

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD**



**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO  
EXTERNO DEL POLICLÍNICO POLICIAL HUANCAYO – 2022**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: CALIDAD EN SALUD**

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

**TESISTA:**

**GAMARRA GONZALES GABRIELA**

**ASESORA:**

**DRA. MARTEL Y CHANG SILVIA ALICIA**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2022**

## DEDICATORIA

A Dios:

Por haberme permitido llegar hasta este punto, darme el don de la vida y la salud para el logro de mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi esposo Oscar e hijos Diego, Oscar y Adriana, por ser mi mayor motivación en esta vida para el logro de mis objetivos, que con su ternura y amor siempre hacen que vea un mundo mejor y con mucho optimismo.

A mis padres:

Enrique y Adela, personas a las que más amo en esta vida, por su apoyo incondicional en el día a día, en cada etapa de formación profesional y por su amor infinito, puro y sincero.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi asesora Dra. Silvia Martel Y Chang por su valiosa amistad, orientación y dedicación en la elaboración de la presente investigación.

Al Jefe del Policlínico Policial Huancayo por permitirme desarrollar la presente investigación y al personal que labora en dicha institución por el apoyo incondicional que nos brindaron en la ejecución de esta tesis.

A la Escuela de Posgrado de la “Universidad Nacional Hermilio Valdizán”, agradezco mucho por haberme otorgado la oportunidad de continuar superándome pese a la Crisis sanitaria vivida a nivel nacional.

A mis compañeros de clase del posgrado ya que gracias al compañerismo, amistad y apoyo moral han fortalecido mis ganas de seguir adelante en mi carrera profesional.

A los usuarios externos del Policlínico Policial Huancayo y sus acompañantes, quienes gentilmente aceptaron la aplicación de la encuesta.

Y para finalizar a todas las personas que de una u otra forma me apoyaron en la realización de este trabajo.

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como problema general: ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo en el Policlínico Policial Huancayo - 2022?; consecuentemente, se planteó el objetivo general: Determinar qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo en el Policlínico Policial Huancayo – 2022; en respuesta al problema planteado, se formuló la hipótesis siguiente: Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo en el Policlínico Policial Huancayo – 2022. Para la demostración de la hipótesis, se empleó el enfoque cuantitativo, como método aplicó el método científico, de tipo aplicada, nivel correlacional y diseño no experimental, la población lo conformaron 101 trabajadores del Policlínico Policial de Huancayo y una muestra de 81. También se consideró como grupo poblacional a 1881 usuarios externos de la unidad de análisis y una muestra de 91 personas. Como técnica de recolección de datos se aplicó la encuesta y como instrumento de investigación el cuestionario. El estudio concluyó que, tras la aplicación de la prueba estadística Rho de Spearman se obtuvo el valor de 0,281 y un “p” valor ( $0.007 < 0.01$ ), por lo tanto, concluyó que existe una relación directa baja, significativa entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.

**Palabras clave:** Clima organizacional, satisfacción y usuario.

## ABSTRACT

The present investigation had as a general problem: What relationship exists between the organizational climate and the satisfaction of the external user in the Huancayo Police Polyclinic - 2022?; Consequently, the general objective was set: Determine what relationship exists between the organizational climate and the satisfaction of the external user in the Huancayo Police Polyclinic - 2022; In response to the problem posed, the following hypothesis was formulated: There is a direct and significant relationship between the organizational climate and the satisfaction of the external user in the Huancayo Police Polyclinic - 2022. For the demonstration of the hypothesis, the quantitative approach was used, as method applied the scientific method, applied type, correlational level and non-experimental design, the population was made up of 101 workers from the Huancayo Police Polyclinic and a sample of 81. 1881 external users of the analysis unit were also considered as a population group and a sample of 91 people. The survey was applied as a data collection technique and the questionnaire as a research instrument. The study concluded that, after applying the statistical test, it was obtained for a rho of Spearman of 0.281, the “p” value ( $0.007 < 0.01$ ), therefore, it concluded that there is a direct and significant relationship between the organizational climate and the satisfaction of the external user in the Huancayo Police Polyclinic - 2022.

**Keywords:** Organizational climate, satisfaction and user

## ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
ÍNDICE.....	vi
INTRODUCCIÓN.....	ix
CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	10
1.1. Fundamentación del problema.....	10
1.2. Justificación e importancia de la investigación.....	12
1.3. Viabilidad de la investigación.....	14
1.4. Formulación del problema.....	14
1.4.1. Problema general.....	14
1.4.2. Problemas específicos.....	14
1.5. Formulación de objetivos.....	15
1.5.1. Objetivo general.....	15
1.5.2. Objetivos específicos.....	15
CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS.....	16
2.1. Formulación de las hipótesis.....	16
2.1.1. Hipótesis general.....	16
2.1.2. Hipótesis específicas.....	16

2.2. Operacionalización de variables.....	17
2.3. Definición operacional de las variables.....	21
<b>CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>27</b>
3.1. Antecedentes de investigación .....	27
3.2. Bases teóricas .....	35
3.3. Bases conceptuales .....	43
<b>CAPÍTULO IV. ASPECTOS METODOLÓGICOS .....</b>	<b>46</b>
4.1. Ámbito de estudio .....	46
4.2. Tipo y nivel de investigación .....	46
4.3. Población y muestra .....	46
4.3.1. Descripción de la población .....	46
4.3.2. Muestra y método de muestreo.....	47
4.3.3. Criterios de inclusión y exclusión .....	49
4.4. Diseño de investigación .....	50
4.5. Técnicas e instrumentos .....	51
4.5.1. Técnicas.....	51
4.5.2. Instrumentos .....	51
4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos .....	55
4.7. Aspectos éticos.....	55
<b>CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>57</b>
5.1. Análisis descriptivo .....	57
5.2. Análisis inferencial.....	81
5.3. Discusión de resultados .....	90

5.4. Aporte científico de la investigación .....	93
CONCLUSIONES .....	95
SUGERENCIAS .....	97
REFERENCIAS.....	99
ANEXOS.....	103

## INTRODUCCIÓN

La investigación titulada: “Clima organizacional y satisfacción del usuario externo del Policlínico Policial Huancayo – 2022”, tuvo como motivación determinar qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.

Se empleó el enfoque cuantitativo, como método aplicó el método científico, de tipo aplicada, nivel correlacional y diseño no experimental, la población lo conformaron 101 trabajadores del Policlínico Policial Huancayo y una muestra de 81. También se consideró como grupo poblacional a 1881 usuarios externos de la unidad de análisis y una muestra de 91 personas. Como técnica de recolección de datos se aplicó la encuesta y como instrumento de investigación el cuestionario

La estructura del trabajo de investigación se compone de la siguiente manera:

**Capítulo I:** En el cual se desarrolla la fundamentación del problema, la justificación e importancia, la viabilidad de la investigación, la formulación concatenada de los problemas de investigación, objetivos del estudio.

**Capítulo II:** En él, se desarrolló la formulación de las hipótesis, operacionalización y definición operacional de variables.

**Capítulo III:** En este capítulo se plantearon los antecedentes de investigación, bases teóricas y bases conceptuales.

**Capítulo IV:** En él se desarrolla el método, tipo, nivel y diseño, aplicado a la tesis. Se define la población, la muestra, así como aspectos centrales de la recolección de datos e instrumentos y las herramientas para su procesamiento.

**Capítulo V:** En este acápite final, se presentan el análisis y discusión de los resultados obtenidos, así como la contrastación de la hipótesis de investigación.

Finalmente se exponen las conclusiones, recomendaciones y fuentes bibliográficas que sustenta los apartados teóricos citados en la presente tesis.

**La Autora.**

## **CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Fundamentación del problema**

La salud siendo un derecho vital de la persona y considerado como aspecto insustituible que incide en su afectación y bienestar social y económico, en el progreso y la formación de los individuos; lo cual obliga a los nosocomios y organizaciones de salud a brindar un servicio médico de forma oportuna, en un marco de seguridad, accesibilidad y de una calidad satisfactoria.

En su estudio Aguirre evidenció que la valoración de las opiniones del paciente y trabajadores corresponde a un requisito propio al comportamiento médico, en ese sentido, no basta con la comprensión del estado sanitario en relación a las apreciaciones de los usuarios; sino que es imprescindible el entendimiento del orden y organización interna que tienen el personal de salud o empleados de la organización para dar las prestaciones de salud, ya sea en un centro de salud, hospital o cualquier otro nosocomio. (1)

Por lo descrito, el clima organizacional es uno de los factores fundamentales de esta problemática, siendo punto importante en la prestación de los servicios de salud, ya que el trato al paciente es de suma importancia; además el trato afable debe incidir en el respeto del sufrimiento humano. Por lo mismo, es de vital importancia que el personal que labora en las organizacionales, sean administrativos, médicos, enfermeros entre otros deben contribuir y comprometerse con la organización.

Por otro lado, en la actualidad las organizaciones en salud vienen diseñando modelos, estrategias, acciones entre otros que permitan mejorar la satisfacción de los usuarios.

A mediados de la década 90 en Perú, se impulsaron iniciativas relacionadas a la escucha al usuario, básicamente promovidos por proyectos de cooperación internacional, que incluye a la mejora continua de la calidad y la satisfacción

dentro de su marco de referencia. Como parte de las políticas públicas actuales se ha formulado el desafío de explorar la asociación del nivel de satisfacción del usuario según condición económica con la finalidad de reducir las brechas de desigualdad e inequidad existentes en salud. (2)

Según la Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos del Ministerio de Salud, (3) muestra que los usuarios generalmente reciben su atención de salud sin manifestar queja alguna y refieren estar satisfechos por la atención recibida; es probable que el usuario externo exprese estar satisfecho por agradar al entrevistador, porque existe el temor de que en una próxima atención de salud no se le brinden los servicios requeridos, ello dado las normas culturales en contra de las quejas o porque respondan de forma favorable a la palabra “satisfecho”.

Si un usuario de salud percibe la calidad de forma equivocada, sus expectativas, podrían llegar a influir en la conducta de los prestadores de servicios de salud y a su vez limitar el nivel de la calidad de atención.

La teoría de Zas B. (4) refiere que solamente se lograría la satisfacción de los usuarios si los colaboradores de los servicios están realmente satisfechos. Por tanto, si el colaborador está insatisfecho tanto en el plano familiar como laboral, es difícil satisfacer al que acuda en nuestra ayuda. Así, si uno está más satisfecho en su labor, es más probable que se logre una atención satisfactoria. Actualmente, el Policlínico de Sanidad Policial Huancayo es una Institución prestadora de servicio de salud del Primer Nivel de Atención de Salud, cuyo Nivel y Categoría es I-3 (policlínico sin internamiento), es importante mencionar que esta Ipress recibe una extensa población de usuarios entre titulares y familiares policiales. Además, cumple la función como Cabecera de RED y Centro de Referencia de las IPRESS de menor complejidad (Jauja, Pilcomayo, La Merced, Satipo, Mazamari, Pampas, Huancavelica) así como de otras Regiones (HUANCAVELICA, PASCO, HUANUCO, AYACUCHO y VRAEM), considerando que sobrepasa los 30,000 derechohabientes, que

acuden demandando atención en los diferentes servicios de salud tanto por consultorios externos y Emergencia.

El presente estudio, aplicada en el Policlínico Policial Huancayo, tiene como objetivo investigativo que el personal de salud y los usuarios externos expresen sus opiniones con respecto al funcionamiento de la entidad; a fin de determinar la asociatividad entre las variables clima organizacional y satisfacción del usuario externo.

Por lo mismo, se tuvo como motivación contribuir al diseño y aplicación de estrategias que la entidad debe adoptar para la mejora del clima organizacional y la satisfacción de los usuarios externos.

En la unidad de análisis de la presente investigación, la observación de la autora del estudio evidenció manifestaciones de la problemática como una marcada insatisfacción de los usuarios externos, quejas constantes, dificultades en el trato de los pacientes, actitudes negativas del personal, impuntualidad, incumplimiento de objetivos, ausentismos entre otros.

De las manifestaciones identificadas se sintetiza en el siguiente problema científico: insuficiencias en el clima organizacional del Policlínico Policial Huancayo e insatisfacción del usuario externo.

Por lo que se planteó la investigación bajo los siguientes lineamientos:

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

### **Justificación Práctica**

La significación práctica del estudio se basó en comprobar la asociatividad del clima organizacional y la satisfacción de los usuarios externos, estudio que puede aplicarse en otros centros de salud de diferentes categorías.

De igual forma, permite la obtención de información sobre las variables en mención; con el cual la dirección del nosocomio pueda diseñar e implementar estrategias de gestión sanitaria que puedan estar en correlato con los nuevos paradigmas existentes, permitiendo mejorar el clima organizacional y en consecuencia la mejora de la satisfacción de los usuarios.

Por tanto, los beneficiarios directos del estudio corresponden al personal del centro de salud, los usuarios y los gerentes de la organización

### **Justificación Teórica**

Considerando que el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios son preocupaciones de los nuevos paradigmas teóricos de la gestión sanitaria, la presente investigación incidió en determinar la relación de ambas variables. El aporte de la investigación en ese sentido, fue analizar la validez de las teorías de las variables de estudio y contrastarlos con la realidad; en este caso el Policlínico Policial Huancayo.

Por tanto, el estudio tomó en consideración para el tratamiento bibliográfico a las fuentes primarias y secundarias bajo los criterios de: publicaciones recientes y de los autores más representativos.

### **Justificación Metodológica**

El aporte metodológico de la presente investigación se sustentó en la evaluación, validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación; los cuales podrían aplicarse en futuros estudios de nivel explicativo o predictivo.

### **Importancia**

La contribución del estudio se sustenta en que los resultados permitirán evidenciar qué clima organizacional y satisfacción de usuarios externos se tiene en la unidad de análisis de la investigación. Con ello contar con las bases científicas que permitirán formular e incorporar nuevos enfoques y estrategias de gestión sanitaria que incidan en un mejor clima laboral en el público interno y con ello incidir significativamente en el grado de satisfacción de los usuarios; más aún en un contexto de pandemia donde los servicios de salud se han visto restringidos.

### 1.3. Viabilidad de la investigación

**Viabilidad teórica**, el problema de investigación principal contó con el suficiente acceso de fuentes primarias; sobre todo virtuales. Evidenciándose escasos estudios en nosocomios pertenecientes a la Policía Nacional del Perú.

**Viabilidad del Recurso Humano**, para el presente estudio no se tuvo dificultad en el acceso del recurso humano, por las facilidades que brindó la institución en la ejecución y resolución del presente estudio.

**Viabilidad ética**, el presente estudio se realizó bajo parámetros éticos que exigen los trabajos académicos.

**Viabilidad en el Factor tiempo**, el estudio contempló un cronograma de ejecución que se respetó a fin de lograr el objetivo investigativo.

**Viabilidad del factor económico**, existió factibilidad, ya que la investigación fue de carácter autofinanciada por la autora de la investigación.

**Otros.** - las gestiones administrativas en los distintos niveles de la Policía Nacional de Perú para la aprobación de la ejecución de la investigación.

Por los puntos expuestos se concluye que EXISTIÓ la viabilidad para la ejecución del presente proyecto de investigación.

### 1.4. Formulación del problema

#### 1.4.1. Problema general

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo en el Policlínico Policial Huancayo - 2022?

#### 1.4.2. Problemas específicos

a. ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la dimensión fiabilidad en el Policlínico Policial Huancayo - 2022?

- b. ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la dimensión capacidad de respuesta en el Policlínico Policial Huancayo - 2022?
- c. ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la dimensión seguridad en el Policlínico Policial Huancayo - 2022?
- d. ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la dimensión empatía en el Policlínico Policial Huancayo - 2022?
- e. ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la dimensión aspectos tangibles en el Policlínico Policial Huancayo - 2022?

## **1.5. Formulación de objetivos**

### **1.5.1. Objetivo general**

Determinar qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

- a. Identificar qué relación existe entre el clima organizacional y la dimensión fiabilidad en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.
- b. Señalar qué relación existe entre el clima organizacional y la dimensión capacidad de respuesta en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.
- c. Determinar qué relación existe entre el clima organizacional y la dimensión seguridad en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.
- d. Determinar qué relación existe entre el clima organizacional y la dimensión empatía en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.
- e. Precisar qué relación existe entre el clima organizacional y la dimensión aspectos tangibles en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.

## CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS

### 2.1. Formulación de las hipótesis

#### 2.1.1. Hipótesis general

**Ha:** Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.

**Ho:** No existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.

#### 2.1.2. Hipótesis específicas

**Ha1:** Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la dimensión fiabilidad en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.

**Ho1:** No existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la dimensión fiabilidad en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.

**Ha2:** Existe una relación directa y significativa el clima organizacional y la dimensión capacidad de respuesta en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.

**Ho2:** No existe una relación directa y significativa el clima organizacional y la dimensión capacidad de respuesta en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.

**Ha3:** Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la dimensión seguridad en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.

**Ho3:** No existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la dimensión seguridad en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.

**Ha4:** Existe una relación directa y significativa el clima organizacional y la dimensión empatía en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.

**Ho4:** No existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la dimensión empatía en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.

**Ha5:** Existe una relación directa y significativa el clima organizacional y la dimensión aspectos tangibles en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.

**Ho5:** No existe una relación directa y significativa el clima organizacional y la dimensión aspectos tangibles en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.

## **2.2. Operacionalización de variables**

Variable	Definición Operacional		Valor final	Escala	
	Dimensión	Indicador			
<b>Primera Variable</b>					
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	Cultura Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conflicto y cooperación</li> </ul>	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito	Saludable Por mejorar No saludable	Nominal Politémica  Nunca: 1 A veces: 2 Frecuentemente: 3 Siempre: 4
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Identidad</li> </ul>	Estoy comprometido con mi organización de salud Me interesa el desarrollo de mi organización de salud Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Motivación</li> </ul>	Recibo un buen trato en mi establecimiento de salud Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer. Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente agradable.		
	Diseño Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estructura</li> </ul>	Las tareas que desempeño corresponden a mi función Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Remuneración</li> </ul>	Mi salario y beneficio son razonables Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Toma de decisiones</li> </ul>	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión. En mi organización participo en la toma de decisiones.		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación organizacional</li> </ul>	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo. Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes		
Potencial humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>Innovación</li> </ul>	La innovación es característica de nuestra organización Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas. Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus ideas seas consideradas. Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.			

		<ul style="list-style-type: none"> <li>Liderazgo</li> </ul>	Mi jefe está disponible cuando se le necesita. Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Confort</li> </ul>	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo La limpieza de los ambientes es adecuada		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Recompensa</li> </ul>	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo Mi trabajo es evaluado en forma adecuada Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.		
<b>Segunda Variable</b>					
<b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO</b>	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención sin diferencia.</li> <li>Respeto a la programación.</li> <li>Horario programado</li> <li>Atención de quejas o reclamos.</li> <li>Medicamentos disponibles.</li> </ul>	Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas. Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada. Que la atención por el medico u otro profesional se realice según el horario publicado. Que el establecimiento cuente con algún mecanismo para atender alguna queja o reclamos de los pacientes. Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico.	Usuario muy satisfecho  Usuario satisfecho  Usuario Indiferente  Usuario insatisfecho	Nominal Politécnica  Calificación del 1 al 7
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención rápida en farmacia.</li> <li>Atención rápida en admisión.</li> <li>Tiempo de espera.</li> <li>Resolución de inconvenientes.</li> </ul>	Que la atención en el área de farmacia sea rápida. Que la atención en el área de admisión sea rápida Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto. Que el establecimiento cuente con mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención a los usuarios.		
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Privacidad.</li> <li>Examen físico Completo</li> <li>Contestar dudas</li> <li>Inspire confianza</li> </ul>	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad Que el medico u otro profesional que lo atenderá le realice un examen completo y minucioso. Que el medico u otro profesional que lo atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud. Que el medico u otro profesional que lo atenderá le inspire confianza.		
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trato amable del médico u otro profesional.</li> <li>Trato amable del personal de</li> </ul>	Que el medico u otro profesional que lo atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia. Que el personal de farmacia le trate con		

		<p>farmacia.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trato amable del personal de admisión.</li> <li>• Comprensión sobre salud o resultado de la atención.</li> <li>• Comprensión sobre procedimientos.</li> </ul>	<p>amabilidad, respeto y paciencia. Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia. Que usted comprenda la explicación que le brindara el medico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención. Que Ud. comprenda la explicación que el medico u otro profesional le brindaran sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud.</p>	
	Aspectos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carteles letreros adecuados.</li> <li>• Limpieza y mobiliario.</li> <li>• Servicios higiénicos limpios.</li> <li>• Equipos y materiales disponibles.</li> </ul>	<p>Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes. Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes. Que el establecimiento de salud cuenta con baños limpios para los pacientes. Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.</p>	

### **2.3. Definición operacional de las variables**

#### **Variable independiente (V1)**

##### **Clima organizacional.**

Se definen como la percepción en común que tienen las personas que forman parte de una organización en relación al trabajo, el espacio físico en la que se desarrollan las actividades cotidianas, las relaciones de afinidad e interpersonales que se producen en él y sus diversas manifestaciones formales e informales que se generan a diario dentro de una organización.

