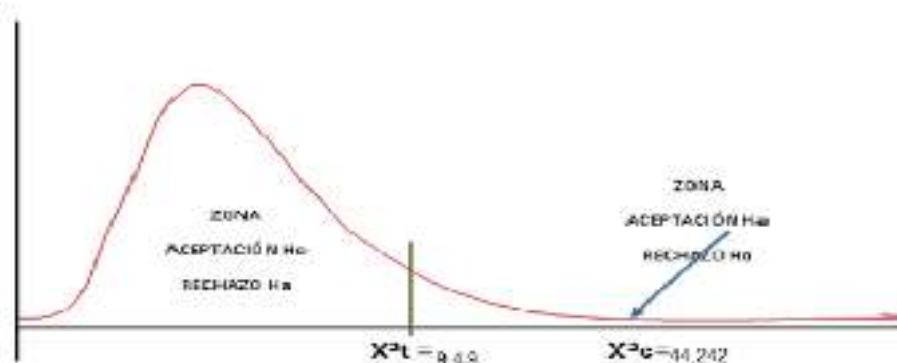
**Tabla 14 de contingencia: La autorrealización del clima organizacional y la \* Calidad de atención en empatía/ seguridad**

	chi	GI	Pvalor
Clima organizacional y la * Calidad de atención en empatía/ seguridad	44,242 <sup>a</sup>	4GI	,000

### **Discusión:**

Como el valor del  $X^2_c$  es mayor al  $X^2_t$  ( $44,242 > 9.49$ ), entonces rechazamos la nula y aceptamos la hipótesis alterna.

### **GRÁFICA DE CHI CUADRADO**



### **Determinando la correlación con Rho de Spearman:**

A una confiabilidad del 95%, con una significancia de 0.05

VARIABLES DE CORRELACIONES	Rho de Sp	p valor
El clima organizacional (autorrealización) y la calidad de la atención(empatía/seguridad)	,903**	,000

42

Existe una relación alta directa y significativa al obtener un valor de 0.903

### **I Formulación de la hipótesis específica 3**

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativamente entre (la estabilidad/Cambio) en el clima organizacional y la (Tangibilidad/Confiabilidad) para la calidad de atención percibida por el usuario del Centro de Salud Manuel Bonilla Año 2019.

**Ha:** Existe relación significativamente entre (la estabilidad/Cambio) en el clima organizacional y la (Tangibilidad/Confiabilidad) para la calidad de atención percibida por el usuario del Centro de Salud Manuel Bonilla Año 2019.

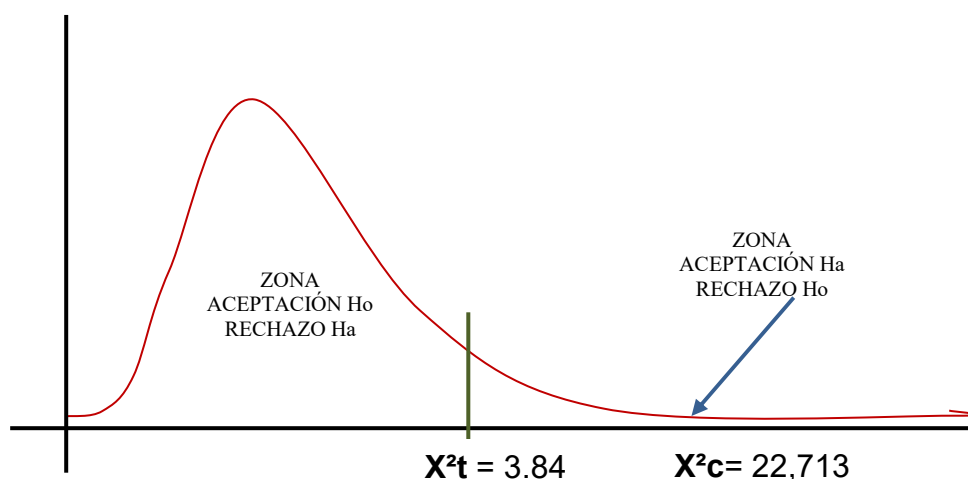
**Tabla 15 de contingencia: (La estabilidad/Cambio) en el clima organizacional \* y (Tangibilidad/Confiabilidad) de la Calidad de atención**

	chi	G1	Pvalor
Clima organizacional (La estabilidad/Cambio) en el clima organizacional * y (Tangibilidad/Confiabilidad) de la Calidad de atención	22,713 <sup>a</sup>	2G1	,000

### Discusión:

Como el valor del  $X^2c$  es mayor al  $X^2t$  ( $22,713 > 3.84$ ), entonces rechazamos la nula y aceptamos la hipótesis alterna.

