



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

Gestión de servicios de salud y clima organizacional en los trabajadores  
del centro de salud primavera 2, Guayas 2022.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Escobar Goya, Anahí Jessenia (orcid.org/0000-0003-0364-8489)

**ASESOR:**

Maestro Ruiz, Barrera Lázaro (orcid.org/0000-0002-3174-7321)

**CO-ASESOR:**

Mg. Ramírez Huerta, Valiente Pantaleón (orcid.org/0000-0002-9297-056X)

**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

**PIURA - PERÚ**

**2022**

## DEDICATORIA

Quiero dedicar este logro a Dios por ser el principal motor de mi vida, es quien me ha permitido lograr cada meta que me he propuesto, siempre dándome las herramientas que necesito y su inmenso amor en cada momento.

A toda mi familia, en especial a mi madre y mi tía quienes han sido mi horizonte en este proyecto y a lo largo de mi vida, a todos mis hermanos que aun lejos siempre están conmigo, a mis abuelos que son como unos padres para mí. A mi prima Jacquelyne que es la persona que es mi ejemplo a seguir, y me ama tanto. A mi futuro esposo que es quien me dio la fuerza para emprender este camino que ha sido muy satisfactorio. A mi mejor amiga Nicole, quien fue un pilar fundamental en esta travesía, siendomuchas veces la persona que no me dejodecaer.

## AGRADECIMIENTO

Agradezco de una manera muy especial a todos mis docentes, a todos los que en este año y medio me formaron como la profesional que soy, a mi tutor quien semana a semana me ayudo a disipar mis dudas, me mostro el camino de la rectitud haciendo un trabajo digno y siempre con miras a lo mejor. A mi revisor quien con sus revisiones me termino de forjar. Y agradezco a la Universidad César Vallejo por la oportunidad de formarme como un profesional y sentirme orgullosa de lo que he logrado.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño de la investigación	15
3.2 Variables y operacionalización	16
3.3 Población, muestra, muestreo	17
3.3.1 Población	17
3.3.2 Muestra	18
3.3.3 Muestreo	18
3.3.4 Unidad de análisis	18
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	18
3.5 Procedimientos	22
3.6 Método de análisis de datos	23
3.7 Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
4.1. Resultados descriptivos	24
4.2 Resultados inferenciales	28
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	44
ANEXOS	49

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
<b>Tabla 1</b> Expertos	20
<b>Tabla 2</b> Distribución de frecuencias de la gestión de servicios de salud	24
<b>Tabla 3</b> Distribución de frecuencias de la variable clima organizacional	25
<b>Tabla 4</b> Distribución de frecuencias de la variable gestión de gestión de servicios de salud por dimensiones	26
<b>Tabla 5</b> Distribución de frecuencias de la variable clima organizacional	27
<b>Tabla 6</b> Prueba de normalidad de las variables gestión del recurso humano y desempeño laboral	28
<b>Tabla 7</b> Contrastación de hipótesis general	29
<b>Tabla 8</b> Contrastación de hipótesis específica 1	30
<b>Tabla 9</b> Contrastación de hipótesis específica 2	31
<b>Tabla 10</b> Contrastación de hipótesis específica 3	32

## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>PÁG</b>
<b>Figura 1</b> Representación del diseño de investigación	. 16
<b>Figura 2</b> Prueba de confiabilidad para la variable gestión de servicios de salud	
Prueba de confiabilidad para la variable gestión de servicios de salud	21
<b>Figura 3</b> Prueba de confiabilidad para la variable clima organizacional	
Prueba de confiabilidad para la variable clima organizacional	22

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación se llevó a cabo con el objetivo de determinar la relación de la gestión de servicios de salud y clima organizacional de los trabajadores del centro de salud primavera 2, Guayas 2022. De forma que se trabajó con un estudio básico, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal y nivel correlacional; la población estuvo conformada por 100 trabajadores del centro de salud, a quienes se les aplicó un cuestionario para medir las variables de la gestión de servicios de salud y clima organizacional. Los resultados muestran que, existe una relación directamente significativa con un efecto bajo entre las dos variables ( $r_s = .138$ ), acotando que la significancia fue de 0,000. En los datos descriptivos se obtuvo que el 77% de participantes en la investigación presentan una gestión de servicios de salud medio, mientras que el clima organizacional tiene un nivel medio mismo que alcanza un 56%. Esto permitió concluir que, cuanto más significativos son los resultados de la gestión de servicios de salud desde el nivel gerencial del centro de salud del Guayas, más bien ejecutado se encuentra el clima organizacional de los trabajadores del establecimiento.

*Palabras clave: Gestión de servicios de salud, clima organizacional, potencial humano, diseño organizacional, cultura de la organización.*

## ABSTRACT

The present research work was carried out with the objective of determining the relationship between health services management and organizational climate of the workers of the health center primavera 2, Guayas 2022. The population consisted of 100 workers of the health center, to whom a questionnaire was applied to measure the variables of health services management and organizational climate. The results show that there is a directly significant relationship with a low effect between the two variables ( $r_s = .138$ ), with a significance of 0.000. The descriptive data showed that 77% of the participants in the study had a medium level of health services management, while the organizational climate had a medium level of 56%. This led to the conclusion that the more significant the results of health services management from the management level of the Guayas health center, the better the organizational climate of the facility's workers.

*Key words: Health services management, organizational climate, human potential, organizational design, organizational culture.*

## I. INTRODUCCIÓN

El acercamiento general a la asistencia de salud, la contención de los costes, el adelanto de la calidad y la eficiencia de la atención y los servicios, son los desafíos que tiene que afrontar la gestión del servicio de salud. A su vez, el clima organizacional se forma por los conocimientos que tienen los profesionales de una misma organización poseen de su entorno de trabajo. Las apreciaciones de los profesionales de la salud han sido negativas en los establecimientos, reflejando rasgos vulnerables en las impresiones, emociones y actitudes individuales y colectivas frente a diversas situaciones en el trabajo. (Rattagan, 2021)

De esta manera, según Charry (2018) en los últimos años, los colaboradores de los centros de salud generalmente han estado agraviados con el clima organizacional, lo que preocupa a los administradores. El esfuerzo humano es fundamental para el movimiento de una empresa, para lo cual, es importante prestar atención al talento humano.

Por ello, el clima laboral influye decisivamente en varios aspectos como: la salud mental, la productividad, la satisfacción, la rotación, la adaptabilidad, etc.

Por ello, de acuerdo con Espíritu y Castro (2020) aseguran que a nivel de un hospital el 53% de trabajadores desarrollan un clima organizacional poco favorable, a su vez, el 38% ostenta una gestión de servicios de salud regular. Lo que da a entender que en el sector de la salud milita un manejo débil de las dos variables, repercutiendo en el servicio.

Es así que, entre los principales problemas que se presentan para un deficiente clima organizacional está la inadecuada relación interpersonales, ausencia de motivación, baja capacitación al personal, así como la resistencia al cambio por funciones no definidas. Pero todo esto se da por falta de liderazgo, lo que provoca quejas por parte de los usuarios o pacientes, demora en los servicios de salud.

En un mundo ideal, no hay que esperar a que surjan estos problemas para proceder. Sin embargo, en la realidad, a menudo no es necesario esperar a que se deteriore el ambiente de trabajo antes de empezar. En cuanto aparecen y se repiten los síntomas organizativos indeseables, la gestión de servicios de salud debe

manejar un estudio del clima organizativo para restringir los daños de manera ligera. Los directivos deben tener presente que el sistema de salud está formado por personas, cada una de ellas diferente de las demás. Por lo tanto, es necesario detenerse y considerar el contexto y los inconvenientes con la finalidad de proceder de manera adecuada sobre los elementos provocativos de sus equipos de trabajo. La dirección debe estar al tanto de la forma en la que se lleva las labores diarias interno para tomar disposiciones correctas. (Santos, 2021)

Es así como en el centro de salud primavera 2 se ha identificado la inadecuada gestión en los servicios de salud tratándose de un proceso poco dinámico debido al limitado recurso humano, seguido de los insumos y medicamentos, asimismo son constantes los reclamos sobre la infraestructura física desfavorable que se evidencia tras la falta de presupuesto estatal. A esto se suma el bajo nivel de participación tanto a nivel del liderazgo como de la conducción de la autoridad sanitaria, además, se ha determinado que las políticas son escasas, ya que disponen de planes de trabajo con el año 2011, programas y proyectos de salud pública del año 2012, es decir, se realizó una planificación de manera inexperta, sin coordinación y poca organización, entre los diferentes actores.

A continuación, se formula las siguientes preguntas: ¿Cuál es la relación entre la gestión de servicios de salud y clima organizacional en los trabajadores del centro de salud primavera 2, Guayas 2022? Para optimizar el clima laboral del centro de salud primavera 2, la dirección debe estar dispuesta a apoyar la intervención durante todo el proceso, hasta la aplicación de las soluciones y de seguimiento. Los resultados que se desea alcanzar es la mejora en el entorno de trabajo, por medio, de las actitudes, motivaciones, compromiso organizacional, a fin de mermar el nivel de tensión por medio de una política de salud eficiente en el cual conste una planificación bajada en la gestión de trabajo actualizado.

Por lo mencionado se tiene como objetivo general: Determinar la relación de la gestión de servicios de salud y clima organizacional de los trabajadores del centro de salud primavera 2, Guayas 2022. Por consiguiente, los objetivos específicos se direccionan a: 1. Analizar la relación de la gestión de servicios de salud en el potencial humano de los trabajadores del centro de salud primavera 2, Guayas

2022; 2. Identificar la relación de la gestión de servicios de salud en el diseño organizacional de los trabajadores del centro de salud primavera 2, Guayas 2022; 3. Conocer la relación la gestión de servicios de salud en la cultura de la organización de los trabajadores del centro de salud primavera 2, Guayas 2022.

Seguido, la hipótesis es: La gestión de servicios de salud se relaciona directamente con el clima organizacional trabajadores del centro de salud primavera 2, Guayas 2022, por lo tanto, las hipótesis específicas son: 1.- La gestión de servicios de salud se relaciona directamente con en el potencial humano de los trabajadores del centro de salud primavera 2, Guayas 2022; 2.- La gestión de servicios de salud se relaciona directamente con el diseño organizacional de los trabajadores del centro de salud primavera 2, Guayas 2022. 3.- La gestión de servicios de salud se relaciona directamente con la cultura de la organización de los trabajadores del centro de salud primavera 2, Guayas 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Para efectuarse la investigación, se han tomado en consideración diferentes trabajos realizados a nivel internacional y nacional, mismos que integran las variables de estudio como son: Gestión de servicios de salud y clima organizacional. Es así que, a nivel internacional se tomó en cuenta a las siguientes:

En Perú Paredes et al. (2021) efectúan un estudio que tiene como propósito establecer la relación existente entre el clima organizacional y gestión de los servicios en los hospitales públicos. La metodología se basa en un estudio cuantitativo, bibliográfico, diseño inductivo-deductivo y alcance descriptivo. Este proceso permite concluir que, la gestión se desarrolla de manera adecuada en cuanto a los servicios de salud intrínsecos y extrínsecos, lo que perfecciona el ambiente de trabajo en las instalaciones. Es por esto que, el trabajo aporta con lineamientos relevantes para la realización del trabajo, mediante las formas de estudio y obtención de datos acerca del clima organizacional en la institución de salud.

En Perú Arancibia et al. (2021) desarrollan un estudio que tiene como objetivo, conocer las metodologías más usadas en las instituciones de salud sobre el ambiente laboral por parte de la gestión interna. Para lo cual la metodología se basa en un estudio cualitativo no experimental, con un corte transversal y de tipo descriptivo. Por lo que, lleva a concluir que, las metodologías más utilizadas por parte de la gestión administrativa son basadas en revisiones que permiten medir el clima organizacional a través del grado de ambiente laboral y el inventario del mismo en la OPS, que ayuda para la gestión de los servicios médicos. Estos resultados ofrecen grandes aportes investigativos para poder direccionar la metodología a aplicarse, y consigo la validación de hipótesis.

En Perú, Espíritu y Castro (2020) realizaron su investigación que tiene como objetivo identificar la analogía que tiene el clima organizacional y la gestión de servicios de salud de los colaboradores de enfermería. La metodología corresponde a un estudio cuantitativo, de corte transversal, alcance descriptivo y diseño correlacional. Este proceso permite llegar a concluir que, en el hospital se maneja adecuadamente la administración de servicios de salud para conllevar un buen

clima laboral. Este trabajo aporta con estrategias de medición de las dos variables como son los cuestionarios, de los cuales se logran obtener lineamientos claves para la realización del estudio.

En Perú De Souza (2019) realiza un estudio donde plantea como objetivo determinar la influencia que tiene el clima organizacional sobre el potencial humano de la Red de salud en la localidad de Condorcanqui. La metodología se basa un estudio cuantitativo, de tipo descriptivo, nivel correlacional y diseño no experimental. Los resultados otorgados mediante el coeficiente de contingencia de prueba Tau-b de Kendall conllevan a concluir que, la influencia en las dos variables favorece a conseguir una mejor vida laboral, mediante sus tareas y actividades diarias, favoreciendo a su desempeño diario. Este estudio brinda la caracterización de los elementos que afectan el clima laboral en las instituciones de salud.

En Perú, Tintaya y Mercado (2018) realizaron su trabajo que tiene como objetivo especificar la importancia, mediante la identificación de teorías y dimensiones de la gestión de los establecimientos sanitarios y el diseño organizacional. Para lo cual, en la metodología se toma un estudio cualitativo, de tipo bibliográfico, nivel descriptivo - no experimental. Esta revisión permite concluir que, el diseño organizacional y la buena gestión de establecimientos sanitarios contribuyen para que los profesionales desarrollen de mejor manera sus actividades. Esta investigación aporta con suficiente teoría y bases bibliográficas para establecer la relación de las dos variables en los trabajadores del centro de salud primavera 2 del año 2021.

Por otro lado, los trabajos a nivel nacional fueron los siguientes:

En Quito -Ecuador, Miniguano (2020) realizó un estudio que establece como propósito determinar si la aplicación de incentivos se encuentra bajo los lineamientos de la gestión que ampara la Ley Orgánica del Servicio Público para los profesionales de la salud, motivando así al clima organizacional. Es un estudio con enfoque cualitativo, tipo exploratorio-explicativo, diseño correlacional y nivel descriptivo, a través de una revisión bibliográfica, usando artículos indexados en revistas. Los resultados permiten concluir que, las necesidades de los médicos se basan en aspectos sociales y económicos. El trabajo es de gran importancia por el

desarrollo de selección de información que se efectúa, mismo que aporta a la presente investigación para conocer las necesidades internas y externas del centro de salud.

En Cotacachi- Ecuador, Terán (2020) realiza su estudio, planteando como objetivo determinar la cultura de la organización y calidad de atención en la gestión de salud en el Centro de Salud Tipo A IESS. Es un estudio con enfoque cuantitativo, alcance descriptivo, diseño no experimental y nivel exploratorio. Este proceso permite concluir que, la satisfacción de los profesionales para desarrollar sus actividades, se encuentran con un excelente entorno organizacional, pero esto está concerniente a la cultura de gestión del Centro. Demostrando que, la autoridad superior es quién se establecen normas y valores para hacer frente a los problemas. De esta forma, el trabajo aporta a identificar de manera gradual los problemas sobre la situación laboral de los profesionales en salud.

En Manabí-Ecuador, Palacios (2018) realizó la investigación planteando como propósito identificar la influencia que tiene el clima laboral en el desempeño del personal de los distritos de salud a través de la gestión administrativa con la que manejan cada uno de ellos. La metodología tiene enfoque cuantitativo, de tipo lógico-inductivo, de diseño descriptivo y nivel exploratorio. Esto permite concluir que, la comunicación interna de los distritos incide elocuentemente en el clima organizacional del personal de salud, donde su factor clave es la comunicación. Este trabajo aporta con diferentes métodos de comprobación de hipótesis, información que se considera para admitir o refutar la propuesta en el presente trabajo.

En Guayaquil-Ecuador, Pico (2020) plantea un estudio que tiene como objetivo medir la gestión de servicios en el clima organizacional y como incide la dirección de servicios en los trabajadores de la institución de salud. Para lo cual, la metodología del estudio tiene enfoque cuantitativo, tipo descriptivo - exploratorio, diseño correlacional y método inductivo-deductivo. Llegando a concluir que, se observa un buen clima en la institución, basadas en liderazgo, relaciones interpersonales, desarrollo personal y profesional. Por ende, el clima y la satisfacción laboral son importantes para impulsar el buen ambiente de compromiso

en la institución. Es así como, el trabajo aporta con lineamientos para la aplicación y obtención de información a través del cuestionario.

En Quito-Ecuador Asimbaya (2018) realiza un estudio donde plantea como objetivo mejorar la satisfacción del clima organizacional mediante una gerencia administrativa adecuada en la unidad de salud. El trabajo se direcciona con el enfoque cuantitativo, de tipo histórico-dialéctico, de diseño descriptivo y nivel exploratorio. Este proceso permite concluir que, existe escasa generación de problemas frente al clima organizacional, no obstante, en la gestión administrativa se encontraron inconvenientes en la innovación, liderazgo y sinergia del equilibrio entre los trabajadores. Por ello, esta investigación otorga aportes teóricos y estratégicos para conocer el escenario en la que se encuentra el Centro de salud primavera 2.

Para entender la gestión o administración de los distintos servicios de salud, primero se debe entender las teorías de la industria sanitaria. Se puede definir como el conjunto de empresas que ofertan servicios y productos sanitarios que sirven tratar a los pacientes (Rojas, Hernández, & Niebles, 2020). La teoría de la atribución, aplicada a la gestión de la atención sanitaria, es una forma de evaluar los éxitos y los fracasos de un sistema o programa sanitario. La teoría de la atribución es atribuida a una posible teoría de gestión de la atención sanitaria que puede utilizarse para crear un ambiente más adecuado para los pacientes, ambiente más seguro para los pacientes (Quesada & López, 2018).

Aunque no está plenamente desarrollada como teoría de gestión de la atención sanitaria, se propone que la teoría de la atribución podría utilizarse como marco conceptual para fomentar un medio de trabajo positivo y seguro tanto para los para los trabajadores sanitarios y los pacientes.

Una segunda teoría de gestión de la atención sanitaria según Álvarez et al. (2021) es la teoría de la gestión basada en la evidencia. Esta requiere que los profesionales, integrados por médicos, enfermeras y otros tomen decisiones basadas en la mejor evidencia disponible. En algunos investigadores sugieren que es necesario imponer estas mismas normas en el juicio de toma de decisiones de

los gestores sanitarios. Destacando que hacerlo aporta un nivel de igualdad a las disposiciones que los profesionales sanitarios de la sanidad establecen.

Como tercera teoría se atribuye a la gestión de utilización que se encamina en la dirección de la atención sanitaria, que ha recogido una diligencia más extensa que las teorías de atribución teórica y las teorías basadas en la evidencia. Para Flores y Barbarán (2021) esta gestión es un enfoque proactivo de la teoría anterior, porque se da mediante directrices ya establecidas con antelación. El Colegio Americano de Calidad Médica ha determinado numerosas acciones que van acorde a esta teoría, mismas que son necesarias para la gestión adecuada de una institución de salud.