- Clima Organizacional Saludable: Esta considerado cuando el medio o entorno de una organización es favorable y positiva, existe entre los miembros trabajo en equipo, acompañada de una apropiada comunicación y relación interpersonal.
- Clima organizacional por mejorar: considerado cuando en el medio físico o entorno de trabajo se presentan relativa o parcialmente algún tipo de problema o conflicto que requiera ser mejorado.
- Clima organizacional no saludable: considerado cuando el Potencial Humano, Diseño organizacional y la cultura de la organización están deficientes

##### **Dimensiones**

###### **Potencial Humano**

Conformado por una compleja serie de relaciones humanas producidas en el ámbito interno de una organización, en la que se relacionan las personas en grupos pequeños y grandes. El recurso humano es un ser viviente, con capacidad de pensar y con sentimientos que conforman la organización, y

existen dentro de ella para el cumplimiento de metas y objetivos. Los indicadores son: “Liderazgo, innovación, recompensa y confort”. (5)

### Diseño Organizacional

Dado por el conjunto de acciones y fuerzas coordinadas de dos o más personas, considera denominadores en común tales como una misma jerarquía de autoridad, distribución del trabajo, la suma de esfuerzos y metas en común, a ello se le denominaría estructura de la organización. Compuesta por los siguientes indicadores: “estructura, toma de decisiones, comunicación organizacional y remuneración”. (5)

### Cultura de la Organización

Comprendida por aquellas normas, suposiciones, opiniones, cualidades y principios que comparten los miembros de una organización, que establece el ambiente o espacio humano en que los trabajadores desempeñan sus actividades o funciones. Para que una organización alcance el logro de sus objetivos se requiere de trabajadores estén comprometidos con ello, por tanto, es relevante considerar el ambiente donde se van a desarrollar las relaciones, las normas y los patrones de comportamiento, de esto dependerá que la organización sea productiva, eficiente o improductiva e ineficiente. Los indicadores que considera son: “Identidad, Conflicto y cooperación y Motivación”. (5)

### **Indicadores**

#### Comunicación.

Referido a los medios o sistemas de comunicación que utilizan los trabajadores dentro de la organización, también considera la facilidad que tienen estos para que sus quejas sean escuchadas por la dirección. (5)

### Conflicto y cooperación.

Referido al grado de participación o colaboración observado entre los trabajadores, así como del apoyo humano y de materiales proporcionados por la organización. (5)

### Confort.

Referido a las acciones que desarrolla la Dirección de la organización para crear un entorno físico sano y agradable. (5)

### Estructura.

Referido a la apreciación que tienen los trabajadores de una organización sobre la cantidad de normas, procedimientos, diligencias u otras restricciones que puedan enfrentar para el desarrollo normal de sus actividades. Relacionado de como la organización da relevancia al sistema burocrático, frente a la importancia puesta a un entorno laboral, libre, no formal y no estructurados. (5)

### Identidad.

Referido al grado de pertenencia que tiene una persona dentro de su organización. (5)

### Innovación.

Referido a la disposición de la organización de realizar acciones novedosas y de variar el modo de hacerlas. (5)

### Liderazgo.

Referido a la capacidad de influir que poseen algunas personas dentro de la organización, generalmente los jefes, sobre las acciones de los trabajadores dirigido al logro de objetivos. (5)

Motivación.

Referido a la condición que logra que un trabajador realice una actividad con mayor o menor intensidad en la organización. (5)

Recompensa.

Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se castigue sino se incentive al empleado a hacer bien su trabajo y si no lo hace se le impulse a mejorar en el mediano plazo. (5)

Remuneración.

Se refiere a la forma en que se remunera a los trabajadores. (5)

Toma de decisiones.

Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización, así como el papel de los empleados en este proceso. (5)

- **Variable dependiente (V2).**

Satisfacción de usuarios externos: Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece. (6)

- Usuario externo Muy satisfecho: Es cuando la percepción de la atención en salud del usuario supera a su expectativa, este se encontraría complacido del servicio recibido.
- Usuario externo Satisfecho: dado cuando el usuario está de acuerdo con el servicio recibido, presenta disposición para volver al establecimiento a recibir nuevamente otra atención.
- Usuario externo indiferente: dado cuando el usuario requiere el servicio para cubrir una necesidad, la que si no se satisface se va insatisfecho.
- Usuario externo Insatisfecho: se presenta cuando las expectativas del servicio a recibir supera la percepción de lo prestado, el usuario se siente inconforme.

### **Dimensiones**

Se utilizará la técnica del SERVQUAL, para determinar el nivel de satisfacción del usuario y valora los siguientes criterios:

#### Aspectos Tangibles

Determinado por la apariencia física de la organización y que es percibida por el usuario. Está vinculada a las características y aspecto físico de la infraestructura, equipamiento, materiales de comunicación, recurso humano, el aseo de los ambientes y la comodidad.

#### Capacidad de Respuesta

Disposición de la organización para atender usuario y brindarle una atención oportuna en el menor tiempo posible con calidad y en tiempo prudente.

#### Empatía

Es la capacidad que tiene un individuo de sentirse identificado con otro, así como de comprender y asistir en las necesidades de la otra persona.

#### Fiabilidad

Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.

#### Seguridad

Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza. (3)

## CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO

### 3.1. Antecedentes de investigación

A nivel internacional se han referenciado investigaciones con las motivaciones de investigación del presente estudio.

Noboa L., en el 2016 en Quito, con la tesis titulada: “Estudio descriptivo del nivel de satisfacción laboral del personal administrativo y de servicio del hospital del adulto mayor en Quito del ministerio de salud pública a febrero del 2016 y generación del plan de mejoras”, sustentado para obtener el grado de magister en gerencia y auditoría de servicios de salud bucal en la Universidad Central Del Ecuador, tuvo como objetivo establecer el grado de satisfacción laboral del personal administrativo y de servicio del Hospital del Adulto Mayor, del Ministerio de Salud Pública del Distrito Metropolitano de Quito, produciendo un proyecto de mejora a Febrero del 2016, aplicó como diseño metodológico un diseño estudio descriptivo de cohorte transversal, el universo estuvo constituido por 59 empleados y trabajadores que laboran en el Hospital del Adulto Mayor perteneciente al Ministerio de Salud Pública, de los resultados, el estudio evidenció que en relación a la variable edad, los trabajadores que superan los 35 años laboran con nombramiento estable, en cuanto a los de menor edad están vinculados a la organización por contratos temporales, ello repercute en la disconformidad laboral de los trabajadores de la entidad hospitalaria en estudio. (7).

Barberán J., en el 2016 en Guayaquil, con la tesis titulada: “Medición de la satisfacción de los usuarios externos del servicio de salud mediante la encuesta Servqual”, sustentado para obtener el grado de magister en gerencia y administración en salud en la Universidad de Guayaquil, cuyo objetivo fue establecer medidas de mejoramiento en la satisfacción de los usuarios externos de la atención en emergencias en el centro de salud Cuba Libre según el

resultado obtenido de la encuesta SERVQUAL. Aplicó como metodología un estudio transversal analítico cuantitativo, de nivel descriptivo y de enfoque cuantitativo. El resultado de los servicios de salud según sus dimensiones muestra los siguientes coeficientes, de tangibilidad con un valor de 0.8 aceptable; fiabilidad con valor de 0.41 pobre; capacidad de respuesta con valor de 0.5 pobre; seguridad con valor de 0.82 bueno, aproximándose a 1; por último empatía con valor de 0.27 totalmente bajo; concluyendo que los trabajadores de salud cumplen con los objetivos de la entidad, a pesar de ello es difícil satisfacer la alta demanda de los requerimientos de la población; asimismo, los beneficiarios no reciben una atención individualizada, ni privacidad total. (8).

Solís U., en el 2020 en Guayaquil, con la tesis titulada: “Satisfacción de usuarios externos basada en la atención en salud ofertada en un hospital general, sustentado para obtener el grado de médico en la Universidad de Guayaquil” , el objetivo establecer el nivel de satisfacción del usuario externo del área de emergencia con respecto a la calidad de atención en salud que brinda el Hospital General Dr. León Becerra Camacho del Cantón Milagro, aplicó como diseño metodológico una investigación transversal, de diseño descriptivo. Los resultados evidenciaron que tras realizarse 143 encuestas, el 33.30% de los encuestados muestran satisfacción de la atención recibida; concluyendo en la totalidad de los servicios del área de emergencia del Hospital General Dr. León Becerra Camacho, se muestra insatisfacción de los usuarios externos en relación con la calidad de atención prestada en sala de emergencia, resulta también que ningún servicio sobrepasa el 40% de nivel de satisfacción, el cual denota según la opinión de los usuarios externos que los servicios prestados no cumplen en su totalidad con los estándares de calidad valorados por la encuesta Servqual (9).

Ayora R., en el 2016 en Guayaquil, con la tesis titulada: “Satisfacción del usuario externo de centro quirúrgico y su relación con la calidad de servicio en

el hospital Teófilo Dávila en los meses de septiembre y octubre del 2016”, para optar el grado de magister en gerencia y administración de salud en la Universidad de Guayaquil, cuyo objetivo fue determinar la satisfacción del usuario externo de centro quirúrgico y su relación con la calidad de servicio en el Hospital Teófilo Dávila, aplicó como diseño metodológico un estudio descriptivo de diseño no experimental, la muestra estuvo conformada por pacientes de cirugías electivas y cirugías de emergencia atendidos en el centro quirúrgico, 40 por cada uno, siendo un total de 80 usuarios. Los resultados muestran que el 50% de los pacientes para la cirugía de emergencia considera que el tiempo de espera es “mucho tiempo”, el 60% de los pacientes para cirugía electiva considera “aceptable” el tiempo de espera. En cuanto a la medicación el 95% expresa que se les expide parte de los medicamentos prescritos y lo demás deben de comprarlos, asimismo el 50% considera que la estadía en el área de recuperación es “mucho tiempo” mientras aguardan por un espacio físico en las diferentes áreas. El estudio concluye que es relevante que el personal de salud y profesionales den importancia sobre la comunicación del presunto diagnóstico y nombre del médico tratante, dado que ello afecta directamente a la satisfacción de los pacientes. (10).

Colina E., el 2016 en Guayaquil, con la tesis titulada: “Satisfacción de los usuarios en la emergencia del hospital Dr. Francisco de Icaza Bustamante”, septiembre 2016, sustentado para obtener el grado de magister en gerencia y administración en salud en la Universidad de Guayaquil, cuyo objetivo fue establecer el grado de Satisfacción de los usuarios en la Emergencia del Hospital “Dr. Francisco Icaza Bustamante”, aplicó como diseño metodológico un estudio de nivel descriptivo, de diseño no experimental – transversal, con una muestra de 300 usuarios, bajo el modelo “Servqual”, que valora 5 criterios de evaluación distribuidas 29 preguntas de Percepciones, el estudio obtuvo como resultados en las diferentes dimensiones: con un 55% aspectos tangibles ocupa el primer lugar de satisfacción, contrariamente en “capacidad de

respuesta-Tiempo de espera” se obtuvo un mayor nivel de insatisfacción con un 62%, debido probablemente a la alta demanda de usuarios que asisten a la emergencia, sobrepasando la capacidad del personal de salud; concluyendo que los usuarios de la Emergencia del Hospital Dr. Francisco de Icaza Bustamante se encuentran Satisfechos por la atención recibida (11).

A nivel nacional se referencian las siguientes investigaciones:

Chinchay E., el 2018 en Huaraz, con la tesis titulada: “Clima organizacional en relación a la satisfacción del usuario externo del “Hospital de Yungay”- “2016”, sustentado para obtener el grado de magister en gestión y gerencia en los servicios de salud en la “Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo”, cuyo objetivo fue determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción del usuario externo del “Hospital de Yungay”-2016, aplicó como diseño metodológico un estudio de tipo descriptivo, cuantitativo y diseño transversal correlacional, con una muestra de 168 usuarios externos y 45 empleados de áreas administrativas y asistenciales, los instrumentos utilizados fueron el cuestionario de clima organizacional y la encuesta para determinar la satisfacción del usuario externo, el estudio concluye que el clima organizacional está relacionado con la satisfacción del usuario externo del “Hospital de Yungay 2016”, la correlación encontrada entre dichas variables fue de 0.959, lo que indica que a medida que el clima organizacional mejora correlativamente la satisfacción del usuario mejora también. (12).

Tintaya L., el 2019 en Juliaca, con la tesis titulada: “Análisis del clima organizacional y la satisfacción laboral en relación con la satisfacción del usuario externo en la REDESS El Collao - Ilave 2018”, para obtener el grado de magister en salud en la “Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez”, cuyo objetivo fue establecer la “relación entre el clima organizacional, la satisfacción laboral y la satisfacción del usuario en la REDESS El Collao Ilave”, aplicó como diseño metodológico una investigación básica, de diseño no

experimental, de nivel relacional, con una muestra de 65 usuarios internos y de 95 personas, a la que añadió un 20%, obteniendo un total de 114 usuarios externos como segunda muestra, obtuvo como resultado: favorable para clima organizacional, contrario a la satisfacción del usuario que se valora como insatisfactoria mayoritariamente; concluye que existe una relación directa entre clima organizacional y satisfacción del usuario, entre tanto no se halló relación positiva entre satisfacción laboral y satisfacción del usuario externo en la unidad de análisis. (13).

Blanco V. y Ore E., el 2018 en el Callao con la tesis titulada: “Relación entre el clima organizacional del personal de salud y satisfacción del usuario en hospital Jorge Voto Bernales –Essalud 2018” ,sustentado para obtener el grado de magister en Gerencia en salud en la “Universidad Nacional del Callao”, cuyo objetivo fue establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción usuario; aplicó como diseño metodológico un diseño descriptivo, transversal y cuantitativo de nivel relacional y de diseño no experimental, contó con una muestra de 33 enfermeras, 17 médicos, 28 técnicos en enfermería, haciendo un total de 78 personales de salud y 109 usuarios. Los resultados evidencian que el Clima Organizacional es moderadamente positivo. No valorándose diferencias estadísticas significativas con respecto a la profesión, edad y sexo. Asimismo, se observó que las expectativas del usuario superan la percepción en la totalidad de dimensiones de la calidad del servicio, lo que se traduce en insatisfacción. Los resultados muestran un nivel de insatisfacción global del 80,7% de los usuarios acerca del servicio de salud prestado por parte del hospital. La fiabilidad y empatía fueron las dimensiones con un más alto nivel de insatisfacción, con un valor de 88,1% y 83.5% respectivamente. El resultado también mostro que las variables Clima Organizacional y la satisfacción del usuario en el hospital José Voto Bernales poseen una correlación moderada con un valor de rho de Spearman de 0.445. La investigación concluyó que entre las variables Clima Organizacional y la Satisfacción del usuario existe una relación

positiva y lineal, también de que la totalidad de dimensiones de la Calidad del Servicio obtuvieron un valor negativo, que por tanto indica que la calidad del servicio de salud del hospital no es satisfactoria para el usuario, por ende, se debería mejorarlo. (14).

Torres Z., el 2020 en Arequipa, con el estudio titulado: “Factores asociados a la satisfacción del usuario externo en un centro de terapia física y rehabilitación. Arequipa – 2019”, sustentado para la obtención del grado de maestro en ciencias: salud pública, mención en gerencia de servicios de salud en la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, cuyo objetivo fue establecer el nivel de satisfacción del usuario externo del centro de terapia física y rehabilitación, aplicó como diseño metodológico un estudio descriptivo, correlacional, transversal. La muestra estuvo compuesta por 120 usuarios, la totalidad de la población fueron los pacientes que asisten de manera regular al centro de terapia física a recibir su tratamiento, el instrumento empleado para determinar la satisfacción del usuario fue el SERVQUAL modificado (MINSA), el instrumento para determinar el nivel socioeconómico fue el NSE-VL (Vera O., Vera F. 2012). De los resultados se observaron que entre los diferentes factores asociados y la satisfacción del usuario existe una relación poco significativa. El estudio no halló relación alguna específica que indique que las variaciones de cada factor asociado puedan cambiar el nivel de satisfacción del usuario externo de la organización en estudio. (15).

Ayala A., el 2019 en Arequipa, con la tesis: “Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de las enfermeras del hospital III Yanahuara – Essalud – 2018”, sustentado para optar el grado de maestra en ciencias: administración y gestión en salud en la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, tuvo cuyo objetivo fue establecer “la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital III Yanahuara- Essalud”, aplicó como metodología un estudio observacional, prospectivo y transversal, la población estuvo constituida por 182 enfermeras

que laboran el Hospital. El resultado mostro que el 75% de los profesionales de enfermería poseen un clima organizacional saludable, considerando el global de sus 3 dimensiones tales son el potencial humano, la cultura organizacional y diseño organizacional; en cuanto a la variable satisfacción laboral que alcanza un valor de 79.5%, lo que indica que existe una alta satisfacción en el personal de enfermería. El estudio concluye las variables clima organizacional y la satisfacción laboral, se relacionan de manera adecuada, que el personal de enfermería posee un clima organizacional saludable en sus dimensiones de potencial humano y diseño organizacional, y que expresan alta satisfacción en factores tales como de desarrollo personal, relación con la autoridad, políticas de administración, el desempeño de tareas y de beneficios laborales. (16).

Echevarría A., el 2018 en Huánuco, con la tesis titulada: “Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del usuario interno del Centro de Salud Supte San Jorge, Micro Red Rupa Rupa, Leoncio Prado, 2017”, sustentado para obtener el grado de maestro en administración y gerencia en salud en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán”, el objetivo fue establecer en grado influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del Usuario Interno, como metodología aplico un estudio de tipo pre experimental, de nivel explicativo, diseño correlacional, de corte transversal, la muestra del estudio estuvo conformada por 30 empleados. Los resultados evidencian que existe entre las variables de estudio una relación positiva, asimismo cuentan con un nivel de correlación alta, en la unidad de análisis “clima organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral de los usuarios internos” los niveles alcanzados del clima alcanzado resultado desfavorable en 46.7%; poco favorable en 36.7% y Favorable en 16.7% que se evidencia en la insatisfacción laboral de los trabajadores. (17).

A nivel local se referencian las siguientes investigaciones:

Huamán M, Meza Y, Ninamango D. en el 2017 con la tesis intitulada: “Clima organizacional y satisfacción de| usuario externo en el servicio de emergencia de| Centro de Salud La Libertad, Huancayo, 2017”, tesis de especialidad sustentada en la Universidad Nacional Del Callao, Lima, Perú, cuyo objetivo fue determinar el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo, con un tipo de estudio Descriptivo, observacional, corte Transversal, diseño No experimental. La población de estudio para evaluar Clima Organizacional estuvo conformada por 30 enfermeras y para evaluar Satisfacción del Usuario 6000 usuarios externos de| Centro de Salud La Libertad y se muestreo el total de personal de enfermería igual a 30 y 114 usuarios a quienes se aplicó la encuesta. Los resultados En cuanto al Clima Organizacional del global de encuestados el 73.3 % determino estar poco satisfecho y el 26.7 % se encuentra medianamente satisfecho y para la satisfacción de usuarios externos el 57.9% de usuarios están Insatisfechos y un 42.1% de usuarios encuestados que si están satisfechos. En conclusión, se determinó que el clima organizacional es poco satisfecho y la satisfacción de nuestros usuarios externos es insatisfecho en el servicio de emergencia del establecimiento de salud en estudio. (18)

Gutierrez C. y Romero D. en el 2017, con la tesis titulada: “Satisfacción de usuarios externos sobre calidad de servicio del personal de enfermería del centro de salud de Chilca, Huancayo – 2016” como “Tesis de la Universidad Nacional Del Centro del Perú, Huancayo”, Perú, que tuvo como objetivo “determinar la existencia de satisfacción de usuarios externos sobre la calidad de servicio del personal de enfermería. siendo un tipo de investigación Descriptiva, observacional, corte Transversal, de diseño No experimental. La población fue de 27351 usuarios externos del Centro de Salud Chilca, obteniendo una muestra de 385 usuarios, cuya técnica utilizada es la Entrevista e instrumento la Encuesta. De los resultados de se obtuvo que la satisfacción global es de 39%. En relación al consultorio externo que alcanzó el más alto porcentaje de satisfacción con un 22% fue el Consultorio de TBC a

comparación del resto de consultorios como son de No Transmisibles, ESNI que alcanzaron valor de 19% y 18% respectivamente y por último los consultorios de CRED y Adulto mayor ambos con un porcentaje igual al 17%. De las dimensiones de la variable Satisfacción del usuario externo se obtuvieron los siguientes resultados: Fiabilidad con 39%, capacidad de respuesta 27%, seguridad 49%, empatía 49% y aspectos tangibles 29%. En conclusión, del estudio “satisfacción de los usuarios externos sobre la calidad de servicio del personal de enfermería del Centro de Salud de Chilca, Huancayo – 2016” se obtuvo que la satisfacción global del usuario externo es un 39%. (19)

### **3.2. Bases teóricas**

#### **V1: Clima organizacional:**

Para el enfoque teórico del Ministerio de Salud (3) son las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo. (p. 13)

Según la perspectiva teórica de Goncalves en el año 1997 “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.)”. (20)

El enfoque teórico de Litwin y Stinger refiere 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.) (21).

En tanto, 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 (21).

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 perciben el ambiente establecido por su entidad. El entorno en que se encuentre el trabajador conllevaría a afectar el grado de comunicación, el desarrollo social y el aprendizaje interno. (22).

### **Funciones del Clima Organizacional**

Para Martínez el objetivo fundamental del clima organizacional es lograr que los empleados se consideren valiosos para su organización, que sus enfoques en el trabajo sean suficientes para sentirse seguros en la organización, y consideren que tienen libertad para opinar. (22)

El entorno laboral cuenta con las siguientes funciones:

- Entender la relación existente entre los trabajadores y su organización.
- Eliminar las dificultades que tengan los empleados en el desempeño de sus funciones.
- Mejora las relaciones de los trabajadores y jefes.
- Reconocer los logros de los trabajadores cuando hacen las cosas bien, ello contribuye a que el empleado sea más responsable y tome decisiones propicias para la organización y brinde soporte a sus integrantes.
- Otra característica vital es la identidad, el trabajador debe sentir que pertenece a su organización y su labor es muy relevante para ella.
- Algunos miembros de la organización pueden valerse de sí mismo y generar un entorno favorable y conseguir la satisfacción laboral (22).

El estudio de Álvarez, Cahuana sostiene las siguientes funciones: el grado de compromiso, la estructura, la motivación, desapego, impedimento, Espíritu, familiaridad, alienación y vehemencia en la producción.(23)

### **Tipos de Clima Organizacional**

Según la perspectiva teórica de Vásquez, K. establece una clasificación según el siguiente detalle(23):

#### **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” (19)

“Autoritario Paternalista, Este prototipo de estructura se apoya en enlaces de seguridad benevolente de arriba- abajo y vinculación de abajo-arriba de la jerarquía” (21)

#### **Tipo Participativo, para Likert**

“Consultivo”: existen organizaciones que son evaluadas según la fiabilidad que tiene el jefe o director sobre sus empleados, ya que están sujetos al empoderamiento de los integrantes, quienes toman decisiones durante el desarrollo de tareas o funciones laborales. Predomina la confianza y existen niveles de compromiso (21).

