



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Clima organizacional y satisfacción percibida por los usuarios
externos de un Establecimiento de Salud Público en
Cajamarca, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORA:

Niño Correa, María Margarita (orcid.org/0000-0001-8156-370X)

ASESOR:

Mgtr. Mejía Pinedo, Davis Alberto (orcid.org/0000-0002-8790-1682)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud.

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

TRUJILLO- PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios:

Omnipotente, porque cada día me bendice junto a mi amada familia.

Eternamente agradecida por tu gran misericordia para cada día realizar bien mis labores.

A mis Padres:

Que cada día son mi ejemplo a seguir con paciencia y amor. Los adoro.

A mi esposo:

Con mucha paciencia y cariño está apoyándome en cada momento para encontrar la superación profesional.

A mis hijos:

Son mi inspiración en mi vida motor y motivo, por quien camino día a día para salir adelante, muy agradecida de ustedes María y José.

María Margarita Niño Correa

Agradecimiento

Mg: MEJIA PINEDO, DAVIS ALBERTO

Por su contribución académica y disponibilidad muy valiosa para desarrollar y culminar el presente trabajo de investigación.

A los docentes de Postgrado

Cada vez estuvieron disponibles con sus enseñanzas y aclarar nuestras inquietudes, obteniendo al máximo sus enseñanzas y lograr así nuestro objetivo de estudio.

Establecimiento de Salud Público en Cajamarca, 2022

Por su valioso apoyo y autorizar la ejecución de este trabajo y brindar siempre las facilidades.

A los trabajadores y usuarios que participaron en el presente proyecto.

Por su enorme y valioso apoyo me fortaleció para seguir investigando sobre la mejora del clima organizacional del establecimiento. Gracias

María Margarita Niño Correa

Índice de contenidos

Caratula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	18
3.1.1 Tipo de investigación.....	18
3.1.2 Diseño de investigación.....	18
3.2 Variable; Operacionalización (Anexo 1)	19
3.2.1 Variable independiente 1 Clima Organizacional.....	19
3.2.2 Variable independiente 2 percepción de satisfacción de usuarios externos.....	19
3.3 Población, Muestra y Muestreo	19
3.3.1 Población.....	19
3.3.2 Muestra.....	20
3.3.3 Unidad de análisis.....	20
3.3.4 Muestreo	21
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
3.4.1 Técnica.....	21
3.4.2 Instrumentos:.....	21

Cuestionario para evaluar el clima Organizacional.	21
Cuestionario para evaluar la satisfacción percibida a los usuarios externos	21
3.4.3 Validación y confiabilidad.....	21
3.5 Procedimiento	22
3.6 Métodos de análisis de datos.....	22
3.7 Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
4.1 Sección Descriptiva.....	23
4.2 Sección Inferencial.....	26
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES.....	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS.....	

Índice de tablas

Tabla 1: Estadígrafos del Clima Organizacional y la Satisfacción Percibida.....	23
Tabla 2: Categorías del Clima Organizacional y sus Dimensiones.....	24
Tabla 3: Categorías de la Satisfacción Percibida.....	25
Tabla 4: Prueba de Normalidad del Clima Organizacional y dimensiones con la Satisfacción Percibida.....	26
Tabla 5: Relación entre clima organizacional y sus dimensiones con la satisfacción percibida.....	27

Resumen

En la gestión de los Recursos Humanos de un establecimiento de Salud nos muestra el medio que facilita a los servidores a colaborar para lograr los objetivos, ante esto fue necesario desarrollar el presente estudio que se plantea con el objetivo de determinar la relación del clima organizacional del personal en la satisfacción percibida por los usuarios externos del establecimiento de Salud Publico Jaén-Cajamarca, es correlacional y de corte transversal con una muestra 109 usuarios externos de este establecimiento de salud público, se utiliza las técnicas de encuesta y entrevista, los instrumentos son cuestionarios para evaluar el clima organizacional y satisfacción percibida por los usuarios externos. para realizar el recojo de los datos correspondientes.

Los resultados obtenidos se observan que la relación entre el clima organizacional y sus dimensiones con la satisfacción percibida donde si existe altamente significativa (Sig. < 0.01) entre Clima Organizacional $r= 0.441^{**}$ (correlación moderada), Liderazgo $r= 0.321^{**}$ (baja correlación), Motivación con la Satisfacción Percibida $r= 0.987^{**}$ (correlación muy alta). No existe relación significativa entre Innovación, Seguridad, con Satisfacción Percibida (Sig. > 0.05).

En conclusión: existe relación regular entre la precepción de satisfacción por los usuarios externos y el clima organizacional de este establecimiento de salud Publico Jaén- Cajamarca 2022.

Palabras Clave: clima organizacional, percepción satisfacción usuarios, liderazgo, motivación, innovación.

Abstract

In the management of the Human Resources of a Health establishment, it shows us the means that facilitates the servers to collaborate to achieve the objectives, before this it was necessary to develop the present study that is proposed with the objective of determining the relationship of the organizational climate of the staff in the satisfaction perceived by external users of the Jaén-Cajamarca Public Health establishment, is correlational and cross-sectional with a sample of 109 external users of this public health establishment, survey and interview techniques are used, the instruments are questionnaires to evaluate the organizational climate and satisfaction perceived by external users. to collect the corresponding data.

The results obtained show that the relationship between the organizational climate and its dimensions with perceived satisfaction is highly significant (Sig. < 0.01) between Organizational Climate $r= 0.441^{**}$ (moderate correlation), Leadership $r= 0.321^{**}$ (low correlation), Motivation with Perceived Satisfaction $r= 0.987^{**}$ (very high correlation). There is no significant relationship between Innovation, Security, with Perceived Satisfaction (Sig. > 0.05).

In conclusion: there is a regular relationship between the perception of satisfaction by external users and the organizational climate of this Public Health Establishment Jaén- Cajamarca 2022.

Keywords: organizational climate, user satisfaction perception, leadership, motivation, innovation.

I. INTRODUCCIÓN

En una situación del mundo interconectado, inestable y que crece aceleradamente, la humanidad compite por lograr oportunidades y mejores progresos. A nivel del área de la salud no está libre de los diferentes cambios que hoy en día más presenciamos; en tal motivo es que los entes internacionales encargan a los diferentes países aumentar procesos destinados a ofrecer servicios que de acuerdo a la actualidad. Uno de los motivos de cambio es insertar la noción de calidad en las instituciones sanitarias.

El MINSA, impulsa de manera sostenida dentro de sus políticas una mejor atención de todas sus áreas de atención en sus instalaciones de salud; observándose dentro de sus resultados muy limitados y evidenciándose a menudo diferentes denuncias, reclamos y llamadas de atención por parte de los usuarios con respecto a la atención de servicios que ofrecen los locales de salud, los cuales se observan inoperantes por la alta solicitud de atención que ha crecido para la prestación de servicios en salud en diferentes aspectos que vemos que se halla en aumento frente a una obsoleta oferta de atención y una decadente calidad de atención en relación a diferentes áreas de atención .

En el Perú, entre el periodo de 1995-2000, podemos decir que podemos mencionar a una parte del Ministerio de Salud como visión-objetivo “teniendo a una parte de este grupo de la salud los que tienen orden, puntualidad, trabajo y con la capacidad para realizar o cumplir adecuadamente sus funciones”. El Minsa, ya en diciembre del año 2001 se aprobó el Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, y lo definió de una serie de elemento interrelacionados que aportan para regular conducir, brindar asistencias técnicas y evaluar a todas las instituciones del sector salud y a sus locales públicos de los tres estatus nacionales regional y local (Ministerio de Salud, 2009)

El clima organizacional está tomando hoy en día mucha relevancia, principalmente en instituciones que prestan servicios públicos o privados; estas urgen garantizar que su capital humano ejerza un desempeño optimo y bueno, y aumentar una buena percepción del servicio por parte de los usuarios y/o clientes, incluso por encima de las normas de calidad establecidos por las normas que regulan en al mismo, además alcanzar como objetivo o meta que el usuario interno quien trabaja

en la institución, ejecute sus actividades con el mismo esfuerzo y en beneficio de la institución, la noción de “clima organizacional” implica las interpretaciones y percepciones de los usuarios externos de una organización sobre su desempeño laboral; su estudio también implica el cómo la organización puede afrontar la competencia interna y externa.

Así encontramos que en este establecimiento de Salud de Jaén (Cajamarca) está ubicado en un privilegiado primer lugar de atención al público por que atiende con los lineamientos e instrucciones del Ministerio de Salud, presenta una excelente atención integral de salud y brinda en forma eficiente sus actividades desde hace 28 años en forma interrumpida, está situada en el distrito y provincia de Jaén, departamento de Cajamarca, es de poca complejidad, categoría nivel I-3 y sus servicios son: consultorio externo ambulatorio, consultorio de Emergencia, consultorio diferenciado de COVID, consultorio de Odontología niños y adultos, consultorio de Psicología, servicio integral de Gineco Obstetricia, Consultorio Cred- Inmunizaciones, servicio de: farmacia, laboratorio y Rayos X. además de oficinas administrativas y de epidemiología.

En la actualidad, las atenciones son a demanda de la población, exigiendo de esta manera que los servicios que brinda tengan una excelente calidad de atención, el establecimiento de Salud en Cajamarca es un referente de los usuarios de esta Ciudad, está ubicado estratégicamente, de acceso rápido, facilidad en su proceso de atención, recursos humanos que brindan atención a las familias con calidad y calidez. Por lo cual la población Jaenense busca en este establecimiento ayuda para resolver sus problemas sanitarios que los aquejan.

Este establecimiento de Salud en Cajamarca para cumplir con sus metas y objetivos tiene una población trabajadora de 06 médicos, 17 enfermeras, 07 obstetras, 03 odontólogos, 01 Psicólogos, 02 Biólogos, 04 Lic. Tecnólogos médicos, 02 Químicos farmacéuticos, 03 técnicos de Laboratorios, 16 técnicos de enfermería, 02 técnicos de farmacia, 05 personal administrativo y de servicio.

El establecimiento de salud cuenta con dos módulos, con sus ambientes distribuidos y adecuados de acuerdo a la realidad de la infraestructura; se observa espacios muy reducido y hacinados como son las salas de espera y algunos consultorios, observándose incomodidad de los usuarios, cuenta con un solo

servicio higiénico que es usado por todos los usuarios externos en los dos turnos de atención, en relación a la disponibilidad de equipos; el servicio de laboratorio cuenta con equipos automatizados de hematología y bioquímica, un consultorio de rayos X , lo que lo hace referente por ese servicio que brinda, también dos equipos de odontología, en el servicio de Gineco Obstetricia cuenta con un equipo de monitoreo fetal y un ecógrafo lo cual fortalece este servicio, también tiene una ambulancia, además de otros consultorios como inmunizaciones, epidemiología y el área de febriles.

Por parte de los trabajadores, para un establecimiento de este nivel se observa la falta de personal, se observa un compromiso para mejorar cada día y brindar una buena atención y lograr las metas establecidas, a pesar de las bajas remuneraciones e incentivos no acordes con su nivel ocupacional.

Ante lo descrito, el Centro Asistencial de Salud de Jaén está inmerso en determinadas clases de evaluación, identificando los aspectos direccionados para mejorar sus servicios, en tal sentido planteamos observar y priorizar las mejoras de sus ambientes y atención al público, estudiar sobre todo el clima laboral que existe en el establecimiento de Salud Publico asociado con el agradecimiento de los pacientes.

Para responder a este problema de investigación se plantea la siguiente suposición: Que si hay una relación con el clima organizacional y el agradecimiento percibido por personas externas al Establecimiento de Salud Publico de Cajamarca 2022.

Asi mismo para poder llevar a cabo este trabajo, propongo como objetivo principal: Analizar la formación y organización al igual que la tranquilidad y agradecimiento de las personas externas al personal de la posta o centro asistencial de salud Jaén 2022. Para fortalecer nuestro planteamiento nos trazamos los siguientes objetivos específicos: a) Realizar un análisis de los diferentes factores que implican el clima organizacional en el Centro de salud en Cajamarca 2022, b) Identificar la satisfacción percibida que tiene la persona externa de un establecimiento Salud público en Cajamarca 2022, c) Determina la relación entre el clima organizacional y la satisfacción percibida por los usuarios externos de un establecimiento de salud Público en Cajamarca 2022.

II. MARCO TEORICO

Mediante este trabajo de investigación mostraremos una recopilación de estudios referente a cada Centro de Salud en la actualidad y su desarrollo internacionalmente, al igual que a nivel nacional y local, para así avalar el objeto de este estudio y cotejar los resultados obtenidos entre sí.

A nivel Internacional tenemos el trabajo realizado por ha desarrollado en centros hospitalarios de tercer nivel del ministerio de Salud Pública en la Provincia del Guayas, Ecuador. cuyo objeto de estudio fue determinar cómo se presenta el clima organizacional con el riesgo psicosociales en los hospitales de tercer nivel. Su estudio fue de tipo no experimental, transeccional y correlacional. Los resultados se obtuvieron de 97 encuestados en un hospital de niños y 108 trabajadores del Hospital de Guayaquil. El 4,88% dijo que el entorno regulatorio es regular y los riesgos son moderados. El 2,44% dijo que el entorno regulatorio es estable y de bajo riesgo. El 29,27% cree que el entorno regulatorio es bueno con riesgos moderados. El 36,59% cree que el entorno regulatorio es bueno y los riesgos son claramente bajos.