Es esencial identificar aquellas procedencias que tiene la organización, a la cual, debe seguirle la investigación y sobre todo la determinación de los beneficiarios de las decisiones importantes que se dicten. Con esta información, los gestores sanitarios determinan los objetivos que deben fijarse y la forma de llevar a cabo la investigación. Una vez recogidos y evaluados los datos, se pueden elaborar y aplicar políticas, directrices y procedimientos. (Borgarello & Losardo, 2021)

En cuanto a los enfoques conceptuales la administración de los servicios de salud es planificar, dirigir y coordinar las actividades no clínicas dentro del respectivo establecimiento sanitario. Los servidores de la salud tienen la importante tarea de administrar sistemas sanitarios completos, como los hospitales. Existiendo opiniones divergentes de la salud, como se dan dentro de los hospitales (Roque, Guerra, & Torres, 2018). La eficacia de un hospital u otro centro sanitario depende del tipo de teoría y gestión de la atención sanitaria que suscriba y de la forma en que se aplique dicha teoría.

Ahora que se entiende el término, qué implica la gestión sanitaria como la industria de la salud que está en constante progreso y avance, por lo que es crucial estar al tanto de las cosas y asegurarse de que cada área de un hospital o instalación relevante se mantenga.

De acuerdo con Rojas et al. (2020) la gestión de los servicios de salud engloba los servicios sanitarios que se dividen en atención primaria y atención

especializada. Mismos que tienen como objetivo reforzar la comprensión del papel del sistema de bienestar y proporcionar herramientas que capaciten a los médicos y enfermeras para trabajar en el exigente y ambiguo campo del bienestar de la población.

Para Palomino (2018) la misión de los servicios de salud está compuesta de las dimensiones conocimiento, habilidades y actitudes. De manera general, el conocimiento es la información o los hechos conocidos que tienen la certeza de ser verdaderos. Es, por tanto, el conocimiento de los hechos, que están muy relacionados con la comprensión en términos como "convicción" u "opinión general" (Pérez, Solano, & Amzcua, 2019).

El punto de partida de los análisis filosóficos del conocimiento es la suposición de que una expresión como "saber que" puede descomponerse en ciertas propiedades y reconstruirse de forma más o menos abstracta.

Para Chomsky (2019) el conocimiento de los empleados es la contrapartida en recurso humano. En la era del enfoque compartido, el conocimiento de los empleados se refleja en la gestión del trabajo y comprende de la razón de ser de la empresa, identificarse con la filosofía empresarial para ofrecerles un apoyo personalizado.

El conocimiento dentro del servicio de salud engloba diferentes aspectos que vinculan a los clientes internos, es decir, al personal médico y administrativos de una casa de salud (Miranda et al., 2020). Es así como, el conocimiento puede implicar el cómo realizar una exploración física, ser capaz de realizar un examen físico completo, como se evalúa en el examen médico, proceso de extracción de sangre e inserción de cánulas, así como las técnicas de reanimación.

Pero estas actividades no solo pueden verse relacionadas con el personal médico, más bien, el conocimiento dentro de la gestión de la salud se enfoca en cómo llevar a cabo un correcto manejo de los procesos internos y externos del centro, escribir informes, redacción de oficios, manejo de personal, reuniones, mejora en los procesos médicos, entre otras actividades (Vázquez & Vargas, 2018).

Las habilidades, se entiende que son capacidades o dones innatos (talentos), por ejemplo, habilidades lingüísticas, creativas, computacionales,

habilidades musicales o motoras que varían de una persona a otra según su grado de desarrollo. En este sentido, hablando de los servicios de salud, las habilidades profesionales son las capacidades que permiten a un empleado o personal administrativo asumir una o varias tareas en un centro de salud, con el fin de otorgar una excelente asistencia a los pacientes (Gil, 2020).

Para Delgado et al. (2018) las habilidades pueden reflejarse de acuerdo a las competencias técnicas profesionales, que corresponden a los conocimientos operativos, así como a las competencias profesionales conductuales, que están más relacionadas con las habilidades interpersonales y las cualidades personales del empleado. En este contexto, las habilidades pueden haberse adquirido en el marco de la formación inicial, pero también durante la carrera, en el puesto o después de la formación.

Se puede seguir un modelo coherente de lo que exige a un empleado, hay algunas habilidades básicas que los empleados de salud deberían considerar fundamentales. Aunque algunas de las habilidades pueden parecer simplistas, pero esto ayuda a una formación personal, profesional y social (Del Carmen, 2019).

Las actitudes pueden definirse como un proceso que se direcciona a una determinada actuación. Es la consecución de un propósito o un objetivo. Por lo tanto, de acuerdo a la psicología, la actitud puede vincularse conjuntamente con el comportamiento frecuente que se desarrolla en varias circunstancias (Coronado & Valdivia, 2020).

Las actitudes pueden vincularse con una disposición subyacente que, en compañía con otras atribuciones, permite establecer diferentes patrones en relación con un objeto o clase de objetos, incluido el esfuerzo de creencias y sentimientos sobre él y acciones de atracción o repulsión.

Para Parra et al. (2019) formar actitudes que promuevan el equilibrio y el desarrollo social de las personas es una de las metas de la salud y la educación. En materia sociológica, la actitud puede verse envuelta en un sistema de valores y creencias, que pueden tener algo de estabilidad a lo largo del tiempo, dentro del ambiente de un individuo o un grupo que está destinado a apreciar y rebelarse de cierta manera sobre los estímulos. Las actitudes a menudo están relacionadas con

el grupo o incluso con el género. Tal es el caso como ciertos comportamientos que pueden clasificarse como femeninos y masculino.

En su formulación, Smith, Bruner y White (1956) citado por Correa et al. (2019) asignan tres funciones a las actitudes: adaptación social, externalización y evaluación del objeto de la actitud. En cuanto a Katz (1960), menciona las siguientes cuatro funciones: conocimiento, adaptación, defensa del yo y expresión de valores.

La actitud del profesional de salud puede mostrarse hacia las tareas individuales del trabajo, es aquí donde la dirección, o la organización en su conjunto en el lugar de trabajo se encarga de la supervisión, monitoreo y acompañamiento al empleador.

La teoría del clima organizacional involucra grandes rasgos en términos de diversos patrones de influencia sobre el comportamiento de los empleados generados por las condiciones ambientales imperantes en una organización, esta idea ha sido atractiva para los psicólogos y se ha investigado activamente durante más de 20 años. La teoría sobre el clima organizacional sugiere que el entorno laboral tiene una gran relación con las percepciones y el comportamiento de los colaboradores. El entorno organizativo introduce esta influencia en las formas de cultura organizativa (Brito, Pitre, & Cardona, 2020)

Se ha avanzado poco hacia una teoría convergente, y siguen existiendo importantes áreas de controversia. De esta manera, los principales investigadores difieren en cuanto al alcance del dominio, si representa un nuevo constructo discreto, no redundante con las variables organizativas tradicionales, y si representa características objetivamente identificables del entorno organizativo-laboral o percepciones o actitudes subjetivas en la mente de los participantes (Iglesias, Torres, & Mora, 2020).

Las percepciones que tienen empleados de una misma organización tienen de su ambiente de trabajo direccionadas a diferentes aspectos. Por lo cual, los conocimientos de los empleados se reflejan en sus impresiones, emociones y actitudes individuales y colectivas hacia diversas situaciones en el trabajo

En cuanto a los enfoques conceptuales, el clima organizacional es un término que se direcciona al significado compartido asociado con las políticas, las prácticas y procedimientos de una organización relacionados con la experiencia del colaborador (Leal, 2019). Este concepto tiene mucho en relación con la cultura organizativa, lo que significa una cooperación relacionada a las creencias, suposiciones y los valores relacionados con la forma en que se realiza el trabajo, así como con las normas que guían el comportamiento (Chirinos, Meriño, & Martínez, 2018).

El clima y la cultura organizativos son conceptos distintos. La cultura organizacional incluye valores, creencias y suposiciones directamente arraigados a los símbolos, héroes y rituales (Rivera & Rincón, 2018). El clima organizativo puede definirse como las percepciones compartidas o las normas organizativas imperantes para llevar a cabo las actividades en el lugar de trabajo.

El clima organizativo puede organizarse en categorías diferentes: Climas encaminados a las personas, encauzados a las normas, enderezados a la innovación y a los objetivos. La idea de que el ambiente de una organización podría representarse como un factor que parece haber sido adoptada con bastante facilidad debido a la atractiva analogía con el clima meteorológico (Pedraza, 2018).

Cabrera (2018) considera que las dimensiones del clima organizacional vienen formadas por el potencial humano, diseño laboral y cultura de la institución.

Dentro de la literatura el potencial humano es la capacidad innata de cada persona para vivir y actuar en consonancia con su yo más elevado (Arroyo, 2022). Es una combinación de trabajo exterior e interior. Hay una tendencia a pensar y es el crecimiento personal como algo lineal y centrado en el liderazgo.

Para Graza (2019) el potencial humano (potencial de trabajo, recursos humanos) es el conjunto de capacidades, aptitudes, habilidades y motivaciones inherentes a las personas y, por tanto, a una organización.

De acuerdo con Mendoza (2021) las características que incluye el potencial humano se encuentran relacionadas con la singularidad de las características tanto mentales como físicas de los individuos humanos; su variabilidad en el tiempo bajo la influencia del desarrollo psicológico y físico y de las condiciones ambientales

existentes; la limitación de la capacidad de rendimiento humano (fatiga creciente con el tiempo y causada por la intensidad del trabajo); pero para Bada, Salas, & Castillo (2020) también se trata de la eficiencia en sus capacidades, educación, habilidades prácticas, experiencia, objetivos y valores, actitudes, rasgos de personalidad y motivación.

La delimitación organizativa es el proceso de ordenar la distribución de una institución con sus objetivos, así como perfeccionar la eficiencia y la eficacia. La labor puede ser desencadenado por la insuficiencia de optimar la prestación de servicios o procesos empresariales concretos, enfocado en una correcta toma de decisiones (González & Ramírez, 2021).

El diseño organizativo es la manera en que una organización se constituye, lo que implica sus procesos internos y la estructuración de los equipos (Taípe, 2020). También se conoce como diseño organizativo y no sólo está relacionado con las burocracias internas y los planes de carrera.

A su vez, para Anzola et al. (2017) el diseño organizativo es el desarrollo de procesos y prácticas organizativas para la mejora del personal. Así, puede centrarse en procesos cotidianos, herramientas como sistemas CRM o descripciones de puestos de trabajo, pero también en cuestiones informales como prácticas, funciones y políticas.

Por otro lado, el diseño organizativo es un proceso de diseño inspirado en el diseño de servicios, cuyo punto de partida es comprender el mundo de las personas para después desarrollar la organización modificando los procesos y usos de la misma (Daft, 2019). Mientras que el diseño de servicios se centra en dar forma a la experiencia del cliente, el diseño organizativo se centra en la experiencia del empleado. Ambas se basan en un profundo conocimiento de los usuarios, una para los empleados y otra para los clientes. En el diseño organizativo, el diálogo es un medio de construir una comprensión compartida de la experiencia de los empleados.

La cultura organizativa es una entidad multidimensional, que suele definirse como un conjunto de normas de comportamiento, valores, políticas y otros factores similares. En términos sencillos, podría decirse que la cultura organizativa describe

y orienta el modo en que una comunidad laboral tiende a comportarse (Méndez, 2019).

De acuerdo con Bayón (2019) la cultura de la empresa se ve vinculado a la cultura organizativa que es la forma en que el liderazgo atiende, cultiva o cuida el negocio, a las partes interesadas y a los empleados bajo un proceso de cooperación y motivación. Siempre la crean los individuos y los grupos de ellos. La toma de decisiones éticas en una organización siempre es impulsada por las personas que toman las decisiones.

Para González et al. (2018) una cultura organizativa saludable aumenta el compromiso de los empleados, su bienestar y, por lo tanto, su productividad, mientras que una cultura poco saludable puede obstaculizar el crecimiento de la organización o incluso contribuir a sus fracasos.

### **III. METODOLOGÍA**

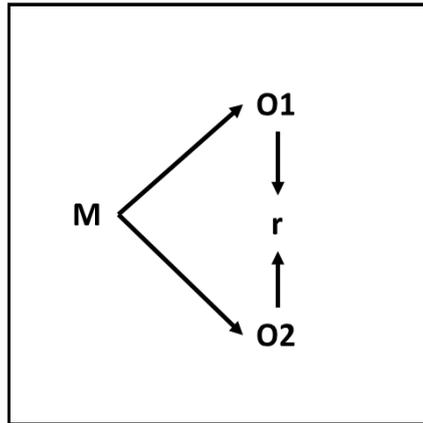
#### **3.1 Tipo y diseño de la investigación**

La investigación que se ha realizado ha sido de tipo básica que hace referencia a los trabajos experimentales o teóricos cuyo objetivo principal es adquirir nuevos conocimientos sobre las causas más fundamentales de los fenómenos y los hechos observables de carácter científico (CONCYTEC, 2020). Este tipo de indagación no tiene como propósito la aplicación, sino busca contribuir al rigor científico.

El diseño de investigación no experimental con corte transversal pone a prueba una hipótesis sin manipular intencionadamente las variables y controlando la influencia de las mismas de confusión mediante el mantenimiento de las condiciones experimentales constantes, la eliminación, la aleatorización o la paralelización en un tiempo determinado (Robledo, 2020). El propósito radica en el análisis del problema con sus principales causas, además el estudio recopila datos de un momento exacto concerniente al año 2022.

El enfoque cuantitativo permite una recogida de datos rápida y directa de los trabajadores del centro de salud primavera 2 encuestados a fin de conocer la relación entre variables y dimensiones. Según Hernández (2020) se utilizó este enfoque ya que se trabaja con el procesamiento de datos numéricos para la tabulación de resultados estadísticos mediante tablas y figuras.

Para Sánchez (2019) el nivel correlacional busca la relación entre dos variables significa que un cambio en una variable puede predecir un cambio en otra; una correlación positiva significa que el aumento de una variable predice el aumento de otra. Se utilizó para obtener el nivel de significancia estadística entre Gestión de servicios de salud y clima organizacional.



**Figura 1** Representación del diseño de investigación

Donde:

- M: representa la muestra de los trabajadores del centro de salud primavera 2, Guayas 2022.
- O1: Observación de la variable clima organizacional de los trabajadores del centro de salud primavera 2, Guayas 2022.
- O2: Observación de la gestión de servicios de salud de los trabajadores del centro de salud primavera 2, Guayas 2022.
- r: relación de las variables

### 3.2 Variables y operacionalización

La gestión de los servicios de salud se trata del proceso de conocer las políticas internas y externas del establecimiento, además de aplicar habilidades idóneas frente a las acciones y actitudes para planificar, dirigir y coordinar las actividades (Roque, Guerra, & Torres, 2018).

En cuanto a la definición operacional se trata de un proceso dinámico, sistemático e interactivo de liderazgo sobre la autoridad sanitaria, quien está encaminado al desarrollo y cumplimiento de planes, proyectos y actividades de la salud, cuyas dimensiones son:

- a) Conocimiento
- b) Habilidades
- c) Actitudes

Indicadores: Las dimensiones se midieron en los siguientes indicadores políticas de salud, filosofía empresarial, gestión de trabajo, personal, profesional, social, supervisión, monitoreo y acompañamiento.

Escala: Ordinal mediante la escala de Likert: No, Tal vez, Si.

El clima organizacional es un concepto que hace referencia a compartir, donde se le atribuye al potencial que tiene el ser humano en la toma de disposiciones para fomentar un ambiente y diseño organizacional que se relacionan a la práctica de los profesionales. (Chirinos, Meriño, & Martínez, 2018).

Denota las creencias, los supuestos y los valores vinculados a la manera de desarrollar la actividad laboral y las normas que direccionan la conducta dentro de la empresa, sus dimensiones son:

- a) Potencial humano
- b) Diseño organizacional
- c) Cultura de la organización

Indicadores: Las dimensiones se midieron en los siguientes indicadores innovación, liderazgo, reconocimiento, confort, toma de decisiones, remuneración, estructura, comunicación organizacional, conflicto y cooperación, motivación e identidad.

Escala: Ordinal mediante la escala de Likert: No, Tal vez, Si.

### **3.3 Población, muestra, muestreo**

#### **3.3.1 Población**

Se refiere a los individuos de la misma especie de organismo que viven en la misma zona a diferentes edades y proporciona información más detallada sobre el estudio de un objeto. La población puede tener las mismas características para su intervención en la indagación (Arias, 2022). En el proceso de investigación la población de estudio quedó compuesta de 100 trabajadores del centro de salud primavera 2, Guayas 2022.

Criterio de inclusión:

- Trabajadores del centro de salud primavera 2 del Guayas 2022.
- Trabajadores masculinos y femeninos del centro de salud primavera 2 del Guayas 2022.

Criterios de exclusión:

- Trabajadores que no pertenezca al centro de salud primavera 2 del Guayas 2022.

### **3.3.2 Muestra**

Sampieri (2014) asegura que es una porción de objetos de la población general seleccionados para su estudio con el fin de obtener resultados sobre toda la población general, la muestra debe tener la propiedad de la representatividad. De esta manera se utilizó como muestra a la totalidad de la población.

### **3.3.3 Muestreo**

Se utilizó el no probabilístico por conveniencia, que según Sampieri (2014) el investigador utiliza su criterio para seleccionar este grupo, en el cual se alude a un método que se inicia con la selección del número de elementos de la población, por ello, en el trabajo los participantes son seleccionados.

### **3.3.4 Unidad de análisis**

Representada por los trabajadores del centro de salud primavera 2.

## **3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos**

### **3.4.1 Técnica**

Según Puente (2018) la encuesta se enfoca en la indagación de manera verbal o escrita que se desarrolla en cooperación con individuos con la finalidad de conseguir información privada para el proceso investigativo. Mediante esta técnica que se aplicó a los trabajadores del centro de salud primavera 2 se pudo disponer de información sobre el objeto de estudio.

### **3.4.2 Instrumento**

Para Arias (2019) el cuestionario es un instrumento para reunir información compuesto de preguntas sobre las variables de estudio que se deben contestar a fin de obtener datos que posteriormente serán procesados. De forma que, en el presente estudio se utilizarán dos cuestionarios.

Cuestionario 1: Encuesta para la gestión de servicios de salud validada por expertos, compuesta de 30 preguntas de opción múltiple de acuerdo con la escala de Likert, la cual está contiene interrogantes sobre las dimensiones de conocimiento, habilidades y actitudes (Anexo 3).

Cuestionario 2: Encuesta de clima organizacional validada por expertos con 25 preguntas de opción múltiple de acuerdo con la escala de Likert, mismas que está compuesta de preguntas relacionadas a las dimensiones de potencial humano, diseño organizacional y cultura de la organización (Anexo 4).

#### **Ficha técnica de instrumento 1**

Nombre: Test que mide la variable de gestión de servicios de salud

Autor: Escobar Goya Anahí

Dimensiones: 3

Baremos: No, tal vez, Si

#### **Ficha técnica de instrumento 2**

Nombre: Test que mide la variable de clima organizacional

Autor: Escobar Goya Anahí

Dimensiones: 3

Baremos: No, tal vez, Si

### 3.4.3 Validez y confiabilidad

#### Validez

De acuerdo con Salvatierra (2020) la validez de un instrumento “indica hasta qué punto es capaz de medir exactamente lo que dice medir, entonces un instrumento es válido en cuanto a su contenido, captando con precisión la característica que debe medirse y, representa el propio criterio óptimo” (p.121).

De esta manera, la validez se dio para precisar los instrumentos que hemos aplicado en nuestra población con el único objetivo de obtener los resultados correctos que den la mejor viabilidad en esta investigación. Teniendo en cuenta que fue evaluado por 3 expertos, médicos, master en gerencia en salud o salud pública quienes nos dieron un mejor criterio para dar pertinencia, relevancia y claridad en el cuestionario.