“En grupo”: este tipo de Clima es el más recomendado para una empresa, en la que la gerencia brinda seguridad a sus empleados, la toma de decisiones busca relacionar a los diversos niveles de la organización, asimismo, la comunicación se realiza en todos los aspectos de la organización. En dicho sistema se prioriza la confianza y se obtiene elevados niveles de responsabilidad en los trabajadores de la organización y sus objetivos (21).

**“Caracterización del proceso del clima organizacional en la percepción en salud”**

Para 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” (1)

Un instrumento de gestión en salud que se encuentra vigente y que contribuye al progreso de las organizaciones es el estudio del clima organizacional, ya que proporciona un diagnóstico que permite identificar los aspectos fundamentales para incrementar la calidad del trabajo del personal y su aplicación en la prestación de servicios de salud a los usuarios. La motivación y el compromiso de los trabajadores genera efectos sobre la calidad, ello repercute directa y considerablemente en la satisfacción, el empeño, condición laboral y rendimiento. (1)

En una entidad de salud es complicado determinar la conducta de los trabajadores ya que presentan diferentes formas, características y tamaños, ello previo a gestionar la calidad de los servicios de las instituciones de salud. Para poder valorar la real situación de la entidad debemos examinarla para comprender su perfil, para ello podemos conjuntamente trabajar con los empleados que no cuenten con formación adicional hasta personal profesional con diferentes grados.

El interés por la administración de calidad de los servicios surge no solamente por las expresiones de inconformidad de los usuarios, sino con la finalidad de disminuir las diferencias de los diversos grupos sociales del sistema de salud.

Este estudio posee como contenido principal la satisfacción del usuario en relación con las prestaciones de calidad. Determinada también por las expresiones de los usuarios en cuanto a la calidad recibida en los establecimientos de salud e instituciones médicas, determina las opiniones de las personas sobre calidad de atención recibida por los hospitales o instituciones

médicas, destacando las relaciones entre el personal médico y el binomio paciente-medico.

### **Estrategias del clima Organizacional**

Según el enfoque teórico de Castro L. indica que es una metodología que incorpora acciones correctivas y de prevención necesarias para reducir las deficiencias existentes y fortalecer aspectos positivos de la institución, ello incluye un conjunto de perspectivas, ideologías, practicas, propósitos y que se orientan para el cumplimiento de objetivos organizacionales. (24)

Lograr la satisfacción del empleado a largo plazo no depende únicamente de una jefatura eficiente, así como requiere el empleo de metodologías especiales para un ambiente productivo y diverso. Por tanto, las instituciones que basan sus éxitos en la innovación y creatividad logran expandirse. Se muestra estrategias para conseguir un entorno de trabajo favorable:

- Ambiente de soporte: contribuye al reconocimiento de que los trabajadores requieren de un equilibrio entre la vida y sus labores.
- Flexibilidad laboral: actualmente varias organizaciones cuentan con estrategias flexibles en el trabajo que pretenden compensar la vida personal y profesional de los empleados.
- “Admitir el desempeño de los empleados”: Reconocer el cumplimiento de los empleados contribuye a establecer un ambiente laboral propicio y favorable, de esta forma se motiva a los empleados a realizar una buena prestación de servicios.
- Proporcionar autonomía a los empleados: crear un ambiente de independencia, que contribuya al fortalecimiento de los empleados y cuenten con mayor estímulo e iniciativa.
- Genera “un plan de enseñanza y progreso”: debería gestionarse diversos planes de enseñanza y educación, asimismo proporcionar los ambientes y

recursos requeridos para contribuir a la necesidad de progreso y crecimiento de los empleados.

- Planificar actividades fuera de las labores: la distracción o esparcimiento fuera del entorno laboral contribuye a la mejora de la comunicación y las relaciones entre los empleados.

### **Dimensiones de clima organizacional**

#### Potencial Humano

Conformado por una compleja serie de relaciones humanas producidas en el ámbito interno de una organización, en la que se relacionan las personas en grupos pequeños y grandes. El recurso humano es un ser viviente, con capacidad de pensar y con sentimientos que conforman la organización, y existen dentro de ella para el cumplimiento de metas y objetivos. Los indicadores son: “Liderazgo, innovación, recompensa y confort”. (5)

#### Diseño Organizacional

Dado por el conjunto de acciones y fuerzas coordinadas de dos o más personas, considera denominadores en común tales como una misma jerarquía de autoridad, distribución del trabajo, la suma de esfuerzos y metas en común, a ello se le denominaría estructura de la organización. Compuesta por los siguientes indicadores: “estructura, toma de decisiones, comunicación organizacional y remuneración”. (5)

#### Cultura de la Organización

Comprendida por aquellas normas, suposiciones, opiniones, cualidades y principios que comparten los miembros de una organización, que establece el ambiente o espacio humano en que los trabajadores desempeñan sus actividades o funciones. Para que una organización alcance el logro de sus objetivos se

requiere de trabajadores estén comprometidos con ello, por tanto, es relevante considerar el ambiente donde se van a desarrollar las relaciones, las normas y los patrones de comportamiento, de esto dependerá que la organización sea productiva, eficiente o improductiva e ineficiente. Los indicadores que considera son: “Identidad, Conflicto y cooperación y Motivación”. (5)

### **V2: “Satisfacción del usuario”**

La diferencia entre la percepción que tiene el usuario sobre el servicio recibido y la expectativa con la que cuenta al inicio o de la que tenga de las visitas continuadas al establecimiento, de tal modo, si las percepciones son menores a las expectativas, la satisfacción se verá disminuida.

Para López A. (25) en base a las experiencias anteriores y de las personas de su entorno el paciente genera sus expectativas de un servicio, de la misma manera lo hacen los compromisos y ofrecimientos que el sistema de salud realiza con el usuario. Por ende, la satisfacción del usuario podría aumentar o decrecer en función de los parámetros mencionados con anterioridad y no debemos considerarla como si fuese una dimensión estática.

La satisfacción del usuario comprende una experiencia cognoscente y basada en la razón, que surge de las diferencias entre las características de un bien o servicio versus las expectativas del usuario; está depende de varios aspectos tales sean:

- Las expectativas
- Valores morales
- Valores culturales
- Necesidades personales
- Organización sanitaria.

La satisfacción está supeditada a estos aspectos, las que condicionan que ella sea variable en cada usuario, y para el mismo usuario sea diferente según la circunstancia.

La finalidad primordial de la atención de salud es “satisfacer las necesidades” de los pacientes y el estudio de la satisfacción es una herramienta para medir la calidad de los servicios de salud. (26)

Para el Ministerio de Salud (3) lo fundamental para una atención de salud de calidad es comprender las dificultades del “usuario externo”, así como la capacidad técnica con la que debe contar. La calidad para los usuarios en salud depende básicamente de las relaciones con los trabajadores de salud, aspectos como el buen trato, tiempo de espera, privacidad, accesibilidad para el servicio y principalmente que obtenga la atención requerida. Cuando las organizaciones de salud y sus empleados priorizan por sobre todo al usuario, se ofrece una atención que cubre los requerimientos relacionados a aspectos de la calidad, tal sea el respeto, información suficiente y equidad en la atención y no solo se cubriría los estándares técnicos de la calidad.

Para Aguirre G. podemos valorar la “satisfacción” de la atención según la percepción que tengan los usuarios y familiares, de este modo se podría precisar los aspectos de la atención que indican si el paciente está satisfecho o insatisfecho; asimismo, en relación a los prestadores del servicio la identificación de los aspectos del trabajo que altera o modifica su “satisfacción laboral”. Análogamente la ejecución de este estudio conlleva a considerar la perspectiva general, con herramientas e instrumentos de alto grado de validez y confianza. (27)

### **Dimensiones**

Para la evaluación del nivel de “satisfacción del usuario” de salud se emplea el SERVQUAL, que a su vez contempla los siguientes criterios:

#### **Aspectos Tangibles**

Determinado por la apariencia física de la organización y que es percibida por el usuario. Está vinculada a las características y aspecto físico de la infraestructura, equipamiento, materiales de comunicación, recurso humano, el aseo de los ambientes y la comodidad

**Capacidad de Respuesta**

Disposición de la organización para atender usuario y brindarle una atención oportuna en el menor tiempo posible con calidad y en tiempo prudente.

**Empatía**

Es la capacidad que tiene un individuo de sentirse identificado con otro, así como de comprender y asistir en las necesidades la otra persona.

**Fiabilidad**

Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.

**Seguridad**

Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza. (3)

**3.3. Bases conceptuales****Clima organizacional.**

Se definen como las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en la que este se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afecta a dicho trabajo. (3)

**Potencial Humano**

Constituye el sistema social interno de la organización, compuesto por individuos y grupos tanto grandes como pequeños. Las personas son seres vivientes, pensantes y con sentimientos que conforman la organización, y ésta existe para alcanzar sus objetivos. (5)

**Diseño Organizacional**

Conjunto de acciones y fuerzas coordinadas de dos o más personas, considera denominadores en común como la coordinación de esfuerzos, un objetivo en común, la división del trabajo y una jerarquía de autoridad, lo que se denominaría estructura de la organización. (5)

### **Cultura de la Organización**

Es el conjunto de suposiciones, creencias, valores o normas que comparten sus miembros y crea el ambiente humano en que los empleados realizan su trabajo. Para el logro de objetivos de una organización se requiere personas comprometidas con los dichos objetivos, para ello es relevante considerar el ambiente donde se van a desarrollar las relaciones, las normas y los patrones de comportamiento, de esto dependerá que sea una organización productiva, eficiente o improductiva e ineficiente. (5)

### **Satisfacción de usuarios externos**

Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece. (6)

### **Aspectos Tangibles**

Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.

### **Capacidad de Respuesta**

Disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.

### **Empatía**

Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.

**Fiabilidad**

Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.

**Seguridad**

Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza. (3)

## CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO

### 4.1. **Ámbito de estudio**

La investigación consideró como lugar de análisis al Policlínico Policial Huancayo, cuya Categoría es I-3; IPRESS PNP ubicada en la ciudad de Huancayo, Región Junín.

Con relación a la temporalidad, siendo el estudio de naturaleza transversal, los datos se obtuvieron en el periodo del 2022.

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

La naturaleza de esta investigación es básica o pura. Este tipo de investigaciones tiene como finalidad analizar el conocimiento de una realidad concreta; con la intención de modificarla a favor de la sociedad. (28).

Respecto del nivel de investigación, fue de carácter correlacional, que según Balvín L. (29) consiste “en asociar variables mediante un patrón predecible para un grupo o población, teniendo como objetivo conocer si las variables de estudio tienen algún grado de relación” (p. 35).

### 4.3. **Población y muestra**

La población para Carrasco F. (30) “es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación”. (p.236).

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

Con relación a la variable clima organizacional, se consideró a 101 personales de salud, entre profesionales, técnicos y administrativos del Policlínico Policial Huancayo, durante el período febrero 2022.

Con respecto a la variable satisfacción del usuario estuvo conformado por 1881 usuarios externos atendidos en los servicios de consulta externa del del Policlínico Policial Huancayo en el mes diciembre del 2021.

#### 4.3.2. Muestra y método de muestreo

##### Muestra 1

El criterio aplicado para determinar la muestra fue aleatoria simple, donde cada elemento del grupo muestral tiene la misma probabilidad de ser parte de la muestra.

Para cuantificar la muestra del personal de salud se empleó el coeficiente para poblaciones finitas menores a 100,000, calculado por la siguiente relación:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * N + Z^2 * p * q}$$

<b>n</b>	Tamaño de muestra	?
<b>p</b>	Proporción del personal de salud que considera un clima organizacional no saludable	0.5
<b>q</b>	Proporción del personal de salud que considera un clima organizacional saludable, su valor es (1-p)	0.5
<b>e</b>	“Error estándar”	0.05
<b>Z</b>	“Valor de Z para el intervalo de confianza 95%”	1.96
<b>N</b>	Población de personal de salud que labora en la unidad de análisis	101

Se obtuvo la siguiente muestra de personal del Policlínico Policial Huancayo:

$$n_1 = 81$$

##### Muestra 2

Para la determinación de los elementos de la muestra 2, se aplicó el criterio de la muestra aleatoria simple, donde cada elemento del grupo muestral tuvo la misma probabilidad de ser parte de la muestra.

Asimismo, se consideró los criterios de la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo”, para un establecimiento de primer nivel de atención (41). Se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

<b>n</b>	Tamaño de muestra	?
<b>p</b>	Proporción de usuarios externos que se espera que se encuentren insatisfechos	0.5
<b>q</b>	Proporción de usuarios externos que se espera que se encuentren satisfechos, su valor es (1-p)	0.5
<b>e</b>	Error estándar según categoría del establecimiento (Nivel I)	0.1
<b>Z</b>	Valor de “Z” para el intervalo de confianza 95%	1.96
<b>N</b>	Población de Usuarios externos atendidos en el último semestre en los servicios de consulta no médica	1881

Se obtiene la siguiente muestra de Usuarios Externos:

$$n_2 = 91$$

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

#### **Para el estudio del personal asistencial**

Criterios de inclusión para la aplicación del instrumento (cuestionario):

- Personal de salud que laboren en el Policlínico Policial Huancayo.
- Personal de salud con tiempo mayor de tres meses de permanencia en el puesto actual, en la organización de salud.
- Personal de salud que laboren en áreas administrativas y asistenciales
- Todo personal de salud seleccionado que se encuentre en el momento de la aplicación del instrumento.
- Personal de salud que acepte participar en el estudio y firme el consentimiento informado.

Criterios de exclusión para la aplicación del instrumento (cuestionario):

- Personal de salud que no se encuentre en el momento de la aplicación del instrumento (comisión, vacaciones, etc.).
- Personal de salud con menos de tres meses de permanencia en el puesto actual, en la organización de salud.
- Personal de salud que no acepte participar en el estudio y no firme el consentimiento informado.
- Personal de Salud de reemplazo de otros establecimientos.

**Para los Usuarios Externos:**

**Criterios de inclusión:**

- Usuario externo adultos ambos sexos, mayores de 18 años al momento que acuden a una atención en salud en el Policlínico Policial Huancayo.
- Usuario externo que deseen participar de la encuesta
- Usuario externo que acepte participar en el estudio y firme el consentimiento informado.

**Criterios de exclusión:**

- Usuario externo pediátrico.
- Usuario externo con trastorno mental
- Usuario externo menores de 18 años y de aquellos que presenten algún tipo de discapacidad por lo que no pueden expresar su opinión.
- Usuario externo que no acepte participar en el estudio y no firme el consentimiento informado.

**4.4. Diseño de investigación**

La investigación aplicó el diseño descriptivo correlacional, no experimental, prospectivo y transeccional. Representado de la siguiente manera:



Donde:

M	=	Muestra de estudio
01	=	Clima organizacional
02	=	Satisfacción del usuario
r	=	Correlación existente entre las variables

#### **4.5. Técnicas e instrumentos**

##### **4.5.1. Técnicas**

Para la medición de las variables en estudio se aplicó la encuesta. Según Balvín L. (38), esta técnica “utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características” (p. 87).

##### **4.5.2. Instrumentos**

El instrumento de investigación para ambas variables fue el cuestionario. A continuación, se presenta la ficha técnica:

**Nombre del instrumento** : Cuestionario de clima organizacional

**Autores** : Elaborado y validado por el Comité Técnico de Clima Organizacional del Ministerio de Salud, según RM N° 468- 2011/MINSA con la colaboración de un staff de expertos de distintas organizaciones.

**Objetivo** : Permite evaluar el clima organizacional

**Administración** : Individual

**Tiempo de Aplicación** : 25 minutos

**Descripción del instrumento** : contiene 34 premisas, 28 de ellas valoran los 3 dimensiones del clima organizacional, distribuida de la siguiente forma:

Dimensión Cultura de la Organización: Preguntas: 1,8,20,23,24,26,31 y 33. Dimensión Diseño Organizacional: Preguntas: 3,6,10,13,14,27,29,30 y 34. Dimensión Potencial Humano: Preguntas: 4,5,7,11,12,16,17,18,19,21 y 25.

Asimismo 06 enunciados de la escala Lie o de sinceridad.

**Calificación** : Esta escala tiene rangos que va desde: Nunca, A veces, Frecuentemente y Siempre

**Categoría de Medición:**

Clima organizacional	Cultura de la organización (1,8,20,23,24, 26,31 y 33)	Diseño organizacional (3,6,10,13,14,27, 29,30,34)	Potencial humano (4,5,7,11,12,16, 17,18,19,21,25)	TOTAL
NO SALUDABLE	----	----	----	22 - 76
POR MEJORAR	----	----	----	77 - 85
SALUDABLE	----	----	----	86 - 112
Total	5- 45	4 - 36	4 - 36	22 - 152

- Nombre del instrumento** : Escala SERVQUAL para uso en establecimientos de salud.
- Autores** : SERVQUAL MINSA
- Objetivo** : Evaluar satisfacción del usuario externo
- Administración** : Individual
- Tiempo de Aplicación** : 10 A 15 minutos
- Descripción del instrumento** : Está compuesto por 22 ítems de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones. Está conformado por las dimensiones:
- Fiabilidad:** Ítems del 01 al 05, Capacidad de Respuesta: Ítems del 06 al 09, Seguridad: Ítems del 10 al 13, Empatía: Ítems del 14 al 18 y Aspectos Tangibles: Ítems del 19 al 22
- Calificación** : Esta escala tiene rangos que va desde INS: Insatisfecho, IND: Indiferente, S: Satisfecho y MS: Muy Satisfecho
- Categoría de Medición:**

SATISFACCIÓN	Fiabilidad (1-5)	Capacidad de respuesta (6-9)	Seguridad (10-13)	Empatía (14-18)	Aspectos tangibles (19-22)	TOTAL
INSATISFECHO	5 – 17	4 - 14	4 – 13	5 – 13	4 – 13	22 – 84
INDIFERENTE	18 – 24	15 – 18	14 - 21	14 – 21	14 – 18	85 – 111
SATISFECHO	25 – 28	19 – 22	22 – 24	22 – 24	19 – 20	112 – 124
MUY SATISFECHO	29 - 35	23 - 28	25 - 28	25 - 35	21 - 28	125 - 152
<b>TOTAL</b>	<b>5- 45</b>	<b>4 - 36</b>	<b>4 - 36</b>	<b>5 - 45</b>	<b>4 – 36</b>	<b>22 - 152</b>

#### 4.5.2.1. Validación de los instrumentos de recolección de datos

En relación al nivel de concordancia externa y su resultado, valorado según juicio de expertos por cada interrogante de los instrumentos.

Para la variable Clima Organizacional, posterior a la aplicación de prueba de Alfa Cronbach, evidencia que la suficiencia, coherencia, relevancia y claridad superan el valor de 0,7, que indican que el instrumento es muy confiable. Siendo el promedio de 0,8165.

Los resultados obtenidos para la Variable Satisfacción del Usuario externo, una vez aplicada la prueba de Alfa Cronbach, se evidencio que la suficiencia, coherencia, relevancia y claridad excede el valor de 0,7, que indican que el instrumento es muy confiable. Siendo el promedio 0,787.

#### 4.5.2.2. Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

La confiabilidad es conocida también como estabilidad, fiabilidad, consistencia, predictibilidad.

##### Para el Clima Organizacional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,913	28

Se ha analizado la fiabilidad con 28 elementos de la población objetivo que conto con los mismos caracteres de la población del estudio. Se obtuvo el “Alfa de Cronbach” de 0,913.

##### Para la “satisfacción del Usuario” Externo

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,946	22

Se ha analizado la fiabilidad con 22 elementos de la población objetivo que conto con los mismos caracteres de la población del estudio. Se obtuvo el Alfa de Cronbach de 0,946.

Por los Valores obtenidos, según Fernández, M. Cayssials, A. y Pérez, M. (2009), indicaría que ambos instrumentos son de excelente confiabilidad, por lo tanto, son aceptables para su aplicabilidad en el estudio.

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

**Base de datos:** diseñada de la información recopilada y sistematizada en el software estadístico SPSS Statistics 26 para el análisis respectivo de los datos, que posteriormente se presentaron en tablas cruzadas, al igual que en gráficos de relevancia.

**Estadística Descriptiva:** Para las variables cualitativas de tipo nominal y cuantitativas discretas se calculó las frecuencias y porcentajes.

**Estadística Analítica:** Se aplicó una prueba estadística que incidió en determinar la asociatividad de las variables. El grado de asociatividad fue considerado significativo si la posibilidad de error fue menor al 5% ( $p < 0.05$ ).

#### **4.7. Aspectos éticos**

- Autorización: se gestionó el permiso ante el jefe del Policlínico Policial Huancayo para realizar el estudio en dicho establecimiento y la aplicación del instrumento correspondiente.
- Identificación: se identificó la muestra correspondiente para el estudio.
- Selección de participantes: se seleccionó a los participantes de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión para tomar la muestra.

- Se explicó a los trabajadores y también a los usuarios a ser encuestados sobre los objetivos y otros aspectos importantes de la investigación solicitándoles su libre participación y firma del consentimiento informado.
- Confidencialidad y protección de datos: durante la presente investigación, el investigador se comprometió por escrito a no revelar los datos personales de los participantes y a emplearlos únicamente con el fin de alcanzar los objetivos planteados y que ellos conocerán.
- La ley del secreto profesional y de defensa de datos insta al investigador responsable de la guarda y protección de datos individuales, en especial de datos considerados “sensibles” y a defender y tomar las medidas pertinentes para evadir que logren tener relación los datos con las personas concretas.

## CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 5.1. Análisis descriptivo

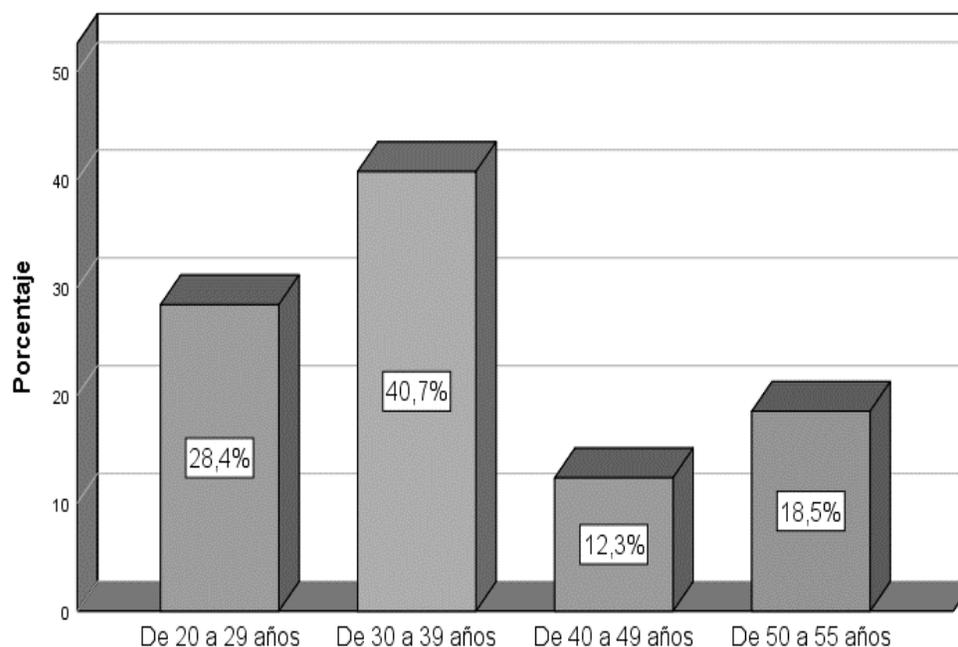
#### Variable Clima organizacional del Policlínico Policial Huancayo 2022

**Tabla N° 01: Edad de los usuarios internos en el Policlínico Policial Huancayo- 2022**

EDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De 20 a 29 años	23	28,4
De 30 a 39 años	33	40,7
De 40 a 49 años	10	12,3
De 50 a 55 años	15	18,5
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario clima organizacional 2022, expresada en porcentaje válido determinado por el sistema SPSS

**Gráfico N° 01: Edad de los usuarios internos en el Policlínico Policial Huancayo**



**Fuente:** Cuestionario clima organizacional 2022, expresada en porcentaje válido determinado por el sistema SPSS

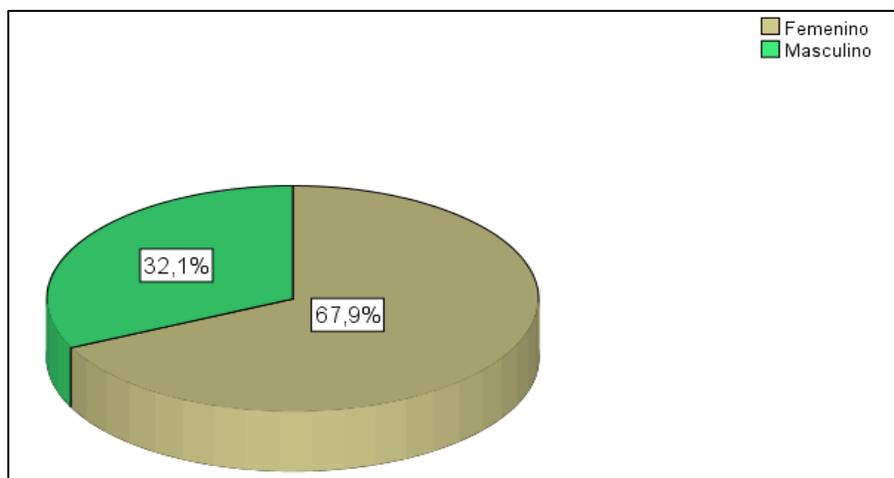
En la Tabla N° 01 y Gráfico N° 01, se observan los resultados respecto a la edad de los usuarios internos en el Policlínico Policial Huancayo 2022, donde se tiene que el 40,7% (33) tiene entre 30- 39 años, el 28,4% (23) entre 20- 29 años, el 18,5% (15) menciona que 50-55 años y el 12,3% (10) indica de 40- 49 años.

**Tabla 2. Sexo de los usuarios internos en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.**

SEXO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Femenino	55	67,9
Masculino	26	32,1
Total	81	100,0

**Fuente:** Cuestionario clima organizacional 2022, expresada en porcentaje válido determinado por el sistema SPSS

**Gráfico N° 02: Sexo de los usuarios internos Policlínico Policial Huancayo**



**Fuente:** Cuestionario clima organizacional 2022, expresada en porcentaje válido determinado por el sistema SPSS

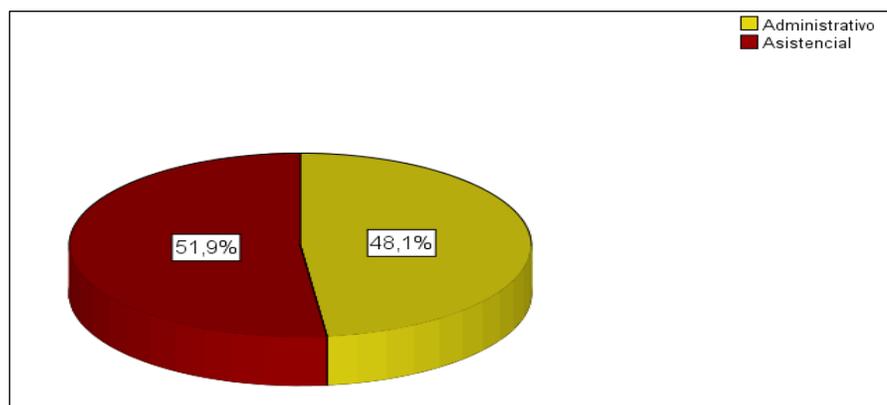
En la Tabla N° 02 y el Gráfico N° 02, se muestra los resultados del género de los usuarios internos en el Policlínico Policial Huancayo 2022, donde se tiene que el 67,9% (55) es del género femenino y el 32,1% (26) masculino.

**Tabla 3. Grupo ocupacional de los usuarios internos en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.**

SEXO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Administrativo	39	48,1
Asistencial	42	51,9
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario clima organizacional 2022, expresada en porcentaje válido determinado por el sistema SPSS

**Gráfico N° 03: Grupo ocupacional de los usuarios internos en el Policlínico Policial Huancayo**



Fuente: Cuestionario clima organizacional 2022, expresada en porcentaje válido determinado por el sistema SPSS

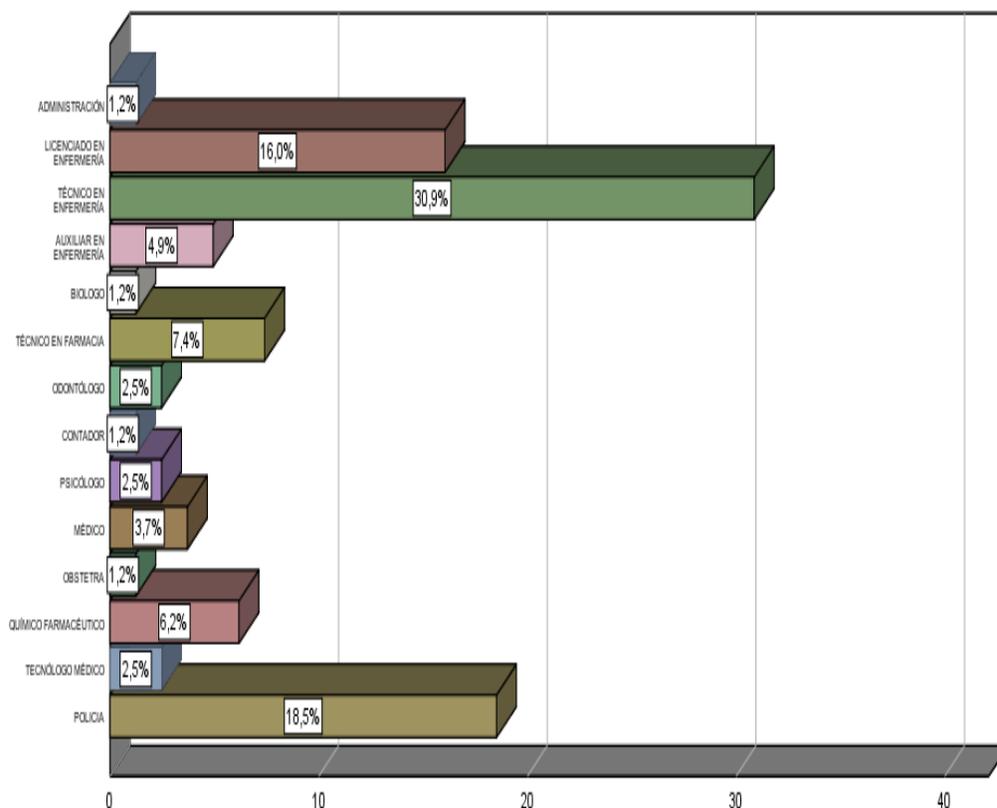
En la Tabla N° 03 y el Gráfico N° 03, se muestra los resultados del grupo ocupacional de los usuarios internos en el Policlínico Policial Huancayo 2022, donde se tiene que el 51,9% (42) corresponden al grupo asistencial y el 48,1% (39) son del grupo administrativo.

**Tabla 4. Profesión del usuario interno del Policlínico Policial Huancayo – 2022.**

<b>PROFESIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
POLICIA	15	18,5
TECNÓLOGO MÉDICO	2	2,5
QUÍMICO FARMACÉUTICO	5	6,2
OBSTETRA	1	1,2
MÉDICO	3	3,7
PSICÓLOGO	2	2,5
CONTADOR	1	1,2
ODONTÓLOGO	2	2,5
TÉCNICO EN FARMACIA	6	7,4
BIOLOGO	1	1,2
AUXILIAR EN ENFERMERÍA	4	4,9
TÉCNICO EN ENFERMERÍA	25	30,9
LICENCIADO EN ENFERMERÍA	13	16,0
ADMINISTRACIÓN	1	1,2
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario clima organizacional 2022, expresada en porcentaje válido determinado por el sistema SPSS

**Gráfico N° 04: Profesiones de los usuarios internos en el Policlínico Policial Huancayo**



**Fuente:** Cuestionario clima organizacional 2022, expresada en porcentaje válido determinado por el sistema SPSS

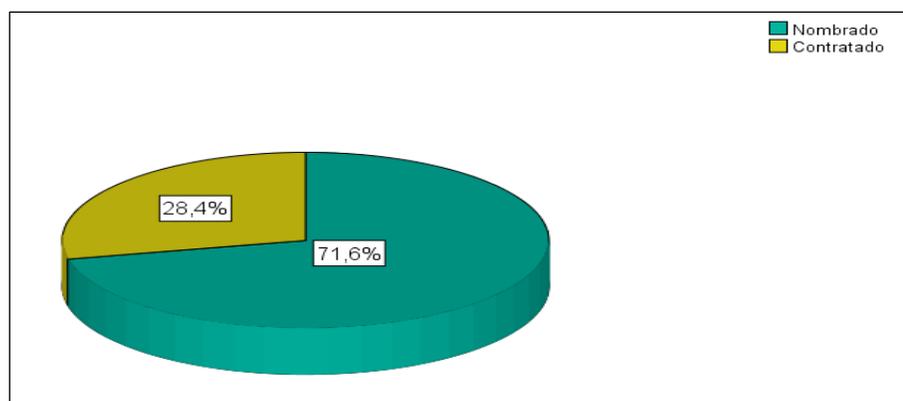
De la tabla 04 y el gráfico No 04, se muestra los resultados sobre la profesión de los usuarios internos en el Policlínico Policial Huancayo 2022, donde se tiene que el 30,9% (25) es técnico en enfermería, el 18,5% (15) es policía, el 16% (13) es licenciado en enfermería, el 7,4% (6) es técnico en farmacia, el 6,2% (5) es químico farmacéutico, el 4,9% (4) es auxiliar en enfermería, el 3,7% (3) es médico, el 2,5% (2) es tecnólogo médico, el 2,5% (2) es psicólogo, el 2,5% (2) es odontólogo, el 1,2% (1) es contador, el 1,2% (1) es biólogo, el 1,2% (1) es administrador y el 1,2% (1) es obstetra.

**Tabla 5. Condición de los usuarios internos en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.**

SEXO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nombrado	58	71,6
Contratado	23	28,4
Total	81	100,0

Fuente: Cuestionario clima organizacional 2022, expresada en porcentaje válido determinado por el sistema SPSS

**Gráfico N° 05: Condición laboral de los usuarios internos en el Policlínico Policial Huancayo**



Fuente: Cuestionario clima organizacional 2022, expresada en porcentaje válido determinado por el sistema SPSS

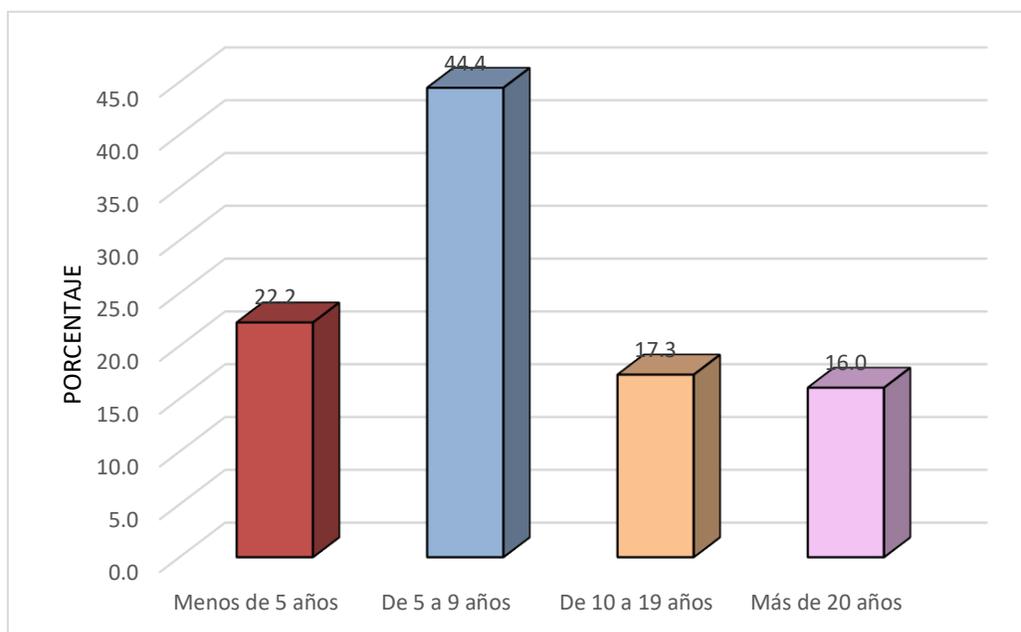
En la Tabla N° 05 y el Gráfico N° 05, se muestra los resultados de la condición laboral de los usuarios internos en el Policlínico Policial Huancayo 2022, donde se tiene que el 71,6% (58) es nombrado y el 28,4% (23) es contratado.

**Tabla N° 06. Tiempo de trabajo en la institución de los usuarios internos en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.**

SEXO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de 5 años	18	22,2
De 5 a 9 años	36	44,4
De 10 a 19 años	14	17,3
Más de 20 años	13	16,0
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario clima organizacional 2022, expresada en porcentaje válido determinado por el sistema SPSS

**Gráfico N° 06: Tiempo de trabajo en la institución de los usuarios internos en el Policlínico Policial Huancayo**



**Fuente:** Cuestionario clima organizacional 2022, expresada en porcentaje válido determinado por el sistema SPSS

En la Tabla N° 06 y el Gráfico N° 06, se muestra los resultados del tiempo de trabajo en la institución del usuario interno en el Policlínico Policial Huancayo 2022, donde se tiene que el 44,4% (36) tiene entre 5 a 9 años, el 22,2% (18) tiene

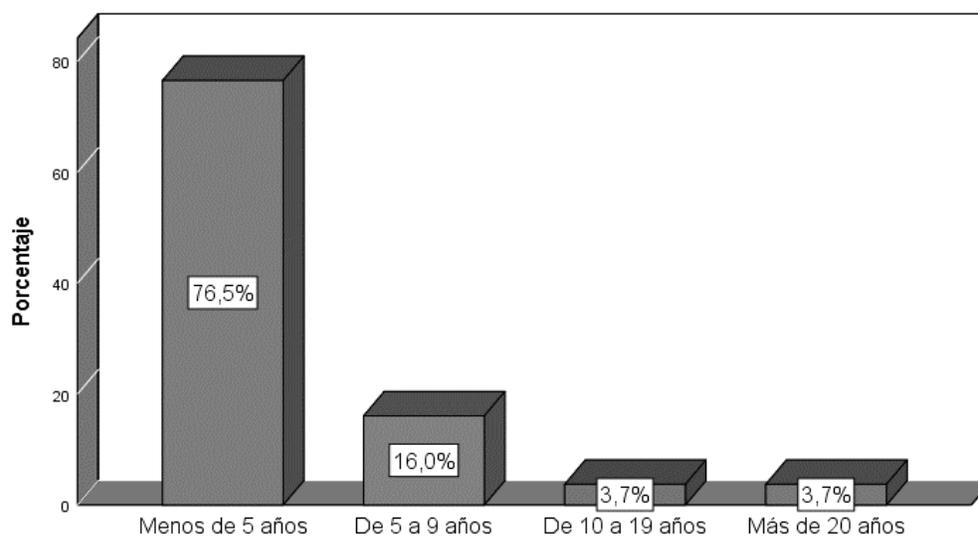
menos de 5 años, el 17,3% (14) tiene entre 10 a 19 años y el 16,0% (13) tiene más de 20 años.

**Tabla N° 07: Tiempo de trabajo en el puesto de los usuarios internos en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.**

SEXO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Menos de 5 años</b>	62	76,5
<b>De 5 a 9 años</b>	13	16,0
<b>De 10 a 19 años</b>	3	3,7
<b>Más de 20 años</b>	3	3,7
<b>Total</b>	81	100,0

**Fuente:** Cuestionario clima organizacional 2022, expresada en porcentaje válido determinado por el sistema SPSS

**Gráfico N° 07: Tiempo de trabajo en el puesto de los usuarios internos en el Policlínico Policial Huancayo**



**Fuente:** Cuestionario clima organizacional 2022, expresada en porcentaje válido determinado por el sistema SPSS

En la Tabla N° 07 y el Gráfico N° 07, se muestra los resultados del tiempo de trabajo en el puesto donde labora el usuario interno en el Policlínico Policial

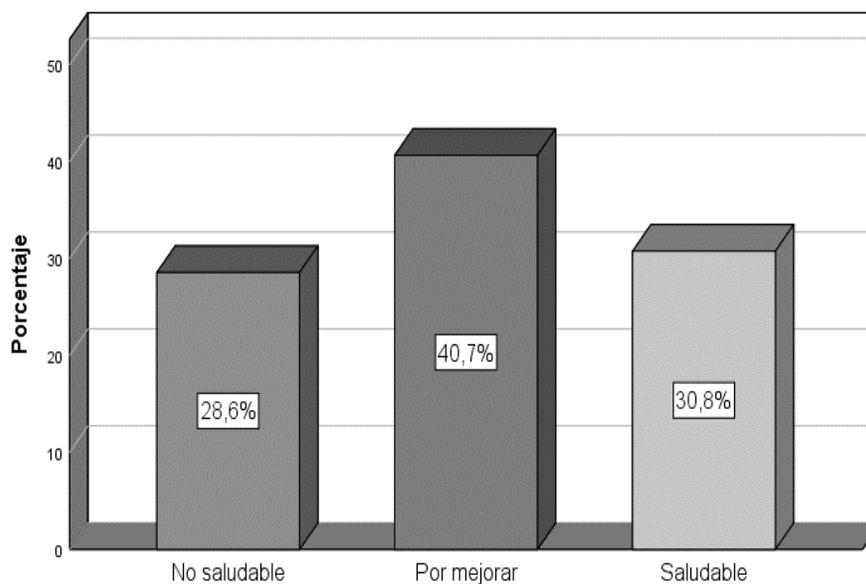
Huancayo 2022, donde se tiene que el 76,5% (62) tiene menos de 5 años, el 16% (13) entre 5 a 9 años, el 3,7% (3) tiene entre 10 a 19 años y el otro 3,7% (3) más de 20 años.

**Tabla 08: Clima organizacional percibida por el usuario interno en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.**

CLIMA ORGANIZACIONAL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No saludable	26	28,6
Por mejorar	37	40,7
Saludable	28	30,8
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario clima organizacional 2022, expresada en porcentaje válido determinado por el sistema SPSS

**Gráfico N° 08: Clima organizacional percibida por el usuario interno en el Policlínico Policial Huancayo**



Fuente: Cuestionario clima organizacional 2022, expresada en porcentaje válido determinado por el sistema SPSS

En la Tabla N° 08 y el Gráfico N° 08, se presenta los resultados sobre el clima organizacional percibido por el usuario interno en el Policlínico Policial

Huancayo 2022, donde se tiene que el 40,7% (37) indica que es por mejorar, el 30,8% (28) indica que es saludable y el 28,6% (26) que el clima no es saludable.