### GRAFICA DE CHI CUADRADO



### Determinando la correlación con Rho de Spearman:

A una confiabilidad del 95%, con una significancia de 0.05

VARIABLES DE CORRELACIONES	Rho de Sp	p valor
El clima organizacional (estabilidad y cambio) y la calidad de la atención (tangibilidad/ confiabilidad)	,853**	,000

Existe una relación directa y significativa al obtener un valor de 0.853

### 5.3 Discusión de resultados

Se da el valor científico a la hipótesis general mencionada si

**H1:** Existe relación significativamente entre el clima organizacional para la calidad de la atención percibida por el usuario de Centro de Salud Manuel Bonilla Año 2019. **Tal como en el estudio de Semper González Abel Iván (2016) “Clima organizacional en la atención a pacientes con morbilidad materna extremadamente grave. Hospital Ginecobstétrico Provincial. Matanzas 2016.”** Conclusiones: El ambiente organizacional es responsable de la morbilidad materna extrema asociada con la falta de servicios hospitalarios. Lo mismo lo afirma. **Bustamante et al; 2015 En el trabajo de investigación “Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile”,** Concluyeron que los factores de influencia superiores a la media se identificaron como: identidad, motivación laboral y responsabilidad; mientras que los aspectos que mostraron niveles de impacto inferiores al promedio fueron: equipamiento y distribución de personas y materiales, manejo de conflictos y comunicación. Lo mismo los autores **Noguera Arzamendia JRI, Samudio MII 2014 “Diagnóstico del Clima Organizacional del Hospital Central de las Fuerzas Armadas de Paraguay”** Concluyen implementar acciones efectivas si se quieren mejorar las condiciones de trabajo, con el fin de optimizar la productividad. Lo mismo el autor **Fernández, R (2013), “analizó en un Centro de Rehabilitación y Educación especial el Clima Organizacional y Satisfacción del personal”.** se encontró que los resultados tenían la media de lo habitual superior a la mitad. Se concluye que los trabajadores se sienten moderadamente satisfechos” y que decir de

los estudios nacionales de la autora. **Elizabeth Yachas Espinoza 2017 “Clima organizacional y su relación con la calidad de servicios de los trabajadores del hospital Vitarte, año 2016”**. Concluyen que: el ambiente organizacional está relacionado con la calidad.

#### **5.4 Aporte científico de la investigación**

Nos va permitir establecer las características propias del clima organizacional del Centro de Salud Manuel Bonilla y así mismo evaluar su relación con la calidad de la atención percibida por el usuario. Para realizar los cambios y mejoras necesarias y tener una visión más real sobre el clima organizacional y que los usuarios externos se verán favorecidos con este estudio de investigación porque el clima organizacional es uno de los indicadores de una buena calidad de atención según protocolo del Ministerio de Salud, y que los usuarios externos se vean favorecidos con una buena calidad de atención que nos permitan conocer la calidad del servicio y en la atención que produce este personal y evitar una mala percepción del servicio, que va en desmedro de la institución. Por ello la importancia del estudio, porque permitirá a los directivos de la institución, realizar los cambios necesarios en las políticas y estrategias para corregir estas deficiencias y que los usuarios externos se vean favorecidos en recibir una buena atención de calidad y que sirva para futuros estudios como antecedentes relacionados con el tema de investigación.

### **CONCLUSIONES**

1. Se verificó estadísticamente una relación alta de 0.912.
2. Comprobamos relación alta de 0,855 entre la calidad de atención con Capacidad de Respuesta/Sensi-bilidad.
3. Se verificò en la la dimensìon ( autorrealización) del clima organizacional y la calidad de atención (empatia/seguridad)un valor alto de 0,903.
4. Se comprobò un valor alto de 0.853 entre (la estabilidad/Cambio) del clima organizacional y la (Tangibilidad/Confiabilidad) para la calidad de atención, según lo afirman los usuarios.