El 2,93% dijo que las instalaciones que garantiza este centro hospitalario son excelentes y el riesgo es moderado. Y finalmente, el 23,90% dijo tener un buen clima organizacional y bajo riesgo.

Por otro lado, (TERÁN TERÁN, 2020), en Ecuador llevo a cabo un estudio denominado "Climas laborales y su calidad de atención en salud en el centro de salud tipo "A" IESS. Cotacachi". La finalidad que tuvo fue determinó el clima laboral y calidad de atención en salud del establecimiento arriba mencionado. Presenta un tipo de investigación de enfoque cuantitativo y su método empleado fue el deductivo-inductivo. La población en estudio fue los trabajadores de dicho establecimiento mencionado en un total de 13, los usuarios externos fueron 230.

Los resultados fueron: La mitad de los grupos de trabajo se ubica en complacidos, en la variable de "Él que está contento con la calidad de la prestación brindado por otros departamentos", dijo que la mayoría del 53,85% estaban muy contentos, capaces de expresar su trabajo y, en general, contentos. No contentos de estar con su jefe, el 61,54% no los está evaluando ni respondiendo a solicitudes o sugerencias, y están al tanto de los resultados y puntos importantes que les indica

su jefe. Para las variables que brindan información importante sobre el tiempo, el 69% se sintió entre menos y menos satisfecho. Unos aspectos importantes de la función del jefe es brindar salud, observándose una mayoría de equipos de trabajo (76,92%).

De acuerdo a la percepción del equipo de trabajo, la mayoría (76%) se encuentran muy complacidos y muy satisfecho con estos procesos, se evidencia que los resultados de la evaluación, si refleja su desenvolvimiento. Concluimos que la satisfacción del cliente es tan prometedora como las perspectivas de los servicios médicos, y creemos que casi todos los usuarios externos están satisfechos. Del mismo modo, 9 de cada 10 usuarios dicen estar contentos y muy contentos con el aspecto médico. La unidad resuelve estos problemas en cuanto a construcción, ubicación, limpieza, ordenamiento, mantenimiento y señalización, demostrando que el mencionado centro médico tiene un excelente nivel de calidad.

A sí mismo, (GARCIA RAMIREZ & IBARRA VELASQUEZ, 2017). En su trabajo de investigación identifico las características del Diagnósticos De Clima Organizacional Del Departamento De Educación De La Universidad De Guanajuato, para detectar fortalezas, áreas de oportunidad, y brindar información para tener modelos que permitan optar por un ambiente favorable y satisfactorio para el personal. Para ello su estudio fue descriptivo y correlacional, aplicado mediante una encuesta con una serie de preguntas aplicado a una muestra de 27 trabajadores, nos informa que la visión que tienen las personas acerca del compromiso de organización es muy beneficioso ya que las respuestas entre “siempre” y “casi siempre” suman un 71%. y nunca, casi nunca y algunas veces suman el 29%, este trabajo concluye de acuerdo a la investigación realizada informamos que los trabajadores del Departamento de Educación de la Universidad de Guanajuato tienen un clima organizacional como un lugar favorable el cual les permite trabajar satisfactoriamente.

A Nivel Nacional, tenemos el trabajo realizado por (PEDRAZA FERNÁNDEZ, 2020), en su investigación denominada el estudio “Estrategia sobre el clima organizacional en salud para mejorar la calidad de atención de los usuarios del Centro Médico Olmos” se realizó de manera cuantitativa, no experimental. El número de personas es de 46 empleados y 112 usuarios. en efecto se obtiene los siguientes resultados: El clima organizacional del 91% de los colaboradores fue

calificado como normal, y la calidad de la prestación del servicio observada nos dice que el 65% de los usuarios lo configuran como normal, se refieren a sus parámetros:

Factores tangibles, el 52% de los pacientes dijeron que eran frecuentes, aspectos de confiabilidad, el 69% identificaron como frecuentes, los aspectos de capacidad de respuesta, el 54% evaluó con frecuencia, porque la atención no fue rápida. Por el lado de la seguridad, el 79% son regulares, el 57% conocen de forma habitual porque no aporta la seguridad necesaria y es una dimensión de la empatía. Se concluyó que en cuanto a la atención de calidad es el resultado más sobresaliente ya que es consistente con la frecuencia con que los usuarios la perciben. Esto se debe a que es una herramienta que ayuda a las organizaciones a desarrollar y mejorar sus estrategias a través de la aplicación de las mismas. Mejoraremos la calidad de la atención y brindaremos una mejor calidad de vida a los profesionales y al personal de este centro médico.

También contamos con el trabajo de (Figueroa Rodríguez, 2019.) - Desarrollo de una investigación para establecer el tipo de clima organizacional y la satisfacción de los usuarios del ambulatorio del Hospital Octavio Mongrut Muñoz de Lima. Su objetivo general es precisar las relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios externos en la atención brindada. Su estudio es tipo no experimental transversal y correlacional con enfoque cuantitativo. La muestra fue de 40 trabajadores y 376 usuarios de consultorios externos. Por lo tanto. Concluye que de 376 pacientes del Hospital Octavio Mongrut, los cuales dieron como resultados un 50.1% de usuarios satisfechos y 49.93% insatisfechos.

(ROCA ZEGARRA, 2018), nos expone su trabajo de investigación que se llama "Conciencia de la calidad del servicios y satisfacción de los usuarios" en hospitales utilizando la herramienta "SERVQUAL". Como resultado, el 43,3% de los encuestados citó una calidad de atención "moderada", otro 31,1% "nivel alto" y un 25,6% "nivel bajo". En cuanto a los materiales tangibles, el 48,9% fueron "medios", el 31,1% fueron "altos" y el 20% fueron "bajos". En cuanto a la "confianza", el 44,4% opina que es "media", el 18,9% opina que es "alta" y el 36,7% opina que es "nivel bajo". En cuanto a la "capacidad de respuesta", el 51,1 % piensa que es "media", el 28,9 % piensa que es "alta" y el 20 % piensa que es "baja". En el aspecto de "seguridad" el 44,4% se clasifica como "nivel medio". Establece su

conclusión su trabajo determinando que “hay una estrecha relación significativa” de todas las formas respecto a la calidad de atención con el bienestar del usuario.

A si mismo tenemos a: (SILVERA MALPARTIDA, 2018), en su trabajo de investigación denominado ambiente de trabajo de los empleados y calidad de atención al usuario del Centro Médico Juan Pablo II de Cáritas Huancavelica. El objetivo principal es informar cómo el ambiente de trabajo del empleado se relaciona con la calidad de atención de los usuarios de este centro médico. Es de tipo observacional y transversal y con nivel de investigación correlacional donde finalmente obtiene como resultado que el 100% de los usuarios y personal médico participaron en la encuesta, y el 57,1% de los usuarios informaron que la calidad de la atención era alta y que era un gran ambiente de trabajo para el personal que trabaja en el centro médico Caritas Juan Pablo II. Además, el 21,4% cree que el ambiente de trabajo es malo y la calidad de la atención es mala. Pero existe un porcentaje, de 14,3% quienes muestran que la calidad de atención no es buena sino más bien regular con un clima laboral desfavorable.

Por otro lado, (FRANCIA ROSALES, 2018), con su trabajo de investigación: Recursos Humanos y Satisfacción del Usuario en Pediatría del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco 2018. Para llevar a cabo este estudio, utilizamos un diseño de descripción de correlación transversal. Este estudio del gran bienestar de estos usuarios necesitaba asegurar que la posibilidad de ser seleccionados como muestra fuera la misma para todos los entes.

Ante lo descrito, se utiliza el procedimiento de muestreo no probabilístico por conveniencia. (N = 20). Los resultados se encontraron en 20 encuestados, con un 50% (275 puntos) indicando alta satisfacción de los usuarios internos, especialmente en este hospital de Pasco. A su vez, el 41% (132 puntos) de los 20 encuestados mencionaron la adecuada gestión de los recursos humanos en pediatría.

A Nivel Regional tenemos la investigación de (Guerrero Alarcón & Herrera Jiménez, 2017). Desarrollaron el Clima organizacional del personal de salud en el centro materno infantil Juan Pablo II Cajamarca, desarrollada con el objeto de describir el clima organizacional de los trabajadores del proyecto. Presento el

estudio tipo descriptivo de corte transversal. Se utilizaron herramientas validadas por expertos para medir la confiabilidad, y estas herramientas se aplicaron a una muestra de 30 trabajadores con un nivel de confianza variable de 0.745. Completaron la investigación de acuerdo a nueve aspectos y obtuvieron un buen clima organizacional. En términos de riesgo y competencia, hay que tener en cuenta que los porcentajes obtenidos por encima del 70% son beneficiosos para el medio ambiente. En el contexto de su organización, estos resultados reflejan lo siguiente: Existe la sensación entre los empleados de que existe un espíritu de apoyo mutuo entre los miembros de la organización por parte del gerente del grupo y otros empleados, mientras que al mismo tiempo los miembros de la organización mejoran su autonomía. Al tomar decisiones relevantes por su trabajo.

Como se puede observar en los diferentes trabajos de investigación el Clima organizacional. El entorno organizacional es uno de los factores que debe tenerse en cuenta en el proceso de gestión, cambio e innovación de una organización. Su impacto directo se traduce en idoneidad tanto en el proceso como en el resultado, afectando directamente a la calidad del propio sistema y de su desarrollo.

La conciencia del entorno en el que trabajan los empleados y su trabajo es de suma importancia para gran parte de las organizaciones hoy en día, para lograr ganancias de productividad mediante la dedicación de potencial humano y servicios de calidad, lo que conduce a esfuerzos de mejora continua.

Necesitamos un entorno organizacional favorable que permita a los trabajadores trabajar de manera productiva y cómoda. Estudiar esto proporciona retroalimentación sobre todos los procesos que afectan el comportamiento de los empleados. Las organizaciones pueden introducir cambios y acciones para mejorar las emociones de un individuo. Acción. (Navarra 2016)

Así es que, (RIOS REATEGUI, 2018) nombra a (FAYOL) y se refiere a la Teoría clásica de la administración” que tiene por principio su estructura y nos refiere que también toda organización por concepto debe de tener una serie de funciones como son: “técnicas, comerciales, financieras, de seguridad y contables”. Mencionada teoría fue muy observada y por supuesto criticada por estar de acuerdo con una administración rígida de las organizaciones formales; pero si la

observamos y analizamos en su conjunto cuando a sus 14 “principios fundamentales” nos damos cuenta de que están íntimamente relacionados con factores humanos. Los principios de fundación y gestión de Fayol son los siguientes: “Divisiones del trabajo, autoridad y responsabilidad, disciplina, unificación de potestad, unificación de direcciones, sumisión de afectos personales a superiores, compensación de personal, enfoque, cadena escalar, orden, equidad, empleados estables, iniciativa y trabajo en equipo

Así mismo (CHIAVENATO, 2007), También centra su teoría sobre las relaciones humanas, a la cual incorpora una diferente teoría. Los pilares son: “liderazgo, motivación, comunicación, organización informal, X”, motivo por el cual discrepa mucho conde Fayol dándole prioridad a la dinámica humana, entonces tenemos así una nueva definición de concepto del “hombre social”.

Sin embargo, esta teoría, desarrollada por CHIAVENATO, también muestra que "las personas, las organizaciones y el medio ambiente" son parte de un conjunto de propuestas para promover el progreso organizacional y aplicar los principios de conducta gerencial. El autor estudia todas las características relacionadas ante la gestión de los servidores y su progreso. Considera también que las personas y su entorno tienen una estrecha relación con su comunidad y que se acomodan porque necesitan estar en un medio dinámico y que este cambio no debe ser al azar muy por el contrario debe de planificado, todas las personas interactúan y se relacionan estrecha y permanentemente.

Por otra parte, (GARCIA RAMIREZ & IBARRA VELASQUEZ 2017) cita a BRUNET, (2004) nos refiere sobre la teoría de los sistemas de organización llamados también como la teoría del clima organizacional., de Rensis Likert, donde nos permite ver que la naturaleza tiene una causa y efecto de las características de ambiente de trabajo que se estudian, y podemos también examinar el rol de las variables que se observa en el clima organizacional. En la teoría de Sistemas, Likert, (citado por Brunet, 2004) propone que la manera de comportarse de las personas subordinadas se debe, en parte por los comportamientos administrativos y condiciones organizativas que han vivido estas personas, y en parte por su información, conciencia, esperanzas, capacidades y valores.

También las áreas del mencionado clima organizacional son las características que diversos estudiosos del tema han llamado clima organizacional y nos informan con sugerencia sobre los aspectos a abordar en el análisis (SEGREDOPÉREZ, 2013), lo que indica que debe interpretarse en términos de muchos aspectos como la motivación, el liderazgo, el apoyo mutuo, la participación y la comunicación. (MONTOYA MEZA, 2016) lo que percibe es analizar y llegar a concluir la interrelación que debe de existir a través de dos variables de importancia vital en la administración de los recursos humanos. Esta investigación es de tipo "transversal correlacional". Usaron métodos "cuantitativos" (herramientas de medida) y "cualitativos" (grupos focales enfocados y entrevistas a expertos). Sugerimos análisis y comparación entre otros aspectos como estructura, responsabilidades, recompensas, desafíos, relaciones, cooperación, criterios de desempeño, etc.