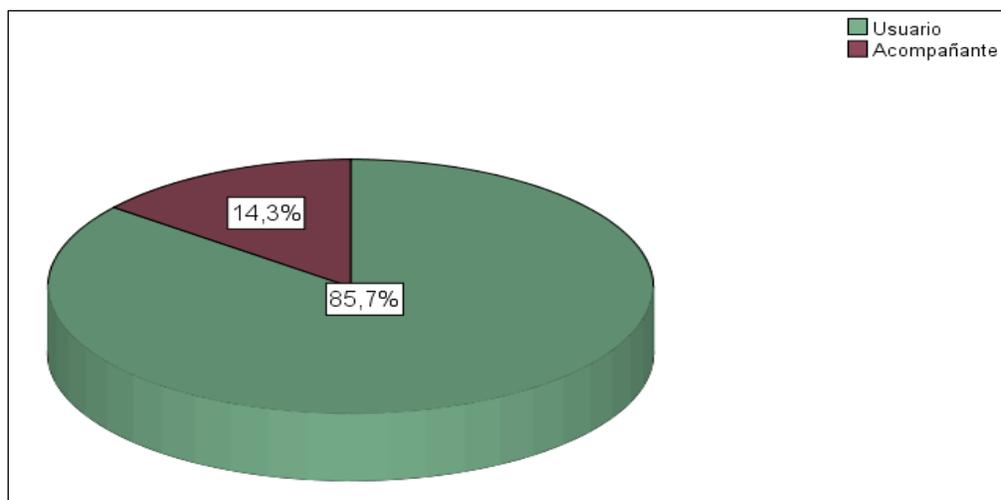
### Variable Satisfacción del Usuario Externo del Policlínico Policial Huancayo 2022

**Tabla N° 09: Condición de los usuarios en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.**

CONDICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Usuario	78	85,7
Acompañante	13	14,3
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario Satisfacción del usuario externo 2022, expresada en porcentaje válido determinado por el sistema SPSS

**Gráfico N° 09: Usuario externo según Condición**



Fuente: Cuestionario Satisfacción del usuario externo 2022, expresada en porcentaje válido determinado por el sistema SPSS

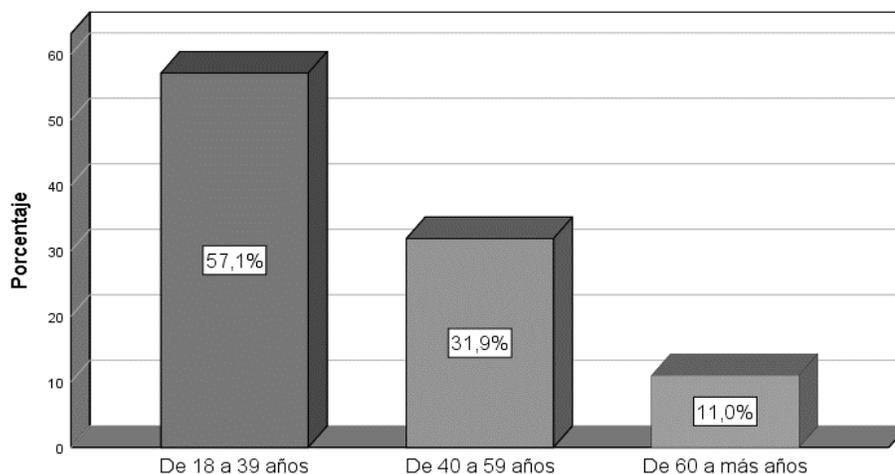
En la Tabla N° 09 y el Gráfico N° 09, se observan los resultados respecto a la condición de los usuarios externos en el Policlínico Policial Huancayo 2022, donde se tiene que el 85,7% (78) es usuario y el 14,3% (13) es acompañante.

**Tabla 10: Edad de los usuarios externos en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.**

EDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De 18 a 39 años	52	57,1
De 40 a 59 años	29	31,9
De 60 a más años	10	11,0
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario Satisfacción del usuario externo 2022, expresada en porcentaje válido determinado por el sistema SPSS

**Gráfico N° 10: Edad de los usuarios externos en el Policlínico Policial Huancayo**



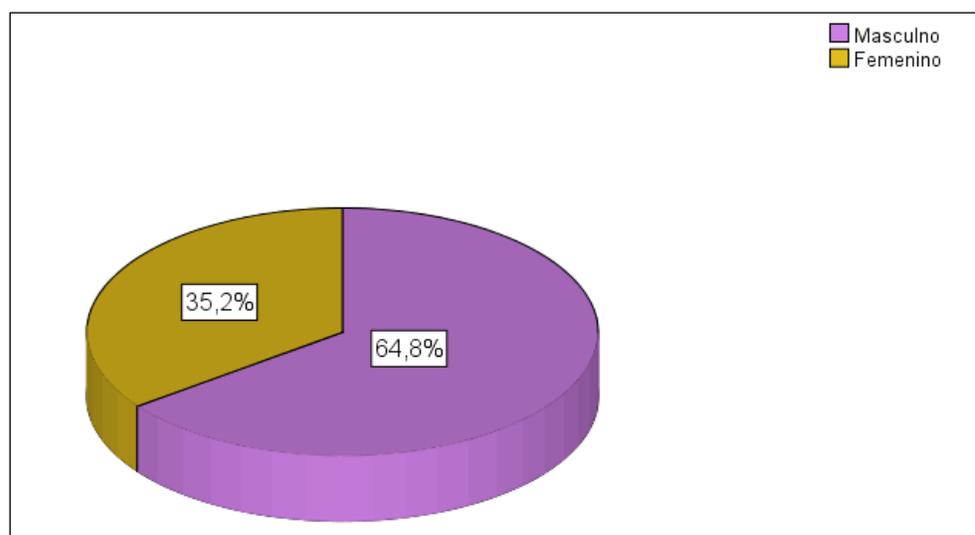
**Fuente:** Cuestionario Satisfacción del usuario externo 2022, expresada en porcentaje válido determinado por el sistema SPSS

En la Tabla N° 10 y el Gráfico N° 10, se observan los resultados respecto a la edad de los usuarios externos en el Policlínico Policial Huancayo 2022, donde se tiene que el 57,1% (52) de la población tiene entre 18 a 39 años, el 31,9% (29) de 40 a 59 años y el 11,0% (10) indica que tiene más de 60 años.

**Tabla N° 11: Sexo de los usuarios en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.**

SEXO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MASCULINO	59	64,8
FEMENINO	32	35,2
Total	91	100,0

**Gráfico N° 11: Usuario externo según Género**



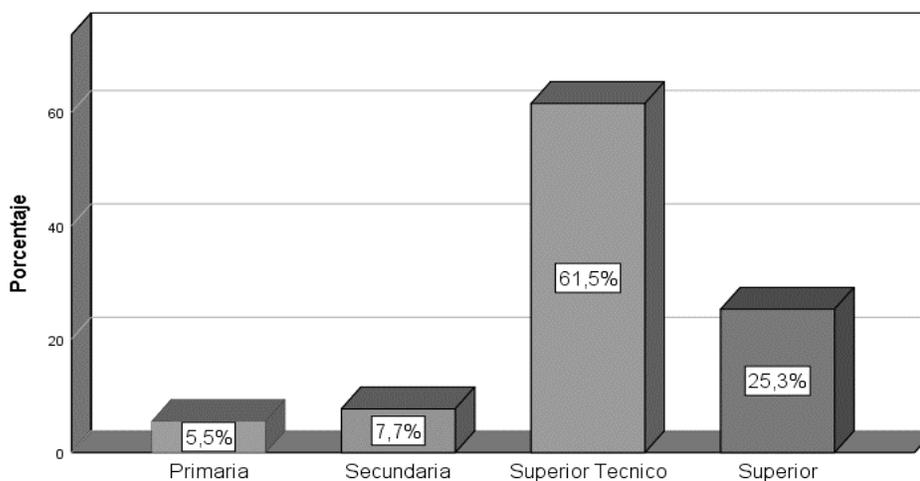
**Fuente:** Cuestionario Satisfacción del usuario externo 2022, expresada en porcentaje válido determinado por el sistema SPSS

En la Tabla N° 11 y el Gráfico N° 11, se muestra los resultados del género de los usuarios externos en el Policlínico Policial Huancayo 2022, donde se tiene que el 64,8% (59) es del género masculino y el 35,2% (32) femenino.

**Tabla 12: Nivel de estudio de los usuarios en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.**

NIVEL DE ESTUDIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Primaria	5	5,5
Secundaria	7	7,7
Superior Técnico	56	61,5
Superior Universitario	23	25,3
Total	91	100,0

Fuente: Cuestionario Satisfacción del usuario externo 2022, expresada en porcentaje válido determinado por el sistema SPSS

**Gráfico N° 12: Nivel de estudio de los usuarios externos en el Policlínico Policial Huancayo**

Fuente: Cuestionario Satisfacción del usuario externo 2022, expresada en porcentaje válido determinado por el sistema SPSS

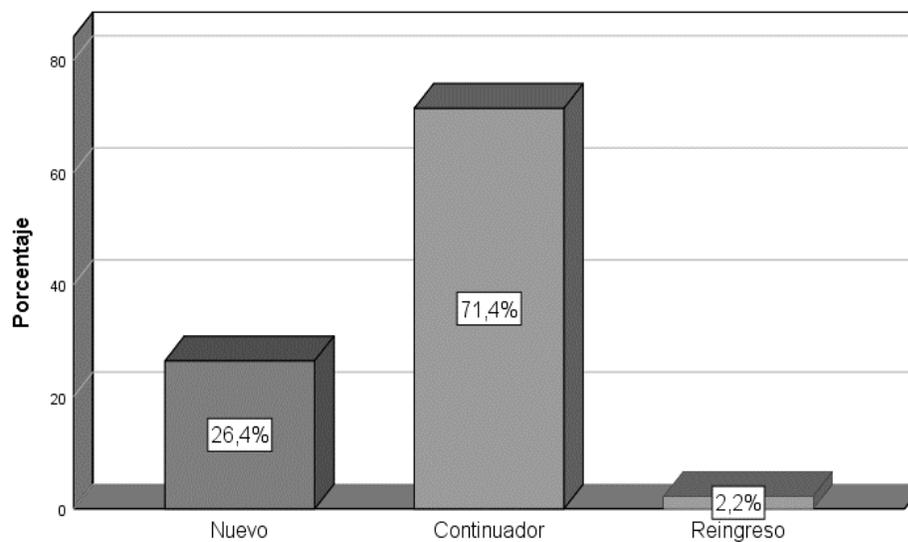
En la Tabla N° 12 y el Gráfico N° 12, se muestra los resultados del nivel de estudios de los usuarios externos en el Policlínico Policial Huancayo 2022, donde se tiene que el 61,5% (56) es de superior técnico, el 25,3% (23) son de nivel superior universitario, el 7,7% (7) es del nivel secundario, y el 5,5% (5) son del nivel primario.

**Tabla 13: Tipo de usuario de los usuarios en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.**

TIPO DE USUARIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nuevo	24	26,4
Continuador	65	71,4
Reingreso	2	2,2
Total	91	100,0

**Fuente:** Cuestionario Satisfacción del usuario externo 2022, expresada en porcentaje válido determinado por el sistema SPSS

**Gráfico N° 13: Tipo de usuario en el Policlínico Policial Huancayo**



**Fuente:** Cuestionario Satisfacción del usuario externo 2022, expresada en porcentaje válido determinado por el sistema SPSS

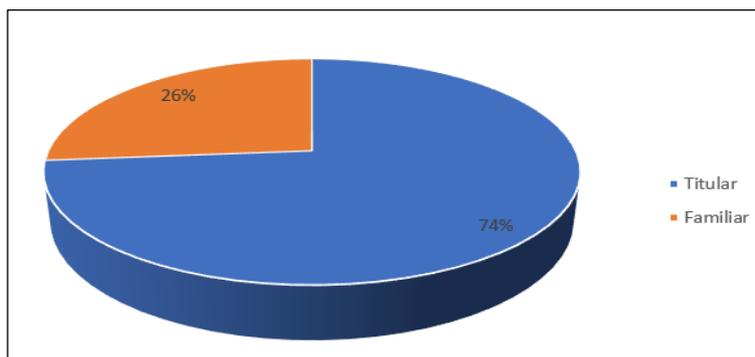
En la Tabla N° 13 y el Gráfico N° 13, se muestra los resultados del tipo de usuario en el Policlínico Policial Huancayo 2022, donde se tiene que el 71,4% (65) son continuadores, el 26,4% (24) son usuarios nuevos, y el 2,2% (2) son reingresos.

**Tabla N° 14: Tipo de atención de los usuarios en el Policlínico Policial Huancayo - 2022.**

TIPO DE ATENCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Titular	67	73,6
Familiar	24	26,4
Total	91	100,0

**Fuente:** Cuestionario Satisfacción del usuario externo 2022, expresada en porcentaje válido determinado por el sistema SPSS

**Gráfico N° 14: Tipo de atención de los usuarios externos en el Policlínico Policial Huancayo**



**Fuente:** Cuestionario Satisfacción del usuario externo 2022, expresada en porcentaje válido determinado por el sistema SPSS

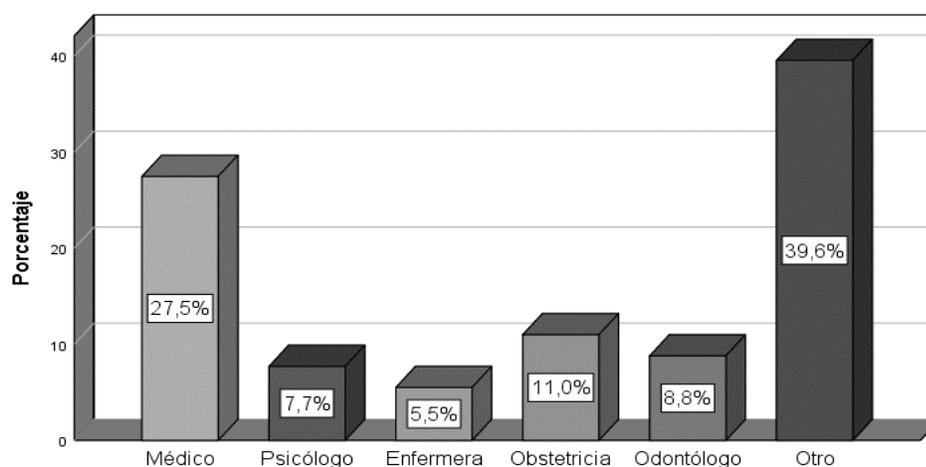
En la Tabla N° 14 y el Gráfico N° 14, se muestra los resultados del tipo de atención de los usuarios en el Policlínico Policial Huancayo 2022, donde se tiene que el 74% (67) fueron del titular, el 26,4% (24) fue familiares derechohabientes.

**Tabla N° 15: Servicio donde fue atendido los usuarios en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.**

EDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Médico	25	27,5
Psicólogo	7	7,7
Enfermera	5	5,5
Obstetricia	10	11,0
Odontólogo	8	8,8
Otro	36	39,6
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario Satisfacción del usuario externo 2022, expresada en porcentaje válido determinado por el sistema SPSS

**Gráfico N° 15: Servicio donde fue atendido los usuarios externos en el Policlínico Policial Huancayo**



Fuente: Cuestionario Satisfacción del usuario externo 2022, expresada en porcentaje válido determinado por el sistema SPSS

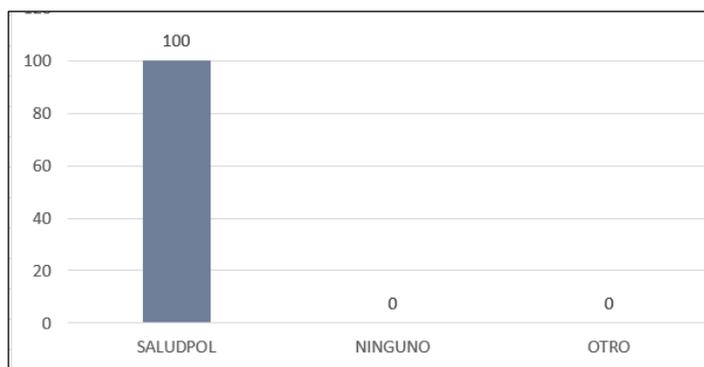
En la Tabla N° 15 y el Gráfico N° 15, se presentan los resultados sobre el servicio de atención de los usuarios en el Policlínico Policial Huancayo 2022, donde el 39,6% (36) son otros, el 27,5 % (25) indica médico, el 11,0% (10) obstetricia, el 8,8% (8) odontólogo, el 7,7% (7) psicólogo y el 5,5% (5) enfermera.

**Tabla N° 16: Tipo de seguro de los usuarios en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.**

TIPO DE SEGURO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Saludpol	91	100
Otro	0	0,0
Total	91	100,0

**Fuente:** Cuestionario Satisfacción del usuario externo 2022, expresada en porcentaje válido determinado por el sistema SPSS

**Gráfico N° 16: Tipo de seguro por el que fue atendido los usuarios externos en el Policlínico Policial Huancayo**



**Fuente:** Cuestionario Satisfacción del usuario externo 2022, expresada en porcentaje válido determinado por el sistema SPSS

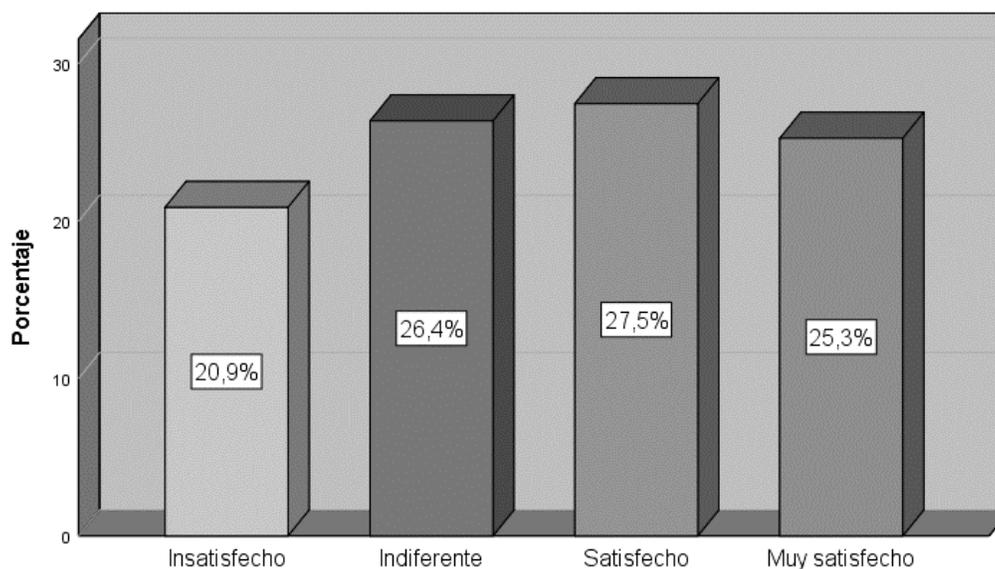
En la Tabla N° 16 y el Gráfico N° 16, se muestra los resultados del tipo de seguro de los usuarios externos en el Policlínico Policial Huancayo 2022, donde se tiene que el 100% (91) son de Saludpol.

**Tabla 17: Satisfacción del usuario en la dimensión fiabilidad en el usuario externo en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.**

FIABILIDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Insatisfecho	19	20,9
Indiferente	24	26,4
Satisfecho	25	27,5
Muy satisfecho	23	25,3
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario Satisfacción del usuario externo 2022, expresada en porcentaje válido determinado por el sistema SPSS

**Gráfico N° 17: Satisfacción del usuario en la dimensión fiabilidad en el usuario externo en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.**



Fuente: Cuestionario Satisfacción del usuario externo 2022, expresada en porcentaje válido determinado por el sistema SPSS

En la tabla N° 17 y en el Gráfico N° 17, se presenta los resultados sobre la satisfacción en la dimensión fiabilidad del usuario externo en el Policlínico Policial Huancayo 2022,

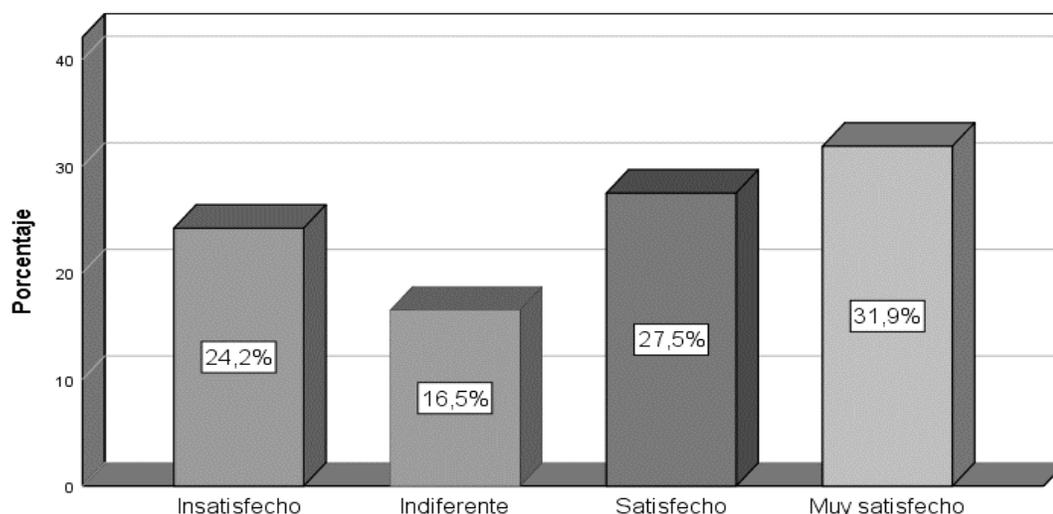
donde se tiene que el 27,5% (25) se encuentra satisfecho, el 26,4% (24) es indiferente, el 25,3% (23) se encuentra muy insatisfecho y el 20,9% (19) de la población indica que está insatisfecho.