En la siguiente tabla se especifica los validadores:

**Tabla 1**

*Expertos*

Orden	Apellidos y Nombres	Grado	Pertinencia	Relevancia	Claridad
1	Pacheco Arias Ma. Isabel	Magister en salud pública.	X	X	X
2	Luis Augusto Vera Vera.	Magister en gerencia en salud para el desarrollo local.	X	X	X
3	Víctor Guaraca Parreño.	Magister en salud pública.	X	X	X

#### Confiabilidad

En el caso de la prueba piloto estas fueron ejecutada en una muestra minúscula de 10 personas por medio de la prueba de alfa de Cronbach que son pruebas de correlación (Ver anexo 5 y 6), destacando el manejo de la estadística descriptiva donde se acumularan todos los datos obtenidos, así como la estadística inferencial para determinar la consistencia interna de correlación. Una vez determinada la fiabilidad de los cuestionarios se emplearán a toda al resto de la

muestra. A través del programa estadístico SPSS, se ha obtenido el siguiente reporte:

## Figura 2

*Prueba de confiabilidad para la variable gestión de servicios de salud*

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,812	30

Fuente: Procesamiento en SPSS de la base de datos de la aplicación del instrumento a los trabajadores del centro de salud primavera 2.

El análisis de confiabilidad que fue obtenido mediante la prueba piloto aplicado a 10 trabajadores del centro de salud primavera 2 dio como valor de Alfa de Cronbach es de ( $\alpha = ,812$ ) para la variable gestión de servicios de salud lo que significa que el instrumento es aceptado para ser aplicable de acuerdo con las respuestas obtenidas.

### Figura 3

#### Prueba de confiabilidad para la variable clima organizacional

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

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

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,707	25

Fuente: Procesamiento en SPSS de la base de datos de la aplicación del instrumento al personal de salud.

El análisis de confiabilidad que fue obtenido mediante la prueba piloto aplicado a 10 trabajadores del centro de salud primavera 2 dio como valor de Alfa de Cronbach es de ( $\alpha = ,707$ ) para la variable clima organizacional lo que significa que el instrumento es bueno y aplicable de acuerdo a las respuestas obtenidas.

### 3.5 Procedimientos

La siguiente investigación se desarrolló previo a la presentación una visita a al departamento de dirección del centro de salud primavera 2 localizada en Guayas 2022, donde se estableció un primer diálogo con el encargado para su consentimiento en cuanto al tema de estudio. Por este hecho se expresó una carta en el que se requiera a las autoridades de la institución en particular al jefe de recursos humanos todos los objetivos por alcanzar, posteriormente conceder el consentimiento otorgado a los trabajadores voluntarios que decidieron participar incluso a los que no en esta indagación, para luego poder aplicar los dos cuestionarios, los cuales pueda examinar la gestión de los servicios de salud y el clima organizacional sin dejar de lado la posible correlación entre estas variables establecidas.

### **3.6 Método de análisis de datos**

El siguiente estudio es desarrollado con la ayuda de la clasificación de datos, por lo que fue necesario efectuar una valoración de los instrumentos, donde se seleccionó el proporcional de los dos a una tabla en el software de Excel, para inmediatamente transferir la información al programa SPSS versión 24.0 que proporciona un análisis de estadístico avanzado, sin dejar de lado que estos datos serán presentados en tablas descriptivas con una periodicidad, siendo necesario la ayuda de tablas cruzadas donde se mostró la correlación o nivel de significancia estadística.

### **3.7 Aspectos éticos**

Para este estudio se consideró los principios éticos de la Carta de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, declaración de Helsinki acerca de principios éticos para las indagaciones en materia de salud, al igual que el código de ética de la Universidad César Vallejo que recalca el principio de la beneficencia, donde los trabajadores así como los involucrados deben constar con sabiduría sobre el clima que se desarrolle en el centro de salud primavera 2, de forma que se debe seleccionar la medida más favorable para que los trabajadores se manejen en un ambiente laboral más incondicional y providencial, las opiniones surgidas serán totalmente confidenciales .

Se agrega el principio de no maleficencia donde se atiende la protección individual de cada trabajador que forma parte de la investigación, de manera que no exista ningún inconveniente al desarrollo y después de la participación. A la par del principio de independencia por el hecho de que ningún trabajador obligado en ninguna circunstancia a colaborar en este estudio, considerando su libre elección. Sin dejar de lado el principio de la justicia donde ninguno de los trabajadores mantuvo un trato irrespetuoso que denigre su identidad como persona, sabiendo que todo individuo merece el mismo trato sin ninguna excepción. Es así como también se usó el principio de autonomía donde los resultados permitirán a los directivos tomar decisiones en beneficio de los involucrados en el estudio.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

**Tabla 2**

*Distribución de frecuencias de la gestión de servicios de salud*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	23	23,0	23,0
Nivel medio	77	77,0	100,0
Nivel alto	0,0	0,0	0,0
Total	100	100,0	

Fuente: Aplicativo SPSS extraído de la base de datos.

La tabla 2 expone los resultados de tipo descriptivos acerca de la gestión de servicios de salud como primera variable de estudio; tras estos resultados se muestra que el 77% de participantes en la investigación presencian una gestión de servicios de salud medio; a diferencia del 23% restante que manifiestan que la gestión es baja. En este contexto, la variable analizada dentro del ámbito de salud es media, lo que de acuerdo con Flores y Barbarán (2021) este tipo de administración se realiza a través de un enfoque proactivo, dado mediante directrices ya establecidas por el personal anterior, lo que dificulta que las nuevas acciones se acaten de manera adecuada. Por ello, es esencial identificar aquellas procedencias que tiene la organización, la cual, debe seguir al personal de salud y sobre todo determinar los beneficios de las decisiones importantes que se dicten.

**Tabla***Distribución de frecuencias de la variable clima organizacional*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	44	44,0	44,0	44,0
Nivel medio	56	56,0	56,0	100,0
Nivel alto	0,0	0,0	0,0	0,0
Total	120	100,0		

Fuente: Aplicativo SPSS extraído de la base de datos.

De acuerdo con los resultados expuestos en la tabla 3, se evidencia que los datos descriptivos de la segunda variable correspondiente al clima organizacional tienen un nivel medio mismo que alcanza un 56%, seguido del nivel bajo que representa el 44%. En tal sentido, el clima organizacional dentro del centro de salud es medio, esto se da porque se involucra grandes rasgos en términos de diversos patrones de influencia sobre el comportamiento de los empleados generados por las condiciones ambientales imperantes, por lo cual, los conocimientos de los colaboradores se reflejan en sus impresiones, emociones y actitudes individuales y colectivas hacia diversas situaciones en el trabajo, las cuales no suelen ser apropiadas (Iglesias, Torres, & Mora, 2020).

**Tabla**

*Distribución de frecuencias de la variable gestión de gestión de servicios de salud por dimensiones*

	V1. Gestión de servicios de salud	D1. Conocimiento	D2. Habilidades	D3. Actitudes
Nivel bajo	23	22,0	25,0	30,0
Nivel medio	77	78,0	75,0	66,0
Nivel alto	0,0	0,0	0,0	0,0
Total	100	100	100	100

Fuente: Aplicativo SPSS extraído de la base de datos.

La tabla 4 muestra los resultados correspondientes a la variable gestión de recursos humanos, conjuntamente con sus tres dimensiones, donde la dimensión de conocimiento posee un porcentaje superior a las demás con el 78%, esto quiere decir que, la gestión de servicios de salud tiene un medio conocimiento sobre las actividades desarrolladas en el centro de salud. A diferencia de la dimensión actitudes que se encuentra en un nivel medio con el 30%. En este contexto, se alude que el personal profesional del centro de salud se encuentra en un nivel medio en cuanto a la gestión de recursos humanos, es decir, el conocimiento de los procesos médicos, habilidades a considerar en alguna acción y las actitudes a tomar dentro del área de trabajo no se desarrollan adecuadamente. Esto es inquietante, dado que ninguna de las dimensiones de presenta un nivel alto o que se acerque al 100%, no obstante, hay que mejorar porque esta dimensión se refleja en la gestión del trabajo y comprende de la razón de ser del centro de salud, identificarse con la filosofía empresarial para ofrecerles un apoyo personalizado a los pacientes que acuden a un servicio.

## Tabla

*Distribución de frecuencias de la variable clima organizacional*

	V2. Clima organizacional	D1. Potencial humano	D2. Diseño organizacional	D3. Cultura de la organización
Nivel bajo	44,0	38,0	48,0	24,0
Nivel medio	56,0	62,0	44,0	64,0
Nivel alto	0,0	0,0	8,0	12,0
Total	100	100	100	100

Fuente: Aplicativo SPSS extraído de la base de datos.

Los resultados cuantitativos correspondientes a la variable clima organizacional muestra la distribución de frecuencias con las tres dimensiones, donde la dimensión cultura de la organización posee un porcentaje superior a las demás con el 12%, esto quiere decir que, el clima organizacional posee un alto valor de experiencias y actitudes frente a las actividades desarrolladas diariamente. Sin embargo, la misma dimensión se encuentra con un nivel medio, correspondiente al 64%, 2 puntos más que la dimensión diseño organizacional. Esto quiere decir que, la cultura organizacional debe mejorar. Así como el diseño del mismo, porque esta última dimensión se encuentra en un nivel bajo con el 48%. En este contexto, se alude que el personal profesional del centro de salud se encuentra en un nivel medio – bajo en cuanto al clima organizacional, pero los resultados muestran que no hay gran diferencia, por lo que, el potencial humano, diseño y cultura organizacional tiene mucho en relación, lo que significa que se debe mejorar en una cooperación relacionada a las creencias, suposiciones y los valores relacionados con la forma en que se realiza el trabajo, así como con las normas que guían el comportamiento interno (Chirinos, Meriño, & Martínez, 2018).

## 4.2 Resultados inferenciales

H1: La distribución de los datos estudiados corresponde a una distribución normal.

H<sub>0</sub>: La distribución de los datos estudiados no tiene una distribución normal.

**Tabla 6**

*Prueba de normalidad de las variables gestión del recurso humano y desempeño laboral*

Pruebas de normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	GI	Sig.
Gestión de servicios de salud	,477	100	,000
Clima organizacional	,193	120	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Aplicativo SPSS extraído de la base de datos.

La tabla 9, corresponde a los resultados derivados de la prueba de normalidad conseguida del procesamiento de los datos mediante el sistema estadístico SPSS, donde la muestra está formada por 120 encuestados, y al ser una cantidad superior a 50, se recurre a la prueba estadística de Kolmogorov-Smirnov que cede para calcular la normalidad de datos. En consecuencia, el nivel de significancia muestra un valor de 0,000, siendo inferior a 0,05. Esto quiere decir que, con este valor se rechaza la hipótesis alterna (H1), de modo que, la distribución de los datos estudiados no tiene una distribución normal, lo que direcciona en hacer uso del Coeficiente de correlación Spearman por las características de la investigación, direccionándola a contrarrestar la hipótesis general y específicas.

## Contrastación de hipótesis general

H1: La gestión de servicios de salud se relaciona significativamente con el clima organizacional trabajadores del centro de salud primavera 2, Guayas 2022.

H0: La gestión de servicios de salud no se relaciona significativamente con el clima organizacional trabajadores del centro de salud primavera 2, Guayas 2022.

**Tabla 7**

*Contrastación de hipótesis general*

			Gestión del recurso humano	Clima organizacional
Rho de Spearman	Gestión de servicios de salud	Coeficiente de correlación	1,000	,138**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	100	100
	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	,138**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	100	100

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

Fuente: Aplicativo SPSS extraído de la base de datos.

La tabla 10 presenta la contrastación de hipótesis general, demostrando que existe relación entre la Gestión de servicios de salud y clima organizacional, dado que, el valor de la significancia (bilateral) es de 0,000 siendo menor a 0,05. Por lo tanto, la correlación es significativa. A su vez, se evidencia que existe un nivel de correlación positiva muy baja entre la gestión de servicios de salud y clima organizacional puesto que, el coeficiente de correlación muestra un valor de 0,138. Por ello, se rechaza la H0 y se acepta la H1, es decir, la gestión de servicios de salud se relaciona significativamente con el clima organizacional trabajadores del centro de salud primavera 2, Guayas 2022.

## Contrastación de hipótesis específica 1

H1: La gestión de servicios de salud se relaciona significativamente con en el potencial humano de los trabajadores del centro de salud primavera 2, Guayas 2022.

H0: La gestión de servicios de salud no se relaciona significativamente con en el potencial humano de los trabajadores del centro de salud primavera 2, Guayas 2022.

**Tabla 8**

*Contrastación de hipótesis específica 1*

			Gestión de servicios de salud	Potencial humano
Rho de Spearman	Gestión de servicios de salud	Coeficiente de correlación	1,000	,570**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	100	100
	Potencial humano	Coeficiente de correlación	,570**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	100	100

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

Fuente: Aplicativo SPSS extraído de la base de datos.

La tabla 11 presenta la contrastación de hipótesis específica 1, demostrando que existe relación entre la Gestión de servicios de salud y potencial humano, dado que, el valor de la significancia (bilateral) es de 0,000 siendo menor a 0,05. A su vez, se evidencia que existe un nivel de correlación positiva moderada entre la gestión de servicios de salud y potencial humano puesto que, el coeficiente de correlación muestra un valor de 0,570. Por ello, se rechaza la H0 y acepta la H1, es decir, la gestión de servicios de salud se relaciona significativamente con en el

potencial humano de los trabajadores del centro de salud primavera 2, Guayas 2022

### Contrastación de hipótesis específica 2

H1: La gestión de servicios de salud se relaciona significativamente con el diseño organizacional de los trabajadores del centro de salud primavera 2, Guayas 2022

H0: La gestión de servicios de salud no se relaciona significativamente con el diseño organizacional de los trabajadores del centro de salud primavera 2, Guayas 2022

**Tabla 9**

*Contrastación de hipótesis específica 2*

			Gestión de servicios de salud	Diseño organizacional
Rho de Spearman	Gestión de servicios de salud	Coeficiente de correlación	1,000	,562**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	100	100
	Diseño organizacional	Coeficiente de correlación	,562**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	100	100

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

Fuente: Aplicativo SPSS extraído de la base de datos.

Los resultados presentados en la tabla 12 expone la contrastación de hipótesis específica 2, demostrando que existe relación entre la Gestión de servicios de salud y diseño organizacional, dado que, el valor de la significancia (bilateral) es de 0,000 siendo menor a 0,05. Por lo tanto, se evidencia que existe un nivel de correlación positiva moderada entre la gestión de servicios de salud y potencial humano puesto que, el coeficiente de correlación muestra un valor de 0,562. Por ello, se rechaza la H0 y se acepta la H1, es decir, la gestión de servicios de salud se relaciona significativamente con el diseño organizacional de los trabajadores del centro de salud primavera 2, Guayas 2022.

### Contrastación de hipótesis específica 3

H1: La gestión de servicios de salud se relaciona significativamente con la cultura de la organización de los trabajadores del centro de salud primavera 2, Guayas 2022.

H<sub>0</sub>: La gestión de servicios de salud no se relaciona significativamente con la cultura de la organización de los trabajadores del centro de salud primavera 2, Guayas 2022.

**Tabla 10**

*Contrastación de hipótesis específica 3*

			Gestión de servicios de salud	Cultura de la organización
Rho de Spearman	Gestión de servicios de salud	Coeficiente de correlación	1,000	,586**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	100	100
	Cultura de la organización	Coeficiente de correlación	,586**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	100	100

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

Fuente: Aplicativo SPSS extraído de la base de datos.

Los resultados presentados en la tabla 13 expone la contrastación de hipótesis específica 3, demostrando que existe relación entre la Gestión de servicios de salud y cultura de la organización, dado que, el valor de la significancia (bilateral) es de 0,000 siendo menor a 0,05. A su vez, se evidencia que existe un nivel de correlación positiva moderada entre la gestión de servicios de salud y potencial humano puesto que, el coeficiente de correlación muestra un valor de 0,586. En este sentido, se rechaza la H<sub>0</sub> y se acepta la H<sub>1</sub> misma que menciona: La gestión de servicios de salud se relaciona significativamente con la cultura de la organización de los trabajadores del centro de salud primavera 2, Guayas 2022.

## V. DISCUSIÓN

**Objetivo general:** Determinar la relación de la gestión de servicios de salud y clima organizacional de los trabajadores del centro de salud primavera 2, Guayas 2022

De acuerdo con los resultados obtenidos respecto al objetivo general planteado que fue determinar la relación de la variable gestión de servicios de salud y la variable clima organizacional de los trabajadores del centro de salud primavera 2, Guayas 2022. De acuerdo a los resultados obtenidos se observa que existe una relación entre la variable gestión de servicios de salud y la variable clima organizacional donde  $p$  valor = .000 < .05, siendo una correlación positiva y estadísticamente significativa, aunque muy baja.

Además, la variable correspondiente al clima organizacional tiene un nivel medio mismo que alcanza un 56%, seguido del nivel bajo que representa el 44%. En tal sentido, el clima organizacional dentro del centro de salud es medio, esto se da porque se involucra grandes rasgos en términos de diversos patrones de influencia sobre el comportamiento de los empleados generados por las condiciones ambientales imperantes, por lo cual, los conocimientos de los colaboradores se reflejan en sus impresiones, emociones y actitudes individuales y colectivas hacia diversas situaciones en el trabajo, las cuales no suelen ser apropiadas (Iglesias, Torres, & Mora, 2020).

Este resultado concuerda con lo investigado por con Espíritu y Castro (2020) realizaron su investigación que tiene como objetivo identificar la analogía que tiene el clima organizacional y la gestión de servicios de salud de los colaboradores de enfermería. La metodología corresponde a un estudio cuantitativo, de corte transversal, alcance descriptivo y diseño correlacional. Este proceso permite llegar a concluir que, en el hospital se maneja adecuadamente la administración de servicios de salud para conllevar un buen clima laboral.

De forma que el marco teórico desarrollado por Roque, Guerra, & Torres (2018) sostiene que los servidores de la salud tienen la importante tarea de administrar sistemas sanitarios completos, como los hospitales. Existiendo opiniones divergentes de la salud, como se dan dentro de los hospitales. La eficacia

de un hospital u otro centro sanitario depende del tipo de teoría y gestión de la atención sanitaria que suscriba y de la forma en que se aplique dicha teoría.

De acuerdo con Rojas et al. (2020) la gestión de los servicios de salud engloba los servicios sanitarios que se dividen en atención primaria y atención especializada. Mismos que tienen como objetivo reforzar la comprensión del papel del sistema de bienestar y proporcionar herramientas que capaciten a los médicos y enfermeras para trabajar en el exigente y ambiguo campo del bienestar de la población.

Para Palomino (2018) la misión de los servicios de salud está compuesta de las dimensiones conocimiento, habilidades y actitudes. De manera general, el conocimiento es la información o los hechos conocidos que tienen la certeza de ser verdaderos. Es, por tanto, el conocimiento de los hechos, que están muy relacionados con la comprensión en términos como "convicción" u "opinión general" (Pérez, Solano, & Amzcua, 2019).

Mientras que en Cotacachi- Ecuador, Terán (2020) realiza su estudio, planteando como objetivo determinar el clima laboral y calidad de atención en la gestión de salud en el Centro de Salud Tipo A IESS. Es un estudio con enfoque cuantitativo, alcance descriptivo, diseño no experimental y nivel exploratorio. Este proceso permite concluir que, la satisfacción de los profesionales para desarrollar sus actividades, se encuentran con un excelente clima organizacional, pero esto no está concerniente a la gestión del Centro.

Demostrando que, el clima organizacional no es reconocido por la autoridad superior, por lo que no se establecen acciones para hacer frente a este problema. De esta forma, el trabajo aporta a identificar de manera gradual los problemas sobre la situación laboral de los profesionales en salud.