Así mismo valorizar el clima organizacional como unidad primordial para las diferentes instituciones de aquí faculta elaborar proposiciones de mejora que benefician logrando objetivos en bien de los integrantes y directivos del organismo y, así alcanzar la salud mediante la promoción de un servicio de digno de calidad y sobre todo muy humano.

Existen diversos modelos para evaluar el clima organizacional se evidencia una coincidencia en valorar las dimensiones involucradas y las propuestas giran alrededor de emplear instrumentos a base de "preguntas con validez y pertinencia verificada" ya que facilita adoptar estadísticos de prueba.

(Ríos Reategui, 2020) cita a (ARREDONDO, 2008) y establece que existen varios modelos que sirven para poder medir el clima organizacional como cuestionarios de Likert, cuestionarios de Pritchard y Karasic basados en 11 dimensiones, y cuestionarios de Littwin y Stringer usando 9 dimensiones.

Liderazgo: Facultad de contribuir en otros entes con la finalidad de encaminar su comportamiento para alcanzar objetivos comunes.

Motivación: Estimulo que perciben los integrantes de una organización ante el desempeño y cumplimiento de sus competencias.

Seguridad e Higiene: Aplicación medidas de protección para realizar actividades que no impacten en su propia salud y de la comunidad.

Dutka (2001) p.37 “La tranquilidad y satisfacción de los empleados afecta a los clientes, por lo que el bienestar del cliente interno afecta el prestigio o la frustración de una organización, tanto dentro como fuera de la comunidad.” El espíritu empresarial que mejora significativamente la calidad conduce al fracaso si se basa únicamente en los resultados externos en lugar de los clientes internos. debido a la falta de entendimiento de los menesteres de los propios clientes y la falta de prioridad en la medición de la satisfacción y el progreso interno.

Según (FIGUEROA 2019), citando a (TORRES, 2011), la buena calidad de servicio en el sector público se ha convertido desde la década de 1990 en uno de los principales factores considerados para la implementación de metas y normativas. Población informada y exigente.

Así mismo (FIGUEROA 2019) cita AGUIRRE (1997) refiere que la calidad en la atención busca en dar una excelente asistencia rápida a través de los recursos adecuados y el conocimiento médico más relevante, lo comprometemos todo, participamos en la atención médica adecuada y nos unimos a las necesidades de salud. De igual manera, la OMS (2009) observa la calidad de los servicios médicos en diversos procesos para garantizar la seguridad del paciente, reducir el riesgo de los procedimientos médicos y realizar y aumentar una buena y eficaz gestión de los recursos, señala que es necesario hacerlo en todos los campos la probabilidad de lograr los resultados óptimos que es lo que espera el paciente d y responder con prontitud, serenidad y veracidad a todas las necesidades y preguntas de las personas.

De acuerdo a las clases de calidad en cuanto a la atención de servicios de salud existen muchas clases de servicios referente de la calidad. En consecuencia, hay diversas clases de teorías y muchas ideas falsas que tratan de explicar el contenido y las acciones que se deban de tomar para valorar la calidad de los servicios de salud.

Las personas juzgan la calidad del servicio en el ejercicio de lo recibido, es decir, cómo se presta el servicio, y evalúan el servicio de la empresa. Conciencia relacionada con la característica o dimensión de la calidad del servicio. Seriedad, seguridad, sensibilidad, empatía, elementos concretos. También hay modelos Servqual que han sufrido muchas mejoras y cambios desde que se lanzaron por

primera vez en 1988. El modelo Servqual es un modelo utilizado en toda investigación comercial porque puede medir la calidad del servicio y también te dice las expectativas y sentimientos de tus clientes cuando reciben el servicio. Puede utilizar este método para analizar tanto lo cuantitativo y cualitativo de sus clientes. También puede averiguar qué factores están fuera de su control e impredecibles. Servqual proporciona datos detallados sobre: Comentarios de los clientes sobre los servicios de la empresa.

Aquí las Dimensiones del Modelo Servqual, muestra cinco dimensiones para medir la calidad del servicio (ZEITHAML, BITNER y GREMLER, 2009):

Tenemos la Fiabilidad: donde la factibilidad de realizar algún tipo de servicio en forma eficiente y muy metódico. Es decir, la empresa cumple lo ejecutado, en cuanto a pedidos remesas, la administración del servicio, arreglo de problemas y sobre todo dar precios justos. También la Sensibilidad: es el servicio que se presta a cada persona y sirve para poder ayudar en forma eficiente segura y rápida a cada persona. También se refiere a dar una excelente atención y sobre todo a atender con prontitud todos los requerimientos que realicen los usuarios sobre todo respondiendo preguntas y quejas de los clientes, y por consiguiente tratar de ayudar a solucionar los diferentes problemas que se exponen, pero sobre todo dar pronta solución a los mismos. También está el tema de la Seguridad: que es el comportamiento que deben de tener todos los empleados sobre todo para asegurar y brindar mucha confianza y credibilidad. Así como también la empatía: que se refiere al que cada cliente es único y por consiguiente la atención debe ser preferente todos estos conceptos son los que ofrecen las empresas a sus clientes. Debe prestarse mediante un servicio personalizado o a la medida del gusto del cliente. Además de los factores tangibles: este es el equipo físico como la apariencia, la infraestructura, el equipo, los materiales y el personal. Del mismo modo, (Ríos Reátegui, 2020) cita (ROCA ZEGARRA, 2018). El diseño del estudio es clave a nivel "descriptivo" utilizando un enfoque "cuantitativo". Modelo "no experimental, transversal". Citando a Cronin y Taylor (1992), enfatiza que estos autores argumentan que las calificaciones de satisfacción del usuario solo deben basarse en lo que se percibe. También (AGUIRRE PAUCAR 2018), señala que para comprender el tema antes mencionado en cuanto a la calidad de atención que recibe podemos decir que se trata de ciertas propiedades y particularidades

de un servicio que están en la capacidad para otorgar, redimir los gustos, preferencias y las necesidades de cada persona, también la de como de cumplir las expectativas del usuario. He considerado el aspecto de la dimensión humana.

Interés en las personas, en sus objetivos, inquietudes, demandas y necesidades, lo que tiene también mucha validez para el usuario interno.

Amabilidad, se debe de brindar un trato agradable, con empatía y cálido en la cualquier atención brindada.

Ética, los valores que existen en nuestra sociedad se debe de tener ética, puesto que con lleva a que el paciente tenga la completa seguridad de que recibirá un trato honorable por parte de los trabajadores (MINSA, 2006)

El Minsa también nos informa sobre la dimensión técnico-científico, con las siguientes características:

Continuidad, Es la prestación seguida de la atención en el servicio, sin tener ningún paro o el repetir innecesariamente.

Seguridad, Se trata de la forma en que se da la atención en las áreas determinadas para la salud ya sea por su contenido y sobre todo por las etapas de atención que pueden ser más simples, más ágiles y optimizar los beneficios al igual que colaborar con la disminución los riesgos para la salud del paciente.

Satisfacción del usuario: de acuerdo a un estudio de la Universidad de Málaga, esto es lo más importante en los centros de salud y que actualmente comenzamos a comprender sobre la tranquilidad del paciente cuando nos encontramos en un trato directo con los mismos, debemos de preguntarnos qué es lo más importante para ellos y sobre todo lo que esperan que nosotros les demos en una atención personalizada rápida y eficaz para sus dolencias. (Díaz, 2002) El estar satisfecho se puede visualizar o percibir como consecuencia de las perspectiva negativa o positiva de las misma, de otra manera, la mayor no satisfacción la localizamos que tienen una alta probabilidad y reciben un mal servicio. (Cadotte, 2017). Asi mismo, Gonzales, Rabanal, & Henao, explica que en la última que realizo el INEI para los usuarios externos de los establecimientos de salud, dice que el 71,1% presentan satisfacción ante la atención recibida, a pesar que el tiempo de espera fue muy extenso llegando a 103 minutos, es totalmente alarmante que la calidad en

atención no haya ingresado en la agenda política de sanidad del país, siendo este un tema en consideración en las alusiones dadas. (Gonzales, Rabanal, & Henao, 2016) Los estudios sobre la evolución de la calidad de la atención muestran que la satisfacción del usuario requiere muchos factores, lo que la convierte en una dependencia específica de los valores y expectativas del usuario. El usuario decide el uso del servicio y el nivel de tratamiento. Y el resultado De igual forma, esto se combina con un análisis de estrategias para hacer crecer el servicio. (Salinas & González, 2006) El concepto de satisfacción proporciona una experiencia de usuario por los servicios que se soportan y reciben, a diferencia de cómo lo entendemos personalmente como una visión general o limitada. Demostrar las verdaderas capacidades asociadas con muchos criterios del servicio. Calidad del servicio, relación interpersonal, áreas donde se presta el servicio, etc. El factor clave es estar a la altura de las expectativas. así comienza que desde el punto de vista del usuario. Hay al menos cuatro oportunidades posibles para que los usuarios evalúen un servicio. Por ejemplo, lo que los usuarios quieren o esperan, el tiempo de espera mínimo, etc. Tiempo, lo que el usuario quiere más allá de la experiencia previa, lo que el usuario merece y espera.

Por lo tanto, Ramírez, citando a Zeithaml y Gremler, define la satisfacción como la calificación de un usuario de productos o servicios en cuanto a si el servicios o productos cumple con la necesidad y expectativa de los usuarios. También se ha clasificado la satisfacción del usuario en los siguientes criterios. Esto es, según Coyne: (Ramírez, 2014)

- Satisfacción: diferencia entre las expectativas del usuario y la percepción de los servicios recibidos.

- Irritación: la atención no ha culminado nada satisfactoria, pero el proceder del proveedor no ha sido el esperado.

- Insatisfacción; no hubo éxito en la transacción y no supero el nivel de esfuerzo exigido.

- Enfado: nos e evidencia éxito en la transacción, dado tanto esfuerzo por el usuario o por algún error que el proveedor pudo evitarlo.

- Excitación: el usuario llena todas sus expectativas a pesar de las bajas expectativas, así como el tope esperado de esfuerzo eran altas.

Usuario

Hoy por hoy, el término usuario viene suplantando a la palabra paciente, en relación palabra paciente es similar a la palabra pasiva, pero por su diferente etimología, indica que el paciente debe continuar inevitablemente como una entidad pasiva e inactiva. Para corregirlo, o cuando no entiende cuando consulta a un profesional médico. Es necesario consultar frente al personal médico e interesarse por el estado físico y psíquico. Se denomina el usuario externo, cuando acude a un consultorio para ser atendido por presentar alguna dolencia en el cual se decidirá su medicación en casa y/o internamiento (MINSA, 2001)

Grado de satisfacción del usuario externo: se manifiesta cuando se alcanza más de lo esperado, así mismo, el escaso interés del profesional que atiende, cuando el tratamiento es no efectivo produce la mala insatisfacción de la paciente para el programa de salud. El Journal of Health Psicología también dice que la razón para conocer la satisfacción del usuario con los servicios médicos es probablemente que los pacientes satisfechos se adhieran a las recomendaciones médicas específicas, como el estilo de vida y la farmacología en el trabajo del automóvil. (Joaquín et al., 2018).

Así mismo describimos lo que contribuye a la satisfacción del usuario:

- tiempo de espera en consulta: este ítem es de mucha relevancia que evalúa la satisfacción del usuario. Debido a la gran demanda esto ha ido en aumento. Produciendo muchas incomodidades en los usuarios.
- atención por el personal de salud: también influye la manera del trato del personal que atiende al usuario que acude por los servicios, alcanzando a percibir y notar un trato desagradable y hostil lo cual causa indisposición para ser atendido.
- Resolutividad: es la facultad física y capacidad material que cuenta un establecimiento para solucionar problemas que adolece el usuario.
- Infraestructura: son las instalaciones o lugar donde se ofrecen los servicios de salud y su implementación con los instrumentos y equipos médicos, donde el usuario perciba seguridad y comodidad al hacer uso de este servicio.

- Diagnóstico: mecanismo por el cual se investiga una patología para su posterior evaluación y tratamiento, puede influir en el usuario mostrando que no encuentra solución, ni menos ayuda a su problema, al no tener ayuda va a buscar solución en otros establecimientos, consiguiendo la insatisfacción

- Terapéutica: El enfoque del tratamiento está ligado al diagnóstico obtenido, lo que muchas veces conduce a un círculo vicioso de paciente insatisfecho.

Dimensiones de la satisfacción: para comprender la esta dimensión en la calidad de atención, diríamos que es un grupo de propiedades y características de un servicio con la capacidad de satisfacer las necesidades, preferencias y gustos.

Donabedian reitera que los aspectos básicos para medir la satisfacción con la calidad están íntegramente relacionados, son relevantes y técnicos. Primero, repite la relación que existe entre el cuidador y el usuario, independientemente de su origen sociocultural, y segundo, repite la relación entre el conocimiento adquirido y la tecnología proporcionada por la atención médica. (Donabedian, 1993).

Los usuarios recalcan más la relación interpersonal que la importancia que tiene el equipo médico ante el aspecto técnico, ambos presentan igual importancia de los servicios ofrecidos al mismo tiempo para lograr el objetivo de satisfacción de proveedores y usuarios.