**Tabla N° 18: Satisfacción del usuario en la dimensión capacidad de respuesta en el usuario externo en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.**

CAPACIDAD DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Insatisfecho	22	24,2
Indiferente	15	16,5
Satisfecho	25	27,5
Muy satisfecho	29	31,9
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario Satisfacción del usuario externo 2022, expresada en porcentaje válido determinado por el sistema SPSS

**Tabla N° 18: Satisfacción del usuario en la dimensión capacidad de respuesta en el usuario externo en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.**



Fuente: Cuestionario Satisfacción del usuario externo 2022, expresada en porcentaje válido determinado por el sistema SPSS

En la tabla N° 18 y en el Gráfico N°18, se presenta los resultados sobre la satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta del usuario externo en el Policlínico Policial

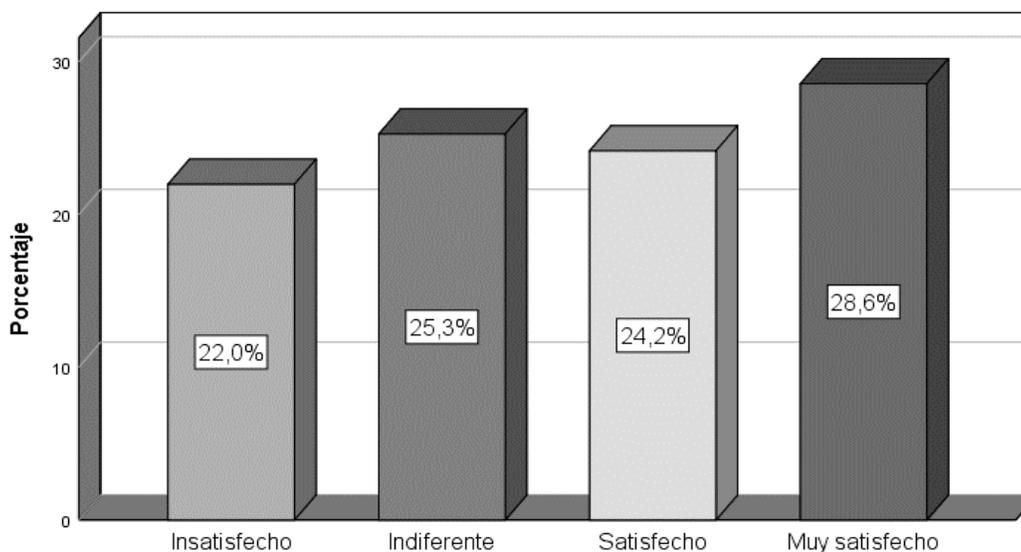
Huancayo 2022, donde se tiene que el 31,9% (29) se encuentra muy insatisfecho, el 27,5% (25) se encuentra satisfecho, el 24,2% (22) de la población indica que está insatisfecho y el 16,5% (15) es indiferente.

**Tabla N° 19: Satisfacción del usuario en la dimensión seguridad en el usuario externo en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.**

SEGURIDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Insatisfecho	20	22,0
Indiferente	23	25,3
Satisfecho	22	24,2
Muy satisfecho	26	28,6
Total	91	100,0

Fuente: Cuestionario Satisfacción del usuario externo 2022, expresada en porcentaje válido determinado por el sistema SPSS

**Gráfico N° 19: Satisfacción del usuario en la dimensión seguridad en el usuario externo en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.**



Fuente: Cuestionario Satisfacción del usuario externo 2022, expresada en porcentaje válido determinado por el sistema SPSS

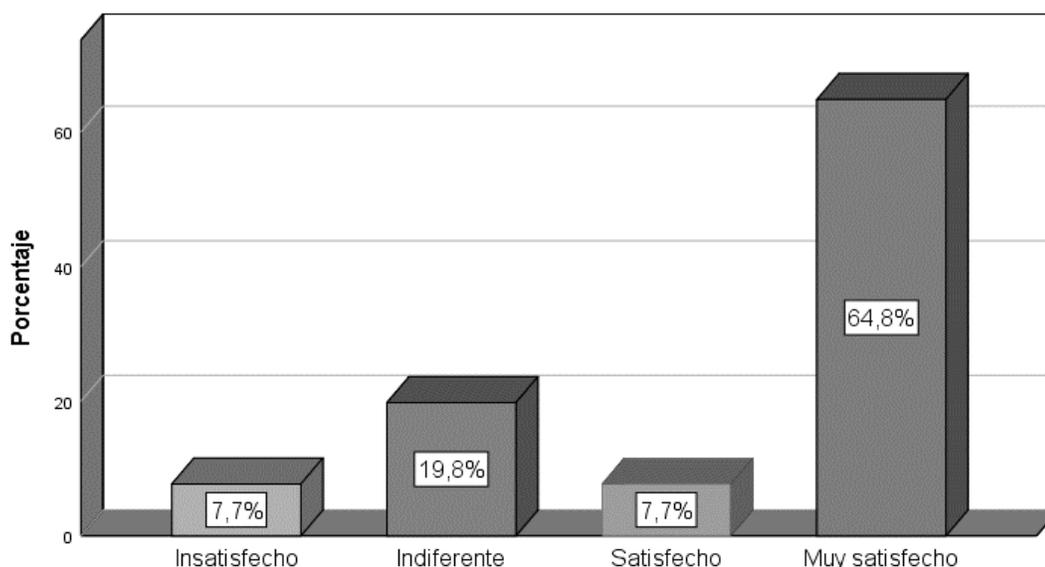
En la tabla N° 19 y en el Gráfico N° 19, se presenta los resultados sobre la satisfacción en la dimensión seguridad del usuario externo en el Policlínico Policial Huancayo 2022, donde se tiene que el 28,6% (26) se encuentra muy satisfecho, el 25,3% (23) es indiferente, el 24,2% (22) se encuentra satisfecho y el 22,0% (20) de la población indica que está insatisfecho.

**Tabla N° 20: Satisfacción del usuario en la dimensión empatía en el usuario externo en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.**

EMPATIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Insatisfecho	7	7,7
Indiferente	18	19,8
Satisfecho	7	7,7
Muy satisfecho	59	64,8
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario Satisfacción del usuario externo 2022, expresada en porcentaje válido determinado por el sistema SPSS

**Tabla N° 20: Satisfacción del usuario en la dimensión empatía en el usuario externo en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.**



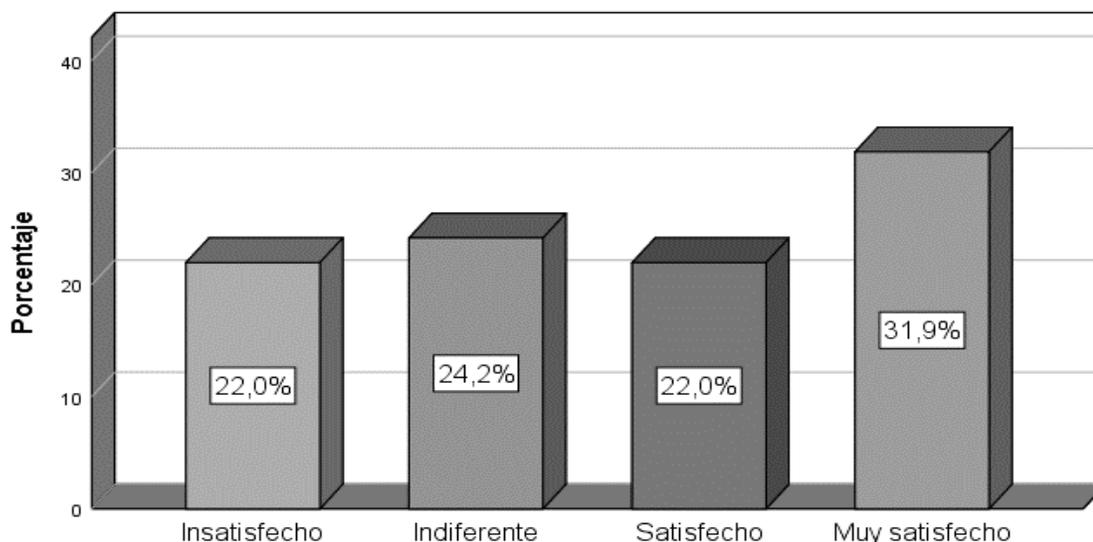
**Fuente:** Cuestionario Satisfacción del usuario externo 2022, expresada en porcentaje válido determinado por el sistema SPSS. En la tabla N° 20 y en el Gráfico N°20, se presenta los resultados sobre la satisfacción en la dimensión empatía en el usuario externo en el Policlínico Policial Huancayo 2022, donde se tiene que el 64,8% (59) se encuentra muy satisfecho, el 19,8% (18) es indiferente, el 7,7% (7) de la población indica que está insatisfecho y el 7,7% (7) se encuentra satisfecho.

**Tabla N° 21: Satisfacción del usuario en la dimensión aspectos tangibles en el usuario externo en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.**

ASPECTOS TANGIBLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Insatisfecho	20	22,0
Indiferente	22	24,2
Satisfecho	20	22,0
Muy satisfecho	29	31,9
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario Satisfacción del usuario externo 2022, expresada en porcentaje válido determinado por el sistema SPSS

**Gráfico N° 21: Satisfacción del usuario en la dimensión aspectos tangibles en el usuario externo en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.**



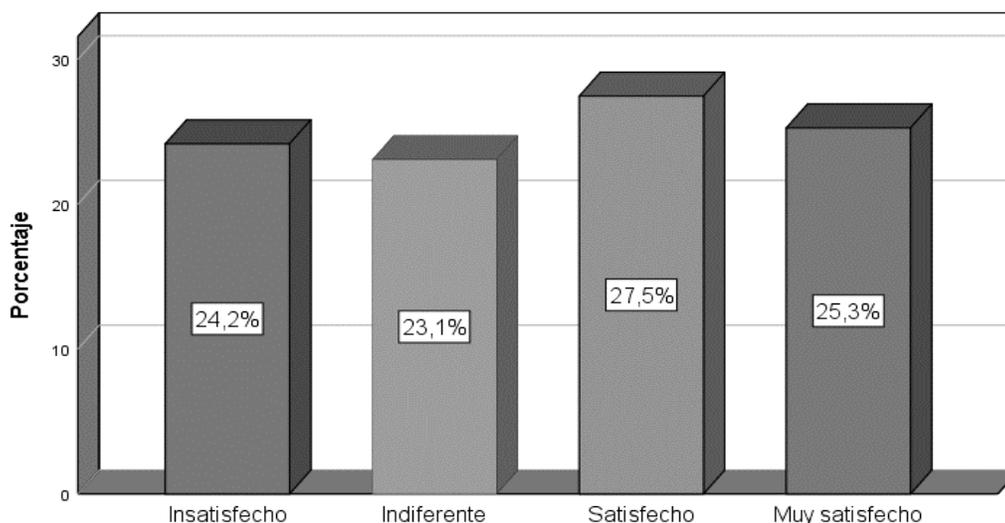
**Fuente:** Cuestionario Satisfacción del usuario externo 2022, expresada en porcentaje válido determinado por el sistema SPSS. En la tabla N° 21, se presenta los resultados sobre la satisfacción en la dimensión aspectos tangibles en el usuario externo en el Policlínico Policial Huancayo 2022, donde se tiene que el 31,9% (29) se encuentra muy satisfecho, el 24,2 (22) % es indiferente, el 22,0% (20) de la población indica que está insatisfecho y el 22,0% (20) se encuentra satisfecho.

**Tabla N° 22: Satisfacción del usuario externo en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.**

SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Insatisfecho	22	24,2
Indiferente	21	23,1
Satisfecho	25	27,5
Muy satisfecho	23	25,3
Total	91	100,0

**Fuente:** Cuestionario Satisfacción del usuario externo 2022, expresada en porcentaje válido determinado por el sistema SPSS

**Tabla N° 22: Satisfacción del usuario externo en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.**



**Fuente:** Cuestionario Satisfacción del usuario externo 2022, expresada en porcentaje válido determinado por el sistema SPSS

En la Tabla N° 22 y en el Gráfico N° 22, se presenta los resultados sobre la satisfacción del usuario externo en el Policlínico Policial Huancayo 2022, donde se tiene que el 27,5% (25) se encuentra satisfecho, el 25,3% (23) se encuentra muy satisfecho, el 24,2% (22) de la población indica que está insatisfecho y el 23,1% (21) es indiferente.

## 5.2. Análisis inferencial

### 5.2.1 Prueba de Hipótesis General

#### a. Planteamiento de la hipótesis:

**H<sub>0</sub>:** No existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.

#### b. Nivel de significación

$$\alpha = 1\%$$

#### c. Prueba estadística

La prueba utilizada es Rho de Spearman debido a que las variables son cualitativas medidas en escala ordinal.

**d. Regla de decisión**

Rechazamos la hipótesis nula si:  $p \text{ valor} < 0,05$

**e. Prueba estadística**

		<b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO</b>	<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>
<b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO</b>	Rho de Spearman	1,000	,281**
	Sig. (unilateral)	.	,007
	N	91	91
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	Rho de Spearman	,281**	1,000
	Sig. (unilateral)	,007	.
	N	91	91

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

**f. Decisión:**

La prueba resultó significativa.

La decisión es rechazar la  $H_0$  y aceptar la  $H_1$ , debido a que: Rho de Spearman = 0,281;  $p \text{ valor} (0.007 < 0.01)$

**g. Conclusión.**

A un 99% de nivel de confianza se concluye que existe relación directa baja y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.

**5.2.2. Prueba de Hipótesis Especifica**

**Hipótesis Especifica N° 01:**

**a. Planteamiento de la hipótesis:**

**H<sub>0</sub>:** No existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la dimensión fiabilidad en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la dimensión fiabilidad en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.

**b. Nivel de significación**

$$\alpha = 5\%$$

**c. Prueba estadística**

La prueba utilizada es Rho de Spearman debido a que las variables son cualitativas medidas en escala ordinal.

**d. Regla de decisión**

Rechazamos la hipótesis nula si:  $p \text{ valor} < 0,05$

**e. Prueba estadística**

		<b>SATISFACCIÓN DIMENSIÓN FIABILIDAD</b>	<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>
<b>SATISFACCIÓN DIMENSIÓN FIABILIDAD</b>	Rho de Spearman	1,000	,115
	Sig. (unilateral)	.	,277
	N	91	91
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	Rho de Spearman	,115	1,000
	Sig. (unilateral)	,277	.
	N	91	91

\*\* . La relación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**f. Decisión:**

La prueba resultó no significativa.

La decisión es aceptar la  $H_0$ , debido a que: Rho de Spearman = 0,115; p valor (0,277) > 0,05)

**g. Conclusión.**

Al 95% de nivel de confianza se concluye que no existe relación entre el clima organizacional y la dimensión fiabilidad en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.

**Hipótesis Específica N° 02:**

**a. Planteamiento de la hipótesis:**

**H<sub>0</sub>:** No existe relación directa y significativa el clima organizacional y la dimensión capacidad de respuesta en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación directa y significativa el clima organizacional y la dimensión capacidad de respuesta en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.

**b. Nivel de significación**

$$\alpha = 5\%$$

**c. Prueba estadística**

La prueba utilizada es Rho de Spearman debido a que las variables son cualitativas medidas en escala ordinal.

**d. Regla de decisión**

Rechazamos la hipótesis nula si:  $p \text{ valor} < 0,05$

**e. Prueba estadística**

		<b>SATISFACCIÓN DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>
<b>SATISFACCIÓN DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Rho de Spearman	1,000	,222*
	Sig. (unilateral)	.	,035
	N	91	91
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	Rho de Spearman	,222*	1,000
	Sig. (unilateral)	,035	.
	N	91	91

\*\* . La relación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**f. Decisión:**

La prueba resultó significativa.

La decisión es rechazar la  $H_0$  y aceptar la  $H_1$ , debido a que: Rho de Spearman = 0,222;  $p \text{ valor} (0.035) < 0,05$

**g. Conclusión.**

A un nivel de confianza del 95% se concluye que existe relación entre el clima organizacional y la dimensión capacidad de respuesta en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.

### Hipótesis Especifica N° 03:

#### a. Planteamiento de la hipótesis:

**H<sub>0</sub>:** No existe relación directa y significativa el clima organizacional y la dimensión seguridad en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación directa y significativa el clima organizacional y la dimensión seguridad en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.

#### b. Nivel de significación

$$\alpha = 1\%$$

#### c. Prueba estadística

La prueba utilizada es Rho de Spearman debido a que las variables son cualitativas medidas en escala ordinal.

#### d. Regla de decisión

Rechazamos la hipótesis nula si:  $p \text{ valor} < 0,01$

#### e. Prueba estadística

		SATISFACCIÓN DIMENSIÓN SEGURIDAD	CLIMA ORGANIZACIONAL
SATISFACCIÓN DIMENSIÓN SEGURIDAD	Rho de Spearman	1,000	,287**
	Sig. (unilateral)	.	,006
	N	91	91
CLIMA ORGANIZACIONAL	Rho de Spearman	,287**	1,000
	Sig. (unilateral)	,006	.
	N	91	91

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

**f. Decisión:**

La prueba resultó significativa.

La decisión es rechazar la  $H_0$  y aceptar la  $H_1$ , debido a que: Rho de Spearman = 0,287; p valor (0.006) < 0,01)

**g. Conclusión.**

Al 99% de nivel de confianza se concluye que existe relación significativa entre el clima organizacional y la dimensión seguridad en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.

**Hipótesis Especifica N° 04:**

**a. Planteamiento de la hipótesis:**

**$H_0$ :** No existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la dimensión empatía en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.

**$H_1$ :** Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la dimensión empatía en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.

**b. Nivel de significación**

$$\alpha = 5\%$$

**c. Prueba estadística**

La prueba utilizada es Rho de Spearman debido a que las variables son cualitativas medidas en escala ordinal.

**d. Regla de decisión**

Rechazamos la hipótesis nula si: p valor < 0,05

**e. Prueba estadística**

		<b>SATISFACCIÓN DIMENSIÓN EMPATÍA</b>	<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>
<b>SATISFACCIÓN DIMENSIÓN EMPATÍA</b>	Rho de Spearman	1,000	,225*
	Sig. (unilateral)	.	,032
	N	91	91
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	Rho de Spearman	,225*	1,000
	Sig. (unilateral)	,032	.
	N	91	91

\*\* . La relación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**f. Decisión:**

La prueba resultó significativa.

La decisión es rechazar la  $H_0$  y aceptar la  $H_1$ , debido a que: Rho de Spearman = 0,225; p valor (0.032) < 0,05)

**g. Conclusión.**

Al 95% de nivel de confianza se concluye que existe relación entre el clima organizacional y la dimensión empatía en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.

**Hipótesis Especifica N° 05:**

**a. Planteamiento de la hipótesis:**

**$H_0$ :** No existe relación directa y significativa el clima organizacional y la dimensión aspectos tangibles en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.

**$H_1$ :** Existe relación directa y significativa el clima organizacional y la dimensión aspectos tangibles en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.

**b. Nivel de significación**

$$\alpha = 1\%$$

**c. Prueba estadística**

La prueba utilizada es Rho de Spearman debido a que las variables son cualitativas medidas en escala ordinal.

**d. Regla de decisión**

Rechazamos la hipótesis nula si:  $p \text{ valor} < 0,01$

**e. Prueba estadística**

		SATISFACCIÓN DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES	CLIMA ORGANIZACION AL
SATISFACCIÓN DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES	Rho de Spearman	1,000	,286**
	Sig. (unilateral)	.	,006
	N	91	91
CLIMA ORGANIZACIONAL	Rho de Spearman	,286**	1,000
	Sig. (unilateral)	,006	.
	N	91	91

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

**f. Decisión:**

La prueba resultó significativa.

La decisión es rechazar la  $H_0$  y aceptar la  $H_1$ , debido a que: Rho de Spearman = 0,286;  $p \text{ valor} (0.006) < 0,01$

**g. Conclusión.**

Al 99% de nivel de confianza se concluye que existe relación entre el clima organizacional y la dimensión empatía en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.

### 5.3 Discusión de resultados:

Para poder determinar la relación que existe entre el Clima organizacional y la Satisfacción del usuario externo se ha utilizado para dicho cálculo el Coeficiente de correlación de Spearman, que mide la correlación entre dos variables en este caso cualitativas ordinales, de la cual se obtuvo un Rho de Spearman de 0.281 con un p valor = 0.007 ( $p < 0,05$ ) con la que se concluye a un nivel de confianza del 99% que existe relación directa baja entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo en el Policlínico Policial Huancayo – 2022. Asimismo según los resultados obtenidos de las hipótesis específicas tenemos que el clima organizacional en las dimensiones de capacidad de respuesta (Rho de Spearman = 0,222), seguridad (Rho de Spearman = 0,287) , empatía (Rho de Spearman = 0,225) y aspectos tangibles (Rho de Spearman = 0,286) presentan relación positiva y en todos estos casos se ha rechazado la hipótesis nula; por otro lado en cuanto al clima organizacional y la dimensión de fiabilidad (Rho de Spearman = 0,115) se concluye que no existe relación, por lo que se acepta la Hipótesis nula.

Respecto al nivel del clima organizacional percibido por el usuario interno en el Policlínico Policial Huancayo 2022, se obtuvo que el 40,7% indica que el clima organizacional es por mejorar, el 30,8% indica que es saludable y el 28,6% de la población indica que el clima no es saludable. En cuanto a los resultados sobre la satisfacción del usuario externo se tiene que el 27,5% se encuentra satisfecho, el 25,3% se encuentra muy satisfecho, el 24,2% de la población indica que está insatisfecho y el 23,1% es indiferente.

Según, Berberán, J. en su tesis “Medición de la satisfacción de los usuarios externos del servicio de salud mediante la encuesta Servqual” obtuvo que en las dimensiones tangibilidad (considerado aceptable), que son los aspectos físicos percibidos por el usuario durante su atención , vinculada a las características y aspecto físico de la infraestructura, equipamiento, materiales de comunicación, recurso humano, el aseo de los ambientes y la comodidad; en la dimensión seguridad (considerado bueno), representado por la confianza que genera la actitud del personal que brinda

la prestación de salud, dichos resultados se asemejan a los obtenidos en el estudio para tales dimensiones y se considera como “muy satisfecho” los usuarios externos del Policlínico Policial Huancayo. Por otro lado, en las dimensiones fiabilidad, definida como la capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido; capacidad de respuesta, dado por la disposición de la organización para atender usuario y brindarle una atención oportuna en el menor tiempo posible con calidad y en tiempo prudente; y la dimensión de empatía, como la capacidad de ponerse en la situación de la otra persona, divergen con los resultados del estudio, ya que según el autor tales dimensiones están en un nivel pobre y bajo, a diferencia de los resultados de esta investigación para tales dimensiones que se encuentran considerados como “satisfecho y muy satisfecho”, lo expresado coincide parcialmente con el estudio de Colina E.(2016) en Guayaquil, quien obtuvo como resultados que la dimensión de aspectos tangibles (aspectos físicos y apariencia física) es la que ocupa el primer lugar de satisfacción con un 55%, mientras que en el presente estudio la dimensión que ocupa el primer lugar de satisfacción es la empatía con un 64,8% considerado como “muy satisfecho”. En cuanto a la dimensión de capacidad de respuesta en la tesis de referencia se obtuvo un 62% de insatisfacción, lo cual se contrapone a los hallazgos de 31.9% considerado “muy satisfecho” en dicha dimensión.