## SUGERENCIAS

1. Realizar reuniones de camaradería entre los jefes directivos y todo el personal en su conjunto y tratar temas de importancia sobre el buen desempeño de la institución, y que esta tiene que influir en el comportamiento de quienes la integran y que el sentimiento del empleado forme parte del respeto con sus jefes, sus colaboradores, compañeros de trabajo y recibir a cambio la autonomía, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo, y apertura, entre otras para que se mejore la estructura del clima organizacional para dar una calidad de atención.
2. Crear talleres sobre roles de juegos que deben realizar entre los compañeros para que adquieran el conocimiento de información replanteando la visión y misión del Centro de Salud Manuel Bonilla fortalecer las relaciones interpersonales para mejorar la competitividad con capital humano del trabajo en equipo y que la calidad de atención en Capacidad de Respuesta/Sensibilidad sea efectiva para lograr en los usuarios una percepción buena del clima organizacional.
3. Realizar los trámites correspondientes para llevarse a cabo temas de motivación y autorrealización para lograr tener una buena relación entre los compañeros porque la comprensión es el fenómeno organizacional y una necesidad en las organizaciones de servicios de salud y que estos tengan efecto en una buena atención de calidad con empatía y seguridad.
4. Crear talleres educativos sobre clima organizacional y lograr la estabilidad y cambio y con ello se vea reflejada una buena atención de calidad con tangibilidad y confiabilidad para lograr cumplir uno de los indicadores del Ministerio de Salud la Seguridad del Paciente y estos perciban una buena calidad de atención.

## REFERENCIAS

- 1.-Álvarez Valverde, Shirley Valverde La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del Instituto de Oftalmología Abril-agosto 2001. Tesis UNMSM
- 2.- Arroyo, Juan Desafío de los recurso humanos en salud, Boletín del Observatorio de la salud, Boletín 3 Financiamiento de la salud,Noviembre 2005
- 3.-Andrade O. Victor ,Martinez C. Enrique, Saco M, Santiago Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del hospital de apoyo n.º 1 - Minsa - Cusco de Noviembre de 1999 a Enero del 2000.
- 4.-Semper G, I.: Clima organizacional en la atención a pacientes con morbilidad materna extremadamente grave. Hospital Ginecobstétrico Provincial. Matanzas Cubasalud2016.Disponible en:[www.convencionsalud2018.sld.cu/index.php/convencionsalud/2018/paper/.../1212](http://www.convencionsalud2018.sld.cu/index.php/convencionsalud/2018/paper/.../1212)
- 5.-Bustamante M, “Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile 2015. Disponible en: <https://doctrina.vlex.com.co> › Estudios Gerenciales › Vol. 31 Núm. 137, Octubre 2015
- 6.- Carballo, A “analizó Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Caravanas de laSalud 2015” Disponible en: [revistas.ujat.mx/index.php/hitos/article/view/1011/876](http://revistas.ujat.mx/index.php/hitos/article/view/1011/876)
- 7- Noguera Arzamendia JRI, Samudio “Diagnóstico del Clima Organizacional del Hospital Central de las Fuerzas Armadas de Paraguay 2014 disponible en: [scielo.iics.una.py/pdf/iics/v12n1/v12n1a04.pdf](http://scielo.iics.una.py/pdf/iics/v12n1/v12n1a04.pdf)
- 8.- Fernández, R (2013), “analizó en un Centro de Rehabilitación y Educación especial el Clima Organizacional y Satisfacción del personal.Disponible en: [scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662015000400003](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662015000400003)
- 9.- Elizabeth Yachas Espinoza 2017 “Clima organizacional y su relación con la calidad de servicios de los trabajadores del hospital Vitarte, año 2016” [repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9132/Yachas\\_EE.pdf](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9132/Yachas_EE.pdf)


- 10.- Sánchez (2015) en la tesis de maestría: “Influencia de la gestión universitaria en el clima organización un estudio comparativo de tres universidades, de 48 Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima disponible en :  
[repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8716/Salas\\_PLA.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8716/Salas_PLA.pdf?sequence=1)
- 11.Saavedra y Avellaneda (2014), “Clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres disponible en:[repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/10666?show=full](http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/10666?show=full)
- 12.-En el trabajo (Alvarado 2014) de investigación titulado, “Relación entre clima organizacional y cultura de seguridad del paciente en el personal de salud del Centro MédicoNavalencntradoen:  
[repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16315/Jurado\\_HLM.pdf?sequence..](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16315/Jurado_HLM.pdf?sequence..)
- 13.- Del Rio, J., Munares, A. y Montalvo, H. (2013), de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica, publicaron en la Revista Médica Panacea de la referida Universidad la investigación “Clima organizacional en trabajadores de un hospital general de Ica, Perú, Encontrado en :  
[cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3678/Alvarado\\_gc.pdf?...1...](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3678/Alvarado_gc.pdf?...1...)
- 14.-Bedoya Sánchez, Osvaldo , La Nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en la empresas competitivas, Tesis para optar el Título Profesional de Magíster en Administración con mención en Gestión empresarial ,UNMSM, Lima 2003.
- 15.Brito Quintana, Pedro E. Desafíos y problemas de la gestión de recursos humanos de salud en las reformas sectoriales. Programa de Desarrollo de Recursos Humanos. División de Desarrollo de Sistemas y Servicios de Salud. Organización Panamericana de la Salud (OPS/OMS)
- 16.Bigné Alcañiz, M. Moliner Tena, J, Sánchez García. 1996.Calidad y satisfacción en los servicios Hospitalarios esenciales y periféricos. Área de Comercialización e Investigación de Mercados. Dpto. de Admón. de Empresas y Marketing. Facultad de Ciencias Jurídicas y Económicas. Universitat Jaume I. Castellón. 1998.