En cuanto a los resultados derivados de la prueba de normalidad conseguida del procesamiento de los datos mediante el sistema estadístico SPSS, donde la muestra está formada por 120 encuestados, y al ser una cantidad superior a 50, se recurre a la prueba estadística de Kolmogorov-Smirnov que cede para calcular la normalidad de datos.

Esto quiere decir que, con este valor se rechaza la hipótesis alterna (H1), de modo que, la distribución de los datos estudiados no tiene una distribución normal, lo que direcciona en hacer uso del Coeficiente de correlación Spearman por las características de la investigación, direccionándola a contrarrestar la hipótesis general y específicas.

**Primer objetivo específico:** Analizar la relación de la gestión de servicios de salud en el potencial humano de los trabajadores del centro de salud primavera 2, Guayas 2022

Por otra parte, con respecto al objetivo específico uno que fue analizar la relación de la variable gestión de servicios de salud en la dimensión del potencial humano de los trabajadores del centro de salud primavera Guayas 2022; de acuerdo a los resultados obtenidos se observa que existe una relación entre la variable gestión de servicios de salud y la dimensión del potencial humano donde  $p$  valor = .000 < .05, siendo una correlación positiva y estadísticamente significativa y moderada.

Además, se observó que el 77% de participantes en la investigación presencian una gestión de servicios de salud medio; a diferencia del 23% restante que manifiestan que la gestión es baja. El potencial humano es la capacidad innata de cada persona para vivir y actuar en consonancia con su yo más elevado. Es una combinación de trabajo exterior e interior. Hay una tendencia a pensar y es el crecimiento personal como algo lineal y centrado en el liderazgo.

Este resultado concuerda con lo investigado por Souza (2019) realiza un estudio donde plantea como objetivo determinar la influencia que tiene el clima organizacional sobre el potencial humano de la Red de salud en la localidad de Condorcanqui. La metodología se basa un estudio cuantitativo, de tipo descriptivo, nivel correlacional y diseño no experimental. Los resultados otorgados mediante el coeficiente de contingencia de prueba Tau-b de Kendall conllevan a concluir que, la influencia en las dos variables favorece a conseguir una mejor vida laboral, mediante sus tareas y actividades diarias, favoreciendo a su desempeño diario.

En la literatura Graza (2019) menciona que el potencial humano es el conjunto de capacidades, aptitudes, habilidades y motivaciones inherentes a las personas y, por tanto, a una organización. Las características que incluye el

potencial humano se encuentran relacionadas con la singularidad de las características tanto mentales como físicas de los individuos humanos.

Al mismo tiempo, se trata de una variabilidad en el tiempo bajo la influencia del desarrollo psicológico y físico y de las condiciones ambientales existentes; la limitación de la capacidad de rendimiento humano y la eficiencia en sus capacidades, educación, habilidades prácticas, experiencia, objetivos y valores, actitudes, rasgos de personalidad y motivación.

**Segundo objetivo específico:** Identificar la relación de la gestión de servicios de salud en el diseño organizacional de los trabajadores del centro de salud primavera 2, Guayas 2022.

Además, con respecto al objetivo específico dos que fue identificar la relación de la variable gestión de servicios de salud y la dimensión diseño organizacional de los trabajadores del centro de salud primavera 2, Guayas 2022. De acuerdo con los resultados obtenidos se observa que existe una relación entre la variable gestión de servicios de salud y la dimensión diseño organizacional donde  $p$  valor = .000 < .05, siendo una correlación positiva y estadísticamente significativa moderada.

De hecho, se observó que la dimensión cultura de la organización posee un porcentaje superior a las demás con el 12%, esto quiere decir que, el clima organizacional posee un alto valor de experiencias y actitudes frente a las actividades desarrolladas diariamente. Sin embargo, la misma dimensión se encuentra con un nivel medio, correspondiente al 64%, 2 puntos más que la dimensión diseño organizacional. Esto quiere decir que, la cultura organizacional debe mejorar.

Este resultado concuerda con lo investigado por Perú, Tintaya y Mercado (2018) quienes realizaron su trabajo que tiene como objetivo especificar la importancia, mediante la identificación de teorías y dimensiones de la gestión de los establecimientos sanitarios y el diseño organizacional. Para lo cual, en la metodología se toma un estudio cualitativo, de tipo bibliográfico, nivel descriptivo - no experimental. Esta revisión permite concluir que, el diseño organizacional y la buena gestión de establecimientos sanitarios contribuyen para que los profesionales desarrollen de mejor manera sus actividades.

Por otra parte, para Graza (2019) el potencial humano es aquel potencial de trabajo, recursos humanos es el conjunto de capacidades, aptitudes, habilidades y motivaciones inherentes a las personas y, por tanto, a una organización.

Frente a la literatura expuesta las características que incluye el potencial humano se encuentran relacionadas con la singularidad de las características tanto mentales como físicas de los individuos humanos; su variabilidad en el tiempo bajo la influencia del desarrollo psicológico y físico y de las condiciones ambientales existentes; la limitación de la capacidad de rendimiento humano y la eficiencia en sus capacidades, educación, habilidades prácticas, experiencia, objetivos y valores, actitudes, rasgos de personalidad y motivación.

**Tercer objetivo específico:** Conocer la relación la gestión de servicios de salud en la cultura de la organización de los trabajadores del centro de salud primavera 2, Guayas 2022.

Respecto al objetivo específico tres que fue conocer la relación la variable gestión de servicios de salud en la dimensión cultura de la organización de los trabajadores del centro de salud primavera 2, Guayas 2022; de acuerdo con los resultados obtenidos se observa que existe una relación entre la variable gestión de servicios de salud y dimensión cultura de la organización donde  $p$  valor = .000 < .05, siendo una correlación positiva y estadísticamente significativa moderada.

Este resultado concuerda con lo investigado por Terán (2020) realiza su estudio, planteando como objetivo determinar la cultura de la organización y calidad de atención en la gestión de salud en el Centro de Salud Tipo A IESS. Es un estudio con enfoque cuantitativo, alcance descriptivo, diseño no experimental y nivel exploratorio. Este proceso permite concluir que, la satisfacción de los profesionales para desarrollar sus actividades, se encuentran con un excelente entorno organizacional, pero esto está concerniente a la cultura de gestión del Centro. Demostrando que, la autoridad superior es quién se establecen normal y valores para hacer frente a los problemas.

Además, fue pertinente retroalimentar con la literatura de fundamentos teóricos, la cual expresa la importancia en la cultura de la organización donde la teoría sobre el clima organizacional sugiere que el entorno laboral tiene una gran relación con las percepciones y el comportamiento de los colaboradores. El entorno

organizativo introduce esta influencia en las formas de cultura organizativa (Brito, Pitre, & Cardona, 2020)

Al respecto, Méndez (2019) afirma que la cultura organizativa es una entidad multidimensional, que suele definirse como un conjunto de normas de comportamiento, valores, políticas y otros factores similares. En términos sencillos, podría decirse que la cultura organizativa describe y orienta el modo en que una comunidad laboral tiende a comportarse

La cultura de la empresa se ve vinculado a la cultura organizativa que es la forma en que el liderazgo atiende, cultiva o cuida el negocio, a las partes interesadas y a los empleados bajo un proceso de cooperación y motivación. Siempre la crean los individuos y los grupos de ellos. La toma de decisiones éticas en una organización siempre es impulsada por las personas que toman las decisiones.

Para González et al. (2018) una cultura organizativa saludable aumenta el compromiso de los empleados, su bienestar y, por lo tanto, su productividad, mientras que una cultura poco saludable puede obstaculizar el crecimiento de la organización o incluso contribuir a sus fracasos.

Es así como la dimensión cultura de la organización posee un porcentaje superior a las demás con el 12%, esto quiere decir que, el clima organizacional posee un alto valor de experiencias y actitudes frente a las actividades desarrolladas diariamente. Sin embargo, la misma dimensión se encuentra con un nivel medio, correspondiente al 64%, 2 puntos más que la dimensión diseño organizacional.

Esto quiere decir que, la cultura organizacional debe mejorar. Así como el diseño de este, porque esta última dimensión se encuentra en un nivel bajo con el 48%. En este contexto, se alude que el personal profesional del centro de salud se encuentra en un nivel medio – bajo en cuanto al clima organizacional, pero los resultados muestran que no hay gran diferencia

Por lo que, el potencial humano, diseño y cultura organizacional tiene mucho en relación, lo que significa que se debe mejorar en una cooperación relacionada a las creencias, suposiciones y los valores relacionados con la forma en que se

realiza el trabajo, así como con las normas que guían el comportamiento interno (Chirinos, Meriño, & Martínez, 2018).

En este sentido, se pudo identificar que las principales debilidades entorno al proceso investigativo fue el no tener la participación total de la población de estudio lo que dificulta conocer con certeza la correlación entre gestión de servicios de salud y clima organizacional. Pero, una de la fortaleza de este método que se recopilo información verídica, que por medio del ayudó a obtener puntos fuertes y débiles que al ser comunicados ayudarán a posibles soluciones de mejora del centro de salud primavera 2.

## VI. CONCLUSIONES

La problemática que presenta los trabajadores del centro de salud primavera 2 es la inadecuada gestión en los servicios de salud tratándose de un proceso poco dinámico debido al limitado recurso humano, seguido de los insumos y medicamentos, asimismo son constantes los reclamos sobre la infraestructura física desfavorable que se evidencia tras la falta de presupuesto estatal.

Acorde al liderazgo, se ha determinado que las políticas son escasas, ya que disponen de planes de trabajo con el año 2011, programas y proyectos de salud pública del año 2012, es decir, se realizó una planificación de manera inexperta, sin coordinación y poca organización, entre los diferentes actores.

Es por ello que surge la necesidad de estudiar la gestión de servicios de salud y clima organizacional en los trabajadores del centro de salud primavera 2, un seguimiento esencial, ya que por sí solo logra trastornar potencial humano, el diseño y la cultura organizacional.

De acuerdo con los términos de aplicabilidad en el proceso de investigación la población de estudio quedó compuesta de 100 trabajadores del centro de salud primavera 2, Guayas 2022, por lo que se utilizó como muestra a la totalidad de la población  $n=100$ .

- Primera** : Existe una relación significativa entre la variable gestión de servicios de salud y clima organizacional donde  $\rho= 0,138$  y  $p$  valor =  $.000 < .05$ , siendo una correlación positiva baja, es decir, según se optimice la gestión del centro de salud, existirá un mejor clima organizacional. En este sentido, para el 77% de trabajadores presencian una gestión de servicios de salud medio; a diferencia del 23% restante que manifiestan que la gestión es baja. Mientras que, el clima organizacional tiene un nivel medio mismo que alcanza un 56%, seguido del nivel bajo que representa el 44%.
- Segunda** : Existe una relación significativa entre la variable gestión de servicios de salud y potencial humano donde  $\rho= 0,570$  y  $p$  valor

= .000 < .05, siendo una correlación positiva moderada, es decir, según se mejore la gestión del centro de salud, existirá un mejor potencial humano. Además, para el 77% de trabajadores presencian una gestión de servicios de salud medio; a diferencia del 23% restante que manifiestan que la gestión es baja. Mientras que, el potencial humano tiene un nivel medio mismo que alcanza un 62%, seguido del nivel bajo que representa el 38%.

**Tercera** : Existe una relación significativa entre la variable gestión de servicios de salud y diseño organizacional donde  $\rho = 0,562$  y  $p$  valor = .000 < .05, siendo una correlación positiva moderada, es decir, según se optimice la gestión del centro de salud, el diseño organizacional mejorará. Además, para el 77% de trabajadores presencian una gestión de servicios de salud medio; a diferencia del 23% restante que manifiestan que la gestión es baja. Mientras que, el diseño organizacional tiene un nivel bajo mismo que alcanza un 48%, seguido del nivel medio que representa el 44% y con el 8% un nivel alto.

**Cuarta** : Existe una relación significativa entre la variable gestión de servicios de salud y cultura de la organización donde  $\rho = 0,586$  y  $p$  valor = .000 < .05, siendo una correlación positiva moderada, es decir, según se optimice la gestión del centro de salud, la cultura organizacional mejorará. Además, para el 77% de trabajadores presencian una gestión de servicios de salud medio; a diferencia del 23% restante que manifiestan que la gestión es baja. Sin embargo, la cultura de la organización tiene un nivel medio mismo que alcanza un 64%, seguido del nivel bajo que representa el 24% y con el 12% un nivel alto.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** Para los directivos del centro de salud resolver y dar solución a la inadecuada gestión en los servicios de salud entorno a la ausencia de insumos y medicamentos, mediante un plan estratégico donde se presente la demanda real de pacientes y las afecciones frecuentes que padecen a fin de obtener un valor monetario que debe ser considerado en el presupuesto estatal por prioridad.

**Segundo:** Al gerente de la gestión de servicios de salud trabajar en la actualización de planes, programas y proyectos de salud pública para el año 2022 – 2027, a fin de cumplir con el proceso de dirigir, organizar, optimizar y evaluar aquellas acciones de mejora en post tanto del personal como de los clientes del establecimiento a través de evaluaciones periódicas.

**Tercero:** Al departamento de gestión de servicios de salud cuidar y velar por el clima organizacional en los trabajadores del centro de salud primavera 2, a través de una capacitación de fortalecimiento a aquellos aspectos que han limitado el crecimiento profesional y humano, a fin de formar una cultura organizacional en armonía.

**Cuarto:** Para los gerentes zonales de los centros de salud de la provincia del Guayas, ampliar el estudio y entablar alianzas para entender el proceso de cómo se lleva a cabo la gestión del servicio de salud en el sector público, una vez identificado dicho proceso se puede plantear estrategias de acuerdo los puntos fuertes y débiles mencionado por directivos.

**Quinta:** Al Gerente del centro de salud primavera 2 que implemente en sus áreas de trabajo políticas que promueva un adecuado clima organizacional a través de un estudio interno a los trabajadores a fin de crear un ambiente de confianza para contribuir el equilibrio entre la vida personal y profesional de los empleados.

**Sexta:** Al jefe encargado del área de gestión de servicios de salud gestionar los mecanismos tecnológicos mediante plataformas digitales que contribuyan al

potencial humano de los trabajadores ya que el este tipo de recursos tecnológicos puede agilizar los procesos, formar y desarrollar nuevas capacidades.

**Séptima:** Al responsable o jefe encargado del área de gestión de servicios del centro de salud primavera 2 realizar el seguimiento de dotación de insumos médicos al personal con nombramiento, a través de un proceso de trazabilidad para que el personal trabaje de manera óptima en su horario a tiempo completo, parcial, indefinido e incluso quienes realizan prácticas pre profesionales.

**Octava:** A los directivos del centro de salud primavera 2 establecer programas de capacitación al personal enfocada para fortalecer una cultura de organización, a través de la identificación de la filosofía empresarias y valores cooperativos, los cuales son el fundamento de la razón de ser del centro de salud.

## REFERENCIAS

- Álvarez, C., López, I., Sanz, S., & Álvarez, C. (2021). Salud planetaria: educación para una atención sanitaria sostenible. *Revista Educación Médica*, 22(6), 352-357.
- Arancibia, D., Silva, D., Cortés, F., & Méndez, P. (2021). Metodologías utilizadas en Clima y Cultura Organizacional en Instituciones de Salud: Una Revisión Sistemática. *Revista Salud y Administración*, 8(22), 57-66.
- Arias, F. (2019). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. Venezuela: Epistema.
- Arias, F. (2022). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica*. Venezuela: EPISTEME.
- Asimbaya, T. G. (2018). *Estudio del clima organizacional y propuesta para mejorar la satisfacción y el desempeño del personal administrativo del centro de Especialidades Sur Occidental del IESS*. Quito: Universidad Politécnica Salesiana.
- Bada, Q., Salas, S., & Castillo, S. (2020). Estrés laboral y clima organizacional en docentes peruanos. *Revista MediSur*, 8(6), 1138-1144.
- Borgarello, M., & Losardo, R. (2021). Prevención del estrés y burn-out del equipo de salud: el nexo con la calidad de la atención sanitaria y la seguridad del paciente. *Revista de la Asociación Médica Argentina*, 134(2), 4-8.
- Brito, C., Pitre, R., & Cardona, D. (2020). Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño del Personal en una Empresa de Servicio. *Revista Información tecnológica*, 13(1), 141-148.
- Cabrera, K. (2018). *Clima y compromiso organizacional del tecnólogo médico de un hospital del Callao-2017*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Campos, A. (2021). *Métodos mixtos de investigación*. Colombia: Magisterio.
- Chirinos, Y., Meriño, V., & Martínez, C. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. *Revista EAN*(84), 43-61.

- Chomsky, N. (2019). *El lenguaje y los problemas del conocimiento: Conferencias de Managua 1*. Madrid: Antonio Machado Libros.
- CONCYTEC. (2020). *Guía práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo (I+D)*. Lima: Dirección de política y programas de CTI.
- Coronado, G., & Valdivia, M. (2020). Compromiso Organizacional: Antecedentes y Consecuencias. *Revista Conciencia Tecnológica*(60), 1-19.
- Correa, D., Abarca, A., Baños, C., & Analuisa, S. (2019). Actitud y aptitud en el proceso del aprendizaje. *Revista Atlante. Cuadernos de Educación y Desarrollo*, 13(2), 1-13.
- De Souza, B. Z. (2019). Clima organizacional y gestión administrativa en la Red de Salud Condorcanqui, Amazonas – 2016. *Revista Lex.*, 17(24), 393-415.
- Del Carmen, J. (2019). Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(2), 288-295.
- Espíritu, A., & Castro, L. (2020). CLima organizacional y gestión de servicios de salud por enfermería del hospital Daniel Alcides Carrión. *Revista Conrado*, 16(76), 157-168.
- Flores, J., & Barbarán, H. (2021). Gestión Hospitalaria: una mirada al desarrollo de sus procesos. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 1527-1545.
- Gil, S. (2020). *Habilidades sociales*. España: Editorial Flamboyant.
- González, J., & Ramírez, R. (2021). Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. *Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1157-1170.
- González, W., Bastidas, C., Figueroa, H., & Zambrano, C. (2018). Revisión sistemática de las concepciones de cultura organizacional. *Revista Universidad y Salud*, 20(2), 200-214.
- Graza, E. (2019). *Gestión del potencial humano como ventaja competitiva*. Lima-Perú: Universidad Nacional de Educación.

- Hernández, S. (2020). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGrawHill.
- Iglesias, A., Torres, J., & Mora, Y. (2020). Referentes teóricos que sustentan el clima organizacional: revisión integrativa. *Revista Medisur*, 17(4), 562-569.
- Leal, S. (2019). Propuesta pedagógica para el mejoramiento del clima organizacional. *Revista Encuentros*, 17(1), 145-161.
- Méndez, C. (2019). Elementos para la relación entre cultura organizacional y estrategia. *Revista Universidad y Empresa*, 21(37), 136-169.
- Miniguano, L. G. (2020). *Incidencia de la motivación a través de incentivos no remunerados de la LOSEP en el clima laboral de los cargos de Gestión Documental del Ministerio de Salud Pública años 2017 - 2019*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Miranda, A., Vargas, I., Mogollón, A., & Ferreira, M. (2020). Conocimiento y uso de mecanismos de coordinación clínica de servicios de salud de Latinoamérica. *Revista Gaceta Sanitaria*, 34(4), 340-349.
- Palacios, M. D. (2018). Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal administrativo de los distritos de salud provincia de Manabí-Ecuador. *Revista ECA Sinergia*, 10(1), 70-84.
- Palomino, R. (2018). *Competencias básicas necesarias para la Gestión de los Servicios de Salud, Hospital San Francisco. Ayacucho 2018*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Paredes, E., Lavanda, F., & Martínez, R. (2021). Clima organizacional y gestión de servicios en hospitales públicos de la Provincia de Ica, 2018. *Revista científica Dominio de las Ciencias*, 7(3), 973-989.
- Parra, M., Visbal, O., Dura, S., & Badde, G. (2019). Calidad de la comunicación y actitud de los empleados ante procesos de cambio organizacional. *Revista Interdisciplinaria*, 36(1), 155-170.
- Pedraza, N. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de Investigación*, 15(1), 90-101.