Definen también al aspecto de entorno lugar donde el usuario estará cierto tiempo sea corto o prolongado y será atendido hasta recuperar su salud, este lugar debe ser de agrado y estar cómodo evitando el estrés del paciente será tratado y durará mucho tiempo hasta que se procese y se logre la recuperación. Esta es la casa por un tiempo. Queda al gusto y confort del usuario, prevenir el estrés y lograr la restauración de la salud.

Aspectos de la Calidad Humana: Según GUTIÉRREZ, la cuestión de cómo humanizar la relación entre las personas con conocimientos científicos y técnicos y aquellas que viven en dificultad y son vulnerables y ansiosas es emocional y cuestionable para él. ¿Construyendo la dificultad de una enfermedad profundamente influyente personal y todos sus ayudantes? (Gutiérrez, 2007).

También tiene que lidiar con la susceptibilidad mínima del paciente de estos proveedores de salud, donde los pacientes muchas veces ven tratamiento, atención individual inadecuada y desnuclearización, y contacto directo entre el paciente y sus familiares. No pude encontrar una buena oferta para el usuario.

Para lograr la humanización, nos formamos en medicina y ética, buscamos reformas que combinen los tres aspectos del proceso médico, la enfermedad y la objetividad científica de las intervenciones, y cambiemos la forma de hacer las cosas y las políticas de las personas. Un nuevo enfoque para abordar la hospitalización del paciente, el diagnóstico intervencionista y la resolución del alta. (Gomes, 2013).

- -Cuidar las percepciones, inquietudes, requerimientos y necesidades de una persona también es válido para los usuarios internos.
- Cálido trato de amabilidad, sentido de corazón, comprensión y atención brindada.
- Está en línea con los valores éticos y socialmente aceptados y los principios éticos y microbiológicos que guían las acciones y obligaciones de los profesionales y profesionales médicos. (Ministerio de Salud, 2006)

Dimensión técnico-científica

Rodríguez & Grande se ocupa de determinar la calidad de la atención que los profesionales de la salud brindan a sus pacientes. Este es un claro ejemplo de la ingeniería científica en la que se brinda el cuidado. Pacientes basados en la interacción personal con el paciente. (Rodríguez & Grande, 2011).

Los determinantes clave de la calidad de la ingeniería que diversos autores delinean como "hacer lo que tienen que hacer" dependen de mucho de: las habilidades y capacidades.

Dimensión del entorno: -. De igual forma, el Ministerio de Salud señala que los aspectos ambientales se relacionan con al menos buena comodidad, Higiene, ambiente, privacidad y orden, que son factores de confianza que los usuarios reciben en sus servicios. (Ministerio de Salud, 2006), el ambiente es el confort que se brinda al usuario con todas las condiciones de confort que un establecimiento médico puede brindar y el usuario puede sentir la comodidad de estar en su casa.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Esta tesis de tipo no experimental, descriptivo, comparativa, porque mide el clima organizacional y la satisfacción percibida por los usuarios externos de un establecimiento de Salud Publico de Cajamarca (HERNANDEZ-SAMPIERI,2018)

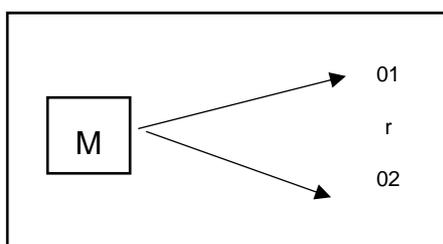
3.1.2 Diseño de investigación

La presente investigación diseño no experimental: Esto se debe a que ciertas situaciones están siendo estudiadas en un marco social sin alterar el proceder de las variables en la cognición o el entorno organizacional.

Correlacional: Se investigaron variables para ver si el clima organizacional estaba relacionado en la percepción del usuario externo.

Transversal: Porque el fenómeno observado se registra cuando aparece por un tiempo limitado.

El tipo de diseño del presente trabajo lo representamos de la siguiente manera:



DONDE:

- M : Usuarios externos y trabajadores del establecimiento de Salud Publico en Cajamarca 2022.
- O1 : Observaciones del Clima Organizacional del personal del Establecimiento de salud Publico en Cajamarca 2022
- O2 : Observaciones de la satisfacción percibida de los usuarios externos
- r : Relación entre las variables independiente y dependiente

3.2 Variable; Operacionalización (Anexo 1)

3.2.1 Variable independiente 1 Clima Organizacional.

Lo definimos como las percepciones compartidas por los miembros de una organización sobre el trabajo, el entorno físico en el que se desarrolla, las relaciones interpersonales en las que se desarrolla y las normas y reglamentos en los que se desarrolla. Considero para la evaluación lo siguiente:

- **Saludable** : El trabajador obtiene un resultado del aplicativo igual o mayor al 60%.
- **No saludable** : El trabajador obtiene un resultado del aplicativo menor a 60%.

3.2.2 Variable independiente 2 percepción de satisfacción de usuarios externos.

Se define como la percepción que tiene un usuario externo del valor de la atención recibida en este establecimiento de salud y se mide de la siguiente manera:

- **Satisfacción:** Se trata de un 60% o más de usuario que conoce los resultados de la aplicación.
- **Insatisfecho:** Se trata de un usuario que tiene menos del 60% de conocimiento de los resultados de la aplicación.

3.3 Población, Muestra y Muestreo

3.3.1 Población

Está conformada por 109 usuarios externos y 68 trabajadores que se atienden en este establecimiento de salud Público en Cajamarca 2022.

Criterios de Inclusión

- Usuarios a partir de los 18 años que van al establecimiento de salud.
- Personas con facultades mentales normales
- Personas que firmen su consentimiento informado
- En cuanto al personal asistencial, se incluye a Personal que labora mediante cualquier condición de contrato.
- Personal con contrato mayor de tres meses en el puesto actual.
- Personal de salud y usuarios que esten de acuerdo y firmen su consentimiento informado.

Criterios de Exclusión

- Personas que no acepten el consentimiento informado.
- Personas afectadas en sus facultades mentales alteradas
- Personas menores de edad.
- Personas que no desean participar de manera voluntaria.
- Personal que esté cumpliendo aislamiento por comorbilidad ante el COVID 19.

3.3.2 Muestra

La muestra es conformada por 109 usuarios externos y 68 trabajadores del Establecimiento Público de salud en Cajamarca, se utilizó la fórmula de población finita para hallar el tamaño de la muestra. (ver Anexo 2)

3.3.3 Unidad de análisis

Usuarios externos y trabajadores del establecimiento, que cumplen con los criterios de inclusión.

3.3.4 Muestreo

Probabilístico por Aleatorio simple (Teniendo en cuenta el documento oficial de personal trabajador del establecimiento de salud)

3.4 Tecnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica

Se aplico el cuestionario, de manera presencial de persona a persona

3.4.2 Instrumentos:

Cuestionario para evaluar el clima Organizacional. – utilizamos el Instrumento adaptado por: del modelo del Ministerio de Salud, cuenta con 28 ítems y 04 dimensiones: liderazgo, motivación, innovación, seguridad e Higiene y dos niveles de medición: saludable y no saludable, con una validez de 91% a través de juicio de expertos y confiabilidad de 0.929. A través de coeficiente alfa de CRONBACH, (ver Anexo 03)

Cuestionario para evaluar la satisfacción percibida por los usuarios externos. - Herramientas coordinadas de investigación basadas en SERVQUAL, constituido por 16 ítems con 04 dimensiones: humana, técnica, científica y entorno; con dos niveles de medición: Satisfacción alta (siempre), satisfacción media (frecuentemente y alguna vez), Satisfacción baja (raras vez y nunca). con una validez de 91.44% a través de juicio de expertos y confiabilidad 0.969 a través del coeficiente alfa de CRONBACH. (Ver Anexo: 04)

Los valores se presentarán en una escala final de cuatro categorías ordinales.

3.4.3 Validación y confiabilidad

Asi también, para obtener la validez de contenido, utilizamos la validación de: RIOS REATEGUI, R (2018) y se aplicó para cada instrumento, obteniendo como resultado el valor para: El cuestionario de satisfacción percibida por el usuario externo $KMO=0.893$; sig. < 0.000; 81.23% porcentaje total acumulado de la varianza total explicada; Los 16 ítems

distribuidos en 4 dimensiones, en función de sus cargas correlacionales (Ver Anexo 05)

Ademas del cuestionario de clima organizacional $KMO=0.792$; sig. < 0.00 ; 53.97% porcentaje total acumulado de la varianza total explicada; Los 28 ítems distribuidos en 4 dimensiones, en función de sus cargas correlacionales (Ver Anexo 06).

3.5 Procedimiento

Se solicito autorización al Gerente del establecimiento de Salud Publico, para poder realizar la aplicación del cuestionario a los trabajadores y usuarios atendidos en el establecimiento en mención que hayan cumplido con los criterios de exclusión. Una vez autorizado, se procede a aplicar los cuestionarios en mención accediendo de manera voluntaria.

3.6 Métodos de análisis de datos

Los datos serán tratados según se indique para la finalidad. Por lo tanto, la información se ingresó a una matriz diseñada en EXCEL, como pruebas estadísticas no paramétricas, porcentaje de frecuencia de cálculo, etc. Se utilizó el programa estadístico SPSS versión 22.

3.7 Aspectos éticos

La presente Tesis se realizó respetando derecho del autor y la norma establecida por la escuela de postgrado de la escuela de post grado de la Universidad Cesar Vallejo y se protegen de las siguientes maneras:

- Todas las personas que conforma parte de la muestra permanecen en el anonimato y su participación es voluntaria.
- A la persona de la muestra se le trató con mucho respeto, se considera su individualidad sin ningún perjuicio de social económico, carácter físico; obteniendo un ambiente ameno para la interacción investigador-sujeto de estudio.
- Solo se accedió a los instrumentos de la investigación.
- Ninguna pregunta atentó contra la salud física y moral de los participantes.
- Se procedió a usar el Turnitin para garantizar la originalidad y la autenticidad del trabajo de investigación

IV. RESULTADOS

4.1 Sección Descriptiva

Tabla 1

Estadígrafos del Clima Organizacional y la Satisfacción Percibida

	CLIMA ORG.	LIDERAZGO	MOTIVACIÓN	INNOVACIÓN	SEGURIDAD	SATISFACCIÓN
N	Válidos	68	68	68	68	68
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media	76,04	28,56	10,25	10,32	26,91	62,70
Mediana	76,50	29,00	10,00	11,00	27,50	65,00
Moda	72 ^a	28	10	11	29	69
Desv. Desviación	9,799	4,949	1,958	2,384	4,696	9,415
Mínimo	56	17	6	4	14	32
Máximo	102	39	14	15	38	77

Note. Data de Clima Organizacional y Satisfacción Percibida

Interpretación:

La tabla 01 nos muestra que, Los valores de los estadígrafos del clima organizacional, Media, Mediana, Moda, Desv. Estándar, Mínimo, Máximo, son: 76,04; 76,50; 72^a; 9,799; 56; 102. De igual manera se interpretan las dimensiones y la otra variable.

Tabla 2*Categorías del Clima Organizacional y sus Dimensiones*

DIMEN	CLIMA ORG		LIDERAZ		MOTIVAC		INNOVAC		SEG Ó HIG	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Malo	15	22.1	15	22.1	13	19.1	19	27.9	16	23.5
Regular	31	45.6	25	36.8	36	52.9	26	38.2	37	54.4
Bueno	22	32.4	28	41.2	19	27.9	23	33.8	15	22.1
Total	68	100.0	68	100.0	68	100.0	68	100.0	68	100.0

Note. Data de Clima Organizacional elaborada con la información de los instrumentos aplicados.

Interpretación:

La tabla 2 nos muestra que, existe predominio del nivel regular en el Clima Organizacional 45.6% (31 usuarios), Motivación 52.9% (36), Innovación 38.2% (26), Seguridad e Higiene 54.4% (37); y predominio del nivel bueno en el Liderazgo 41.2% (28).

Tabla 3*Categorías de la Satisfacción Percibida*

DIMENSIÓN	SATISFACCIÓN PERCIBA	
	f	%
Categorías		
Satisfacción	43	63.23%
Insatisfacción	25	36.76%
No Sa No Ins	00	0.00%
Total	68	100%

Note. Data de Satisfacción Percibida

Interpretación:

Tabla 3 nos muestra que, existe predominio del nivel satisfactorio, de la Satisfacción Percibida 63.23% (43 usuarios).

4.2 Sección Inferencial

Tabla 4

Prueba de Normalidad del Clima Organizacional y dimensiones con la Satisfacción Percibida

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
CLIMA ORGANIZACIONAL	,057	68	,200*
Liderazgo	,087	68	,200*
Motivación	,139	68	,002
Innovación	,185	68	,000
Seguridad	,098	68	,171
Satisfacción	,243	68	,000

Note. Data de Clima Organizacional y Satisfacción Percibida

Interpretación:

Tabla 4 se puede observar que, la distribución del clima organizacional y sus dimensiones con la satisfacción percibida, es no paramétrica, ya que algunos valores de Sig. < 0.01, por lo que la medición de las relaciones entre las variables referidas y sus dimensiones serán con la fórmula de Rho Spearman.

