



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Clima organizacional y calidad de atención al usuario externo de
un Centro de Salud de Jaén**

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

AUTORA:

Bazan Santacruz, Clara Jhoana (orcid.org/ 0000-0001-7680-5954)

ASESORA:

Dra. Parraguez Carrasco, Simona Maria (orcid.org/ 0000-0003-0126-0130)

CO-ASESOR:

Dr. Carrasco Fernández, Juver Augusto (orcid.org/ 0000-0003-0322-5072)

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.

CHICLAYO – PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedico a mis padres, Lucia Santacruz y Tomas Bazán, ellos son mi motivación, que con su energía y sus palabras han construido en la persona quien soy, a mis hermanos, con quienes comparto gratos momentos, por brindarme su apoyo constante.

Agradecimiento

A Dios por tener vida y lograr los resultados positivos en lo personal y profesional, a mi asesora Dra. Simona Parraguez, por su apoyo en el asesoramiento de esta investigación y a la universidad César Vallejo, por seguir formando profesionales de calidad y siempre dando solución a los problemas.

Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de Tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos	14
3.5. Procedimiento	15
3.6. Método de análisis de datos.....	15
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN.....	22
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES.....	29
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS	

Índice de Tablas

Tabla 1: Valores del coeficiente de Rho de Spearman.....	16
Tabla 2: Relación que existe entre el clima organizacional y calidad de atención al usuario externo de un centro de salud de Jaén.....	17
Tabla 3: Clima organizacional de un Centro de Salud de Jaén	19
Tabla 4: Calidad de atención al usuario externo de un Centro de Salud de Jaén	20
Tabla 5: Relación entre las dimensiones del clima organizacional con la calidad de atención al usuario externo de un Centro de Salud de Jaén.....	21

Resumen

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo determinar si existe la relación entre el clima organizacional y la calidad de atención al usuario externo en un centro de salud de Jaén, esta investigación está enfocada en describir el clima organizacional, la calidad de atención al usuario externo y la relación de las dimensiones de las dos variables en un centro de salud. Por ello se planteó una investigación de enfoque cuantitativo, no experimental, descriptivo correlacional, la muestra se aplicó a 35 colaboradores, el instrumento que se aplicó fue el cuestionario, en el cual se recolectó los datos en una escala de medición tipo Lickert. Por lo tanto, el nivel de confiabilidad de ambos instrumentos fue corroborados mediante la prueba de Alfa de Cronbach, obteniendo como resultado de 0.96, demostrando excelente confiabilidad. Mediante la prueba del coeficiente de Rho Spearman, se obtuvo como resultado que, si existe una correlación positiva alta de ($r = 0,818$) con una significancia de ($p = 0.000$) < 0.05 entre las variables; concluyendo que existe relación entre el clima organizacional y la calidad de atención al usuario externo de un centro de salud de Jaén.

Palabras clave: Clima organizacional, calidad de atención, usuario, motivación.

Abstract

The objective of this research study was to determine if there is a relationship between the organizational climate and the quality of care for the external user in a health center in Jaén, this research is focused on describing the organizational climate, the quality of care for the external user and the relationship of the dimensions of the two variables in a health center. For this reason, an investigation with a quantitative, non-experimental, descriptive correlational approach was proposed, the sample was applied to 35 collaborators, the instrument that was applied was the questionnaire, in which the data was collected on a Lickert-type measurement scale. Therefore, the reliability level of both instruments was corroborated by Cronbach's Alpha test, obtaining a result of 0.96, demonstrating excellent reliability. Using the Rho Spearman coefficient test, the result was obtained that, if there is a high positive correlation of ($r = 0.818$) with a significance of ($p = 0.000$) < 0.05 between the variables; concluding that there is a relationship between the organizational climate and the quality of care for the external user of a health center in Jaén.

Keywords: Organizational climate, quality of care, user, motivation.

I. INTRODUCCIÓN

En la parte internacional, la insatisfacción de los usuarios es un problema, en cuanto a las atenciones, siguen siendo una dificultad vigente año tras año y en la actualidad, como son: las quejas, denuncias de abusos por parte de los clientes externos o insatisfacción con lo que reciben en cuanto a su atención, basada en el tratamiento brindado en cada centro de salud.