- Pérez, N., Solano, C., & Amzcua, M. (2019). Conocimiento tácito: características en la práctica enfermera. *Gaceta Sanitaria*, 33(2), 1-8.
- Pico, P. V. (2020). *Estudio de Clima Organizacional y su incidencia en la Satisfacción laboral de los trabajadores en una Institución de Salud de la ciudad de Guayaquil-Ecuador*. Guayaquil: Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil.
- Puente, W. (2018). *Técnicas de investigación*. Obtenido de Portal de Relaciones Públicas: <https://www.rppnet.com.ar/tecnicasdeinvestigacion.htm>
- Puglisi, R. (2019). Etnografía y participación corporal. Contribuciones metodológicas para el trabajo de campo. *Revista Latinoamericana de Metodología de la Investigación Social*, 17(9), 20-35.
- Quesada, E., & López, F. (2018). *Gestión pública de la atención sanitaria*. Almería: ACCI (Asociación Cultural y Científica Iberoamericana).
- Rattagan, M. (2021). Gestión de servicios de Salud Mental. Construyendo redes saludables. En A. Trimboli, *El fin del manicomio* (págs. 133-142). Buenos Aires: Noveduc Libros.
- Robledo, M. C. (2020). *Técnicas y Proceso de Investigación*. Guatemala: Unidad Didáctica de Investigación.
- Rojas, C., Hernández, H., & Niebles, W. (2020). Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud. *Revista Espacios*, 41(1), 6-13.
- Rojas, M., Hernández, P., & Niebles, N. (2020). Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud. *Revista Espacios*, 41(1), 1-6.
- Rivera, D., & Rincón, J. (2018). Percepción del Clima organizacional: Un análisis desde los Macroprocesos de una ESE. *Revista Espacios*, 39(19), 1-10.
- Roque, R., Guerra, R., & Torres, R. (2018). Gestión integrada de seguridad del paciente y calidad en servicios de salud. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 17(2), 315-324.

- Salvatierra, M. Á. (2020). *Propiedades de un instrumento de recolección de información: la validación y la confiabilidad*. México: Independently Published.
- Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill Education.
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 101-122.
- Santos, N. (2021). *Clima organizacional: pesquisa e diagnóstico*. Brasil: Saint Paul Editora.
- Terán, T. J. (2020). *CLima laboral y calidad de atención en salud en el Centro de salud Tipo A IESS, Cotacachi*. Ibarra: Universidad Técnica del Norte.
- Tintaya, L., & Sively, M. (2018). Importancia del estudio y anaálisis del clima organizacional, satisfacción laboral y satisfacción del usuario externo en la gestión de los establecimeintos sanitarios públicos del Perú. *Revista Evidencias Odontológicas Clínicas*, 4(1), 37-48.

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

Título:								
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1/Independiente: gestión de servicios de salud					
¿Cuál es la relación entre la gestión de servicios de salud y clima organizacional en los trabajadores del centro de salud primavera 2, Guayas 2022?	Determinar la relación entre la gestión de servicios de salud y clima organizacional en los trabajadores del centro de salud primavera 2, Guayas 2022	La gestión de servicios de salud se relaciona significativamente con el clima organizacional trabajadores del centro de salud primavera 2, Guayas 2022	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos	
			Conocimiento	Políticas de salud Filosofía empresarial Gestión de trabajo	11	Ordinal No, tal vez, Si	Deficiente Regular Bueno Excelente	9-18 18-27 28-36 37-45
			Habilidades	Personal Profesional Social	12			
			Actitudes	Supervisión Monitoreo Acompañamiento	7			
					30			
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2/Dependiente: clima organizacional					
¿Cuál es la relación entre la gestión de servicios de salud y el potencial humano en los trabajadores del centro de salud primavera 2, Guayas 2022?	1. Analizar la relación la gestión de servicios de salud en el potencial humano de los trabajadores del centro de salud primavera 2, Guayas 2022	La gestión de servicios de salud se relaciona significativamente con en el potencial humano de los trabajadores del centro de salud primavera 2, Guayas 2022	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos	
			Potencial humano	Innovación	11	Ordinal	Deficiente	9-18
¿Cuál es la relación entre la gestión de servicios de salud y	2. Identificar la relación de la gestión de servicios de salud en el diseño	La gestión de servicios de salud se relaciona significativamente con el						

diseño organizacional en los trabajadores del centro de salud primavera 2, Guayas 2022?	organizacional de los trabajadores del centro de salud primavera 2, Guayas 2022;	diseño organizacional de los trabajadores del centro de salud primavera 2, Guayas 2022		Liderazgo Reconocimiento Confort		No, tal vez, Si	Regular Bueno Excelente	18-27 28-36 37-45
			Diseño organizacional	Toma de decisiones Remuneración Estructura Comunicación organizacional	7			
¿Cuál es la relación entre la gestión de servicios de salud y cultura de la organización en los trabajadores del centro de salud primavera 2, Guayas 2022?	3. Conocer la relación la gestión de servicios de salud en la cultura de la organización de los trabajadores del centro de salud primavera 2, Guayas 2022	La gestión de servicios de salud se relaciona significativamente con la cultura de la organización de los trabajadores del centro de salud primavera 2, Guayas 2022.	Cultura de la organización	Conflicto y cooperación Motivación Identidad	7			
					25			
<b>Diseño de investigación:</b>		<b>Población y Muestra:</b>	<b>Técnicas e instrumentos:</b>		<b>Método de análisis de datos:</b>			
Enfoque: cuantitativo Tipo: básico Método: correlacional Diseño: no experimental de corte transversal		Población: 100 Muestra: 100	Técnicas: encuesta Instrumentos: cuestionario		Descriptiva: La presentación será con tablas de frecuencia considerando los niveles de cada variable. Inferencial: La presentación comienza con la Prueba de normalidad para posteriormente			

Fuente: Tabla de elaboración propia

## Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Gestión de servicios salud</b>	<p>de de La gestión de los servicios de salud se trata del proceso de conocer las políticas internas y externas del establecimiento, además de aplicar habilidades idóneas frente a las acciones y actitudes para planificar, dirigir y coordinar las actividades. (Roque, Guerra, &amp; Torres, 2018).</p>	<p>Proceso dinámico, sistemático e interactivo bajo el liderazgo de la autoridad sanitaria, quien está encaminado al desarrollo y cumplimiento de planes, proyectos y actividades de la salud.</p>	<p>Conocimiento</p> <p>Habilidades</p> <p>Actitudes</p>	<p>Políticas de salud Filosofía empresarial <u>Gestión de trabajo</u></p> <p>Personal Profesional Social</p> <p>Supervisión Monitoreo Acompañamiento</p>	<p><b>Ordinal</b> No, tal vez, Si</p>
<b>Clima organizacional</b>	<p>El clima organizacional es un concepto que se refiere al significado compartido que se atribuye al potencial que tienes el ser</p>	<p>Denota las creencias, los supuestos y los valores asociados a la forma de hacer el trabajo y las normas que guían el comportamiento dentro de la</p>	<p>Potencial humano</p> <p>Diseño organizacional</p>	<p>Innovación Liderazgo Reconocimiento <u>Confort</u></p> <p>Toma de decisiones Remuneración Estructura Comunicación organizacional</p>	<p><b>Ordinal</b> No, tal vez, Si</p>

---

humano en la organización toma de decisiones para fomentar una cultura y diseño organizacional que se asocian a la experiencia de los empleados. (Chirinos, Meriño, & Martínez, 2018).	Cultura de la organización	Conflicto y cooperación Motivación Identidad
--	----------------------------	--

---

Fuente: Tabla de elaboración propia

### Anexo 3. Modelo de encuesta para la variable gestión de servicios de salud

<b>ENCUESTA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD</b>			
	1- NO	2- TAL VEZ	3- SI
<b>CONOCIMIENTOS</b>			<b>1 2 3</b>
1. ¿Conoce las políticas de salud del centro de salud?			
2. ¿Conoce la misión y los objetivos de la institución de salud?			
3. ¿Conoce que servicios se desarrollan en la institución?			
4. ¿Conoce quienes conforman trabajan en el centro de salud?			
5. ¿Conoce de las instalaciones físicas?			
6. ¿Tiene conocimiento de los equipos?			
7. ¿Conoce de materiales y medicamentos?			
8. ¿Conoce las normas y procedimientos?			
9. ¿Conoce de la gestión del trabajo durante el servicio?			
10. ¿Está al tanto de cómo se lleva a cabo la administración estratégica del centro de salud?			
11. ¿Conoce la calidad del servicio prestado?			
<b>HABILIDADES</b>			
12. ¿Es capaz de comunicarse de forma adecuada con el equipo y los usuarios?			
13. ¿Usted encuentra solución a los problemas?			
14. ¿Utiliza la creatividad en su trabajo y con el equipo?			
15. ¿Utiliza la empatía con el equipo y los usuarios?			
16. ¿Es capaz de desarrollar el trabajo en equipo?			
17. ¿Es capaz de promover y mantener relaciones con el equipo y los usuarios?			
18. ¿Es capaz de motivar al equipo?			
19. ¿Es capaz de usar la planificación como práctica gerencial?			
20. ¿Es ético con el equipo, superiores y usuarios?			
21. ¿Es innovador y agente de cambios?			
22. ¿Es capaz de gestionar los programas desarrollados?			
23. ¿Es un líder con en el equipo y la comunidad?			
<b>ACTITUDES</b>			
24. ¿Es justo con el equipo y los usuarios?			
25. ¿Es afectivo, prestando atención al equipo y usuarios?			
26. ¿Está abierto a la negociación?			
27. ¿Es abierto los cambios?			
28. ¿Es creativo y estimular la creatividad del equipo?			
29. ¿Está abierto al diálogo y saber escuchar?			
30. ¿Usted aceptar las críticas?			

#### Anexo 4. Modelo de encuesta para la variable clima organizacional

<b>ENCUESTA DE GESTIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL</b>			
	1- NO	2- TAL VEZ	3- SI
<b>CONOCIMIENTOS</b>			<b>1 2 3</b>
1. ¿Para usted la innovación es una característica del centro de salud?			
2. ¿Considera que sus compañeros del trabajo toman iniciativas para la solución de problemas?			
3. ¿Considera que es fácil para sus compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas?			
4. ¿Considera que el centro de salud es flexible y se adapta bien a los cambios?			
5. ¿Su jefe está disponible cuando se le necesita?			
6. ¿Los directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso del centro de salud?			
7. ¿Existen incentivos laborales para que usted trate de hacer mejor mi trabajo?			
8. ¿Su trabajo es evaluado en forma adecuada?			
9. ¿Considera que los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa?			
10. ¿En términos generales se siente satisfecho con su ambiente de trabajo?			
11. ¿Considera que la limpieza de las instalaciones del centro de salud es adecuada?			
<b>DISEÑO ORGANIZACIONAL</b>			
12. ¿Su jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión?			
13. ¿En el centro de salud participa en la toma de decisiones?			
14. ¿Su salario y beneficios son razonables?			
15. ¿Considera que su remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realiza?			
16. ¿Las tareas que desempeña corresponden a su función?			
17. ¿Conoce las tareas o funciones específicas que debe realizar en el centro de salud?			
18. ¿Presta atención a los comunicados que emiten mis jefes?			
<b>CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN</b>			
19. ¿Puede contar con sus compañeros de trabajo cuando los necesita?			
20. ¿Recibe buen trato en el centro de salud?			
21. ¿Su centro de labores ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor suele hacer?			
22. ¿Su jefe se preocupa por crear un ambiente laboral agradable?			
23. ¿Está comprometido con su organización de salud?			
24. ¿Se interesa el desarrollo del centro de salud?			

---

25. ¿Considera que su contribución juega un papel importante en el éxito del centro de salud?

---

## Anexo 5. Validez y confiabilidad a la prueba piloto de la variable gestión de servicios de salud

*Prueba de confiabilidad para la variable gestión de servicios de salud*

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,812	30

Fuente: Procesamiento en SPSS de la base de datos de la aplicación del instrumento a los trabajadores del centro de salud primavera 2.

El análisis de confiabilidad que fue obtenido mediante la prueba piloto aplicado a 10 trabajadores del centro de salud primavera 2 dio como valor de Alfa de Cronbach es de ( $\alpha = ,812$ ) para la variable gestión de servicios de salud lo que significa que el instrumento es aceptado para ser aplicable de acuerdo a las respuestas obtenidas.

## Anexo 6. Validez y confiabilidad a la prueba piloto de la variable clima organizacional

### *Prueba de confiabilidad para la variable clima organizacional*

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,707	25

Fuente: Procesamiento en SPSS de la base de datos de la aplicación del instrumento al personal de salud.

El análisis de confiabilidad que fue obtenido mediante la prueba piloto aplicado a 10 trabajadores del centro de salud primavera 2 dio como valor de Alfa de Cronbach es de ( $\alpha = ,707$ ) para la variable clima organizacional lo que significa que el instrumento es bueno y aplicable de acuerdo a las respuestas obtenidas.

### Anexo7. Base de datos de prueba piloto de las variables de Gestión de servicios de salud

\*Sin titulo2 [ConjuntoDatos3] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

14 : VAR00013 Visible: 55 de 55 variables

	CONOCI MIENTO	VAR0000 1	VAR0000 2	VAR0000 3	VAR0000 4	VAR0000 5	VAR0000 6	VAR0000 7	VAR0000 8	VAR0000 9	VAR0001 0	HABILIDA DES	VAR0001 1	VAR0001 2	VAR0001 3	V
1	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	
2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	
3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	
4	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	
5	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
6	2	2	2	3	3	3	3	2	1	1	1	1	1	3	2	
7	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	
8	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	
9	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	
10	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																
21																
22																

Vista de datos Vista de variables

Fuente: Procesamiento en SPSS de la base de datos de la aplicación del instrumento al personal de salud.

### Anexo 8. Base de datos de prueba piloto de las variables de Clima organizacional

\*Sin titulo2 [ConjuntoDatos3] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

14 : VAR00013 Visible: 55 de 55 variables

	CONOCI MIENTO_2	VAR0002 8	VAR0002 9	VAR0003 0	VAR0003 1	VAR0003 2	VAR0003 3	VAR0003 4	VAR0003 5	VAR0003 6	VAR0003 7	DISEÑO ORGA	VAR0003 8	VAR0003 9	VAR0004 0	Vf
1	3	1	3	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	
2	1	1	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	
3	3	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	
4	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	
5	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	
6	1	3	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	
7	2	1	3	2	1	1	2	2	2	1	1	3	1	2	1	
8	2	1	1	2	2	2	1	1	2	3	2	2	3	2	1	
9	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	
10	1	1	2	2	2	2	1	1	2	3	2	3	1	2	2	
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																
21																
22																

Vista de datos  Vista de variables

Fuente: Procesamiento en SPSS de la base de datos de la aplicación del instrumento al personal de salud.

## **DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Master María Isabel Pacheco Arias

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Piura, promoción 2021, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión de servicios de salud y clima organizacional en los trabajadores del centro de salud primavera 2, Guayas.

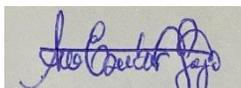
y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente:



Firma

Anahí Jessenia Escobar Goya

DNI A4323641

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### Variable 1: Gestión de servicios de salud

Definición conceptual: La gestión de los servicios de salud es planificar, dirigir y coordinar las actividades no clínicas dentro del respectivo establecimiento sanitario. Los servidores de la salud tienen la importante tarea de administrar sistemas sanitarios completos, como los hospitales. Existiendo opiniones divergentes de la salud, como es el caso de los hospitales (Roque, Guerra, & Torres, 2018).

#### Dimensiones de las variables:

Dimensión 1

#### Conocimiento

Para Chomsky (2019) el conocimiento de los empleados es la contrapartida en recurso humano. En la era del enfoque compartido, el conocimiento de los empleados se refleja en la gestión del trabajo y comprende de la razón de ser de la empresa, identificarse con la filosofía empresarial para ofrecerles un apoyo personalizado.

Dimensión 2

#### Habilidades

Las habilidades, se entiende que son capacidades o dones innatos (talentos), por ejemplo, habilidades lingüísticas, creativas, computacionales, habilidades musicales o motoras que varían de una persona a otra según su grado de desarrollo. En este sentido, hablando de los servicios de salud, las habilidades profesionales son las capacidades que permiten a un empleado o personal administrativo asumir una o varias tareas en un centro de salud, con la finalidad de brindar un excelente servicio a los pacientes (Gil, 2020).

Dimensión 3

#### Actitudes

Las actitudes pueden definirse como un proceso que conduce a un determinado comportamiento. Es la consecución de una intención o un objetivo. Por lo tanto, según la psicología, la actitud es el comportamiento habitual que se produce en diferentes circunstancias (Coronado & Valdivia, 2020).

## **Variable 2: Clima Organizacional.**

Definición conceptual: El clima organizacional es un concepto que se refiere al significado compartido que se atribuye a las políticas, las prácticas y las medidas de una organización que se asocian a la experiencia de los empleados. (Chirinos, Meriño, & Martínez, 2018).

### **Dimensiones de las variables:**

Dimensión 1

#### **Potencial humano**

Para Graza (2019) el potencial humano (potencial de trabajo, recursos humanos) es el conjunto de capacidades, aptitudes, habilidades y motivaciones inherentes a las personas y, por tanto, a una organización.

Dimensión 2

#### **Diseño Organizacional**

El diseño organizativo es el proceso de alinear la estructura de una organización con sus objetivos, con el fin último de mejorar la eficiencia y la eficacia. El trabajo puede ser desencadenado por la necesidad de mejorar la prestación de servicios o procesos empresariales específicos, enfocado en una correcta toma de decisiones (González & Ramírez, 2021).

Dimensión 3

#### **Cultura Organizacional**

La cultura organizativa es una entidad multidimensional, que suele definirse como un conjunto de normas de comportamiento, valores, políticas y otros factores similares. En términos sencillos, podría decirse que la cultura organizativa describe y orienta el modo en que una comunidad laboral tiende a comportarse (Méndez, 2019)

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Gestión de servicios de salud

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Conocimiento	Políticas de salud Filosofía Empresarial Gestión de trabajo	1.- Conocer las políticas de salud del CSP2. 2.- Conoce la misión y los objetivos de la institución de salud. 3.- Conocer los servicios desarrollados en el CSP2. 4.- Conocimientos de los recursos humanos 5.- Conocimiento de las instalaciones físicas 6.- Conocimiento de los equipos 7.- Conocimientos de materiales y medicamentos 8.- Conocimientos de normas y procedimientos 9.- Conocimiento de la gestión del trabajo de los servicios de salud. 10. Conocimiento de la administración estratégica del CSP2. 11. Conocimiento de la calidad del servicio prestado.	Ordinal  - Nunca - Casi nunca - A veces - Casi siempre - Siempre
		1. Ser capaz de comunicarse de forma adecuada con el equipo y los usuarios.	