Tabla 5*Relación entre clima organizacional y sus dimensiones con la satisfacción percibida*

RHO DE SPEARMAN		SATISFACCIÓN PERCIBIDA
Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	,441**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	68
Liderazgo	Coeficiente de correlación	,321**
	Sig. (bilateral)	,008
	N	68
Motivación	Coeficiente de correlación	,987**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	68
Innovación	Coeficiente de correlación	,141
	Sig. (bilateral)	,253
	N	68
Seguridad	Coeficiente de correlación	,170
	Sig. (bilateral)	,166
	N	68

Note. Data de Clima Organizacional y Satisfacción Percibida

Interpretación:

Existe relación altamente significativa (Sig. < 0.01) entre Clima Organizacional $r=0.441^{**}$ (correlación moderada), Liderazgo $r=0.321^{**}$ (baja correlación), Motivación con la Satisfacción Percibida $r=0.987^{**}$ (correlación muy alta).

No existe relación significativa entre Innovación, Seguridad, con Satisfacción Percibida (Sig. > 0.05).

V. DISCUSIÓN

Sección descriptiva

De acuerdo a los procesos de investigación y de los resultados obtenidos en este estudio mediante pruebas estadísticas se demuestra que existe relación palpable entre el clima organizacional y la satisfacción percibida por el usuario externo que acude al Establecimiento de Salud Público en Cajamarca, 2022.

Actualmente, el desarrollo científico y el avance del progreso de las sociedades, estipulan que las instituciones que conforman el estado, impulsen y proyecten políticas hacia la modernización así como la continua investigación del confort de la población. Se identifica políticas implementadas por organismos públicos sectoriales, asegurando que sus fines creados sean cumplidos.

En ese marco, implementada y puesta en ejecución la “Política Nacional de la Calidad” del Ministerio de salud, el presente estudio de investigación demanda contar con datos básicos realizando un corte transversal sobre el clima organizacional y satisfacción percibida por los usuarios externos y al mismo tiempo relacionar la variable con sus dimensiones, para observar cuáles son los determinantes primordiales sobre la atención de calidad del Establecimiento de Salud Público en Cajamarca, 2022

Así mismo, el clima organizacional es afirmado por diferentes autores que es la impresión que tienen los trabajadores acerca del conjunto de actividades, actitudes, creencias y valores en la que se vive dentro del trabajo, este efecto subjetivo está supeditado por muchos factores que establecen un argumento y una situación manifestada en la ejecución de sus labores y por lo mismo con su relación Inter laboral, así como a los que presta su atención, especialmente los pacientes, produciendo una respuesta de satisfacción o insatisfacción.

Es necesario señalar además, que las circunstancias en que se menciona determinar al clima organizacional son temporales, por lo que este entorno es capaz de ser cambiado y por ende mejorado, que tal como señala CHIAVENATO I, no debe ser “espontánea” al contrario planeada.

Se entiende como liderazgo, la capacidad de contribuir o hacer que las personas comprendan determinados ideales o metas, demostrar e inducir la necesidad de continuar hasta alcanzar y lograr un objetivo en común, en la necesidad de atender

adecuadamente a los usuarios internos o externos de la organización con mucha responsabilidad estableciendo lo que denominamos motivación

Para alcanzar lo planeado en conjunto, el líder debe concitar determinadas cualidades, demostrar primeramente ser respetuoso de las pautas o normas establecidas a fin de que sus colaboradores lo conceptúen como parte del equipo y se consideren representados por él.

Se puede observar en la sesión descriptiva que los valores de los estadígrafos del clima organizacional, Media, Mediana, Moda, Desv. Estándar, Mínimo, Máximo, son: 76,04; 76,50; 72ª; 9,799; 56; 102. presenta una tendencia a este, De igual manera se interpretan las dimensiones y la otra variable. en relación a la satisfacción percibida, lo maximo es 77 en relación al mínimo que es 32.

Estos resultados concuerdan con lo citado en (GARCIA RAMIREZ & IBARRA VELASQUEZ, 2017). donde concluye en su trabajo que la percepción que tienen las personas acerca del compromiso organizacional es muy favorable ya que las respuestas entre “siempre” y “casi siempre” suman un 71%. y nunca, casi nunca y algunas veces suman el 29%,

Como se puede observar en la tabla 02, que la calificación total del Clima organizacional al realizar el análisis en dimensiones hallamos que en liderazgo el 41.2% considera como bueno, el 36.8% como regular y 22.1% como malo. Se observa la necesidad de seguir fortaleciendo tales áreas.

Del mismo modo (PANDURO MELENDEZ & ARMASRÍOS, 2017), su estudio asoció el ambiente de trabajo con el talento humano en un proyecto realizado en el estado de Maranhão, y descubrió la "regularidad de la insatisfacción" de los empleados en el ambiente de trabajo. Además, denunciaron “despidos” y colaboradores con bajo interés en su trabajo y prejuicios débiles. El resultado es "incertidumbre, impedimentos para la participación y liderazgo débil". El clima organizacional y la percibida por el usuario externo muestran los resultados de esta investigación es de satisfacción frente a una satisfacción baja. En realidad, se encuentran planes que plantean la relación entre ambos conceptos, para determinar la calidad de los servicios públicos en salud, es necesario que estas dimensiones estudiadas contienen caracteres propios que respaldan este estudio en relación al clima organizacional del trabajador en su centro laboral, se recalca

que estos estudios se desarrollan en instituciones privadas, en contraste este estudio de investigación se realizó en una institución pública.

La satisfacción percibida por el usuario es un plan de toda institución que se proponga a brindar una buena calidad en sus servicios, comprendiendo así ofrecer buenas expectativas a los clientes externos tal como describe VERGARA HENRRIQUEZ (2017), por ello medir el clima organizacional en relación a la satisfacción percibida por el usuario externo es muy importante ya que tendremos valiosa información para que implementen planes de mejora continua.

Los resultados obtenidos en cuanto a la satisfacción percibida por los usuarios externos en este establecimiento público, según la siguiente tabla se puede observar, en la tabla 03, en cuanto a las categorías de la satisfacción percibida en sus dimensiones satisfacción es 63.23% insatisfacción es 36.79%

En contraste con el trabajo de (Figueroa Rodríguez, 2019.) concluye en su trabajo de investigación donde indica en un trabajo con 40 trabajadores y un total, 376 pacientes del Hospital Octavio Mongrut consideraron el 50,1% de los usuarios satisfechos, el 49,93% insatisfechos y el 62,5% de los 40 trabajadores satisfechos como afiliados. Los miembros de la organización, el 37,5%, no están satisfechos.

Sección Inferencial

Así también, con la finalidad de contrastar mi hipótesis generada en este trabajo de investigación se procede a aplicar la prueba de normalidad del Clima organizacional y las dimensiones con la satisfacción percibida. Muestra que no es paramétrica debido a que nos muestra que algunos valores de sig. < 0.01, para los que se ha utilizado la fórmula de Rho Spearman. Con la que se aprueba la hipótesis formulada, en su trabajo sobre “Organización del Clima Organizacional y Satisfacción de los Usuarios del Centro Salud Bellavista”, (CALDERON GAMARRA, 2017), “Organización” en el trabajo donde se vincula el clima organizacional con la satisfacción de los usuarios externos del establecimiento de salud Publico 2022. El entorno tiene un impacto positivo en la satisfacción del usuario”. Así como también (DUARTE CASTILLO, 2017), sustenta que hay un indicador apreciable que valora el efecto “Grado de satisfacción” siendo un componente asociado a la satisfacción del usuario los determinantes “técnicos e interpersonales” de la cooperación que los trabajadores de salud prestan, que se

investigaron en este trabajo como son liderazgo, innovación y atención del personal principalmente que los trabajadores que coexistan en un ambiente laboral saludable aporta a un buen y mejor desempeño así como la satisfacción percibida por el usuario externo.

Es así que (CALVA RÍOS, 2019), en este trabajo donde sustentan que el 4,88% dijo que el clima organizacional era regular y el riesgo moderado. El 2,44% dijo que el clima organizacional es regular y de bajo riesgo. El 29,27% dijo tener un buen clima organizacional y riesgo moderado. El 36,59% dijo que el clima organizacional era bueno y el riesgo bajo. El 2,93% dijo que el clima organizacional era bueno y el riesgo moderado. Y finalmente, el 23,90% dijo tener un buen clima organizacional y bajo riesgo. Hay datos (50% o más) que muestran que ambas instalaciones tienen un clima o ambiente de trabajo favorable y se consideran de bajo riesgo.

Tabla 05 donde evaluamos la relación entre el clima organizacional y sus dimensiones con la satisfacción percibida. Existe relación altamente significativa (Sig. < 0.01) entre Clima Organizacional $r = 0.441^{**}$ (correlación moderada), Liderazgo $r = 0.321^{**}$ (baja correlación), Motivación con la Satisfacción Percibida $r = 0.987^{**}$ (correlación muy alta).

No existe relación significativa entre Innovación, Seguridad, con Satisfacción Percibida (Sig. > 0.05).

Estos resultados son similares a los antecedentes de estudio establecidos en la presente investigación, en la tal como Calva (2019) en la que se ha desarrollado en los hospitales de tercer nivel del ministerio de Salud Pública en la Provincia del Guayas, Ecuador. Cuyo objeto de estudio fue determinar cómo se relaciona el clima organizacional con los riesgos psicosociales en los hospitales de tercer nivel. Su estudio fue de tipo no experimental, transeccional y correlacional. Los resultados obtenidos de los 97 encuestados del hospital del niño y 108 trabajadores del Hospital de Guayaquil. El 4,88% dijo que el clima organizacional era regular y el riesgo moderado. El 2,44% dijo que el clima organizacional es regular y de bajo riesgo. El 29,27% dijo tener un buen clima organizacional y riesgo moderado. El 36,59% dijo que el clima organizacional era bueno y el riesgo bajo. El 2,93% dijo que el clima organizacional era bueno y el riesgo moderado. Y

finalmente, el 23,90% dijo tener un buen clima organizacional y bajo riesgo. Hay datos (50% o más) que muestran que ambas instalaciones tienen un clima o entorno de trabajo favorable y se consideran de bajo riesgo.

También hay coincidencia con el trabajo presentado por (FRANCIA ROSALES, 2018), con su trabajo de investigación: Recursos Humanos y Satisfacción del Usuario en Pediatría del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco 2018. Para hacer esto, he desarrollado un diseño de descripción de correlación transversal. En esta encuesta de satisfacción del usuario, debe asegurarse de que la probabilidad de ser seleccionado como muestra sea la misma para todos los individuos. Por lo tanto, se utiliza el método de muestreo no probabilístico por conveniencia. (N = 20). Los resultados se encontraron en 20 encuestados, con un 50% (275 puntos) indicando alta satisfacción de los usuarios internos, especialmente en el hospital Daniel Alcides Carrión de Pasco.

En el contexto nacional FIGUEROA (2019.) - Desarrolla un estudio para establecer el tipo de Clima organizacional y la satisfacción del usuario de consultorios externos del hospital Octavio Mongrut Muñoz en Lima. Cuyo objetivo general es identificar la relación existente entre el clima Organizacional y la satisfacción del usuario de consultorios externos. Su estudio es tipo no experimental transversal y correlacional con enfoque cuantitativo. La muestra fue de 40 trabajadores y 376 usuarios de consultorios externos. Por lo tanto. Concluye que de 376 pacientes del Hospital Octavio Mongrut, el cual nos da como resultado general un 50.1% de usuarios satisfechos y un 49.93% de insatisfechos y de 40 trabajadores el 62.5% considera estar Satisfecho con formar parte de la organización, el 37.5% no está satisfecho.

A nivel regional tenemos la investigación de (Guerrero Alarcón & Herrera Jiménez, 2017). Desarrollaron el Clima organizacional del personal de salud en el centro materno infantil Juan Pablo II Cajamarca, desarrollada con el objeto de describir el clima organizacional de los trabajadores del proyecto. Presento un estudio descriptivo de corte transversal. A través del uso de instrumentos validados por expertos, se midió la confiabilidad de los mismos, aplicando dichos instrumentos a una muestra de 30 trabajadores y se tuvo como resultado una confiabilidad 0.745 para la variable. Completaron la investigación de acuerdo a nueve aspectos y obtuvieron un buen clima organizacional. En términos de riesgo y competencia,

hay que tener en cuenta que los porcentajes obtenidos por encima del 70% son beneficiosos para el medio ambiente. En el contexto de su organización, estos resultados reflejan lo siguiente: Existe la sensación entre los empleados de que existe un espíritu de apoyo mutuo entre los miembros de la organización por parte del gerente del grupo y otros empleados, mientras que al mismo tiempo los miembros de la organización mejoran su autonomía. Al tomar decisiones relevantes relacionadas a su trabajo.

Finalmente, los resultados obtenidos en esta investigación ratifican cuan significación tiene el clima organizacional como punto de vista en las diferentes formas y dimensiones diseñadas para el desenvolvimiento de los trabajadores de la institución ante la satisfacción de percepción de los usuarios externos.