Solís U., obtuvo que los pacientes se encuentran insatisfechos con la calidad de atención prestada en la sala de emergencia dado que ningún servicio excede en 40% el grado de satisfacción, dato que discrepa con nuestros resultados de 27.5% de usuarios “satisfechos” y 25.3% de usuarios “muy satisfechos”; tal diferencia podría deberse a la complejidad del establecimiento de estudio de Solis U. en comparación al Policlínico Policial Huancayo perteneciente a la PNP que es un establecimiento de primer nivel de atención.

Según Chinchay E., el 2018 en Huaraz, obtuvo que la variable satisfacción del usuario externo establecida en la categoría “indiferente” con un 76.8 % es el valor más alto relación al resto de categorías, lo que no presenta similitud con el estudio

presentado ya que se tiene un porcentaje de 23.1 % de indiferencia de la satisfacción del usuario externo, ello se resume frente al usuario que requiere una atención de salud para “satisfacer” una necesidad previamente identificada y si no la satisface se encuentra “insatisfecho”. Por otro lado, la correlación entre ambas variables fue de 0.959, que indica una correlación muy alta entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario, lo cual se asemeja con los resultados de nuestra investigación en la que existe relación directa entre ambas variables, pero es considerada baja con un rho de Spearman de 0.281 y un “p” valor de 0.007. Según Tintaya L., en su estudio obtuvo como resultados un clima organizacional “favorable”, a diferencia del estudio presentado que concluye un clima organizacional “Por mejorar” en el Policlínico Policial Huancayo; el autor en mención encuentra que en la institución existe: impacto del clima organizacional en los trabajadores de la organización y su comportamiento, ello afecta también a la identificación y nivel de compromiso de los empleados. En cuanto a la satisfacción obtuvo como valoración insatisfactoria en su mayoría, que no guarda similitud con nuestro resultado que muestra un 27.5% y 25.3% de “satisfecho y muy satisfecho” respectivamente. También, en el estudio Blanco V. y Ore E. obtuvo como resultados que el Clima Organizacional con un Rho de Spearman igual 0.445 esta moderadamente correlacionado con la satisfacción del usuario en el hospital José Voto Bernales–EsSalud y concluye que “existe una relación positiva y lineal entre el Clima Organizacional y la Satisfacción del usuario”, este antecedente se asemeja altamente con el estudio presentado ya que se obtuvo un rho de Spearman= 0.281 que indica relación positiva directa de las variables clima organizacional y satisfacción del usuario con un “p” valor de 0.007.

Según, Huamán M, Meza Y, Ninamango D. presenta los resultados que en cuanto al Clima Organizacional del global de encuestados el 73.3 % determino estar poco satisfecho en similitud con el estudio presentado que es percibido “por mejorar” en un 40.7%, concluyéndose en ambos estudios un clima organizacional que dista de ser saludable. En razón a la satisfacción de usuarios externos el 57.9% de usuarios

están Insatisfechos versus la satisfacción de usuario externo de 27.5% y 25.3% de “satisfecho y muy satisfecho” respectivamente del estudio del Policlínico Policial Huancayo. Asimismo, dichos resultados guardan relación con Gutierrez C. y Romero D. quienes concluyen “que la satisfacción de los usuarios externos sobre la calidad de servicio del personal de enfermería” es de un 39%, el cual se aproxima al resultado del estudio de una satisfacción del 27.5%. Del análisis de la información obtenida se debe considerar que el clima organizacional influye en el comportamiento de los empleados y repercute en sus prácticas de atención a los usuarios, de esta forma genera satisfacción en ellos. El desarrollo de una organización se ve favorecido por un clima organizacional favorable o saludable, por ello podríamos afirmar que el Policlínico Policial Huancayo, deberá fortalecer esta variable dado que se obtuvo un 40.5% “por mejorar”, lo cual como queda evidenciado que guarda relación de manera directa con las dimensiones de capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

#### **5.4 Aporte Científico de la Investigación**

El presente estudio correspondiente a clima organizacional y satisfacción del usuario externo es el primero que se desarrolla en el Policlínico Policial Huancayo, y dentro de la Sanidad de la PNP, el cual a partir de la fecha constituirá un referente importante para futuras investigaciones.

Con el presente estudio queda evidenciado que los usuarios/as de servicios de salud valoran la satisfacción basándose en las dimensiones de tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuestas, seguridad y empatía, pero a su vez estos deben ser fortalecidos con un Clima Organizacional Saludable dado la evidencia estadística y científica comprobada.

Asimismo, estos resultados obtenidos serán de utilidad al Jefe del Policlínico Policial Huancayo para definir, guiar y optimizar la mejora en la calidad de la prestación en salud, también permitirá desarrollar e implementar proyectos de

mejora de la calidad de la atención de salud que influirán de formas diversas en la mejora de la oferta de los servicios en beneficio de la población usuaria como es de la Policía Nacional del Perú.

Es importante resaltar que, para el logro de los objetivos planteados en cualquier estudio o proyecto de investigación, la persona a cargo del desarrollo deba tener cierto dominio y conocimiento de la estadística, así como de sistemas informáticos para el procesamiento de datos que permita operacionalizar, dimensionar e interpretar las variables y se logre el cumplimiento de los objetivos planteados en la investigación.

## CONCLUSIONES

En la presente investigación se determinó la relación directa, baja y significativa entre el “clima organizacional y la satisfacción del usuario externo en el Policlínico Policial Huancayo – 2022”; esta decisión es apoyada por las reglas de interpretación de la prueba estadística Rho de Spearman donde se obtuvo un valor de 0.281 y el p valor (Sig.) = a  $0.007 < 0.01$  (1%), por lo ende, se concluyó que la relación entre las variables de estudio a un nivel de confianza del 99%.

1. Con relación a la contrastación de la hipótesis específica 1, de acuerdo a los cálculos estadísticos se acepta la hipótesis nula, esta decisión es apoyada por las reglas de interpretación de la prueba estadística Rho de Spearman donde se obtuvo un valor de 0.115 y el p valor (Sig.) = a  $0.277 > 0.05$  (5%), con lo que se concluye que no existe relación entre el clima organizacional y la dimensión fiabilidad en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.
2. Con relación a la contrastación de la hipótesis específica 2, se acepta la hipótesis alterna, esta decisión es sustentada por la interpretación de la prueba estadística Rho de Spearman de 0.222 y el p valor (Sig.) = a  $0.035 < 0.05$  (5%), por lo que la investigación determinó que existe una relación entre el clima organizacional y la dimensión capacidad de respuesta en el Policlínico Policial Huancayo – 2022,
3. Con relación a la contrastación de la hipótesis específica 3, resultado significativa, se acepta la hipótesis alterna, esta decisión es sustentada por la interpretación de la prueba estadística Rho de Spearman de 0.287 y el p valor (Sig.) = a  $0.006 < 0.01$  (1%), por lo que se afirma que existe una relación directa baja entre el clima organizacional y la dimensión seguridad en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.
4. Con relación a la contrastación de la hipótesis específica 4, resultado significativa, se acepta la hipótesis alterna, esta decisión es sustentada por la interpretación de la prueba estadística Rho de Spearman de 0.225 y el p valor (Sig.) = a  $0.032 < 0.05$  (5%) El estudio determinó que existe una relación directa baja el clima organizacional y la dimensión empatía en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.

5. Con relación a la contrastación de la hipótesis específica 5, resultado significativa, se acepta la hipótesis alterna, esta decisión es sustentada por la interpretación de la prueba estadística Rho de Spearman de 0.286 y el p valor (Sig.) = a 0.006 < 0.01 (1%) La investigación determinó que existe una relación directa baja entre el clima organizacional y la dimensión aspectos tangibles en el Policlínico Policial Huancayo – 2022

## SUGERENCIAS

Se sugiere repetir la medición del clima organizacional habitualmente en la misma época del año que permita ver la evolución de esta variable y que los resultados sean comparables entre sí; de esta permitirá tomar medidas correctivas frente a los hallazgos que lleve a lograr una calidad de vida en el entorno laboral. También fortalecerla mediante las áreas de recursos humanos, psicología y a fines la implementación de talleres de empoderamiento que mejore la identificación del personal con su entidad, con sus objetivos, así como la mejora en la comunicación organizacional. En razón a la satisfacción del usuario externo se sugiere fortalecer los diferentes procesos en las prestaciones de los servicios de salud en todas sus dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y aspectos tangibles). Asimismo, se recomienda incorporar la medición de dichas variables en el POI (Plan Operativo Institucional).

1. Para generar la mejora en la percepción de la dimensión “fiabilidad” de los usuarios externos se recomienda capacitación enfatizando los puntos críticos: buen trato al paciente, durante la atención el personal de salud a cargo debería conservar el orden, respeto del turno de los pacientes y los horarios establecidos en el establecimiento de salud. También se sugiere la implementación de mecanismos que atiendan quejas y reclamos oportunamente de los pacientes, fortalecimiento de la Plataforma de atención del usuario (PAUS).
2. Para fortalecer la percepción de la dimensión “capacidad de respuesta” de los usuarios externos se sugiere: revisión y/o reformulación, cumplimiento de flujogramas y procesos de atención establecidos, por parte del personal encargado de las áreas correspondientes, con énfasis en: farmacia, admisión y consultorios, ello con la finalidad de reducir tiempos de espera que se traducirá en satisfacción del usuario.
3. Para generar mejora en la percepción de la dimensión “seguridad”, se recomienda sensibilización al personal de salud en temas: respeto de la privacidad en las consultas

médicas y no médicas, así como de la importancia de absolver dudas sobre la salud al paciente, y de brindar un trato humanizado que genere confianza.

4. Para promover mejora en la percepción de la dimensión “empatía”, considerando que ello es la capacidad de ponerse en el lugar de la otra persona, se sugiere: fortalecer el buen trato al paciente mediante talleres de sensibilización dirigida especialmente al personal asistencial.
5. Para consolidar la mejora en la percepción de la dimensión “aspectos tangibles”, se recomienda: asegurar el equipamiento de los consultorios con los materiales necesarios según normativas vigentes para la prestación del servicio de salud según categoría del establecimiento, reorganizar y reubicar afiches, flujogramas y otros, asegurando que no haya una sobrecarga visual de ello en las diferentes áreas de atención que permiten dar un real alcance o información al paciente.

## REFERENCIAS

1. Bernal Gonzales I, Pedraza Melo N. y Sánchez Limón M. 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; 2014.
2. Perú MdSd. Encuesta de satisfacción de usuarios externos de servicios de salud. [Online].; 2002. Available from: Recuperado de [Ztp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/calidad/normas/documentos/doc\\_Satisfaccion\\_usu\\_externo.pdf](Ztp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/calidad/normas/documentos/doc_Satisfaccion_usu_externo.pdf).
3. Perú. MdSd. Metodología para el estudio del Clima organizacional. Versión 2.. [Online].; 2012. Available from: Recuperado de <ftp://ftp2.minsa.gob.pe/normaslegales/2011/RM468-2011-MINSA.PDF>.
4. Zas B. Experiencias en psicología hospitalaria.. La Habana, Cuba.; 2016.
5. Ministerio de Salud. Metodología para el estudio del Clima Organizacional v.02 R. M. 2011. [Online].; 2011. Available from: (Internet). 2011 (Citado 12 de diciembre del 2021); p. 11-30. Disponible en <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2112.pdf>.
6. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo RM N° 527-2011/MINSA. (Internet).. [Online].; 2012. Available from: (Citado 12 de diciembre del 2021). Disponible en <http://bvs.minsa.g>.
7. Noboa Tufiño MA. Estudio descriptivo del nivel de satisfacción laboral del personal administrativo y de servicio del hospital del adulto mayor en quito del ministerio de salud pública a febrero del 2016 y generación del plan de mejoras. Universidad Central del Ecuador, Quito; 2016.
8. Barberan Erazo E. Medición de la satisfacción de los usuarios externos del servicio de salud mediante la encuesta servqual. Universidad de Guayaquil, Guayaquil; 2016.
9. Colina Carrillo A. Satisfacción de usuarios externos basada en la atención en salud ofertada en un hospital general. Universidad de Guayaquil, Guayaquil; 2020.

10. Ayora Pacheco ME. Satisfacción del usuario externo de centro quirúrgico y su relación con la calidad de servicio en el hospital Teófilo Dávila en los meses de septiembre y octubre del 2016. Universidad de Guayaquil, Guayaquil; 2016.
11. Colina Carillo EA. Satisfacción de los usuarios en la emergencia del hospital Dr. Francisco de Icaza Bustamante”, septiembre 2016. Universidad de Guayaquil, Guayaquil; 2016.
12. Chinchay pajuelo EL. Clima organizacional en relación a la satisfacción del usuario externo del “Hospital de Yungay”- 2016. Huaraza: Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo, Huaraz; 2016.
13. Tintaya Velasquez LG. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez, Juliaca; 2019.
14. Blanco Victorio DJ, Ore Echeverria M. Relación entre el clima organizacional del personal de salud y satisfacción del usuario en hospital Jorge Voto Bernales –Essalud 2018. Universidad nacional del Callao, Callao; 2018.
15. Torres Zamata WD. Factores asociados a la satisfacción del usuario externo en un centro de terapia física y rehabilitación. Arequipa – 2019. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa; 2020.
16. Ayala Arenas S. Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital III Yanahuara – Essalud – 2018. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa; 2019.
17. Echevarria Arratea C. Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del usuario interno del centro de salud supte san Jorge, micro red rupa rupa, Leoncio Prado, 2017. Universidad nacional Hermilio valdizan, Huanuco; 2018.
18. Huamán M, Meza Y, Ninamango D. Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Centro de Salud La Libertad, Huancayo, 2017. ; 2017.
19. Gutierrez C. y Romero D. Satisfacción de usuarios externos sobre calidad de servicio del personal de enfermería del centro de salud de Chilca, Huancayo – 2016” como Tesis de la Universidad Nacional Del Centro del Perú,. ; 2017.
20. Ramos D. El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje. [Online].; 2012. Available from:.[Internet].Colombia.2012. Disponible en:

<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/2111/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf;jsessionid=2AE0033CC24>.

21. K. VC. 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.
22. 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.
23. 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.
24. Aguirre C. LA. Estrategia de clima Organizacional para elevar la calidad del servicio en la financiera Crediscotia- Agencia Sullana, 2018. [Tesis para optar el 97 grado académico de Maestro en Administración de Negocios-MBA]. Piura: Universidad Cesar ; 2018.
25. López A. Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: Adaptación al español del cuestionario Dental satisfaction questionnaire. (Tesis Doctoral). Universidad de Valencia, España; 2012.
26. Andía, C., Pineda, A., Sottec V., Santos, J., Molina, M. y Romero, Z. Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del Hospital I Espinar.. [Online].; 2002.  
Available from: Recuperado de  
[http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2002\\_n20/pdf/satisfac\\_usuario\\_sconsulta.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2002_n20/pdf/satisfac_usuario_sconsulta.pdf).
27. Aguirre G. Evaluación y garantía de la calidad de la atención médica. Salud pública.. [Online].; 2017. Available from: Recuperada de  
<http://saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/5460/5785>.
28. Arnao G. Metodología de la Investigación. Ciencia y Procesos Lima: UCV; 2007.
29. Balvín L. Estudios científicos y teorías metodológicas Lima: Santa Lucía; 2008.
30. Carrasco DS. Metodología de la Investigación Científica (. Décima ed. Lima: San Marcos E.I.R.L; 2016.
31. “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo”. Ministerio de Salud ; 2012.

32. Panel AAoOR. Preferred Practice Pattern Guildmes. [Online].; 2015 [cited 2015. Available from: [www\\_aao.org/ppp](http://www_aao.org/ppp).
33. Verónica T. rpp. [Online].; 2018. Available from: <https://rpp.pe/lima/actualidad/degeneración-macular-asociada-a-la-edad-716696?ref=rpp>.
34. Jordi M. Barcelona Macula Fourdation. [Online].; 2019. Available from: <https://barcelonamaculafound.org/es/patologias/dmae-degeneracion-macular-asociada-la-edad/>.
35. Salud Md. RPP. [Online].; 2015. Available from: <https://rpp.pe/lima/actualidad/degeneracion-macular-asociada-a-la-edad-al-15-de-la-poblacion-peruana-noticia-716696>.
36. (INSM) INdSM. Prevalencia de depresión. ; 2019.
37. Mendocilla M. Investigación Científica Lima: Fondo Económico; 2000.

## **ANEXOS**

## ANEXO 01

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	MÉTODO
<p><b>GENERAL:</b></p> <p>¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo en el Policlínico Policial Huancayo - 2022?</p> <p><b>ESPECÍFICOS</b></p> <p>a. ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la dimensión fiabilidad en el Policlínico Policial Huancayo - 2022?</p> <p>b. ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la dimensión capacidad de respuesta en el Policlínico Policial Huancayo - 2022?</p> <p>c. ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la dimensión seguridad en el Policlínico Policial Huancayo - 2022?</p> <p>d. ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la dimensión empatía en el Policlínico Policial Huancayo - 2022?</p> <p>e. ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la dimensión aspectos</p>	<p><b>GENERAL:</b></p> <p>Determinar qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.</p> <p><b>ESPECÍFICOS</b></p> <p>a. Identificar qué relación existe entre el clima organizacional y la dimensión fiabilidad en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.</p> <p>b. Señalar qué relación existe entre el clima organizacional y la dimensión capacidad de respuesta en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.</p> <p>c. Determinar qué relación existe entre el clima organizacional y la dimensión seguridad en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.</p> <p>d. Identificar qué relación existe entre el clima organizacional y la dimensión empatía en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.</p> <p>e. Precisar qué relación existe entre el clima organizacional y la dimensión aspectos</p>	<p><b>GENERAL:</b></p> <p>Ha: Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.</p> <p>Ho: No existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.</p> <p><b>ESPECÍFICOS</b></p> <p>Ha1: Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la dimensión fiabilidad en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.</p> <p>Ho1: No existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la dimensión fiabilidad en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.</p> <p>Ha2: Existe una relación directa y significativa el clima organizacional y la dimensión capacidad de respuesta en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.</p> <p>Ho2: No existe una relación directa y significativa el clima organizacional y la dimensión capacidad de respuesta</p>	<p><b>V1:</b> Clima organizacional</p> <p><b>V2:</b> Satisfacción del usuario externo</p>	<p>Cultura Organizacional</p> <p>Diseño Organizacional</p> <p>Potencial humano</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Aspectos Tangibles</p>	<p><b>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN:</b></p> <p>- Método Científico</p> <p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b></p> <p>-Investigación básica</p> <p><b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN:</b></p> <p>-Nivel descriptivo correlacional</p> <p><b>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN:</b></p> <p>-Diseño no experimental, de tipo transeccional</p> <p><b>POBLACIÓN Y MUESTRA:</b></p> <p>-POBLACIÓN</p> <p>Se encuentra constituido por el personal del Policlínico Policial Huancayo: n1 = 101</p> <p>1881 usuarios externos de del Policlínico Policial Huancayo:</p> <p>-MUESTRA</p> <p>Se obtiene la siguiente muestra de personal del Policlínico Policial Huancayo: n1 = 81</p>

<p>tangibles en el Policlínico Policial Huancayo - 2022?</p>	<p>tangibles en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.</p>	<p>en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.</p> <p>Ha3: Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la dimensión seguridad en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.</p> <p>Ho3: No existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la dimensión seguridad en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.</p> <p>Ha4: Existe una relación directa y significativa el clima organizacional y la dimensión empatía en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.</p> <p>Ho4: No existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la dimensión empatía en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.</p> <p>Ha5: Existe una relación directa y significativa el clima organizacional y la dimensión aspectos tangibles en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.</p> <p>Ho5: No existe una relación directa y significativa el clima organizacional y la dimensión aspectos tangibles en el Policlínico Policial Huancayo – 2022.</p>			<p>Se obtuvo la siguiente muestra de Usuarios Externos: n2 = 91</p> <p><b>TÉCNICAS DE RECOPIACIÓN DE DATOS:</b> -Encuesta</p> <p><b>INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN</b> -Cuestionario</p> <p><b>TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS:</b> Para el procesamiento y análisis de los datos recolectados utilizaremos la estadística descriptiva y la estadística inferencial, cuya prueba estadística se determinará dependiendo del comportamiento de los datos. mediante el programa SPSS (Statistical Package for Social Sciences) Versión 26. Para la presentación de datos se utilizará gráficos y barras estadísticas.</p>
--	--	---	--	--	---



**ANEXO 02**  
**CONSENTIMIENTO INFORMADO**



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO  
VALDIZÁN**

**ESCUELA DE POSGRADO**

Tras estar informado con respecto a los alcances y objetivos de la investigación “**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL POLICLÍNICO POLICIAL HUANCAYO – 2022**”, acepto ser partícipe de la misma, por lo que dejo constancia mi rúbrica en señal de consentimiento voluntario.

Se me ha informado que la participación de mi persona es voluntaria, rehusándome en caso lo amerite, sin que ello me perjudique. De igual forma dejo constancia que las respuestas son confidenciales, de sólo conocimiento de los investigadores, reservando mi identidad.

Además, debo referir que los resultados de la investigación podrán ser referidos cuando y los solicite. Por lo manifestado dejo de conocimiento la aceptación de mi participación.

Huancayo, ..... de Abril de 2022.



(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres: .....

N° DNI: .....

**1. Responsable de investigación**

Apellidos y nombres:

D.N.I. N°

N° de teléfono/celular:

Email:

**2. Asesor(a) de investigación**

Apellidos y nombres:

D.N.I. N°

N° de teléfono/celular:

Email:

Firma: .....