<p>Habilidades</p>	<p>Personal Profesional Social</p>	<p>2.Saber encontrar solución a los problemas. 3.Utilizar la creatividad en su trabajo y con el equipo. 4.Utilizar la empatía con el equipo y los usuarios. 5.Ser capaz de desarrollar el trabajo en equipo. 6.Ser capaz de promover y mantener relaciones con el equipo y los usuarios. 7.Ser capaz de motivar al equipo. 8.Ser capaz de usar la planificación como práctica gerencial. 9.Ser ético con el equipo, superiores y usuarios. 10.Ser innovador y agente de cambios. 11.Saber gestionar los programas desarrollados. 12.Ser líder con el equipo y la comunidad.</p>	<p>Ordinal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nunca</li> <li>- Casi nunca</li> <li>- A veces</li> <li>- Casi siempre</li> <li>- Siempre</li> </ul>
<p>Actitudes</p>	<p>Supervisión Monitoreo Acompañamiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ser justo con el equipo y los usuarios.</li> <li>- Ser afectivo, prestando atención al equipo y usuarios.</li> <li>- Estar abierto a la negociación.</li> <li>- Ser abierto los cambios.</li> <li>- Ser creativo y estimular la creatividad del equipo.</li> <li>- Estar abierto al diálogo y saber escuchar.</li> <li>- Que sepa aceptar las críticas.</li> </ul>	<p>Ordinal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nunca</li> <li>- Casi nunca</li> <li>- A veces</li> <li>- Casi siempre</li> <li>- Siempre</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia.

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Clima organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Potencial humano	Innovación Liderazgo Reconocimiento Confort	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La innovación es característica del CSP2.</li> <li>- Mis compañeros del trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.</li> <li>- Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.</li> <li>- El CSP2 es flexible y se adapta bien a los cambios.</li> <li>- Mi jefe está disponible cuando se le necesita.</li> <li>- Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso del CSP2.</li> <li>- El nivel de satisfacción de los usuarios es tarea de toda la organización.</li> <li>- Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.</li> <li>- Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.</li> <li>- Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.</li> </ul>	<p>Ordinal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nunca</li> <li>- Casi nunca</li> <li>- A veces</li> <li>- Casi siempre</li> <li>- Siempre</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.</li> <li>- La limpieza de las instalaciones del CSP2 es adecuada.</li> </ul>	
Diseño Organizacional	<p>Toma de decisiones Remuneración Estructura Comunicación organizacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.</li> <li>-En el CSP2 participo en la toma de decisiones.</li> <li>- Mi salario y beneficios son razonables.</li> <li>- Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo</li> <li>- Las tareas que desempeño corresponden a mi función</li> <li>- Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en el CSP2.</li> <li>- Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.</li> </ul>	<p>Ordinal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nunca</li> <li>- Casi nunca</li> <li>- A veces</li> <li>- Casi siempre</li> <li>- Siempre</li> </ul>
Cultura de la organización	<p>Conflicto y cooperación Motivación Identidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.</li> <li>- Recibo buen trato en el CSP2.</li> <li>- Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer.</li> <li>- Mi jefe se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.</li> </ul>	<p>Ordinal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nunca</li> <li>- Casi nunca</li> <li>- A veces</li> <li>- Casi siempre</li> <li>- Siempre</li> </ul>

		- Estoy comprometido con mi organización de salud. - Me interesa el desarrollo del CSP2. - Mi contribución juega un papel importante en el éxito del CSP2.	
--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia.

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE “Gestión de servicios de salud y clima organizacional en los trabajadores del centro de salud primavera 2, Guayas.”

#### Gestión de servicios de salud

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN I: CONOCIMIENTOS</b>							
1	Conozco las políticas de salud del centro de salud.	Si		Si		Si		
2	Se acerca de la misión y los objetivos de la institución de salud.	Si		Si		Si		
3	Se que servicios se desarrollan en el centro de salud	Si		Si		Si		
4	Se quienes conforman trabajan en el centro de salud.	Si		Si		Si		
5	Conozco las instalaciones físicas.	Si		Si		Si		
6	Tengo conocimiento de los equipos.	Si		Si		Si		
7	Conozco de materiales y medicamentos.	Si		Si		Si		
8	Se las normas y procedimientos.	Si		Si		Si		
9	Conozco de la gestión del trabajo durante el servicio.	Si		Si		Si		
10	Se cómo se lleva a cabo la administración estratégica del centro de salud.	Si		Si		Si		
11	Conozco la calidad del servicio prestado.	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN II: HABILIDADES</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
12	Soy capaz de comunicarse de forma adecuada con el equipo y los usuarios.	Si		Si		Si		
13	Se encontrar solución a los problemas.	Si		Si		Si		
14	Utilizo la creatividad en su trabajo y con el equipo.	Si		Si		Si		
15	Utilizo la empatía con el equipo y los usuarios.	Si		Si		Si		
16	Soy capaz de desarrollar el trabajo en equipo.	Si		Si		Si		
17	Soy capaz de promover y mantener relaciones con el equipo y los usuarios.	Si		Si		Si		
18	Soy capaz de motivar al equipo	Si		Si		Si		
19	Soy capaz de usar la planificación como práctica gerencial.	Si		Si		Si		
20	Soy ético con el equipo, superiores y usuarios.	Si		Si		Si		
21	Soy innovador y agente de cambios.	Si		Si		Si		
22	Se gestionar los programas desarrollados.	Si		Si		Si		

23	Soy un líder con en el equipo y la comunidad.	Si		Si		Si	
	<b>DIMENSIÓN III: ACTITUDES</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
24	Soy justo con el equipo y los usuarios.	Si		Si		Si	
25	Soy afectivo, prestando atención al equipo y usuarios.	Si		Si		Si	
26	Estoy abierto a la negociación.	Si		Si		Si	
27	Soy abierto los cambios.	Si		Si		Si	
28	Soy creativo y estimular la creatividad del equipo.	Si		Si		Si	
29	Estoy abierto al diálogo y saber escuchar.	Si		Si		Si	
30	Se aceptar las críticas.	Si		Si		Si	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Cuestionario en orden \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: María Isabel Pacheco Arias      DNI: 0924506967

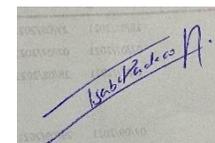
Especialidad del validador: Master en salud pública.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

29 de Septiembre del 2022.



-----  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE “Gestión de servicios de salud y clima organizacional en los trabajadores del centro de salud primavera 2, Guayas.”**
**Clima Organizacional**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN I: POTENCIAL HUMANO</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	La innovación es una característica del centro de salud.	Si		Si		Si		
2	Mis compañeros del trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	Si		Si		Si		
3	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	Si		Si		Si		
4	El centro de salud es flexible y se adapta bien a los cambios.	Si		Si		Si		
5	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.	Si		Si		Si		
6	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso del Centro de salud.	Si		Si		Si		
7	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	Si		Si		Si		
8	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	Si		Si		Si		
9	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	Si		Si		Si		
10	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.	Si		Si		Si		
11	La limpieza de las instalaciones del Centro de salud es adecuada.	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN II: Diseño organizacional</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
12	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	Si		Si		Si		
13	En el Centro de salud participo en la toma de decisiones.	Si		Si		Si		
14	Mi salario y beneficios son razonables.	Si		Si		Si		
15	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	Si		Si		Si		
16	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	Si		Si		Si		
17	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en el Centro de salud.	Si		Si		Si		
18	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN III: Cultura de la organización</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	Si		Si		Si		
20	Recibo buen trato en el Centro de salud	Si		Si		Si		

21	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer.	Si		Si		Si		
22	Mi jefe se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	Si		Si		Si		
23	Estoy comprometido con mi organización de salud.	Si		Si		Si		
24	Me interesa el desarrollo del Centro de salud.	Si		Si		Si		
25	Mi contribución juega un papel importante en el éxito del Centro de salud.	Si		Si		Si		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Cuestionario correcto \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable [ x ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **María Isabel Pacheco Arias**      **DNI: 0924506967**

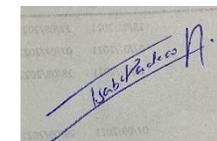
Especialidad del validador: **Master en salud pública.**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**29 de septiembre del 2022.**



-----  
**Firma del Experto Informante.**

## **DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Master Luis Augusto Vera Vera.

### Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Piura, promoción 2021, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión de servicios de salud y clima organizacional en los trabajadores del centro de salud primavera 2, Guayas.

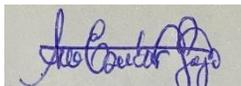
y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente:



Firma

Anahí Jessenia Escobar Goya  
DNI A4323641

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### Variable 1: Gestión de servicios de salud

Definición conceptual: La gestión de los servicios de salud es planificar, dirigir y coordinar las actividades no clínicas dentro del respectivo establecimiento sanitario. Los servidores de la salud tienen la importante tarea de administrar sistemas sanitarios completos, como los hospitales. Existiendo opiniones divergentes de la salud, como es el caso de los hospitales (Roque, Guerra, & Torres, 2018).

### Dimensiones de las variables:

Dimensión 1

#### Conocimiento

Para Chomsky (2019) el conocimiento de los empleados es la contrapartida en recurso humano. En la era del enfoque compartido, el conocimiento de los empleados se refleja en la gestión del trabajo y comprende de la razón de ser de la empresa, identificarse con la filosofía empresarial para ofrecerles un apoyo personalizado.

Dimensión 2

#### Habilidades

Las habilidades, se entiende que son capacidades o dones innatos (talentos), por ejemplo, habilidades lingüísticas, creativas, computacionales, habilidades musicales o motoras que varían de una persona a otra según su grado de desarrollo. En este sentido, hablando de los servicios de salud, las habilidades profesionales son las capacidades que permiten a un empleado o personal administrativo asumir una o varias tareas en un centro de salud, con la finalidad de brindar un excelente servicio a los pacientes (Gil, 2020).

### Dimensión 3

#### **Actitudes**

Las actitudes pueden definirse como un proceso que conduce a un determinado comportamiento. Es la consecución de una intención o un objetivo. Por lo tanto, según la psicología, la actitud es el comportamiento habitual que se produce en diferentes circunstancias (Coronado & Valdivia, 2020).

#### **Variable 2: Clima Organizacional.**

Definición conceptual: El clima organizacional es un concepto que se refiere al significado compartido que se atribuye a las políticas, las prácticas y las medidas de una organización que se asocian a la experiencia de los empleados. (Chirinos, Meriño, & Martínez, 2018).

#### **Dimensiones de las variables:**

##### Dimensión 1

#### **Potencial humano**

Para Graza (2019) el potencial humano (potencial de trabajo, recursos humanos) es el conjunto de capacidades, aptitudes, habilidades y motivaciones inherentes a las personas y, por tanto, a una organización.

##### Dimensión 2

#### **Diseño Organizacional**

El diseño organizativo es el proceso de alinear la estructura de una organización con sus objetivos, con el fin último de mejorar la eficiencia y la eficacia. El trabajo puede ser desencadenado por la necesidad de mejorar la prestación de servicios o procesos empresariales específicos, enfocado en una correcta toma de decisiones (González & Ramírez, 2021).

Dimensión 3

### **Cultura Organizacional**

La cultura organizativa es una entidad multidimensional, que suele definirse como un conjunto de normas de comportamiento, valores, políticas y otros factores similares. En términos sencillos, podría decirse que la cultura organizativa describe y orienta el modo en que una comunidad laboral tiende a comportarse (Méndez, 2019)

## **MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

**Variable: Gestión de servicios de salud**

<b>Dimensiones</b>	<b>indicadores</b>	<b>ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>
		1.- Conocer las políticas de salud del CSP2. 2.- Conoce la misión y los objetivos de la institución de salud.	

<p>Conocimiento</p>	<p>Políticas de salud Filosofía Empresarial Gestión de trabajo</p>	<p>3.-Conocer los servicios desarrollados en el CSP2. 4.- Conocimientos de los recursos humanos 5.- Conocimiento de las instalaciones físicas 6.- Conocimiento de los equipos 7.-Conocimientos de materiales y medicamentos 8.- Conocimientos de normas y procedimientos 9.- Conocimiento de la gestión del trabajo de los servicios de salud. 10. Conocimiento de la administración estratégica del CSP2. 11. Conocimiento de la calidad del servicio prestado.</p>	<p>Ordinal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nunca</li> <li>- Casi nunca</li> <li>- A veces</li> <li>- Casi siempre</li> <li>- Siempre</li> </ul>
<p>Habilidades</p>	<p>Personal Profesional Social</p>	<p>1.Ser capaz de comunicarse de forma adecuada con el equipo y los usuarios. 2.Saber encontrar solución a los problemas. 3.Utilizar la creatividad en su trabajo y con el equipo. 4.Utilizar la empatía con el equipo y los usuarios. 5.Ser capaz de desarrollar el trabajo en equipo. 6.Ser capaz de promover y mantener relaciones con el equipo y los usuarios. 7.Ser capaz de motivar al equipo. 8.Ser capaz de usar la planificación como práctica gerencial.</p>	<p>Ordinal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nunca</li> <li>- Casi nunca</li> <li>- A veces</li> <li>- Casi siempre</li> <li>- Siempre</li> </ul>

		<p>9. Ser ético con el equipo, superiores y usuarios.</p> <p>10. Ser innovador y agente de cambios.</p> <p>11. Saber gestionar los programas desarrollados.</p> <p>12. Ser líder con el equipo y la comunidad.</p>	
Actitudes	<p>Supervisión</p> <p>Monitoreo</p> <p>Acompañamiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ser justo con el equipo y los usuarios.</li> <li>- Ser afectivo, prestando atención al equipo y usuarios.</li> <li>- Estar abierto a la negociación.</li> <li>- Ser abierto los cambios.</li> <li>- Ser creativo y estimular la creatividad del equipo.</li> <li>- Estar abierto al diálogo y saber escuchar.</li> <li>- Que sepa aceptar las críticas.</li> </ul>	<p>Ordinal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nunca</li> <li>- Casi nunca</li> <li>- A veces</li> <li>- Casi siempre</li> <li>- Siempre</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia.

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Clima organizacional

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
		- La innovación es característica del CSP2.	

<p>Potencial humano</p>	<p>Innovación Liderazgo Reconocimiento Confort</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mis compañeros del trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.</li> <li>- Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.</li> <li>- El CSP2 es flexible y se adapta bien a los cambios.</li> <li>- Mi jefe está disponible cuando se le necesita.</li> <li>- Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso del CSP2.</li> <li>- El nivel de satisfacción de los usuarios es tarea de toda la organización.</li> <li>- Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.</li> <li>- Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.</li> <li>- Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.</li> <li>- En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.</li> <li>- La limpieza de las instalaciones del CSP2 es adecuada.</li> </ul>	<p>Ordinal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nunca</li> <li>- Casi nunca</li> <li>- A veces</li> <li>- Casi siempre</li> <li>- Siempre</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.</li> <li>-En el CSP2 participo en la toma de decisiones.</li> </ul>	

<p>Diseño Organizacional</p>	<p>Toma de decisiones Remuneración Estructura Comunicación organizacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mi salario y beneficios son razonables.</li> <li>- Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo</li> <li>- Las tareas que desempeño corresponden a mi función</li> <li>- Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en el CSP2.</li> <li>- Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.</li> </ul>	<p>Ordinal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nunca</li> <li>- Casi nunca</li> <li>- A veces</li> <li>- Casi siempre</li> <li>- Siempre</li> </ul>
<p>Cultura de la organización</p>	<p>Conflicto y cooperación Motivación Identidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.</li> <li>- Recibo buen trato en el CSP2.</li> <li>- Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer.</li> <li>- Mi jefe se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.</li> <li>- Estoy comprometido con mi organización de salud.</li> <li>- Me interesa el desarrollo del CSP2.</li> <li>- Mi contribución juega un papel importante en el éxito del CSP2.</li> </ul>	<p>Ordinal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nunca</li> <li>- Casi nunca</li> <li>- A veces</li> <li>- Casi siempre</li> <li>- Siempre</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE** “Gestión de servicios de salud y clima organizacional en los trabajadores del centro de salud primavera 2, Guayas.”

**Gestión de servicios de salud**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN I: CONOCIMIENTOS</b>							
1	Conozco las políticas de salud del centro de salud.	Si		Si		Si		
2	Se acerca de la misión y los objetivos de la institución de salud.	Si		Si		Si		
3	Se que servicios se desarrollan en el centro de salud	Si		Si		Si		
4	Se quienes conforman trabajan en el centro de salud.	Si		Si		Si		
5	Conozco las instalaciones físicas.	Si		Si		Si		
6	Tengo conocimiento de los equipos.	Si		Si		Si		
7	Conozco de materiales y medicamentos.	Si		Si		Si		
8	Se las normas y procedimientos.	Si		Si		Si		
9	Conozco de la gestión del trabajo durante el servicio.	Si		Si		Si		
10	Se cómo se lleva a cabo la administración estratégica del centro de salud.	Si		Si		Si		
11	Conozco la calidad del servicio prestado.	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN II: HABILIDADES</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
12	Soy capaz de comunicarse de forma adecuada con el equipo y los usuarios.	Si		Si		Si		
13	Se encontrar solución a los problemas.	Si		Si		Si		
14	Utilizo la creatividad en su trabajo y con el equipo.	Si		Si		Si		
15	Utilizo la empatía con el equipo y los usuarios.	Si		Si		Si		
16	Soy capaz de desarrollar el trabajo en equipo.	Si		Si		Si		
17	Soy capaz de promover y mantener relaciones con el equipo y los usuarios.	Si		Si		Si		
18	Soy capaz de motivar al equipo	Si		Si		Si		
19	Soy capaz de usar la planificación como práctica gerencial.	Si		Si		Si		
20	Soy ético con el equipo, superiores y usuarios.	Si		Si		Si		
21	Soy innovador y agente de cambios.	Si		Si		Si		
22	Se gestionar los programas desarrollados.	Si		Si		Si		
23	Soy un líder con en el equipo y la comunidad.	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN III: ACTITUDES</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
24	Soy justo con el equipo y los usuarios.	Si		Si		Si		
25	Soy afectivo, prestando atención al equipo y usuarios.	Si		Si		Si		
26	Estoy abierto a la negociación.	Si		Si		Si		
27	Soy abierto los cambios.	Si		Si		Si		
28	Soy creativo y estimular la creatividad del equipo.	Si		Si		Si		
29	Estoy abierto al diálogo y saber escuchar.	Si		Si		Si		
30	Se aceptar las críticas.	Si		Si		Si		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ x ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Luis Augusto Vera Vera**      **DNI: 0919693150**

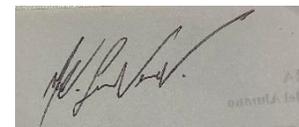
**Especialidad del validador: Master en gerencia en salud para el desarrollo local.**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**29 de Septiembre del 2022.**



-----

**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE “Gestión de servicios de salud y clima organizacional en los trabajadores del centro de salud primavera 2, Guayas.”**
**Clima Organizacional**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN I: POTENCIAL HUMANO</b>							
1	La innovación es una característica del centro de salud.	Si		Si		Si		
2	Mis compañeros del trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	Si		Si		Si		
3	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	Si		Si		Si		
4	El centro de salud es flexible y se adapta bien a los cambios.	Si		Si		Si		
5	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.	Si		Si		Si		
6	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso del Centro de salud.	Si		Si		Si		
7	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	Si		Si		Si		
8	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	Si		Si		Si		
9	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	Si		Si		Si		
10	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.	Si		Si		Si		
11	La limpieza de las instalaciones del Centro de salud es adecuada.	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN II: Diseño organizacional</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
12	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	Si		Si		Si		
13	En el Centro de salud participo en la toma de decisiones.	Si		Si		Si		
14	Mi salario y beneficios son razonables.	Si		Si		Si		
15	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	Si		Si		Si		
16	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	Si		Si		Si		
17	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en el Centro de salud.	Si		Si		Si		
18	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN III: Cultura de la organización</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	Si		Si		Si		
20	Recibo buen trato en el Centro de salud	Si		Si		Si		
21	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer.	Si		Si		Si		
22	Mi jefe se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	Si		Si		Si		
23	Estoy comprometido con mi organización de salud.	Si		Si		Si		
24	Me interesa el desarrollo del Centro de salud.	Si		Si		Si		
25	Mi contribución juega un papel importante en el éxito del Centro de salud.	Si		Si		Si		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Cuestionario correcto. \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Luis Augusto Vera Vera.