VI. CONCLUSIONES

1. Como podemos observar con los resultados que la calificación del factor liderazgo en los entrevistados fue malo en 22.1%, regular con 36.8% y bueno en 41.2%, así mismo a calificación del factor motivación en los entrevistados fue malo en 19.1%, regular con 52.9% y bueno en 27.9%, como también la calificación del factor Innovación en los entrevistados fue malo en 27.9%, regular con 38.2% y bueno en 33.8% y por último la calificación del factor Seguridad e higiene en los entrevistados fue malo en 23.5%, regular con 54.4% y bueno en 22.1%.
2. Con respecto a la satisfacción percibida que tiene el usuario externo del centro de salud de Magllanal 2022, se llegó a la conclusión que el usuario externo del centro de salud de Magllanal 2022 fue insatisfecho en 36.7%, satisfecho en 63.3%.
3. Con respecto al clima organizacional y satisfacción de la percepción de los usuarios externos al personal del centro de salud Magllanal 2022, se llegó a la conclusión que el clima organizacional como malo un 22%, regular 45,6% y bueno 32,4% y la satisfacción de la percepción fue de satisfechos de 63,3% e Insatisfechos un 36.7%

VII. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere al director(a) del centro de salud de Magallanes, aplicar los diferentes factores para liderar un clima laboral positivo que conlleve a múltiples ventajas para la institución que, además de mantener el talento entre los miembros, también mejora la participación y la productividad de los empleados.
2. Sugiero al Gerente del establecimiento Público en estudio, capacitar e incentivar a sus trabajadores de las diferentes áreas para que puedan brindar una buena atención al usuario externo.
3. Se sugiere al director(a), del centro de salud de Magallanes dar a sus trabajadores de las diferentes especialidades a corto y mediano plazo, un conjunto de características medibles de un espacio de trabajo que son reconocidas por las personas que trabajan directa o indirectamente en este entorno e influyen en su motivación y comportamiento.

REFERENCIAS

- ARREDONDO, D. L. (2008). *Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del hospital "Félix Mayorca Soto"*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- ARQUE A. (2017). *Percepción de la enfermera sobre el clima organizacional en Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Lurigancho 2016.- 2017.* [Acceso 2021 ago.] Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/7458>.
- BUSTAMANTE M, GRANDÓN M, LAPO M. *Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile. Estud Gerenc* 2015;31(1):432-40. [Acceso: 2021 ago.] Disponible en <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592315000583>
- BRIDA JG, MORENO-IZQUIERDO L, ZAPATA-AGUIRRE S. *Customer perception of service quality: The role of Information and Communication Technologies (ICTs) at airport functional areas. Tour Manag Perspect* 2016; 20:209–216. DOI:: <http://dx.doi.org/10.1016/j.tmp.2016.09.003>
- CALVA RÍOS, E., 2019 clima Organizacional y su relación con los riesgos psicosociales en los hospitales de tercer nivel del *ministerio de Salud Publica en la provincia del Guayas*, 2019. Postgrado Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador.
- CRONBACH, Lee (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*
- CHIAVENATO, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos, el capital intelectual de las organizaciones.*
- DEMING, W. EDWARDS (2000). *EE.UU. Out of the crisis. Fuera de la Crisis* (1. MIT Press edición). Editorial Cambridge, Mass.: MIT Press. p. 88. ISBN 0262541157. (Edición en Inglés) PP 507
- DÍAZ AM, RODRÍGUEZ A, BALCINDES S, Pol de vos; Van der Stuyfs P. Clima organizacional: *Percepción por enfermeras del Nivel Primario de Atención.* Revista Cubana de Enfermería. 32 (3), 2016

- DUARTE CASTILLO, C. R. (2017). *Satisfacción de los Padres o Tutores sobre la calidad de atención recibida en hospitalización pediátrica, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua - Nicaragua, febrero - marzo 2017. Tesis para optar Título de Máster en Administración en Salud.* Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Managua.
- DUTKA, ALAN (2001, P. 37). *Manual de AMA (American Marketing Association) para la satisfacción del cliente.* Ediciones Granica. México.
- FIGUEROA RODRIGUEZ, E. Y., 2019, *El Clima Organizacional Y La Satisfacción Del Usuario De Consultorios Externos Del Hospital Octavio Mongrut Muñoz En Lima. (Postgrado)* Universidad San Ignacio de Loyola.
- FRANCIA ROSALES, D. B., 2018 *Los recursos humanos y la satisfacción del usuario de Pediatría del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco. (Tesis de Maestría)* Postgrado Universidad Cesar vallejo.
- GARCIA RAMÍREZ, M. G., & IBARRA VELASQUEZ, L. A. (2017). *Diagnóstico de Clima Organizacional del Dpto. de Educación de la Universidad de Guanajuato. (Tesis de Maestría)* Universidad De Guanajuato.
- (GUERRERO ALARCÓN, F., & HERRERA JIMÉNEZ E., 2017). *Clima organizacional del personal de salud en el centro materno infantil Juan Pablo II postgrado* universidad cesar vallejo.
- GUEVARA X, *Clima organizacional Nivel de satisfacción en la Unidad Educativa Particular La Dolorosa [tesis de Maestría].* Quito, Ecuador: Universidad andina Simón Bolívar; 2018. [Acceso 2021 ago.]
 Disponible desde:
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6169/1/T2597-MIE-Guevara-Clima.pdf>
- HERNÁNDEZ-SAMPIERI, R. (2018). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México: Mc Graw-Hill.
- HENAO-NIETO DE, GIRALDO-VILLA A, YEPES-DELGADO CE. *Instruments to evaluate quality perceived by health service users. Rev Gerenc y Polit Salud* 2018; 17(34):21. DOI: <http://dx.doi.org/10.11144/javeriana.rgps17-34.iecp>

- HUIZA, G. (2003). *External user satisfaction on the quality of health care at the Naval Base Hospital*. Shut up. October-December 2003. Lima: National University of San Marcos.
- IGLESIAS AL, SÁNCHEZ ZT, *Generalidades del clima organizacional*. MEDISUR [Internet]. 2015 jun [citado 07 ago. 2021];02(3) disponible desde:http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2015000300002
- LORETO, O. D. (2014). *Medición de la Calidad de la Satisfacción a través del Usuario Externo*. Iquitos, Maynas, Loreto - Perú.
- MARKETING SCIENCE INSTITUTE (Estados Unidos de América) INSTITUTO DE CIENCIAS DE MARKETING
- MEDINA LEZAMA, M., & ESQUICHA MEDINA, A. (2013). *Grado de satisfacción de los pacientes asegurados, hospitalizados en la Clínica Virgen de las Mercedes, Hospital Militar de Lima*. Posgrado. Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima.
- MINISTERIO DE SALUD. (2006). *Resolución Ministerial N.º 768-2001-SA/DM*. lima-Perú.
- MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA. (2008). *Ecuador. Curso Sistema de Gestión de la calidad en salud*. Dirección de calidad en Salud. En: bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_sgcalidad-2.pdf
- MINISTERIO DE SALUD (2008) *Documento Técnico Plan para el estudio de clima organizacional 2008-2011*; 14(25) disponible desde: http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1082_DGSP262.pdf
- MINISTERIO DE SALUD. (s.f.). *Resolución Ministerial N.º 468-2011*.
- MINISTERIO DE SALUD. (2011). *Guía Técnica para la elaboración de Proyectos de Mejora*.
- MINSA. (s.f.). *fortalecimiento en el primer nivel de atención en el marco del aseguramiento universal y descentralización en salud con énfasis en la atención primaria de salud renovada*. Recuperado el 02 de 08 de 2017, de <http://www.minsa.gob.pe>: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/ponencias/ponencia05.pdf>

- MONTEZA IZQUIERDO, A. Y. (2017). *Clima Organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota*, 2016. Tesis grado de Maestría. Universidad César Vallejo, Tarapoto.
- MONTOYA MEZA, D. A. (2016). *Relación entre el Clima Organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: caso pts. Perú 2015*. Tesis para optar el grado de Magíster en Relaciones Laborales. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima
- OMS. (20 de 11 de 2017). who. Obtenido de <http://www.who.int/features/qa/28/es/>
- OMS. (15 de 07 de 2017). who. Obtenido de [http://www.who.int/topics/primary_health_care/es/](http://www.who.int/http://www.who.int/topics/primary_health_care/es/)
- OPS. (15 de 07 de 2017). paho. Obtenido de http://www.paho.org/http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_topics&view=article&id=389&Itemid=40976&lang=e
- OSORIO MN. *Resiliencia laboral en el clima organizacional del personal que labora en La U. E. "María Virgen Misionera"*. Valencia: Universidad de Carabobo; 2016.1-161.
- PARASURAMAN, Parsu. (1985), *Conceptual Model of Service Quality and its implications for future Research*. New York: Journal of Marketing. The Free Press
- PEDRAZA FERNÁNDEZ, I. S., 2020. *Estrategia De Clima Organizacional En Salud Para Mejorar La Calidad De Atención De Los Usuarios Del Centro De Salud Olmos, 2020*. Postgrado Universidad Señor De Sipán.
- PITERES-REDONDO R, CABARCAS-VELASQUEZ M, HERNAN-DEZ HG. *The human resource, factor of competitiveness in the health sector*. Research and Innovation in Ing 2018; 6(1):93–101.
- ROCA ZEGARRA, R. J. (2018). *Percepción de la calidad del Servicios y Satisfacción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil El Progreso - Carabayllo 2017*. Tesis optar título Maestra en Gestión Pública. Universidad César Vallejo, Lima.

SALUD. (12 de 12 de 2018). *www.salud.gob.mx*. Obtenido de http://www.salud.gob.mx/unidades/dgces/ssa_000.html SALUD, M. D. (05 de 2010). Sistema de Salud de la Calidad. MINSAL, III(2).

SAMPIERI, R. (2010). *metodología de la investigación*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Sánchez, A. (2005). Satisfacción de los servicios de salud y su relación con la calidad en los Hospitales Públicos de IX miqulpan Hidalgo. Pachuca, México.

SÁNCHEZ, D., & CONTRERAS, Y. (2014). *La relación médico-paciente y su importancia en la práctica médica*. Cuba: Rev. Cubana Med Mil. Satisfacción de Usuarios de Servicios de Salud, M. (agosto de 2002). MINSAL. Obtenido de

<http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/07%20>

SAUCEDA-VALENZUELA. (2010). *Ambulatory health services user's experience of waiting time and expenditure and factors associated with the perception of low quality of care in Mexico*. BMC Health Services Research.

SEGREDO PÉREZ A M. *Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización*. Rev. Cubana Salud Pública [revista en Internet]. 2013 [Acceso 2021 ago.] 39(2): [aprox. 10p]. Disponible en: http://www.bvs.sld.cu/revistas/spu/vol39_2_13/spu17213.htm

SILVERA MALPARTIDA, F, A.,2018, *Clima Laboral Del Personal Y Calidad De Atención En Usuarios Que Acuden Al Centro Médico Juan Pablo II De Cáritas Huancavelica*. postgrado Universidad nacional de Huancavelica.

SUAREZ ALVAREZ, RAÚL (2009). *Introducción a la gestión de los recursos humanos*. (Diapositiva). Lima, febrero 2009. 42 diapositivas [en línea] [fecha de acceso 16 de agosto] 2018. Disponible en: <https://es.slideshare.net/suarezrp/introduccion-a-la-gestin-de-recursos-humanos-en-salud>

TERÁN TERÁN, J. J., 2020 *Clima laboral y calidad de atención en salud en el centro de salud tipo "A" IESS*. Cotacachi, 2020. *instituto de Post grado* Universidad Tecnica del Norte.