17. Brody D, Miller S, Lerman C, Smith D, Lazaro C, Blum M. The relationship between patient's satisfaction with their physicians and perceptions about interventions they desired and received. *Med Care* 1989;27(11):1027-1035.
18. Baker R. The reliability and criterion validity of a measure of patients satisfaction with their general practice. *Fam Pract* 1991; 8(2): 171-177. 49
19. Bolívar I. Satisfacción con la Atención Primaria: Determinantes poblacionales. *Gaceta Sanitaria*. Setiembre de 1999, 1; 13(5): 371-383.
20. Celis Morales Claudia, *Importancia del Clima Organizacional en la Productividad Laboral*, Universidad Militar Nueva Granada, Medellín 2014
21. Cabrejo Paredes, José , *Influencia del tipo de Cultura organizacional en los resultados del programa de mejora continua de la calidad .Establecimientos Max Salud Lambayeque 2003 .Tesis para optar el grado de Maestro en salud publica.* Universidad Nacional de Trujillo
22. Donabedian A. Evaluando la calidad de la atención médica. *Salud Pública de México*. Setiembre - Octubre 1996. Volumen 37. Número 2.
23. Ditomasso RA, Willard M. The development of a patient satisfaction questionnaire in the ambulatory setting. *Fam Med* 1991; 23(2): 127-131.
24. D.F. Polit. PhD. y B.P. Hungler PhD. *Investigación Científica en Ciencias de la Salud*. Editorial Mc Graw Hill Interamericana. México 1997. Pág. 285-8.
25. Gonzales H.E; Gonzales, L.E. *Clima Organizacional VI Jornadas de Sociologia* Universidad de la Plata, 9 y 10 de Diciembre 2010, La Plata Argentina
26. Grupo QUIPUS & D.G.I. *Manual de Análisis y Uso de la información en Gerencia de Salud*. Lima- 1994.

27. López Mas, Julio, Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg Gestión en el Tercer Milenio, Rev. de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas, UNMSM (Vol. 8, N° 15, Lima, Julio 2005).
28. Marín José ,El clima organizacional, una aproximación a su concepto y su incidencia en los procesos de transformación.. Revista Decisión Administrativa No2 Abril 1999 .Universidad Nacional de Colombia.
29. Ortiz Diana, Ríos Julio, Vargas Adrian. La Gestión del ambiente creativo como mecanismo para impulsar la innovación en la empresa ,Revista Cuanto, Año 2 50 4, 2004 Universidad Nacional de Colombia.
30. Oliver, R. L.: A Theoretical Reinterpretation of Expectation and Disconfirmation Effects on Posterior Product Evaluation: Experiences in the Field, en Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior, R. Day ed., Bloomington: Indiana University, abril de 1977, pp. 2-9.