**ANEXO 03**  
**INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO**

**VALDIZÁN**

**ESCUELA DE POSGRADO**

N° de Encuesta-----

**CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL  
POLICLÍNICO POLICIAL HUANCAYO**

El presente cuestionario tiene como objetivo realizar la medición del estudio del clima organizacional, tenga en cuenta que su opinión, servirá y permitirá mejorar la gestión del policlínico. Llenar el cuestionario con bolígrafo, para responder considere que el cuestionario es anónimo y confidencial, es importante y fundamental responder de manera franca y honesta la totalidad de enunciados, encerrando con un círculo o marcando con una X solo una opción, el número de la escala que mejor describa su situación.

1. **Edad:** .....
2. **Sexo:** (1) Femenino (2) Masculino
3. **Grupo Ocupacional:** (1) Administrativo (2) Asistencial
4. **Profesión:** .....
5. **Condición:** (1) Nombrado (2) Contratado
6. **Tiempo trabajando en la institución:** .....
7. **Tiempo trabajando en el Puesto Actual :** .....

N°	ITEMS	Nunca	A ve ces	Frecue nteme nte	Siempre
1	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer.	1	2	3	4
2	Me río de bromas.	1	2	3	4
3	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	1	2	3	4
4	La innovación es característica de nuestra organización.	1	2	3	4
5	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	1	2	3	4
6	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	1	2	3	4
7	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.	1	2	3	4
8	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	1	2	3	4
9	Las cosas me salen perfectas.	1	2	3	4
10	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.	1	2	3	4
11	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	1	2	3	4
12	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	1	2	3	4
13	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	1	2	3	4
14	En mi organización participo en la toma de decisiones	1	2	3	4
15	Estoy sonriente.	1	2	3	4
16	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	1	2	3	4
17	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	1	2	3	4
18	La limpieza de los ambientes es adecuada.	1	2	3	4
19	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.	1	2	3	4
20	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.	1	2	3	4
21	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	1	2	3	4
22	Cometo errores.	1	2	3	4
23	Estoy comprometido con mi organización de salud.	1	2	3	4
24	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.	1	2	3	4
25	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo	1	2	3	4
26	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	1	2	3	4
27	Mi salario y beneficios son razonables.	1	2	3	4
28	Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño	1	2	3	4
29	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.	1	2	3	4
30	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	1	2	3	4
31	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.	1	2	3	4
32	He mentido.	1	2	3	4
33	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.	1	2	3	4
34	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	1	2	3	4

## ANEXO 04


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


N° de Encuesta-----

**ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS  
EXTERNOS**

Nombre del Encuestador: .....

Fecha: ..... Hora de Inicio: ..... Hora final: .....

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención fue recibido en la Consulta Externa del Policlínico Policial Huancayo. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.

**DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:**

1. Condición del encuestado

Usuario(a)	1
Acompañante	2

2. Edad en años:

3. Sexo

Masculino	1
Femenino	2

4. Nivel de estudio:

Analfabeto	1
Primaria	2
Secundaria	3
Superior Técnico	4
Superior Universitario	5

5. Tipo de seguro por el cual se atiende

SALUDPOL	1
OTRO	2
NINGUNO	3

6. Tipo de Usuario

Nuevo	1
Continuador	2
Reingreso	3

Tipo de Atención

Titular	1
Familiar	2
Otro	3

7. Servicio donde fue atendido:

Médico		Psicólogo		Enfermera	
Obstetricia		Odontólogo		Otro.	

EXPECTATIVAS									
En primer lugar, califique las Expectativas, que se refieren a la <b>IMPORTANCIA</b> que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa. Utilice una escala numérica del 1 a 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
1	E	Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas.							
2	E	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada.							
3	E	Que la atención por el medico u otro profesional se realice según el horario publicado en el establecimiento de salud.							
4	E	Que el establecimiento cuente con mecanismos para atender alguna queja o reclamos de los pacientes.							
5	E	Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico.							
6	E	Que la atención en el área de farmacia sea rápida.							
7	E	Que la atención en el área de admisión sea rápida.							
8	E	Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto.							
9	E	Que el establecimiento cuente con mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención a los usuarios.							
10	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad.							
11	E	Que el medico u otro profesional que lo atenderá le realice un examen completo y minucioso.							
12	E	Que el medico u otro profesional que lo atenderá, le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud.							
13	E	Que el medico u otro profesional que lo atenderá, le inspire confianza.							
14	E	Que el medico u otro profesional que lo atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia.							
15	E	Que el personal de farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia.							
16	E	Que el personal de admisión le trato con amabilidad, respeto y paciencia.							
17	E	Que Usted comprenda la explicación el medico u otro profesional le brindaran <b>sobre su salud</b> o resultado de su atención.							
18	E	Que Usted comprenda la explicación que el medico u otro profesional le brindaran sobre su <b>tratamiento</b> que recibirá y los <b>cuidados</b> para su salud.							
19	E	Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes.							
20	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario que brinden comodidad a los pacientes.							
21	E	Que el establecimiento cuente baños limpios para los pacientes.							
22	E	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención.							

PERCEPCIÓN								
En segundo lugar, califique las Percepciones, que se refieren a como usted <b>HA RECIBIDO</b> la atención en Consulta Externa. Utilice una escala numérica del 1 a 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.								
N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
1	P ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
2	P ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
3	P ¿Su atención se realizó según el horario programado?							
4	P ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja el policlínico conto con mecanismos para atenderlo?							
5	P ¿La farmacia le atendió con los medicamentos que receto el médico?							
6	P ¿La atención en el área de farmacia fue rápida?							
7	P ¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
8	P ¿El tiempo que usted espero para ser atendido en el consultorio fue corto?							
9	P ¿Cuándo usted presento algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	P ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	P ¿El medico u otro profesional que lo atendió, le realizo un examen completo y minucioso?							
12	P ¿El medico u otro profesional que lo atendió, le brindo el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	P ¿El medico u otro profesional que lo atendió, le inspiro confianza?							
14	P ¿El medico u otro profesional que lo atendió, le trato con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿El personal de farmacia le trato con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	P ¿El personal de admisión le trato con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	P ¿Usted comprendió la exposición que le brindo el medico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?							
18	P ¿Usted comprendió la explicación que le brindo el medico u otro profesional le brindo sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
19	P ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas y sillas para su comodidad?							
21	P ¿El establecimiento de salud conto con baños limpios para los pacientes?							
22	P ¿El consultorio donde fue atendido conto con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							

## ANEXO 05

## VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS POR EXPERTOS



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZAN  
 ESCUELA DE POSGRADO  
 MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Roxana Maritza Orellana Salazar, con DNI N° 44907499 de profesión Licenciada de Enfermería ejerciendo actualmente como JEFA DE ENFERMERAS, en la IPRESS HUANCÁN.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento el tema denominado: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL POLICLÍNICO POLICIAL HUANCAYO – 2022" para los efectos de su aplicación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

Huancayo, a los 08 días del mes de del 2022

Dra. Roxana Maritza Orellana Salazar  
 DNI N° 44907499



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD**



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Lourdes Rosario GARAY BAMBAREN, con DNI N° \_09626761 de profesión Tecnólogo Medico ejerciendo actualmente como Coordinadora de Laboratorio, en la Institución MINSADIRIS LIMA SUR RED BCO-CHO-SCO..

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento el tema denominado: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL POLICLÍNICO POLICIAL HUANCAYO – 2022” para los efectos de su aplicación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

Lima , a los 12 días del mes de Abril del 2022.

**MINISTERIO DE SALUD**  
 DISEÑO S. - RED S. BCO. CHO. SCO.  
  
**LIC. LOURDES GARAY BAMBAREN**  
 COORDINADORA DE LABORATORIO  
 CTM: 2889

**MAGISTER EN CIENCIA DE SALUD**  
**MENCION EN DIRECCION Y GESTION**  
**DE LOS SERVICIOS DE SALUD**



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD**



**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, María Asela ORTEGA SALCEDO, con DNI N° 19804794 de profesión Licenciada en Enfermería, ejerciendo actualmente como docente nombrada asociada a dedicación exclusiva de la facultad de enfermería, de la Universidad Nacional del Centro del Perú

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento el tema denominado: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL POLICLÍNICO POLICIAL HUANCAYO – 2022” para los efectos de su aplicación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión			X	
Pertinencia				X

Huancayo, a los 13 días del mes de Abril del 2022.

Ms. Maria Asela Ortega Salcedo  
 DNI 19804794



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZAN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD**



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Berly Erwin CARDENAS ESPINOZA, con DNI N° 41616693, de profesión PSICOLOGO, con el grado académico de Maestro en INVESTIGACION Y DOCENCIA UNIVERSITARIA, laborando actualmente como Jefe (encargado) del Área de Modernización de la Dirección de Sanidad Policial Institución .

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento el tema denominado: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL POLICLÍNICO POLICIAL HUANCAYO – 2022” para los efectos de su aplicación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

Lima , a los 12 días del mes de Abril del 2022

BERLY ERWIN CARDENAS ESPINOXA  
 MAESTRO EN INVESTIGACION Y DOCENCIA UNIVERSITARIA  
 ASESOR DIRECCION SANIDAD POLICIAL



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD**



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Gerardo Javier Advíncula Arteaga, con DNI N° 21457965 de profesión Cirujano Dentista con el grado académico de Magister en Gestión en Salud ejerciendo actualmente como Jefe de la Unidad de Administración, en la Institución Policlínico Policial Ica.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento **el tema denominado: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL POLICLÍNICO POLICIAL HUANCAYO – 2022”** para los efectos de su aplicación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión		X		
Pertinencia			X	

Ica, a los 17 días del mes de \_Mayo del \_2022



05 209963  
 Gerardo Javier ADVÍNCULA ARTEAGA  
 O.M.D.E. S PNP  
 JEFE ARI POLICLINICO POLICIAL ICA

## ANEXO 06

### VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD
ALFA	0,826	0,888	0,717	0,835

Los resultados obtenidos en cuanto al grado de concordancia externa, a través del juicio de expertos a cada ítem. Una vez aplicada la prueba de Alfa Cronbach, se evidencia que la suficiencia, coherencia, relevancia y claridad superan el valor de 0,7, que indican que el instrumento es muy confiable. Siendo el promedio 0,8165.

Se evidencia una concordancia entre los jueces, pero es necesario analizar de manera específica cada ítem. El promedio de las calificaciones es superior al 3,40.

ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD
1	4.00	3.80	4.00	3.60
3	4.00	3.60	4.00	4.00
4	4.00	4.00	3.40	4.00
5	4.00	3.60	3.60	3.40
6	3.80	3.60	3.60	3.80
7	4.00	3.80	4.00	3.80
8	4.00	3.80	4.00	3.80
10	4.00	3.80	3.80	4.00
11	3.80	4.00	3.60	3.80
12	3.80	3.80	3.80	3.80
13	4.00	4.00	3.40	3.80
14	3.60	4.00	4.00	4.00
16	4.00	3.80	3.80	3.80
17	4.00	4.00	3.80	3.60
18	3.80	3.80	4.00	3.80
19	3.80	3.80	4.00	4.00
20	4.00	3.80	4.00	4.00
21	4.00	3.80	3.80	3.80
23	3.80	3.40	4.00	4.00
24	3.80	3.60	3.80	4.00
26	4.00	3.60	3.80	4.00
27	3.80	3.80	4.00	4.00
28	4.00	3.80	4.00	3.80
29	4.00	3.80	4.00	3.60
30	4.00	3.80	3.80	4.00
31	4.00	3.60	4.00	4.00
33	4.00	3.60	3.60	3.40
34	3.80	3.60	3.60	3.80

**ANEXO 07**  
**VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL**  
**USUARIO EXTERNO**

	<b>SUFICIENCIA</b>	<b>COHERENCIA</b>	<b>RELEVANCIA</b>	<b>CLARIDAD</b>
ALFA	0,646	0,762	0,846	0,894

Los resultados obtenidos en cuanto al grado de concordancia externa, a través del juicio de expertos a cada ítem. Una vez aplicada la prueba de Alfa Cronbach, se evidencia que la suficiencia, coherencia, relevancia y claridad superan el valor de 0,7, que indican que el instrumento es muy confiable. Siendo el promedio 0,787.

Se evidencia una concordancia entre los jueces, pero es necesario analizar de manera específica cada ítem. El promedio de las calificaciones es superior al 3,40.

<b>ITEM</b>	<b>SUFICIENCIA</b>	<b>COHERENCIA</b>	<b>RELEVANCIA</b>	<b>CLARIDAD</b>
1	3.80	3.60	3.80	3.80
2	4.00	3.80	4.00	3.60
3	3.80	4.00	3.80	3.60
4	3.60	3.80	3.80	3.80
5	4.00	3.80	3.80	4.00
6	3.80	3.80	4.00	3.80
7	3.80	4.00	3.80	3.80
8	4.00	4.00	3.60	3.60
9	4.00	3.80	3.80	3.80
10	4.00	3.80	4.00	4.00
11	3.80	3.80	4.00	3.60
12	4.00	3.80	4.00	4.00
13	4.00	3.60	4.00	3.60
14	3.80	4.00	3.80	3.80
15	3.60	3.80	4.00	4.00
16	4.00	3.60	3.80	4.00
17	3.80	3.80	3.80	3.80
18	4.00	3.80	3.80	3.80
19	4.00	3.40	4.00	3.80
20	3.40	4.00	3.40	3.80
21	3.80	3.80	4.00	4.00
22	3.60	4.00	4.00	3.80

## NOTA BIOGRÁFICA

**Gabriela Gamarra Gonzales**, nació el 20 de diciembre del 1987 en la ciudad de Huancayo, hija de Don Enrique Gamarra Poma y Doña Adela Gonzales Ninamango. Realizó sus estudios primarios en la Escuela “Sagrado Corazón de Jesús”, los secundarios en el Colegio Nacional “Nuestra Señora del Rosario” de Huancayo. Sus estudios superiores los realizó en la Universidad Nacional del Centro del Perú donde obtuvo el grado y el título en el año 2011 de Lic. En Enfermería, cuenta con Segunda especialidad en Cuidados Intensivos Adulto de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Asimilada como Oficial de Servicios a la Policía Nacional del Perú en el año 2016, laborando actualmente como Jefe de la Posta Medica Policial Pampas, Tayacaja Huancavelica.



## UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO N° 099-2019-SUNEDU/CD

*Huánuco – Perú*

### ESCUELA DE POSGRADO

Campus Universitario, Pabellón V "A" 2do. Piso – Cayhuayna  
Teléfono 514760 -Pág. Web. [www.posgrado.unheval.edu.pe](http://www.posgrado.unheval.edu.pe)



### ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En la Plataforma Microsoft Teams de la Escuela de Posgrado, siendo las **19:30h**, del día lunes **12 DE DICIEMBRE DE 2022** ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dra. Digna Amabilia MANRIQUE DE LARA SUAREZ	Presidenta
Dra. Violeta Benigna ROJAS BRAVO	Secretaria
Dra. Bethsy Diana HUAPALLA CESPEDES	Vocal

**Asesor (a) de tesis:** Dra. Silvia Alicia MARTEL Y CHANG (Resolución N° 0595-2022-UNHEVAL/EPG-D)

**La aspirante al Grado de Maestro en Administración y Gerencia en Salud, Doña Gabriela GAMARRA GONZALES.**

**Procedió al acto de Defensa:**

Con la exposición de la Tesis titulado: **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL POLICLÍNICO POLICIAL HUANCAYO - 2022"**.

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 de la aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

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

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

Obteniendo en consecuencia la Maestría la Nota de ..... *Diecisiete* ..... ( *17* )  
Equivalente a ..... *Muy Buena* ....., por lo que se declara ..... *Aprobado* .....  
(Aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las *20:20* horas de 12 de diciembre de 2022.

*[Firma]*  
.....  
**PRESIDENTE**  
DNI N° *06927959*

*[Firma]*  
.....  
**SECRETARIO**  
DNI N° *02496830*

*[Firma]*  
.....  
**VOCAL**  
DNI N° *91753598*

Leyenda:  
19 a 20: ExcelenteS  
17 a 18: Muy Bueno  
14 a 16: Bueno

(Resolución N° 03719-2022-UNHEVAL/EPG)



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

ESCUELA DE POSGRADO



## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

*El que suscribe:*

**Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina**

### **HACE CONSTAR:**

Que, la tesis titulada: **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL POLICLÍNICO POLICIAL HUANCAYO – 2022”**, realizado por la Maestría en Administración y Gerencia en Salud, **Gabriela GAMARRA GONZALES** cuenta con un **índice de similitud del 12%**, 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 menor al 20% establecido en el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

Cayhuayna, 21 de noviembre de 2022.



**Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina**

**DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO**



## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR UN GRADO ACADÉMICO O TÍTULO PROFESIONAL

### 1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X")

<b>Pregrado</b>		<b>Segunda Especialidad</b>		<b>Posgrado:</b>	Maestría	X	Doctorado	
-----------------	--	-----------------------------	--	------------------	----------	---	-----------	--

Pregrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

<b>Facultad</b>	
<b>Escuela Profesional</b>	
<b>Carrera Profesional</b>	
<b>Grado que otorga</b>	
<b>Título que otorga</b>	

Segunda especialidad (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

<b>Facultad</b>	
<b>Nombre del programa</b>	
<b>Título que Otorga</b>	

Posgrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

<b>Nombre del Programa de estudio</b>	ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD
<b>Grado que otorga</b>	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD

### 2. Datos del Autor(es): (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

<b>Apellidos y Nombres:</b>	GAMARRA GONZALES GABRIELA								
<b>Tipo de Documento:</b>	DNI	X	Pasaporte		C.E.		<b>Nro. de Celular:</b>	988594432	
<b>Nro. de Documento:</b>	44853783					<b>Correo Electrónico:</b>	ggaby.le@gmail.com		

<b>Apellidos y Nombres:</b>									
<b>Tipo de Documento:</b>	DNI		Pasaporte		C.E.		<b>Nro. de Celular:</b>		
<b>Nro. de Documento:</b>						<b>Correo Electrónico:</b>			

<b>Apellidos y Nombres:</b>									
<b>Tipo de Documento:</b>	DNI		Pasaporte		C.E.		<b>Nro. de Celular:</b>		
<b>Nro. de Documento:</b>						<b>Correo Electrónico:</b>			

### 3. Datos del Asesor: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos** según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Asesor)

<b>¿El Trabajo de Investigación cuenta con un Asesor?:</b> (marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda)	SI	X	NO							
<b>Apellidos y Nombres:</b>	MARTEL Y CHANG SILVIA ALICIA				<b>ORCID ID:</b>	0000-0002-2543-4361				
<b>Tipo de Documento:</b>	DNI	x	Pasaporte		C.E.		<b>Nro. de documento:</b>	22423118		

### 4. Datos del Jurado calificador: (Ingrese solamente los **Apellidos y Nombres** completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Jurado)

<b>Presidente:</b>	MANRIQUE DE LARA SUAREZ DIGNA AMABILIA
<b>Secretario:</b>	ROJAS BRAVO VIOLETA BENIGNA
<b>Vocal:</b>	HUAPALLA CESPEDES BETHSY DIANA
<b>Vocal:</b>	
<b>Vocal:</b>	
<b>Accesitario</b>	


**5. Declaración Jurada:** (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

a) Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: (Ingrese el título tal y como está registrado en el <b>Acta de Sustentación</b> )
CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL POLICLÍNICO POLICIAL HUANCAYO – 2022
b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico ó Título Profesional de: (tal y como está registrado en <b>SUNEDU</b> )
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD
c) El Trabajo de investigación no contiene plagio (ninguna frase completa o párrafo del documento corresponde a otro autor sin haber sido citado previamente), ni total ni parcial, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias.
d) El trabajo de investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.
e) El trabajo de investigación no ha sido publicado, ni presentado anteriormente para obtener algún Grado Académico o Título profesional.
f) Los datos presentados en los resultados (tablas, gráficos, textos) no han sido falsificados, ni presentados sin citar la fuente.
g) Los archivos digitales que entrego contienen la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado.
h) Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizan (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan.

**6. Datos del Documento Digital a Publicar:** (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: (Verifique la Información en el <b>Acta de Sustentación</b> )			2022			
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: (Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)	Tesis	X	Tesis Formato Artículo		Tesis Formato Patente de Invención	
	Trabajo de Investigación		Trabajo de Suficiencia Profesional		Tesis Formato Libro, revisado por Pares Externos	
	Trabajo Académico		Otros (especifique modalidad)			
Palabras Clave: (solo se requieren 3 palabras)	CLIMA ORGANIZACIONAL		SATISFACCIÓN		USUARIO	
Tipo de Acceso: (Marque con X según corresponda)	Acceso Abierto	X	Condición Cerrada (*)			
	Con Periodo de Embargo (*)		Fecha de Fin de Embargo:			
¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora? (ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una "X" en el recuadro del costado según corresponda):					SI	NO X
Información de la Agencia Patrocinadora:						

El trabajo de investigación en digital y físico tienen los mismos registros del presente documento como son: Denominación del programa Académico, Denominación del Grado Académico o Título profesional, Nombres y Apellidos del autor, Asesor y Jurado calificador tal y como figura en el Documento de Identidad, Título completo del Trabajo de Investigación y Modalidad de Obtención del Grado Académico o Título Profesional según la Ley Universitaria con la que se inició los estudios.



### 7. Autorización de Publicación Digital:

A través de la presente. Autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión electrónica de este Trabajo de Investigación en su Biblioteca Virtual, Portal Web, Repositorio Institucional y Base de Datos académica, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente. Se autoriza cambiar el contenido de forma, más no de fondo, para propósitos de estandarización de formatos, como también establecer los metadatos correspondientes.

Firma:			
<b>Apellidos y Nombres:</b>	GAMARRA GONZALES GABRIELA		<b>Huella Digital</b>
<b>DNI:</b>	44853783		
Firma:			
<b>Apellidos y Nombres:</b>			<b>Huella Digital</b>
<b>DNI:</b>			
Firma:			
<b>Apellidos y Nombres:</b>			<b>Huella Digital</b>
<b>DNI:</b>			
<b>Fecha:</b> 01/05/2023			

### Nota:

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una X en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra **calibri**, **tamaño de fuente 09**, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (*recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde*).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF) y Declaración Jurada.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.