La OMS (2019) señala que el clima organizacional es parte de las actitudes, aptitudes, la motivación y comportamiento de las organizaciones hacia los empleados, para ellos es importante que se aplique estas herramientas para el buen funcionamiento y conocimiento de los colaboradores. En el mundo, las estructuras primordiales para lograr un cuidado de calidad son escasas: de cada 8 establecimientos de salud 1 carece de agua potable, de cada 5 servicios de saneamiento, 1 no tiene lavadero para la higiene de manos, se llegó a calcular que 1800 millones de personas, vale decir, que a nivel mundial el 24% viven en zonas vulnerables, existiendo problemas en cuanto a la prestación de los servicios de la salud. Se observó que hubo un consenso para lograr una atención con calidez teniendo en cuenta la eficacia, seguridad, equidad y eficiencia.

Rodríguez et al. (2019) dicen que, en el Perú, se han revisado las cifras de las diferentes atenciones en las instituciones públicas en el ámbito nacional se dice que 14,206 adultos fueron atendidos en establecimientos públicos, en ello se reporta que el 74.3% recibió un buen servicio, lo que califica como bueno y el 25.7% que la atención es insuficiente y que no está a la altura de sus expectativas. Así mismo en nuestro país según diversos estudios también hay un clima autoritario que un 50% lo consideran malo debido a que los jefes no se preocupan por los colaboradores y que un 66% hay trabajadores con contratos temporales e inestables.

López (2019) manifiesta que los centros de salud, según categoría, se esfuerzan por brindar una atención de alta calidad a sus pacientes, siendo fundamental que los profesionales cuiden y monitoreen la salud de los usuarios. También es importante contar con personal de salud satisfechos y motivados que trabajen con vocación en los centros de salud, ya que esto crea un clima organizacional positivo, de esta manera la entidad pueda observar y captar las

percepciones de los trabajadores como rinden su propio trabajo, teniendo en cuenta la condición del profesional de la salud.

La investigación titulada: clima organizacional y calidad de atención al usuario externo de un centro de salud de Jaén, parte este estudio desde la formulación del problema general: ¿cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de atención al usuario externo de un centro de salud de Jaén?, en cuanto a los problemas específicos, ¿cómo es el clima organizacional desde la percepción de los usuarios externos de un centro de salud de Jaén?, ¿cuál es la calidad de atención al usuario externo de un centro de salud de Jaén?, ¿cómo se relacionan las dimensiones del clima organizacional con la calidad de atención al usuario externo de un Centro de Salud de Jaén?. La mayor parte de las organizaciones de salud, les falta trabajar habilidades y cualidades, no motivan al personal asistencial, lo que genera un deficiente clima organizacional, cabe resaltar que las instituciones de salud parecen inmutables y perfectas que no necesitan mejorar, sin embargo, los cambios se apresuraron, volviéndose más flexibles, implementando un modelo dinámico innovador, tratando de brindar un servicio con calidad al paciente, esperando mejores resultados y buena atención en cada servicio que brinda el centro de salud. Es importante resaltar en cuanto a la problemática, que, se observó muchas quejas por parte de los pacientes, el escuchar constantemente en los medios de comunicación y en los diferentes periódicos, lo cual informan sobre el malestar e inconformidad por parte de la ciudadanía, en recibir asistencia médica en instituciones públicas quienes tienen que esperar semanas o meses para sus citas médicas. Es importante que en un centro de salud se perciba como va evolucionando el clima organizacional, por lo tanto, busquemos calidad en la atención y las buenas relaciones entre el personal.

En cuanto a la justificación teórica, nuestro estudio obtuvo los análisis de libros, revistas científicas, el cual nos ayudó a definir los factores estudiados con otras existentes, para realizar la comparación de información y de esta manera se determinó las falencias para la mejora del clima laboral. La justificación práctica en este estudio se utilizó para implementar métodos de clima laboral y calidad de atención, asimismo, se aplicó métodos efectivos, con el fin de brindar un buen servicio en calidad y eficiencia. A nivel de la justificación metodológica, se realizó un estudio de análisis correlacional, para establecer la relación que hay entre

variables, se aplicó el instrumento para la recolección de datos, lo cual permitió medir la calidad y sus dimensiones.