DNI: 0919693150

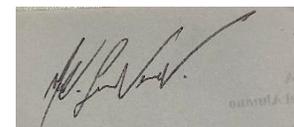
Especialidad del validador: Master en gerencia en salud para el desarrollo local.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

29 de septiembre del 2022.



-----  
Firma del Experto Informante.

## **DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Master Victor Hugo Guaraca Parreño.

### Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Piura, promoción 2021, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión de servicios de salud y clima organizacional en los trabajadores del centro de salud primavera 2, Guayas.

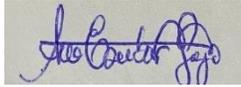
y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente:



Firma  
Anahí Jessenia Escobar Goya  
DNI A4323641

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### Variable 1: Gestión de servicios de salud

Definición conceptual: La gestión de los servicios de salud es planificar, dirigir y coordinar las actividades no clínicas dentro del respectivo establecimiento sanitario. Los servidores de la salud tienen la importante tarea de administrar sistemas sanitarios completos, como los hospitales. Existiendo opiniones divergentes de la salud, como es el caso de los hospitales (Roque, Guerra, & Torres, 2018).

#### Dimensiones de las variables:

Dimensión 1

##### **Conocimiento**

Para Chomsky (2019) el conocimiento de los empleados es la contrapartida en recurso humano. En la era del enfoque compartido, el conocimiento de los empleados se refleja en la gestión del trabajo y comprende de la razón de ser de la empresa, identificarse con la filosofía empresarial para ofrecerles un apoyo personalizado.

Dimensión 2

##### **Habilidades**

Las habilidades, se entiende que son capacidades o dones innatos (talentos), por ejemplo, habilidades lingüísticas, creativas, computacionales, habilidades musicales o motoras que varían de una persona a otra según su grado de desarrollo. En este sentido, hablando de los servicios de salud, las habilidades

profesionales son las capacidades que permiten a un empleado o personal administrativo asumir una o varias tareas en un centro de salud, con la finalidad de brindar un excelente servicio a los pacientes (Gil, 2020).

Dimensión 3

### **Actitudes**

Las actitudes pueden definirse como un proceso que conduce a un determinado comportamiento. Es la consecución de una intención o un objetivo. Por lo tanto, según la psicología, la actitud es el comportamiento habitual que se produce en diferentes circunstancias (Coronado & Valdivia, 2020).

### **Variable 2: Clima Organizacional.**

Definición conceptual: El clima organizacional es un concepto que se refiere al significado compartido que se atribuye a las políticas, las prácticas y las medidas de una organización que se asocian a la experiencia de los empleados. (Chirinos, Meriño, & Martínez, 2018).

### **Dimensiones de las variables:**

Dimensión 1

#### **Potencial humano**

Para Graza (2019) el potencial humano (potencial de trabajo, recursos humanos) es el conjunto de capacidades, aptitudes, habilidades y motivaciones inherentes a las personas y, por tanto, a una organización.

Dimensión 2

#### **Diseño Organizacional**

El diseño organizativo es el proceso de alinear la estructura de una organización con sus objetivos, con el fin último de mejorar la eficiencia y la eficacia. El trabajo puede ser desencadenado por la necesidad de mejorar la prestación de servicios o procesos empresariales específicos, enfocado en una correcta toma de decisiones (González & Ramírez, 2021).

Dimensión 3

### Cultura Organizacional

La cultura organizativa es una entidad multidimensional, que suele definirse como un conjunto de normas de comportamiento, valores, políticas y otros factores similares. En términos sencillos, podría decirse que la cultura organizativa describe y orienta el modo en que una comunidad laboral tiende a comportarse (Méndez, 2019)

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Gestión de servicios de salud

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
	Políticas de salud	1.- Conocer las políticas de salud del CSP2. 2.- Conoce la misión y los objetivos de la institución de salud. 3.- Conocer los servicios desarrollados en el CSP2. 4.- Conocimientos de los recursos humanos 5.- Conocimiento de las instalaciones físicas 6.- Conocimiento de los equipos	Ordinal  - Nunca - Casi nunca - A veces - Casi siempre - Siempre

Conocimiento	Filosofía Empresarial Gestión de trabajo	<p>7.-Conocimientos de materiales y medicamentos</p> <p>8.- Conocimientos de normas y procedimientos</p> <p>9.- Conocimiento de la gestión del trabajo de los servicios de salud.</p> <p>10. Conocimiento de la administración estratégica del CSP2.</p> <p>11. Conocimiento de la calidad del servicio prestado.</p>	
Habilidades	Personal Profesional Social	<p>1.Ser capaz de comunicarse de forma adecuada con el equipo y los usuarios.</p> <p>2.Saber encontrar solución a los problemas.</p> <p>3.Utilizar la creatividad en su trabajo y con el equipo.</p> <p>4. Utilizar la empatía con el equipo y los usuarios.</p> <p>5. Ser capaz de desarrollar el trabajo en equipo.</p> <p>6.Ser capaz de promover y mantener relaciones con el equipo y los usuarios.</p> <p>7.Ser capaz de motivar al equipo.</p> <p>8.Ser capaz de usar la planificación como práctica gerencial.</p> <p>9.Ser ético con el equipo, superiores y usuarios.</p> <p>10. Ser innovador y agente de cambios.</p> <p>11. Saber gestionar los programas desarrollados.</p> <p>12. Ser líder con el equipo y la comunidad.</p>	<p>Ordinal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nunca</li> <li>- Casi nunca</li> <li>- A veces</li> <li>- Casi siempre</li> <li>- Siempre</li> </ul>

Actitudes	Supervisión  Monitoreo  Acompañamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ser justo con el equipo y los usuarios.</li> <li>- Ser afectivo, prestando atención al equipo y usuarios.</li> <li>- Estar abierto a la negociación.</li> <li>- Ser abierto los cambios.</li> <li>- Ser creativo y estimular la creatividad del equipo.</li> <li>- Estar abierto al diálogo y saber escuchar.</li> <li>- Que sepa aceptar las críticas.</li> </ul>	Ordinal  <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nunca</li> <li>- Casi nunca</li> <li>- A veces</li> <li>- Casi siempre</li> <li>- Siempre</li> </ul>
-----------	--	---	--

Fuente: Elaboración propia.

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Clima organizacional

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- La innovación es característica del CSP2.</li> <li>- Mis compañeros del trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.</li> <li>- Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.</li> </ul>	

<p>Potencial humano</p>	<p>Innovación Liderazgo Reconocimiento Confort</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El CSP2 es flexible y se adapta bien a los cambios.</li> <li>- Mi jefe está disponible cuando se le necesita.</li> <li>- Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso del CSP2.</li> <li>- El nivel de satisfacción de los usuarios es tarea de toda la organización.</li> <li>- Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.</li> <li>- Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.</li> <li>- Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.</li> <li>- En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.</li> <li>- La limpieza de las instalaciones del CSP2 es adecuada.</li> </ul>	<p>Ordinal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nunca</li> <li>- Casi nunca</li> <li>- A veces</li> <li>- Casi siempre</li> <li>- Siempre</li> </ul>
<p>Diseño Organizacional</p>	<p>Toma de decisiones Remuneración Estructura Comunicación organizacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.</li> <li>- En el CSP2 participo en la toma de decisiones.</li> <li>- Mi salario y beneficios son razonables.</li> <li>- Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo</li> </ul>	<p>Ordinal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nunca</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Las tareas que desempeño corresponden a mi función</li> <li>- Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en el CSP2.</li> <li>- Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Casi nunca</li> <li>- A veces</li> <li>- Casi siempre</li> <li>- Siempre</li> </ul>
Cultura de la organización	<p>Conflicto y cooperación</p> <p>Motivación</p> <p>Identidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.</li> <li>- Recibo buen trato en el CSP2.</li> <li>- Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer.</li> <li>- Mi jefe se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.</li> <li>- Estoy comprometido con mi organización de salud.</li> <li>- Me interesa el desarrollo del CSP2.</li> <li>- Mi contribución juega un papel importante en el éxito del CSP2.</li> </ul>	<p>Ordinal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nunca</li> <li>- Casi nunca</li> <li>- A veces</li> <li>- Casi siempre</li> <li>- Siempre</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE** “Gestión de servicios de salud y clima organizacional en los trabajadores del centro de salud primavera 2, Guayas.”

### Gestión de servicios de salud

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN I: CONOCIMIENTOS</b>							
1	Conozco las políticas de salud del centro de salud.	Si		Si		Si		
2	Se acerca de la misión y los objetivos de la institución de salud.	Si		Si		Si		
3	Se que servicios se desarrollan en el centro de salud	Si		Si		Si		
4	Se quienes conforman trabajan en el centro de salud.	Si		Si		Si		

5	Conozco las instalaciones físicas.	Si		Si		Si		
6	Tengo conocimiento de los equipos.	Si		Si		Si		
7	Conozco de materiales y medicamentos.	Si		Si		Si		
8	Se las normas y procedimientos.	Si		Si		Si		
9	Conozco de la gestión del trabajo durante el servicio.	Si		Si		Si		
10	Se cómo se lleva a cabo la administración estratégica del centro de salud.	Si		Si		Si		
11	Conozco la calidad del servicio prestado.	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN II: HABILIDADES</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
12	Soy capaz de comunicarse de forma adecuada con el equipo y los usuarios.	Si		Si		Si		
13	Se encontrar solución a los problemas.	Si		Si		Si		
14	Utilizo la creatividad en su trabajo y con el equipo.	Si		Si		Si		
15	Utilizo la empatía con el equipo y los usuarios.	Si		Si		Si		
16	Soy capaz de desarrollar el trabajo en equipo.	Si		Si		Si		
17	Soy capaz de promover y mantener relaciones con el equipo y los usuarios.	Si		Si		Si		
18	Soy capaz de motivar al equipo	Si		Si		Si		
19	Soy capaz de usar la planificación como práctica gerencial.	Si		Si		Si		
20	Soy ético con el equipo, superiores y usuarios.	Si		Si		Si		
21	Soy innovador y agente de cambios.	Si		Si		Si		
22	Se gestionar los programas desarrollados.	Si		Si		Si		
23	Soy un líder con en el equipo y la comunidad.	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN III: ACTITUDES</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
24	Soy justo con el equipo y los usuarios.	Si		Si		Si		
25	Soy afectivo, prestando atención al equipo y usuarios.	Si		Si		Si		
26	Estoy abierto a la negociación.	Si		Si		Si		
27	Soy abierto los cambios.	Si		Si		Si		
28	Soy creativo y estimular la creatividad del equipo.	Si		Si		Si		
29	Estoy abierto al diálogo y saber escuchar.	Si		Si		Si		
30	Se aceptar las críticas.	Si		Si		Si		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_ **Muy acertadas las preguntas.**

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ x ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Víctor Hugo Guaraca Parreño**

**DNI: 0912904943**

**Especialidad del validador: Magister en salud pública.**

**<sup>1</sup>Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**<sup>2</sup>Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**<sup>3</sup>Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**29 de Septiembre del 2022.**



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE “Gestión de servicios de salud y clima organizacional en los trabajadores del centro de salud primavera 2, Guayas.”**
**Clima Organizacional**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN I: POTENCIAL HUMANO</b>							
1	La innovación es una característica del centro de salud.	Si		Si		Si		
2	Mis compañeros del trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	Si		Si		Si		
3	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	Si		Si		Si		
4	El centro de salud es flexible y se adapta bien a los cambios.	Si		Si		Si		
5	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.	Si		Si		Si		
6	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso del Centro de salud.	Si		Si		Si		
7	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	Si		Si		Si		
8	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	Si		Si		Si		
9	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	Si		Si		Si		
10	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.	Si		Si		Si		
11	La limpieza de las instalaciones del Centro de salud es adecuada.	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN II: Diseño organizacional</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
12	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	Si		Si		Si		
13	En el Centro de salud participo en la toma de decisiones.	Si		Si		Si		
14	Mi salario y beneficios son razonables.	Si		Si		Si		
15	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	Si		Si		Si		
16	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	Si		Si		Si		
17	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en el Centro de salud.	Si		Si		Si		
18	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN III: Cultura de la organización</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	Si		Si		Si		
20	Recibo buen trato en el Centro de salud	Si		Si		Si		
21	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer.	Si		Si		Si		
22	Mi jefe se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	Si		Si		Si		
23	Estoy comprometido con mi organización de salud.	Si		Si		Si		
24	Me interesa el desarrollo del Centro de salud.	Si		Si		Si		
25	Mi contribución juega un papel importante en el éxito del Centro de salud.	Si		Si		Si		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Un cuestionario acertado. \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Víctor Hugo Guaraca Parreño      DNI: 0912904943

Especialidad del validador: Magister en salud pública.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

29 de septiembre del 2022.



-----  
Firma del Experto Informante.

(157) WhatsApp x Netflix x SENESCYT - Secretaría Nacional x +

[senescyt.gob.ec/consulta-titulos-web/faces/vista/consulta/consulta.xhtml](https://senescyt.gob.ec/consulta-titulos-web/faces/vista/consulta/consulta.xhtml)

**Identificación:** 0924506967 Imprimir Información

**Nombres:** PACHECO ARIAS MARIA ISABEL

**Género:** FEMENINO

**Nacionalidad:** ECUADOR

**Título(s) de cuarto nivel o posgrado**

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
MAGISTER EN SALUD PUBLICA	UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	Nacional		1024-2020-2248081	2020-12-22	

**Título(s) de tercer nivel de grado**

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
MEDICO	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL	Nacional		1006-14-1310665	2014-10-14	



República del Ecuador

Windows Taskbar: Type here to search | 86°F Sunny | 14:51 1/10/2022

(157) WhatsApp   Netflix   SENESCYT - Secretaría Nacional

[senescyt.gob.ec/consulta-titulos-web/faces/vista/consulta/consulta.xhtml](https://senescyt.gob.ec/consulta-titulos-web/faces/vista/consulta/consulta.xhtml)

Identificación: 0919693150 Imprimir Información

Nombres: VERA VERA LUIS AUGUSTO

Género: MASCULINO

Nacionalidad: ECUADOR

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
MAGISTER EN GERENCIA EN SALUD PARA EL DESARROLLO LOCAL	UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA	Nacional		1031-2018-2024318	2018-11-26	

Título(s) de tercer nivel de grado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
MEDICO CIRUJANO	UNIVERSIDAD TECNICA DE MANABI	Nacional		1009-08-853186	2008-08-15	



República del Ecuador

Windows Taskbar: Type here to search, 86°F Sunny, 14:52, 1/10/2022

(157) WhatsApp | Netflix | SENESCYT - Secretaría Nacional

[senescyt.gob.ec/consulta-titulos-web/faces/vista/consulta/consulta.xhtml](https://senescyt.gob.ec/consulta-titulos-web/faces/vista/consulta/consulta.xhtml)

### Información Personal

Identificación: 0912904943 Imprimir Información  
 Nombres: GUARACA PARREÑO VICTOR HUGO  
 Género: MASCULINO  
 Nacionalidad: ECUADOR

### Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
MAGISTER EN SALUD PUBLICA	UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	Nacional		1024-2022-2420952	2022-02-15	

### Título(s) de tercer nivel de grado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
MEDICO	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL	Nacional		1006-13-1256219	2013-12-23	

 República

Windows | Type here to search | 86°F Sunny | 14:53 1/10/2022

### Anexo 8. Base de datos variable Gestión de Servicios de Salud

VARIABLE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD																																		
D1											D2											D3												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	TD	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	TD	24	25	26	27	28	29	30	TD	TV
1	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	28	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	34	2	2	2	2	2	3	3	16	78
2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	26	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	29	2	2	3	2	2	3	3	17	72
3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	28	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	33	3	3	3	3	3	3	3	21	82	
4	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	26	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	33	2	3	2	2	3	3	3	18	77	
5	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	30	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	33	3	2	2	2	2	1	2	14	77	
6	2	2	2	3	3	3	3	2	1	1	1	23	1	1	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	28	2	2	3	3	2	3	3	18	69
7	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	26	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28	2	3	2	3	3	2	2	17	71
8	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	25	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	31	2	3	3	3	3	3	3	20	76	
9	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	29	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	30	2	2	2	2	2	2	3	16	75	
10	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	28	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	31	3	3	2	3	2	2	2	17	76	
11	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	29	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	31	2	2	2	2	2	3	3	16	76	
12	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	25	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	26	3	3	2	3	3	3	3	20	71	
13	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	24	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	29	2	2	3	2	2	2	3	16	69	
14	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	31	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	35	3	3	2	3	3	2	3	19	85	
15	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	26	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	30	2	2	2	3	3	3	2	17	73
16	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	25	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	28	2	2	2	3	3	3	3	18	71	
17	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	27	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	30	2	3	3	2	3	3	3	19	76	
18	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	29	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	30	3	2	2	2	3	2	2	17	76	
19	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	27	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	30	3	3	3	3	3	3	3	21	78
20	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	30	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	33	3	2	3	2	2	2	3	17	80	
21	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	27	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	33	2	3	2	2	2	3	2	3	17	77
22	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	26	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	29	2	3	2	3	3	3	3	19	74	
23	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	28	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	33	3	2	2	2	2	3	3	17	78	
24	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	26	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	33	2	3	2	3	3	2	3	18	77	
25	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	30	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	33	3	3	3	2	3	2	3	19	82	
26	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	27	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	30	2	2	2	3	2	2	2	17	74	
27	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	27	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	27	2	2	2	3	2	2	2	15	69	
28	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	27	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	33	2	2	2	3	3	2	3	17	77	
29	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	27	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	31	2	2	2	2	2	2	3	16	74	
30	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	27	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	30	3	3	2	3	2	2	2	17	74	
31	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	29	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	32	2	2	2	2	2	2	3	16	77	
32	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	27	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	27	3	3	1	1	1	1	1	11	65	
33	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	23	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	28	2	2	2	2	2	2	3	16	67	
34	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	29	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	34	3	3	2	2	2	2	2	16	79	
35	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	26	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	30	2	2	3	2	3	2	2	16	72
36	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	25	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	28	2	2	3	3	3	3	3	19	72	
37	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	27	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	30	2	3	3	3	2	2	3	18	75	
38	2	3	3	3	2	2	3	3	3	1	1	26	1	1	1	3	2	2	2	3	2	2	2	24	3	2	2	2	2	2	2	15	65	
39	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	26	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	31	3	3	3	2	3	3	2	19	76	
40	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	29	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	31	3	2	3	3	3	3	3	20	80	
41	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	27	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	32	2	3	2	2	3	2	3	17	76	
42	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	27	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	29	2	3	2	3	3	3	3	19	75	
43	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	29	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	31	3	2	2	2	2	2	3	17	77	
44	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	25	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	32	2	1	1	1	1	1	3	10	67	
45	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	29	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	32	3	2	2	2	3	2	17	78		
46	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	28	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	32	2	2	2	2	2	2	2	14	74		
47	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	27	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	27	2	3	2	3	2	2	2	16	70	
48	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	27	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	33	2	3	3	3	3	3	3	20	80	
49	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	27	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	31	2	3	3	2	2	3	3	18	76	
50	2	2	3	3	2	3	2	2	1	1	1	22	1	1	3	3	2	2	3	3	2	3	2	27	3	2	2	2	2	2	2	15	64	
51	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	27	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	32	2	3	2	3	3	2	3	18	77	
52	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	25	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	26	3	3	3	3	3	3	21	72		
53	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	24	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	28	2	2	3	2	2	2	3	16	68	
54	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	31	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	35	3	3	2	3	3	2	3	19	85	
55	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	28	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	30	2	2	2	3	3	3	2	17	75	