## **ANEXOS**

## ANEXO 01. MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GNERAL</b> PG. ¿De que manera se relaciona el clima organizacional en la calidad de la atención percibida por el usuario del Centro de Salud Manuel Bonilla Año 2019?</p> <p><b>Problemas específicos</b> P1. ¿De que manera se relaciona el clima organizacional (en relaciones) en la (Capacidad de Respuesta/Sensi-bilidad) para la calidad de atención percibida por el usuario del Centro de Salud Manuel Bonilla Año 2019? P2. ¿De que manera se relaciona (la autorrealización) del clima organizacional y la (empatía/seguridad) para la calidad de atención percibida por el usuario del Centro de Salud Manuel Bonilla Año 2019? P3. ¿De que manera se relaciona (estabilidad/cambio) en el clima organizacional y la (tangibilidad/confiabilidad) para la calidad de atención percibida por el usuario del Centro de Salud Manuel Bonilla Año 2019?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> OG. Determinar de que manera se relaciona el clima organizacional para la calidad de la atención percibida por el usuario del Centro de Salud Manuel Bonilla Año 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos.</b> O1. Describir de que manera se relaciona el clima organizacional (en relaciones) y la (Capacidad de Respuesta/Sensi-bilidad) para la calidad de atención percibida por el usuario del Centro de Salud Manuel Bonilla Año 2019. O2. Verificar de que manera se relaciona (La Autorrealización) del clima organizacional y la (Empatía/Seguridad) para la calidad de atención percibida por el usuario del Centro de Salud Manuel Bonilla Año 2019. O3. Indicar de que manera se relaciona la (Estabilidad/Cambio) en el clima organizacional y la (Tangibilidad/Confiabilidad) para la calidad de atención percibida por el usuario del Centro de Salud Manuel Bonilla Año 2019.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b> HG. Existe relación significativamente entre el clima organizacional para la calidad de la atención percibida por el usuario de Centro de Salud Manuel Bonilla Año 2019.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> H1.Existe relación significativamente entre el clima organizacional (en relaciones) y la (Capacidad de Respuesta/Sensi-bilidad) para la calidad de atención percibida por el usuario del Centro de Salud Manuel Bonilla Año 2019. H2.Existe relación significativamente entre (la autorrealización) del clima organizacional y la (Empatía/Seguridad) para la calidad de atención percibida por el usuario del Centro de Salud Manuel Bonilla Año 2019. H3. Existe relación significativamente entre (la estabilidad/Cambio) en el clima organizacional y la (Tangibilidad/Confiabilidad) para la calidad de atención percibida por el usuario del Centro de Salud Manuel Bonilla Año 2019.</p>	VI Clima organizacional	En relación	Cree Ud. Que el trabajo le impone retos importantes? Cree Ud .Que ellos se sienten parte del equipo de en su servicio? U. Cree que ellos se sienten realizados con su trabajo Cuando Ud. Se atiende allí su relacion con el personal de Salud es oportuna?	<p>El cuestionario está conformado por preguntas cerradas, con alternativas de respuesta en escala de Likert y son: 1) Sobre la variable clima organizacional con 15 preguntas distribuidas en sus dimensiones 2) Sobre la variable Calidad de atención con 15 preguntas distribuidas en sus dimensiones.</p>	<p>* <b>Población:</b> 30 * <b>Muestra No probabilística :</b> 30 * <b>Esquema del proyecto:</b> cuantitativo descriptivo no experimental * <b>Diseño</b> no experimental, modalidad Descriptivo– Correlacional Cuyo Diagrama es:  <b>Técnicas a utilizar</b> Las técnicas e instrumentos a emplear para la recolección de la información será la encuesta, como señala el autor:(Hernández, Fernández, &amp; Baptista, 2014), p. 166)..</p>
				La autorrealización	En que medida cree Ud. Que el personal de salud se siente autorrealizada con su trabajo Ud. Cree que ellos se sienten incentivados para seguir creciendo como profesionales En que medida cree Ud. Que ellos se sientan se siente satisfecho con la labor que realiza?		
				La estabilidad cambio	Ud. Cree que ellos ocupan un puesto importante para el desempeño de las actividades dentro de su servicio o institución? Cree Ud. Dentro de sus expectativas a corto o medidos plazo, está el de ocupar un puesto de mayor jerarquía (jefe)? Ud. Cree que el trabajo le permite mantener actualizados sus conocimientos? Ud. Cree que ellos reciben de la a institución una agenda anual de capacitación?		
			VD Calidad de atención	Capacidad de respuesta/ Sensibilidad	Cómo calificaría la facilidad cita para conseguir una atención ¿Cómo considera usted el tiempo transcurrido en que solicitó la cita y fue visto por el profesional? ¿Cómo considera la señalización para usted el tiempo de espera para entrar a la consulta después de la hora programada? El trámite efectuado para la atención fue Cómo considera usted la seguridad de las instalaciones		
				Empatía/ Seguridad	¿Cómo considera la capacidad de los profesionales médicos? ¿El interés mostrado en su dolencia fue? ¿Cómo califica la información proporcionada por el profesional? ¿Cómo considera usted las respuestas que recibió ante las preguntas hechas al profesional médico?		
				Tangibilidad/ Confiabilidad	¿Cómo considera usted el orden de los ambientes ¿Considera que su intimidad y privacidad fue preservada en la consulta? ¿considera Ud. que había insumos en su procedimiento?		