El estudio plantea el siguiente objetivo general: determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de atención al usuario externo en un centro de salud de Jaén. Además, como objetivos específicos: describir cómo es el clima organizacional de un centro de salud de Jaén, describir la calidad de atención al usuario externo de un centro de salud de Jaén, describir cómo se relacionan las dimensiones del clima organizacional con la calidad de atención al usuario externo de un Centro de Salud de Jaén. Este estudio buscó mejoras en el clima laboral y buenas condiciones de trabajo, así mismo se observó diferentes características en cuanto al personal asistencial y administrativo, que algunos trabajan en equipo, son solidarios; y demuestran el compañerismo, por otro lado observamos que existe conflictos en las diferentes áreas por la falta de comunicación y liderazgo con los coordinadores, referente a estas emociones y comportamientos diferentes del personal, afecta al trabajo en el establecimiento, de tal forma que influye en la calidad que se brinda, por esta razón nuestra tesis buscó conocer el clima laboral que tiene el establecimiento, esto nos sirvió para seguir planteando mejores oportunidades. Nuestro estudio buscó en estas dos variables identificar las consecuencias negativas y hacer las correcciones necesarias para el logro de los resultados positivos en cuanto a las atenciones de los usuarios que concurren diariamente.

Se planteo como hipótesis general: si hay relación directa entre el clima organizacional y la calidad de atención al usuario externo en el centro de salud de Jaén. también discutiremos hipótesis concretas: existe relación entre el clima organizacional y el grado de la calidad de atención al usuario externo de un centro de salud de Jaén. De acuerdo con las hipótesis si existe relación entre clima laboral, y calidad de atención al usuario externo, con ello podemos decir que hay coherencia con el servicio de atención al usuario en un centro de salud Jaén.

II. MARCO TEÓRICO

Considerando los antecedentes internacionales de estudios tenemos a: Da silva et al. (2019) tuvieron como estudio a la calidad de atención en los centros estomatológicos, con su objetivo de evaluar la comparación del grado de satisfacción y la eficacia de estilos saludables, referente al estudio metodológico utilizaron a 299 usuarios en una entrevista de prótesis total y 48 de prótesis de implante, la recopilación de datos fue a través de dos cuestionarios, utilizando la mejora de programas en la disposición de cada centro médicos de Brasil, obteniendo el resultado que el 100% de prótesis de implante estaban muy satisfechos, los investigadores concluyen que si hay una satisfacción adecuada en la atención de prótesis a los usuarios brindado en el servicio.

Espinoza (2019) manifestó que se llevó a cabo un estudio del nivel de satisfacción del usuario con relación a la calidad de atención estomatológica en el país de Bolivia, con la intención de verificar el grado de atención, utilizando la encuesta SERVPERF abreviada e idónea, a 327 participantes, teniendo en cuenta los criterios de inclusión, como resultado se encuentran las dimensiones de capacidad de respuesta y empatía del profesional, quienes lograron mayor porcentaje, a comparación de la dimensión de elementos tangibles donde el porcentaje alcanzado fue menor. Por último, se concluye que los usuarios se encuentran conformes en su atención, refiriéndose a la empatía y más aun en ayudar a solucionar sus necesidades de salud, resaltando que deben mejorar un poco más en infraestructura y equipamiento.

Navarrete et al. (2019) señalan como objetivo; identificar la calidad de atención en el establecimiento de México del seguro social, se logró mediante uso de materiales y métodos: estudios bibliométricos, colaterales, retrospectivos y descriptivos como también resultados de publicaciones del IMSS desde 1992 hasta 2011; de 7.762 artículos, se identificaron 881 estudios de calidad de la atención (IC del 11 %, 95 %, 10,6–12,0). Asimismo, se publicaron 946 artículos relacionados con calidad y conclusiones (8,9% IC 95% 8,4-9,5); en la cual se estableció el interés en realizar sondeos respecto a la calidad del bien intangible. También existe la insuficiencia de determinar el impacto en el progreso del cuidado y su contribución a la adquisición de disposiciones en salud.

Echevarría (2021) en su estudio sobre las influencias de la calidad en el servicio y la satisfacción del empleado en España, cuyo objetivo fue analizar y examinar las atribuciones que presenta la calidad de servicio interno hacia la calidad de los servicios externos, utilizando como muestra la técnica de análisis SEM a 151 colaboradores, obteniendo resultados favorables en la cual se resalta que la cantidad evaluada influye sobre la calidad de servicio externo y la satisfacción de los trabajadores obteniendo calificaciones aceptables en las evaluaciones. Por lo que, se concluye que la dimensión refiere al servicio interno teniendo mucha influencia con la dimensión del servicio externo de los pacientes atendidos. Asimismo, la satisfacción del cliente se refiere al grado de aprobación en relación con sus perspectivas y sobre sus dimensiones por parte de la entidad. El cumplir las expectativas del cliente es un beneficio para la empresa porque hace que incremente las posibilidades de ser cliente frecuente aparte que será el portavoz a los demás en su alrededor.