<p>           Escala            1 No            2 Tal vez            3 Si         </p>
--

56	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	23	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	28	2	2	2	3	3	3	3	18	69	
57	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	29	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	30	2	3	3	2	3	3	3	19	78
58	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	30	3	2	2	3	3	2	2	17	77
59	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	27	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	30	3	3	3	3	3	3	3	21	78	
60	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	30	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	33	3	2	3	2	2	2	3	17	80	
61	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	27	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	33	2	3	2	2	3	2	3	17	77	
62	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	26	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	29	2	3	2	2	3	3	3	19	74	
63	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	28	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	33	3	2	2	2	2	3	3	17	78	
64	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	26	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	33	2	3	2	3	3	2	3	18	77	
65	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	30	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	33	3	3	3	2	3	3	2	19	82
66	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	27	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	30	2	3	2	3	3	2	2	17	74
67	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	27	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	27	2	2	2	3	2	2	2	15	69	
68	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	27	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	33	2	2	2	3	3	2	3	17	77
69	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	27	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	31	2	2	1	1	1	1	1	9	67
70	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	27	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	30	3	3	2	2	2	3	3	18	75
71	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	29	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	32	2	2	2	2	2	2	2	14	75
72	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	27	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	27	3	3	3	2	3	2	2	18	72	
73	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	23	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	28	2	2	3	3	3	3	3	19	70	
74	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	29	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	34	3	3	3	3	2	2	3	19	82	
75	3	2	2	3	2	3	3	2	2	1	1	24	1	1	1	3	2	3	2	2	3	2	3	2	25	2	2	2	2	2	2	2	14	63
76	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	24	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	30	2	2	3	2	3	3	2	17	71
77	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	27	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	28	2	3	3	2	3	3	3	20	75
78	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	29	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	28	3	2	2	3	3	2	2	17	74
79	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	28	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	32	3	3	3	3	3	3	3	21	81
80	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	31	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	32	3	2	3	2	2	2	3	17	80
81	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	26	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	31	2	3	2	2	3	2	3	17	74	
82	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	26	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	28	2	3	2	3	3	3	3	19	73
83	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	29	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	33	3	1	2	2	2	3	3	16	78
84	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	26	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	33	2	3	2	3	3	2	3	18	77
85	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	30	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	33	3	2	3	2	3	3	2	18	81
86	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	27	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	30	2	2	2	3	3	2	2	16	73
87	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	27	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	27	2	3	1	1	1	1	2	11	65
88	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	27	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	33	2	2	2	2	3	2	3	16	76
89	2	3	2	3	1	1	1	1	1	2	2	19	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	31	2	2	3	3	2	2	3	17	67
90	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	27	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	30	3	3	2	3	2	3	3	19	76
91	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	25	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	32	2	2	3	3	3	2	3	18	75
92	1	1	1	1	3	2	3	2	2	2	3	21	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	27	3	1	1	1	3	3	2	14	62
93	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1	1	26	1	1	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	26	2	3	2	3	2	2	1	15	67
94	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	26	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	35	3	2	2	2	2	2	1	14	75
95	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	24	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	29	2	2	3	2	3	1	1	14	67
96	1	1	1	1	3	2	3	3	2	2	3	22	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	28	2	1	2	3	2	2	1	13	63
97	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	31	2	2	3	3	3	3	2	18	79	
98	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	25	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	29	3	2	3	2	2	2	2	16	70
99	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	24	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	30	3	1	2	3	2	3	2	16	70
100	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	31	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	33	3	3	2	2	2	2	2	16	80
TV	236	241	236	266	224	256	260	244	246	230	245	253	243	263	260	270	255	255	245	255	260	240	245	240	241	230	245	251	241	253		7429		

Fuente: Procesamiento de la base de datos de la aplicación del instrumento a 100 trabajadores de un centro de salud Primavera 2, Durán, 2022.

### Anexo 9. Base de datos variable Clima organizacional

VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL																													
D1												D2								D3								TV	
	1	2	3	1	2	6	7	8	9	10	11	TD	12	13	14	15	16	17	18	TD	19	20	21	22	23	24	25	TD	TV
1	3	1	3	1	2	1	1	1	2	2	1	18	2	2	2	1	1	2	1	11	2	1	1	2	1	1	1	9	38
2	1	1	3	2	2	2	2	2	1	1	2	19	2	1	1	1	1	3	1	10	2	1	2	1	1	3	2	12	41
3	3	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2	22	3	3	2	2	3	2	2	17	2	2	1	2	2	2	2	13	52
4	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	19	2	1	2	2	3	2	1	13	2	2	1	2	2	3	2	14	46
5	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	21	2	3	2	2	3	3	2	17	2	2	2	2	2	2	2	14	52
6	1	3	1	2	3	2	1	1	1	1	1	17	1	1	1	2	1	2	1	9	2	2	2	2	3	1	1	13	39
7	2	1	3	2	1	1	2	2	2	1	1	18	3	1	2	1	3	1	1	12	3	1	1	1	1	3	1	11	41
8	2	1	1	2	2	2	1	1	2	3	2	19	2	3	2	1	2	2	2	14	2	2	2	2	1	1	2	12	45
9	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	18	1	2	1	1	3	1	1	10	1	2	1	3	3	3	1	14	42
10	1	1	2	2	2	2	1	1	2	3	2	19	3	1	2	2	3	1	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	47
11	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	21	2	2	2	2	1	2	2	13	2	2	2	2	2	2	1	13	47
12	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	15	1	1	1	1	1	2	1	8	3	1	1	2	2	2	1	12	35
13	1	3	3	1	1	1	1	2	1	2	1	17	1	1	1	1	1	2	1	8	3	1	1	2	2	2	1	12	37
14	3	2	2	1	2	3	1	2	2	2	1	21	1	1	1	1	1	2	1	8	3	1	1	2	2	2	1	12	41
15	2	1	3	1	2	3	1	2	1	2	1	19	1	1	1	1	1	1	3	9	2	2	3	3	3	3	1	17	45
16	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	13	1	1	1	1	1	3	1	9	3	2	1	1	1	3	1	12	34
17	1	3	3	2	2	3	2	2	2	1	1	22	1	3	2	3	1	1	3	14	2	2	3	3	3	3	1	17	53
18	3	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	22	2	3	2	2	3	2	2	16	1	1	2	1	2	2	2	11	49
19	2	1	2	2	3	2	2	1	1	2	1	19	1	2	2	1	1	1	1	9	2	2	1	2	1	2	1	11	39
20	2	2	2	2	3	2	2	1	2	1	2	21	2	1	2	2	1	2	2	12	1	2	2	2	2	2	2	13	46
21	3	1	3	1	2	1	1	1	2	2	1	18	2	2	2	1	1	2	1	11	2	1	1	2	1	1	1	9	38
22	1	1	3	2	2	2	2	2	1	1	2	19	2	1	1	1	1	3	1	10	2	1	2	1	1	3	2	12	41
23	3	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2	22	3	3	2	2	3	2	2	17	2	2	1	2	2	2	2	13	52
24	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	19	2	1	2	2	3	2	1	13	2	2	1	2	2	3	2	14	46
25	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	21	2	3	2	2	3	3	2	17	2	2	2	2	2	2	2	14	52
26	1	3	1	2	3	2	1	1	1	1	1	17	1	1	1	2	1	2	1	9	2	2	2	2	3	1	1	13	39
27	2	1	3	2	1	1	2	2	2	1	1	18	3	1	2	1	3	1	1	12	3	1	1	1	1	3	1	11	41
28	2	1	1	2	2	2	1	1	2	3	2	19	2	3	2	1	2	2	2	14	2	2	2	2	1	1	2	12	45
29	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	18	1	2	1	1	3	1	1	10	1	2	1	3	3	3	1	14	42
30	1	1	2	2	2	2	1	1	2	3	2	19	3	1	2	2	3	1	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	47
31	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	21	2	2	2	2	1	2	2	13	2	2	2	2	2	2	2	13	47
32	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	14	2	1	2	2	1	3	1	12	1	1	1	1	3	1	1	9	35
33	1	3	3	1	1	1	1	2	1	1	2	17	1	1	1	1	1	3	1	9	3	2	1	1	1	3	2	13	39
34	3	2	2	1	2	3	1	2	2	3	2	23	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	51
35	2	1	3	1	2	3	1	2	1	1	1	18	3	3	2	3	1	1	3	16	2	2	3	3	3	3	1	17	51
36	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	13	1	1	1	1	1	3	1	9	3	2	1	1	1	3	1	12	34
37	1	3	3	2	2	3	2	2	2	1	1	22	1	3	2	3	1	1	3	14	2	2	3	3	3	3	1	17	53
38	3	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	22	2	3	2	2	3	2	2	16	1	1	2	1	2	2	2	11	49
39	2	1	2	2	3	2	2	1	1	2	1	19	1	2	2	1	1	1	1	9	2	2	1	2	1	2	1	11	39
40	2	2	2	2	3	2	2	1	2	1	2	21	2	1	2	2	1	2	2	12	1	2	2	2	2	2	2	13	46
41	3	1	3	1	2	2	1	1	2	2	1	18	2	2	2	1	1	2	1	11	2	1	2	2	1	1	1	9	38
42	1	1	3	2	2	2	2	2	1	1	2	19	2	1	1	1	1	3	1	10	2	1	2	1	1	3	2	12	41
43	3	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2	22	3	3	2	2	3	2	2	17	2	2	1	2	2	2	2	13	52
44	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	19	2	1	2	2	3	2	1	13	2	2	1	2	2	3	2	14	46
45	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	21	2	3	2	2	3	3	2	17	2	2	2	2	2	2	2	14	52
46	1	3	1	2	3	2	1	1	1	1	1	17	1	1	1	2	1	2	1	9	2	2	2	2	3	1	1	13	39
47	2	1	3	2	1	1	2	2	2	1	1	18	3	1	2	1	3	1	1	12	3	1	1	1	1	3	1	11	41
48	2	1	1	2	2	2	1	1	2	3	2	19	2	3	2	1	2	2	2	14	2	2	2	2	1	1	2	12	45
49	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	18	1	2	1	1	3	1	1	10	1	2	1	3	3	3	1	14	42
50	1	1	2	2	2	2	1	1	2	3	2	19	3	1	2	2	3	1	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	47
51	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	21	2	2	2	2	1	2	2	13	2	2	2	2	2	2	1	13	47
52	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	14	2	1	2	2	1	2	1	11	3	1	1	2	2	2	1	12	37
53	1	3	3	1	1	1	1	2	1	2	1	17	1	1	1	1	1	2	1	8	3	1	1	2	2	2	1	12	37
54	3	2	2	1	2	3	1	2	2	2	1	21	1	1	1	1	1	2	1	8	3	1	1	2	2	2	1	12	41
55	2	1	3	1	2	3	1	2	1	2	1	19	1	1	1	1	1	1	3	9	2	2	3	3	3	3	1	17	45

Escala				
1	No			
2	Tal vez			
3	Si			
Dimensiones				
D1	Potencial humano		11	
D2	Diseño organizacional		7	
D3	Cultura de la organización		7	
		BAJO	MEDIO	ALTO
niveles y rangos		inicio	proceso	logrado
V	clima	(25 - 41)	(42 - 58)	(59 - 75)
D1	Potencial humano	(11 - 18)	(19 - 25)	(26 - 33)
D2	Diseño organizacional	(7 - 11)	(12 - 16)	(17 - 21)
D3	Cultura de la organización	(7 - 11)	(12 - 16)	(17 - 21)
V	Clima			
	vmax		75	
	vmin		25	
	rango		50	
	amplitud		17	
D1	Potencial humano			
	vmax		33	
	vmin		11	
	rango		22	
	amplitud		7	
D2	Cultura de la organización			
	vmax		21	
	vmin		7	
	rango		14	
	amplitud		4,7	
D3	actitudes			
	vmax		21	
	vmin		7	
	rango		14	
	amplitud		4,7	

56	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	14	1	1	1	1	1	3	1	9	3	2	1	1	1	3	1	12	35	
57	1	3	3	2	2	3	2	2	2	1	1	22	1	3	2	3	1	1	3	14	2	2	3	3	3	3	3	1	17	53
58	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	16	1	1	2	3	1	2	2	2	11	49
59	2	1	2	2	3	2	2	1	1	2	1	19	1	2	2	1	1	1	1	9	2	2	1	2	1	2	1	11	39	
60	2	2	2	2	3	2	2	1	2	1	2	21	2	1	2	2	1	2	2	12	1	2	2	2	2	2	2	2	13	46
61	3	1	3	1	2	1	1	1	2	2	1	18	2	2	2	1	1	2	1	11	2	1	1	2	1	1	1	9	38	
62	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	19	2	1	1	1	1	3	1	10	2	1	2	1	1	3	2	12	41
63	3	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2	22	3	3	2	2	3	2	2	17	2	2	1	2	2	2	2	13	52	
64	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	19	2	1	2	2	3	2	1	13	2	2	1	2	2	3	2	14	46	
65	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	21	2	3	2	2	3	3	2	17	2	2	2	2	2	2	2	14	52	
66	1	3	1	2	3	2	1	1	1	1	1	17	1	1	1	2	1	2	1	9	2	2	2	2	2	3	1	1	13	39
67	2	1	3	2	1	1	2	2	2	1	1	18	3	1	2	1	3	1	1	12	3	1	1	1	1	3	1	11	41	
68	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	17	1	1	1	1	2	2	2	10	2	2	2	2	1	1	1	11	38	
69	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	19	1	1	1	1	3	1	1	9	1	2	1	3	3	3	1	14	42
70	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	17	1	1	1	1	3	1	2	10	2	2	2	2	2	2	2	1	13	40
71	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	21	1	1	1	1	1	2	2	9	2	2	2	2	2	2	2	1	13	43
72	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	14	2	1	2	2	1	3	1	12	1	1	1	1	3	1	1	9	35	
73	1	3	3	1	1	1	1	2	1	1	2	17	1	1	1	1	1	3	1	9	3	2	1	1	1	3	2	13	39	
74	3	2	2	1	2	3	1	2	2	3	2	23	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	14	51
75	2	1	3	1	2	3	1	2	1	1	1	18	3	3	2	3	1	1	3	16	2	2	3	3	3	3	3	1	17	51
76	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	13	1	1	1	1	1	3	1	9	3	2	1	1	1	3	1	12	34	
77	1	3	3	2	2	3	2	2	2	1	1	22	1	3	2	3	1	1	3	14	2	2	3	3	3	3	3	1	17	53
78	3	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	22	2	3	2	2	3	2	2	16	1	1	2	1	2	2	2	2	11	49
79	2	1	2	2	3	2	2	1	1	2	1	19	1	2	2	1	1	1	1	9	2	2	1	2	1	2	1	11	39	
80	2	2	2	2	3	2	2	1	2	1	2	21	2	1	2	2	1	2	2	12	1	2	2	2	2	2	2	2	13	46
81	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	21	2	2	2	2	1	2	2	13	2	2	2	2	2	2	2	1	13	47
82	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	14	2	1	2	2	1	3	1	12	1	1	1	1	3	1	1	9	35	
83	1	3	3	1	1	1	1	2	1	1	2	17	1	1	1	1	1	3	1	9	3	2	1	1	1	3	2	13	39	
84	3	2	2	1	2	3	1	2	2	3	2	23	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	14	51
85	2	1	3	1	2	3	1	2	1	1	1	18	3	3	2	3	1	1	3	16	2	2	3	3	3	3	3	1	17	51
86	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	13	1	1	1	1	1	3	1	9	3	2	1	1	1	3	1	12	34	
87	1	3	3	2	2	3	2	2	2	1	1	22	1	3	2	3	1	1	3	14	2	2	3	3	3	3	3	1	17	53
88	3	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	22	2	3	2	2	3	2	2	16	1	1	2	1	2	2	2	11	49	
89	2	1	2	2	3	2	2	1	1	2	1	19	1	2	2	1	1	1	1	9	2	2	1	2	1	2	1	11	39	
90	2	2	2	2	3	2	2	1	2	1	2	21	2	1	2	2	1	2	2	12	1	2	2	2	2	2	2	2	13	46
91	2	1	2	2	3	2	2	1	1	2	1	19	1	2	2	1	1	1	1	9	2	2	1	2	1	2	1	11	39	
92	2	2	2	2	3	2	2	1	2	1	2	21	2	1	2	2	1	2	1	11	3	1	1	2	2	2	2	2	13	45
93	2	1	2	2	3	2	2	1	1	2	1	19	1	2	2	1	1	2	1	10	3	1	1	2	2	2	2	1	12	41
94	2	2	2	2	3	2	2	1	2	1	2	21	2	1	2	2	1	2	1	11	3	1	1	2	2	2	2	2	13	45
95	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	21	1	1	1	1	1	2	2	9	2	2	2	2	2	2	2	1	13	43
96	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	15	1	1	1	1	1	3	1	9	1	1	1	1	1	3	1	1	9	33
97	1	3	3	1	1	1	1	2	1	2	1	17	1	1	1	1	1	3	1	9	3	2	1	1	1	3	1	12	38	
98	3	2	2	1	2	3	1	2	2	2	1	21	1	1	1	1	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	2	1	13	44
99	2	1	3	1	2	3	1	2	1	1	1	18	3	3	2	3	1	1	3	16	2	2	3	3	3	3	3	1	17	51
100	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	24	2	2	2	2	2	3	2	15	3	3	2	2	2	3	2	17	56	
TV	193	171	212	177	182	179	151	161	164	172	141		173	172	166	161	167	193	159		205	171	163	189	192	221	141		4376	

Fuente: Procesamiento de la base de datos de la aplicación del instrumento a 100 trabajadores de un centro de salud Primavera 2, Durán, 2022.

## SOLICITUD DE APROBACIÓN DE TEMA TESIS

Guayaquil, 7 de diciembre de 2022.

Director del centro de salud, Dr. Dennis Ignacio Quimi López.

De mis consideraciones:

Yo ANAHI JESSENIA ESCOBAR GOYA con cédula de identidad #0930321146 alumno de la Universidad César Vallejo en la MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD, me dirijo a usted respetuosamente y solicito la aprobación del tema de tesis para obtener el grado académico en GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD. Enfocándome en el CENTRO DE SALUD PRIMAVERA 2.

Adjunto los siguientes documentos:

- Propuesta del Tema con sus: Antecedentes
- Objetivos
- Hipótesis
- Metodología

Le agradezco de antemano por su amable atención.

Atentamente,

Anahi Jessenia Escobar Goya  
CI: 0930321146

  
Dr. Dennis Quimi López  
MEDICINA FAMILIAR  
Y CONSULTORÍA





**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, RUIZ BARRERA LAZARO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis Completa titulada: "Gestión de servicios de salud y clima organizacional en los trabajadores del centro de salud primavera 2, Guayas 2022.", cuyo autor es ESCOBAR GOYA ANAHI JESSENIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 22 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RUIZ BARRERA LAZARO <b>DNI:</b> 17811921 <b>ORCID:</b> 0000-0002-3174-7321	Firmado electrónicamente por: RBARRERAL el 14- 01-2023 08:45:33

Código documento Trilce: TRI - 0498947