## ANEXO 02.

### Consentimiento informado



ID: \_\_\_\_\_ FECHA: Abril 2019 \_\_\_\_\_

**TÍTULO: “EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN PERCIBIDA POR EL USUARIO DEL CENTRO DE SALUD MANUEL BONILLA 2019”**

**OBJETIVO:** Determinar de qué manera se relaciona el clima organizacional para la calidad de la atención percibida por el usuario del Centro de Salud Manuel Bonilla Año 2019.

**INVESTIGADOR: JESUS FELICIANO QUIJANO HUAMAN**

- **Consentimiento / Participación voluntaria**

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

- **Firmas del participante o responsable legal**

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del participante: \_\_\_\_\_



Firma del investigador responsable:

Lima, 2019



### ANEXO 03: INSTRUMENTOS

#### “EL CLIMA ORGANIZACIONAL PERCIBIDA POR EL USUARIO DEL CENTRO DE SALUD MANUEL BONILLA 2019”

Estimado (a): La presente encuesta es parte de un trabajo de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de la influencia del Clima Organizacional. Conteste con sinceridad, el cuestionario es anónimo y garantiza la confidencialidad.

**INSTRUCCIONES:** Lea cuidadosamente cada enunciado y seleccione una respuesta. Marque con una X el recuadro que corresponda a su respuesta.

**Siempre(1)casi siempre(2) nunca (3)**

<b>I.-RELACIONES</b>	1	2	3
Cree Ud. Que el trabajo les impone retos importantes a todos los que trabajan en este Centro de Salud?			
Cree Ud .Que ellos se sienten parte del equipo en su servicio?			
Ud. Cree que ellos tienen buenas relaciones con sus jefes			
Ud. siente que ellos se sienten satisfechos con la labor que realizan			
Cuando Ud. Se atiende allí su relación con el personal de Salud es oportuna?			
<b>AUTORREALIZACION</b>			
En que medida cree Ud. Que el personal de salud se siente autorrealizada con su trabajo			
Ud. Cree que ellos se sienten incentivados para seguir creciendo como profesionales			
Ud. Cree que ellos reciben capacitación por parte de la institución			
En que medida cree Ud. Que ellos se sientan satisfechos con la labor que realiza?			
Cuando lo atienden a Ud. Siente que todos los que brindan atención están autorrealizados			
<b>ESTABILIDAD/CAMBIO</b>			
Ud. Cree que ellos ocupan un puesto importante para el desempeño de las actividades dentro de su servicio o institución?			
Cree Ud. Que ellos Dentro de sus expectativas a corto o mediano plazo, está el de ocupar un puesto de mayor jerarquía (jefe)?			
Ud. Cree que a ellos el trabajo le permite mantener actualizados sus conocimientos?			
Ud. Cree que ellos reciben de la institución una agenda anual de capacitación?			

**“CALIDAD DE LA ATENCION PERCIBIDA POR EL  
USUARIO DEL CENTRO DE SALUD MANUEL BONILLA  
2019”**

**Siempre(1)casi siempre(2) nunca (3)**

<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA/SENSI-BILIDAD</b>	1	2	3
Ud. Cree que el trámite efectuado para la atención fue buena			
Cómo calificaría la facilidad cita para conseguir cita en este Centro de Salud Manuel Bonilla?			
¿Cómo considera usted el tiempo transcurrido en que solicitó la cita y fue visto por el profesional?			
¿Cómo considera la señalización para llegar al Centro de Salud ?			
¿Cómo considera usted el tiempo de espera para entrar a la consulta después de la hora programada?			
¿Cómo considera usted la seguridad de las instalaciones?			
<b>EMPATIA/ SEGURIDAD</b>			
¿Cómo considera la capacidad de los profesionales médicos?			
¿El interés mostrado en su dolencia fue?			
¿Cómo califica la información proporcionada por el profesional?			
¿Cómo considera usted las respuestas que recibió ante las preguntas hechas al profesional médico?			
¿Cómo fue el trato personal técnico y administrativo?			
<b>TANGIBILIDAD/CONFIABILIDAD</b>			
¿Considera que hubo responsabilidad (ética) en su atención?			
¿considera Ud. que había seguridad con el uso de los insumos en su procedimiento			
¿Cómo considera usted el orden de los ambientes en dicho Centro?			
¿Considera que su intimidad y privacidad fue preservada en la consulta?			
¿Considera Ud. que había seguridad con el uso de los insumos en su procedimiento?			