VILORIA J, PERTÚZ S, DAZA A, PEDRAZA L. *Approach to the organizational climate of a health promoting company*. Rev Cub Salt Publ. 2016;42(1):80-91. Access: [Access 2021 Aug.] Available at:

<http://www.revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/592>

YODER NAVARRO Y, GUILLERMO HERNÁNDEZ G. *Propuesta de variables para valorar el Clima Organizacional en el Centro de Informática Médica de la Universidad de las Ciencias Informáticas. Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas*. 2013 [citado 2015 Mar 23];6(6): [aprox. 6 p.]. Disponible en:

<http://publicaciones.uci.cu/index.php/SC> [Links]

VARGAS, D. (2013.Ecuador). Tesis de Maestría. *Satisfacción del usuario externo e interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha*. Universidad San Francisco de Quito. En: <http://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/2189>

ZAPATA, J. (2011). Evaluación de la calidad en entornos virtuales de aprendizaje. *Universidad de Alcalá de Henares. RED - Revista de Educación a Distancia*. Número 29. Disponible en:

<http://www.um.es/ead/red/29/zapata.pdf>

ANEXO N° 1 : Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFENICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
CLIMA ORGANIZACIONAL	Proceso mediante el cual se adquiere una sensación interior que resulta de cómo analizan los usuarios a los trabajadores del Centro de Salud, sobre los asuntos relacionados con la Organización las facilidades o dificultades.	Proceso de analizar e interpretación por los usuarios sobre las dimensiones del clima organizacional: estilos de liderazgo, niveles de motivación; calificación de los esquemas de reciprocidad; y la identificación de los mecanismos de participación en los procesos grupales de la organización.	LIDERAZGO	<ul style="list-style-type: none"> - Participa en decisiones del establecimiento - Hay iniciativas para resolver problemas - Hay oportunidad para desenvolverse en sus actividades - Hay comunicacion entre jefe y trabajadores. - El jefe obtiene información antes de tomar decisiones. - Comunica si el trabajo está bien lo mal ejecutado. - Presta atención a los comunicados oficiales. - Hay ambiente laboral agradable. - ay flexibilidad y se adapta a los cambios - Hay consideracion de nuevas ideas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Saludable. • No Saludable.
			MOTIVACION	<ul style="list-style-type: none"> - Existen incentivos laborales. - El salario y beneficios son razonables - Conoce las tareas y funciones - Las tareas tienen relación con las funciones asignadas. 	
			INNOVACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - Su servicio cuenta con paquete informático. - Su servicio cuenta con tecnología que facilita su trabajo. - Cuenta con equipos e instrumentos para la atención. - Tiene buena infraestructura y mobiliario. 	
			SEGURIDAD E HIGIENE	<ul style="list-style-type: none"> - La esterilización de materiales es apropiada. - La segregación de residuos sólidos es adecuada. - Cuenta con materiales correctos de limpieza. - Los equipos de protección personal son idoneos. - El almacenamiento y transporte de residuos sólidos es adecuado. - Los servicios tienen mobiliario y espacios suficientes. - Hay tratamiento antes de lavado para la ropa. - El personal es suficiente para los servicios. 	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO	La percepción es cómo valoran las personas los servicios. Es decir, como las reciben y evalúan los servicios de una institución	Este dado por la opinión del usuario externo, sobre la dimensión humana, técnica, científica y Entorno de los trabajadores del centro de salud de magllanal.	HUMANA	<ul style="list-style-type: none"> - Trato cordial y amable - Interés en el usuario y su problema - Respeto a su privacidad. - Respeto a sus creencias para su tratamiento. 	satisfacción alta satisfacción media satisfacción baja
			TECNICA	<ul style="list-style-type: none"> - Orientación recibida sobre su examen clínico. - Ejecución del examen clínico del área afectada. - Orientación sobre los medicamentos recibidos. - Orientación sobre cuidados en el hogar. 	
			CIENTIFICA	<ul style="list-style-type: none"> - Horario adecuado de atención - Solución de su problema de salud. - Recibe referencia en caso lo amerite. - Duración de la consulta es suficiente. 	
			ENTORNO	<ul style="list-style-type: none"> - Ambientes cómodos. - Ambientes limpios - Ambientes con ventilación adecuada. - Limpieza del establecimiento. 	

ANEXO Nº 2 FÓRMULA PARA POBLACIONES FINITAS

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

Donde:

N= 236

Z²= Nivel de Confianza al 95 (z=1,96)

p= 50 (0,50)

q = 50 (0,5)

e= Margen de error (0,07)

Reemplazando:

$$n = \frac{236 \times 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}{0,07^2 \times (236 - 1) + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = \frac{224,02}{2,06}$$

$$n = 109$$

ANEXO N° 3 CUESTIONARIO PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL DE UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD PUBLICO EN CAJAMARCA 2022

Estimado señor (a) buenos días/tardes, estamos realizando un estudio por la Universidad César Vallejo a fin de conocer su opinión sobre EL CLIMA ORGANIZACIONAL, le pedimos tenga a bien contestar todas las preguntas, asimismo, le aseguramos que la información que nos brinda es RESERVADA y ANÓNIMA.

DIM	N.º	ITEMS	Nu nc a	A Veces	Frecuentemente	Siempre
L I D E R A Z G O	2	En mi organización participo en la toma de decisiones	1	2	3	4
		Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.				
	3	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de realizar lo que mejor se hacer.	1	2	3	4
	4	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones tecnicas o percepciones relacionadas al trabajo.	1	2	3	4
	5	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	1	2	3	4
	6	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	1	2	3	4
	7	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	1	2	3	4
	8	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	1	2	3	4
	9	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	1	2	3	4
	10	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	1	2	3	4
M	11	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	1	2	3	4
	12	Mi salario y beneficios son razonables.	1	2	3	4

O T I V A C I Ó N	13	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.	1	2	3	4
	14	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	1	2	3	4
I N N O V A C I Ó N	15	Su servicio cuenta con un buen paquete informático (software).	1	2	3	4
	16	Su servicio cuenta con un número adecuado de (hardware)	1	2	3	4
	17	Su servicio cuenta con equipos e instrumentos necesarios para la atención.	1	2	3	4
	18	La infraestructura y mobiliario de su servicio está acorde con las especificaciones sanitarias actuales	1	2	3	4
S E G U R I D A D E H I G I E N E	19	La esterilización de los materiales que se usan en su servicio es apropiada.	1	2	3	4
	20	La Segregación de los residuos sólidos y líquidos de su servicio es adecuado.	1	2	3	4
	21	En su área de trabajo se cuenta con materiales de limpieza correctos y suficientes.	1	2	3	4
	22	Los equipos de protección personal de su servicio son idoneos.	1	2	3	4
	23	El transporte interno de los residuos sólidos es adecuado.	1	2	3	4
	24	El almacenamiento de residuos es apropiado.	1	2	3	4
	25	Su servicio cuenta con Espacios suficientes para pacientes y trabajadores.	1	2	3	4
	26	La lencería (ropa blanca) de su servicio recibe tratamiento antes de ser lavado.	1	2	3	4
	27	El mobiliario de su servicio es suficiente	1	2	3	4
	28	Existe suficiente personal en las áreas de trabajo.	1	2	3	4

ANEXO Nº 4 CUESTIONARIO PARA LOS USUARIOS EXTERNOS

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN PERCEPCIBIDA POR LOS USUARIOS EXTERNOS ESTABLECIMIENTO DE SALUD PÚBLICO EN CAJAMARCA 2022

Estimado señor (a) buenos días/tardes, estamos realizando un estudio por la Universidad César Vallejo, a fin de conocer su opinión sobre la SATISFACCIÓN PERCIBIDA DEL CLIMA LABORAL de los trabajadores del centro de salud durante su atención en este establecimiento, le pedimos tenga a bien contestar las preguntas, asimismo, le aseguramos que la información que nos brinda es RESERVADA y ANÓNIMA.

Siempre: 5; frecuentemente:4; Algunas veces: 3 ; Raras veces: 2; nunca: 1						
DIMENSION	PREGUNTAS POR INDICADORES DE VARIABLES	5	4	3	2	1
DIMENSION HUMANA	1	Durante su permanencia en el establecimiento, el personal le brindo untrato amable y cordial.				
	2	El personal de salud muestra interes cuando usted le consulta su problema				
	3	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención.				
	4	el personal de salud respeta sus creencias en relación a su enfermedad y su tratamiento.				
DIMENSIÓN TECNICA	5	El personal de salud que lo atiende lo orienta sobre el examen que le va ha realizar.				
	6	En la consulta el personal de salud realiza cuidadosamente el examen fisico de acuerdo a su dolencia o area afectada.				
	7	Los responsables de farmacia le explicaron sobre los medicamentos que recibio durante su atencion; beneficios y efectos adversos.				
	8	el personal de salud le orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar.				
	9	El horario de atencion le parece adecuado.				
	10	Durante su atención médica le solucionan su problema de salud.				

DIMENSIÓN CIENTIFICA	11	Usted es referida inmediatamente a otro nivel superior de atención si el medico lo considera conveniente.					
	12	el tiempo que dura su consulta fue suficiente.					
DIMENSIÓN DEL ENTORNO	13	Lo ambientes del establecimiento le parecen comodos.					
	14	El centro de salud de Magllanal se encuentra limpio.					
	15	La sala de espera esta limpia y tiene buena ventilación.					
	16	Lo servicios higuienicos estan limpios permanetemente.					

ANEXO Nº 5 CONFIABILIDAD Y VALIDEZ CON ANÁLISIS FACTORIAL CONFIRMATORIO DEL CUESTIONARIO PERCEPCIÓN DE USUARIOS

Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,893
Prueba de esfericidad de	Aprox. Chi-cuadrado	915,491
Bartlett	gl	105
	Sig.	,000

Varianza total explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción			Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulada	Total	% de varianza	% acumulada	Total	% de varianza	% acumulada
1	10,614	70,762	70,762	10,614	70,762	70,762	6,825	45,498	45,498
2	,917	6,114	76,875	,917	6,114	76,875	3,726	24,839	70,338
3	,654	4,357	81,233	,654	4,357	81,233	1,634	10,895	81,233
4	,506	3,371	84,604						
5	,449	2,990	87,594						
6	,392	2,616	90,211						
7	,349	2,329	92,539						
8	,289	1,927	94,467						
9	,249	1,658	96,125						
10	,191	1,271	97,396						
11	,123	,821	98,217						
12	,118	,788	99,005						
13	,077	,516	99,521						
14	,044	,296	99,817						
15	,035	,211	99,881						
16	,027	,183	100,000						

Método de extracción: análisis de componentes principales

Matriz de componente rotado^a

	Componente		
	1	2	3
i4	,873		
i7	,851		
i5	,824		
i6	,821		
i9	,768		
i1	,763		
i2	,755		
i3	,699		
i15	,645		
i14	,644		
i8	,584		
i12	,576		
i10		,835	
i11		,829	
i13			,907

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 5 iteraciones.

Confiabilidad con Alpha Cronbach del cuestionario percepción de usuarios

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	54	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	54	100,0

La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,969	16

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
i1	60,30	636,288	,752	,968
i2	60,15	623,223	,832	,967
i3	59,65	616,270	,862	,966
i4	59,87	623,209	,861	,966
i5	59,85	621,336	,903	,966
i6	59,85	617,223	,907	,966
i7	59,72	623,601	,895	,966
i8	60,07	632,862	,789	,968
i9	60,09	636,651	,793	,967
i10	59,63	644,313	806	968
i11	60,78	657,006	,724	,969
i12	60,17	644,142	,752	,968
i13	59,59	648,057	,818	,967
i14	59,81	662,531	,567	,971
i15	59,78	623,799	,905	,966
i16	59,89	645,912	,810	,967

**ANEXO N° 6 CONFIABILIDAD Y VALIDEZ CON ANÁLISIS FACTORIAL
CONFIRMATORIO DEL CUESTIONARIO CLIMA ORGANIZACIONAL.**

Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,792
Prueba de esfericidad de	Aprox. Chi-cuadrado	1197,165
Bartlett	gl	378
	Sig.	,000

Varianza total explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción			Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	9,950	35,537	35,537	9,950	35,537	35,537	4,390	15,679	15,679
2	2,052	7,330	42,867	2,052	7,330	42,867	4,105	14,662	30,341
3	1,731	6,182	49,049	1,731	6,182	49,049	3,625	12,948	43,289
4	1,378	4,922	53,971	1,378	4,922	53,971	2,991	10,682	53,971
5	1,292	4,615	58,586						
6	1,229	4,389	62,974						
7	1,088	3,887	66,861						
8	,970	3,463	70,324						
9	,919	3,282	73,606						
10	,837	2,988	76,594						
11	,754	2,692	79,286						
12	,712	2,543	81,829						
13	,672	2,399	84,228						
14	,548	1,956	86,184						
15	,525	1,875	88,059						
16	,448	1,600	89,660						
17	,430	1,535	91,194						
18	,377	1,345	92,540						
19	,350	1,249	93,789						
20	,318	1,136	94,925						
21	,288	1,030	95,955						
22	,248	,884	96,840						
23	,208	,743	97,582						
24	,176	,627	98,209						
25	,169	,603	98,812						
26	,155	,553	99,365						
27	,098	,350	99,715						
28	,080	,285	100,000						

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Matriz de componente rotado^a

	Componente			
	1	2	3	4
i21	,678			
i28	,655			
i23	,651			
i27	,648			
i9	,561			
i25	,527			
i24	,460			
i26	,438			
i8		,690		
i15		,653		
i11		,620		
i5		,577		
i17		,541		
i10		,496		
i2		,495		
i14		,455		
i3			,810	
i6			,797	
i4			,661	
i1			,548	
i18			,509	
i12			,419	
i16			,396	
i19				,697
i22				,614
i7				,559
i20				,552
i13				,476

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 9 iteraciones.

Confiabilidad con Alpha Cronbach del cuestionario clima organizacional

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	80	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	80	100,0

La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,929	28

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
i1	53,76	307,297	,499	,927
i2	53,30	304,035	,526	,927
i3	53,24	305,475	,496	,927
i4	53,06	305,426	,542	,927
i5	53,28	303,923	,486	,928
i6	53,00	301,772	,605	,926
i7	52,55	299,238	,596	,926
i8	53,28	305,847	,473	,928
i9	53,19	300,154	,618	,926
i10	53,41	300,726	,673	,925
i11	53,63	296,642	,601	,926
i12	53,45	297,339	,661	,925
i13	52,79	302,676	,636	,925
i14	53,20	309,251	,384	,929
i15	53,25	299,506	,632	,925
i16	53,36	307,778	,480	,927
i17	53,19	302,812	,673	,925
i18	53,63	302,263	,588	,926
i19	53,45	310,782	,403	,928
i20	53,25	311,278	,314	,930
i21	53,33	310,070	,403	,928
i22	52,96	300,594	,672	,925
i23	53,13	306,769	,478	,927
i24	53,21	307,562	,516	,927
i25	53,25	301,076	,691	,925
i26	53,19	298,104	,621	,925
i27	53,20	306,365	,557	,927
i28	53,56	302,528	,491	,928

**ANEXO N° 7 FICHA TECNICA DEL INSTRUMENTO DEL CUESTIONARIO
SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL**

INSTRUMENTO	CUESTIONARIO SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL
Autor	Metodología para el Estudio del Clima Organizacional Ministerio de Salud PERÚ RM N.º 623-2008/MINSA
Año de elaboración	2008
País de origen	Perú
Ambito de aplicación	Para evaluar el clima organizacional del Establecimiento de Salud de Jaén- Cajamarca
Administración	Aplicado por el administrador
Objetivo	Determinar el clima organizacional de los trabajadores del Establecimiento de Salud de Jaén- Cajamarca.
Duración	La duración de responder el cuestionario es de 10 minutos
Dimensiones	Tiene 04 dimensiones y 28 ítems.
Prueba de Validez	0.36% R Pearson
Índice de Fiabilidad	La confiabilidad se obtuvo a través del alfa de Cronbach con un valor de nivel de alta confiabilidad (0.929)
Calificación	a escala de medición considerada, es la siguiente: 0= nunca, 1= raras veces, 2= algunas veces, 3=frecuentemente, 4= siempre
Recategorización	Saludable, no saludable

ANEXO Nº 8 FICHA TECNICA INSTRUMENTO DEL CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCION DEL USUARIO.