**ANEXO 04 : Validación de los instrumentos por expertos**  
**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN HUÁNUCO – PERÚ**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



**TEMA: “EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN PERCIBIDA POR EL USUARIO DEL CENTRO DE SALUD MANUEL BONILLA 2019”**

**NOMBRE DEL EXPERTO:** MIRIAN CRIBILLERO ROCA \_ Especialidad y Grado: \_\_Dra. En Administración y Ciencias de la Salud

Dimensiones	Indicadores	Muy malo 0-4	Malo 5-8	Regular 9-12	Bueno 13-16	Muy bueno 17-20
1. CLARIDAD	Formulado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Expresado en conductas observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia					X
4. ORGANIZACIÓN	Tiene organización lógica.					X
5. RELEVANCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para el recojo de datos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA Y SUFICIENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos					X
8. COHERENCIA	Presenta coherencia entre las dimensiones, indicadores y preguntas.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde a lo que se desea estudiar.					X
10. PERTINENCIA	Adecuado para el estudio.					

**DECISIÓN DEL EXPERTO:** El instrumento debe ser aplicado: SI (x) NO ( )

**Firma y Sello del Experto**



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN HUÁNUCO – PERÚ  
ESCUELA DE POSGRADO



TEMA: “EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN PERCIBIDA POR EL USUARIO DEL CENTRO DE SALUD MANUEL BONILLA 2019”

NOMBRE DEL EXPERTO: \_ MÓNICA RICARDINA ESPINOZA NARCISA Especialidad y Grado: \_\_ Mg. INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA SUPERIOR

Dimensiones	Indicadores	Muy malo 0-4	Malo 5-8	Regular 9-12	Bueno 13-16	Muy bueno 17-20
1. CLARIDAD	Formulado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Expresado en conductas observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia					X
4. ORGANIZACIÓN	Tiene organización lógica.					X
5. RELEVANCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para el recojo de datos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA Y SUFICIENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos					X
8. COHERENCIA	Presenta coherencia entre las dimensiones, indicadores y preguntas.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde a lo que se desea estudiar.					X
10. PERTINENCIA	Adecuado para el estudio.					

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (x) NO ( )

Firma y Sello del Experto

  
Mónica R. Espinoza Narcisa  
CEP. 43715 - 4720 - 1085



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN HUÁNUCO – PERÚ  
ESCUELA DE POSGRADO



TEMA: “EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN PERCIBIDA POR EL USUARIO DEL CENTRO DE SALUD MANUEL BONILLA 2019”

NOMBRE DEL EXPERTO: VILMA MARÍA ARROYO VIGIL Especialidad y Grado: Dra. En Salud Pública

Dimensiones	Indicadores	Muy malo 0-4	Malo 5-8	Regular 9-12	Bueno 13-16	Muy bueno 17-20
1. CLARIDAD	Formulado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Expresado en conductas observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia					X
4. ORGANIZACIÓN	Tiene organización lógica.					X
5. RELEVANCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para el recojo de datos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA Y SUFICIENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos					X
8. COHERENCIA	Presenta coherencia entre las dimensiones, indicadores y preguntas.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde a lo que se desea estudiar.					X
10. PERTINENCIA	Adecuado para el estudio.					

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (x) NO ( )

Firma y Sello del Experto

## **NOTA BIOGRÁFICA**

Jesús Feliciano Quijano Huamán, nació en el distrito de Miraflores, provincia de Lima del Departamento de Lima. Hijo de Don Guillermo Quijano Jaramillo y Doña Ricardina Huaman Choro. Cursó estudios primarios en el CE N° 1150, Mirones Bajo y secundarios en el Colegio Nacional Juan Pablo Vizcardo y Guzman en el distrito de Lima. Ha obtenido el título de Médico Cirujano graduándose la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en el año 1995. Ha cursado estudios de Maestría en Gerencia de Servicios de Salud en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Cuento además con Diplomado en Gerencia Hospitalaria, Diplomado en Salud Publica, Diplomado de Auditoría Médica y Diplomado en Salud Ocupacional. Ha laborado en La Clínica La Misericordia SAC, de la Congregación Religiosa Hnas. de la Misericordia, como Director Medico 2001-2017.

En la actualidad me encuentro laborando en la Dirección Regional de Salud del Callao, donde he desempeñado cargos como Medico Asistencial, en los diversos establecimientos de salud de primer nivel. Asimismo, he desempeñado el cargo de jefe de Microrred, en las MR Bonilla, MR Santa Fe y actualmente en la MR Acapulco. Así mismo hemos realizado la actividad de docencia universitaria, como jefe de prácticas de la Universidad San Juan Bautista

En el desempeño de estos cargos no hemos preocupado en aplicar todos los conocimientos adquiridos durante nuestros procesos de aprendizaje y entrenamiento, a fin de plasmar todas las directivas pertinentes, emanadas de los órganos de gobierno, en cuanto a lo relacionado con la gestión en salud pública.



**ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO**

En la Plataforma Microsoft Teams de la Escuela de Posgrado, siendo las **13:00h**, del día domingo **17 DE OCTUBRE DE 2021** ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dra. Juvita Dina SOTO HILARIO  
Dr. Abner Alfeo FONSECA LIVIAS  
Dr. Ewer PORTOCARRERO MERINO

Presidenta  
Secretario  
Vocal

**Asesora de tesis:** Mg. Monica Ricardina ESPINOZA NARCISA (Resolución N° 0387-2019-UNHEVAL/EPG-D)

**El aspirante al Grado de Maestro en Administración y Gerencia en Salud, Don, Jesús Feliciano QUIJANO HUAMAN.**

**Procedió al acto de Defensa:**

Con la exposición de la Tesis titulado: **“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN PERCIBIDA POR EL USUARIO DEL CENTRO DE SALUD MANUEL BONILLA 2019”.**

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- a) Presentación personal.
- b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- d) Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis **las observaciones** siguientes:

.....  
.....

Obteniendo en consecuencia el Maestría la Nota de Diecisiete ( 17 )  
Equivalente a Muy Bueno, por lo que se declara Aprobado  
**(Aprobado ó desaprobado)**

Los miembros del Jurado firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 13:50 horas del 17 de octubre de 2021.

Juvita Soto  
PRESIDENTE  
DNI N° 20918040

SECRETARIO  
DNI N° 22912966

VOCAL  
DNI N° 41582365

**Leyenda:**  
19 a 20: Excelente  
17 a 18: Muy Bueno  
14 a 16: Bueno

(Resolución N° 02669-2021-UNHEVAL/EPG)



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN



ESCUELA DE POSGRADO

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe:

Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina

### HACE CONSTAR:

Que, la tesis titulada: **EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN PERCIBIDA POR EL USUARIO DEL CENTRO DE SALUD MANUEL BONILLA 2019**, realizado por el Maestría en Administración y Gerencia en Salud **Jesus Feliciano QUIJANO HUAMAN**, cuenta con un **índice de similitud de 20%** verificable en el Reporte de Originalidad del software **Turnitin**. Luego del análisis se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio; por lo expuesto, la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias, además de presentar un índice de similitud máximo de 20% establecido en el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

Cayhuayna, 14 de febrero de 2022



**Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina**  
**DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO**



# AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICA DE POSGRADO

## 1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL

**Apellidos Y Nombres:** Quijano Huaman, Jesus Feliciano

**DNI:** 06002888      **correo electrónico:** jotaq62hotmail.com

**Teléfono de casa:** -----      **Celular:** 996639504      **Oficina:**-----

## 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

<b>POSGRADO</b>
<b>Maestría:</b> ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD
<b>Mención:</b>

**Grado obtenido:** MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD

**Título de la tesis:**

**“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN PERCIBIDA POR EL USUARIO DEL CENTRO DE SALUD MANUEL BONILLA 2019”**

**Tipo de acceso que autoriza el autor:**

Marca con “x”	Categoría de acceso	Descripción de acceso
<b>X</b>	PÚBLICO	Es público y accesible el documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta al repositorio
	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso restringido del metadato con información básica, mas no el texto completo

Al elegir la opción “publico” a través de la presente autorizo de manera gratuita al repositorio institucional- UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el portal web. repositorio.unheval.edu.pe por un plazo identificado, consintiendo que dicha autorización cualquiera tercero podrá acceder a dicha página de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabada, siempre en cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso haya marcado la opción “restringido”, por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso

Así mismo, pedimos indicar el periodo de tiempo en que la tesis tendrá el tipo de acceso restringido:

( ) 1 año      ( ) 2 años      ( ) 3 años      ( ) 4 años

Luego del periodo señalado por usted(es). Automáticamente la tesis pasara a ser de acceso público

**Fecha de firma:** 28 de Abril del 2022

  
Firma del autor