INSTRUMENTO	Cuestionario sobre satisfacción del usuario
Autor	Ministerio de salud 2002
Año de elaboración	2002
País de Origen	Jaén - Perú
Ámbito de aplicación	Para obtener la satisfacción percibida por usuarios externos
Administración	Aplicado por el administrador
Objetivo	Identificar la satisfacción percibida que tiene el usuario externo de este establecimiento de Salud Publico.
Duración	La duración de resolución del cuestionario es aproximadamente de 10 minutos.
Dimensiones	Está conformado por 04 dimensiones y 16 ítems
Adecuación	Edgar Gamaniel Aguirre Paucar, (2018), María Margarita Niño Correa.
Campo de aplicación	Usuario externo
Prueba de validez	0.30% R Pearson
Índice de fiabilidad	La confiabilidad se obtuvo a través del alfa de Cronbach con un valor de nivel de alta confiabilidad (0.969)
Calificación	La escala de medición considerada, se detalla a continuación: Siempre=5, frecuentemente=4, Algunas veces=3, Raras veces=2, nunca=1.
Recategorización	Siempre y frecuentemente= satisfacción alta. Algunas veces = satisfacción media. Raras veces y nunca = satisfacción baja.

ANEXO Nº 9 SABANA DE DATOS DE MUESTRA DE USUARIOS

MUESTRA	SATISFACCIÓN DE PERCEPCION DEL USUARIO															
	DIMENSIÓN HUMANA				DIMENSIÓN TÉCNICA				DIMENSIÓN CIENTIFICA				DIMENSIÓN SOBRE EL ENTORNO			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	5	4	5	4	4	5	4	3	5	4	3	5	4	5	5	
2	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	3	
3	5	4	5	4	4	5	4	3	5	5	4	5	5	5	4	
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	
5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	5	1	3	4	4	5	
6	5	4	4	5	3	4	4	5	5	5	4	5	4	3	5	
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	
8	4	5	4	3	4	4	4	5	1	5	2	5	5	3	5	
9	5	5	1	5	5	3	4	5	4	3	5	5	5	4	3	
10	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	3	
11	5	4	5	4	5	3	3	5	5	3	5	4	4	4	4	
12	4	4	5	5	4	3	3	4	5	4	3	5	4	5	3	
13	1	2	1	5	3	3	3	2	3	4	1	3	3	2	3	
14	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	
15	5	5	3	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	3	4	
16	2	2	4	3	2	3	2	1	1	2	1	3	4	2	5	
17	2	5	2	5	5	5	5	5	5	5	1	2	4	3	4	
18	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	4	4	
19	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	2	4	
21	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	
22	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	5	4	5	5	
23	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	4	5	
24	3	2	4	5	4	2	2	5	4	4	2	1	2	3	4	
25	4	5	5	5	5	5	5	4	1	5	3	4	5	5	4	
26	1	2	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	4	3	
27	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	3	
28	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	
29	4	5	5	5	5	4	4	5	1	2	2	5	5	4	5	
30	5	2	3	2	1	2	1	5	2	3	3	2	1	5	3	
31	2	1	2	1	2	1	1	2	2	3	3	2	1	4	4	
32	2	2	1	5	1	5	5	5	5	1	4	5	5	5	4	
33	5	4	3	5	4	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	
34	5	4	4	5	2	6	5	4	4	5	2	4	5	4	5	
35	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	
36	1	2	4	4	2	1	4	4	3	3	1	2	4	1	4	
37	5	4	3	4	3	4	5	5	5	5	4	5	3	3	4	
38	5	5	5	5	4	5	5	4	3	3	2	4	4	5	4	
39	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	5	
40	5	5	3	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	
41	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	4	5	
42	4	5	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	
43	5	5	3	5	4	5	5	5	3	4	5	5	4	5	4	
44	5	5	3	5	5	4	4	5	4	5	3	3	3	5	5	
45	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	3	2	3	
46	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	2	4	
47	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	3	4	5	
48	5	4	5	4	2	5	5	4	4	4	4	5	3	5	5	
49	5	3	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	
50	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	
51	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	
52	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	
53	5	5	5	4	4	4	4	4	2	5	5	5	5	5	4	
54	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	
55	3	2	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	3	5	5	
56	3	3	2	5	4	5	5	4	3	4	4	4	3	5	5	
57	3	2	4	5	3	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	
58	3	3	3	3	4	5	5	3	5	5	5	4	4	4	3	
59	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	1	4	4	4	5	
60	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	
61	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	
62	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
63	3	3	3	5	5	3	3	4	4	5	3	3	3	5	4	
64	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	
65	3	3	5	3	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	
66	3	4	5	5	4	3	5	5	5	4	5	4	5	4	4	
67	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	
68	3	3	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	
69	4	3	4	5	4	4	5	5	4	3	5	3	5	4	4	
70	5	3	5	3	3	3	5	4	3	3	2	5	2	4	2	
71	4	4	4	5	3	3	4	3	3	3	2	3	4	4	2	
72	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	4	2	
73	5	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	5	4	4	3	
74	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2	2	3	2	3	
75	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	3	
76	5	5	4	4	3	4	4	4	3	4	2	2	4	3	3	
77	4	4	5	5	4	3	4	3	3	3	4	4	4	5	4	
78	4	5	5	3	2	1	5	4	4	4	5	5	4	5	4	
79	5	3	5	4	3	5	3	4	5	4	4	5	3	4	3	
80	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	
81	3	3	3	4	5	4	1	4	5	3	5	4	4	4	4	
82	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	3	4	2	
83	5	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	3	3	4	3	
84	4	4	4	5	4	4	2	4	3	3	2	2	4	3	3	
85	5	5	4	4	3	1	3	2	5	4	3	3	4	3	4	
86	3	5	4	4	3	5	4	5	5	4	5	4	4	4	2	
87	3	3	3	4	4	3	5	4	3	5	4	3	4	4	3	
88	3	3	4	5	3	5	5	2	3	3	4	3	4	3	3	
89	5	4	3	4	4	3	3	4	3	2	5	1	4	4	3	
90	3	3	5	4	4	3	3	3	3	2	4	5	4	3	3	
91	2	1	4	3	2	3	4	5	4	3	1	4	4	4	3	
92	3	4	3	3	5	3	4	4	3	3	1	5	3	3	3	
93	5	3	3	2	3	3	4	4	3	3	2	2	5	3	3	
94	3	3	3	5	4	3	4	3	3	2	2	3	3	2	3	
95	4	2	5	3	3	5	3	1	3	2	3	2	2	1	4	
96	2	5	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	4	3	3	
97	2	1	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	5	
98	4	2	3	4	4	3	4	2	4	3	5	3	4	4	3	
99	5	5	3	3	3	2	3	4	2	2	1	2	3	4	4	
100	4	3	4	2	2	2	3	5	2	2	4	3	4	4	2	
101	5	4	4	2	4	2	3	3	4	4	2	2	4	4	2	
102	4	4	4	3	4	3	3	4	5	3	5	5	4	2	5	
103	4	5	5	1	5	1	3	3	5	5	2	3	3	2	2	
104	3	2	2	3	4	3	4	4	4	2	5	1	4	2	3	
105	4	5	4	3	2	2	3	3	4	4	2	4	3	4	3	
106	3	5	5	3	4	3	4	3	4	3	2	2	4	4	3	
107	4	5	2	3	5	4	4	2	3	3	3	1	4	3	3	
108	4	4	5	3	6	3	4	2	3	2	2	4	3	5	4	
109	5	5	5	3	4	5	3	5	3	3	4	1	3	3	3	

ANEXO Nº 10 SABANA DE DATOS DE MUESTRA DE TRABAJADORES

MUESTRA	Nº DE PREGUNTAS																											
	LIDERAZGO										MOTIVACIÓN				INNOVACIÓN				SEGURIDAD				HIGIENE					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
1	2	2	3	2	1	3	3	3	2	2	2	2	3	2	4	3	3	2	2	4	3	4	3	4	3	3	3	2
2	2	2	2	2	3	3	4	3	3	2	2	1	3	2	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2
3	2	4	3	3	3	2	4	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	1	3	4	2	3	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2
5	2	4	2	1	2	4	4	1	4	3	1	4	4	4	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	4	2	2	2
6	2	2	4	3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	4	1	1	2	1	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2
7	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3
8	1	2	3	2	1	3	4	2	3	2	1	2	4	4	3	3	2	4	1	3	3	3	4	4	3	3	3	3
9	2	2	2	3	2	3	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	2	2	2	2	4
10	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2
11	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	1
12	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	1
13	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	1
14	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	1
15	2	4	2	2	4	3	4	2	2	2	1	2	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
16	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	1	2	2
17	2	2	4	4	4	3	4	4	3	2	2	2	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2
18	2	2	2	2	2	4	3	4	2	2	2	2	4	4	1	1	2	2	3	4	3	4	3	2	1	2	2	
19	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	2	1	4	4	2	3	4	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1
20	2	3	2	4	3	4	3	4	3	3	1	2	4	2	1	1	4	2	2	4	4	2	4	4	1	2	4	4
21	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	4	4	3	4	2	2	2	4	2	2
22	2	2	2	2	2	4	3	1	1	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	4	4	3	4	2	2	4	2	2
23	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	4	4	3	4	2	2	2	4	2	2
24	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	1	2	4	4	3	3	3	1	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2
25	2	3	4	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	1	2	2
26	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
27	2	2	2	2	3	3	4	3	3	4	2	2	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	2	2	1	2	3
28	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
29	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	2	3	1	2	2	2	1	3	1	2	2
31	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	2	4	3	3	2	2	4	3	1
32	2	4	4	4	2	2	4	4	4	2	1	1	4	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1
33	2	4	3	3	2	3	1	3	2	1	1	4	4	1	1	2	3	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1
34	1	2	2	2	2	3	2	3	2	1	1	4	3	1	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	1	3	1
35	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	2	2	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	2
36	2	2	2	2	1	1	4	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	2	2	1	1
37	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	1	1	4	4	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	1	1	1	1
38	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2
39	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	1	1	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	1	3	2
40	2	3	3	4	4	3	3	4	3	2	1	1	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	1	1	1	1
41	2	3	3	4	3	4	3	3	3	2	1	1	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	1
42	2	1	4	3	2	3	4	4	4	3	1	1	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	1	2	3	2
43	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	1	1	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2
44	2	3	3	2	3	3	4	4	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	2	3	2	3	2
45	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	1	1	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2
46	2	2	3	3	3	3	4	4	2	3	2	3	4	2	2	3	2	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2
47	2	2	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1
48	2	2	2	3	3	2	3	2	2	1	1	3	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	1	1	1	1	1
49	4	2	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	4	4	2	1	2	1	4	3	2	3	4	2	2	1	2	2
50	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	1	2	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
51	4	3	4	2	2	3	4	2	4	3	3	4	4	2	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	2	3	3
52	3	2	4	2	4	3	4	1	2	2	1	4	4	2	3	2	3	4	4	3	4	2	2	3	3	2	2	2
53	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	1	1	4	2	3	3	4	2	4	3	4	4	4	3	3	2	2	3
54	4	2	1	1	1	1	3	1	2	1	2	1	3	1	2	2	2	1	3	3	3	4	2	2	2	3	3	2
55	1	2	2	3	4	3	4	4	4	2	1	1	4	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2
56	4	4	4	3	2	2	3	3	4	4	2	1	3	4	3	3	3	3	4	4	4	2	2	3	3	3	1	1
57	3	3	2	3	2	3	3	4	3	1	1	4	4	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
58	4	2	2	1	2	1	4	2	3	2	1	1	4	3	3	2	2	2	4	4	2	1	2	2	1	3	2	2
59	2	3	3	4	4	3	3	3	3	2	1	1	3	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2
60	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	1	1	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2
61	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	1	3	4	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2	4	3	2
62	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	2	1	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	2	2
63	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	1	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	2
64	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3
65	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	2	2	3	2	3	2	2
66	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3
67	4	3	3	4	3	4	3	3	3	1	1	3																

ANEXO Nº 11 Fotografías (Evidencia de aplicación de encuestas)