Encontramos a Adriazola et al. (2019) dicen los investigadores que utilizaron los instrumentos para medir variables, es de vital importancia porque en ello se obtendrá como resultado si es confiable o no; asimismo, se conocerá en las dimensiones si repercuten positivamente en los estudios de las variables. Esta investigación del autor midió el clima organizacional en cuatro centros de Atención Primaria de Salud de Maule, Chile. Empleó una muestra de 389 casos. Referente a las dimensiones del clima organizacional son las que más se ven afectadas por los equipos multidisciplinarios y déficit de recurso humanos. En el presente estudio se utilizó estos instrumentos que mencionan los autores para recopilar y obtener la información confiable.

Como expresan Suárez et al. (2019) en dicha investigación se busca la determinación de las percepciones en cuanto a beneficiarios sobre la atención con eficiencia en el establecimiento de salud Milagro CAI III; la percepción del usuario es notar que se dan los valores como son: justicia, eficacia, amabilidad, la estimación y deleite desde la expectativa del usuario ha incrementado el foco en los servicios de salud, como resultado de esta tesis se empleó las herramientas de los valores de la amabilidad, justicia, motivación y responsabilidad; asimismo, se concluye que los usuarios percibieron positivamente dichos valores mencionados. Se estudió una muestra representativa de 371 personas del cantón Milagro en la

provincia del Guayas, aplicando la encuesta de escala multidimensional SERVQUAL, también se midió y relacionó la percepción y expectativas del usuario, con respecto a la calidad de atención. se obtuvo como resultado un 48 % en expectativa y 48 % en percepción, identificándose una satisfacción de nivel medio.

Asimismo, veamos en las bases teóricas, la variable clima organizacional. De acuerdo con Pereira (2019) el clima organizacional es el ambiente sensible en el que los empleados se despliegan a través de diversas actividades en la empresa y perciben el comportamiento de todos los integrantes. Si ellos mismos son agradables o desagradables, afecta el comportamiento de cada persona. El clima laboral representa las particularidades del ambiente de la entidad o empresa en la que se desarrollan sus integrantes, dado que estas peculiaridades consiguen ser intrínsecas o extrínsecas y pueden ser apreciadas por colaboradores que laboran en ella, por tanto, determina el clima organizacional, pues todos tienen una visión diferente del entorno en el que trabajan.

Álvarez (2019) dice que cuando se trata de salud, la calidad y atención al paciente es la máxima prioridad; en la cual la calidad del servicio está relacionada con las perspectivas del beneficiario sobre la atención que le brindan, y en este caso, lo determinan no sólo los médicos u otros profesionales, sino también las perspectivas y expectativas del servicio por parte de los pacientes. Sobre la calidad de atención al usuario, se refiere a un valioso desarrollo de estudio que son propios en cuanto a la gestión de la salud. Cabe resaltar que este concepto hoy en día tiene bastante correspondencia, por el hecho de poder aplicar y reconocer la calidad de atención basándose en normas técnicas y leyes; asimismo, cumpliendo con el protocolo de la atención según etapa de vida del usuario, brindando el espacio adecuado y equipos necesarios para la intervención que se realice en cada procedimiento quirúrgico.

Asimismo, Fajardo (2020) en su estudio refiere que cada grupo humano desarrolla características individuales, también define que el clima laboral dentro del contexto en salud, es la herramienta estratégica que ayuda a mejorar continuamente a la institución, también se orienta al comportamiento, actitudes y conductas que reflejan en su entorno laboral. Su objetivo se centró en una recolección bibliográfica con el propósito de ostentar el desarrollo del ambiente

laboral orientado a un establecimiento, teniendo como involucrados a los recursos humanos que interactúan en este sector.

Guadalupe et al. (2019) manifiestan que la calidad del servicio en el área de salud en un tema que ha tenido muchas connotaciones en los últimos años, por lo tanto, la percepción del usuario externo llama mucha la atención, debido a que el avance de las herramientas tecnológicas repercute que el usuario conozca los procedimientos y situaciones que se presentan a lo largo de una atención especializada. Asimismo, nos dicen en sus resultados que la mayoría de porcentaje se obtuvo en la dimensión aspectos tangibles donde aún suscitan los problemas. Por otra parte, se menciona la calidad de atención al usuario, tiene mucha importancia para brindar un buen servicio, ya que ellos acuden al establecimiento con diferentes patologías y merecen una atención adecuada con palabras acorde a su cultura, utilizando herramientas de amabilidad, cordialidad y confianza que muestra el profesional.

En investigaciones nacionales tenemos a Picoy (2018) cuyo propósito es comprender el fortalecimiento y clima positivo en las instituciones del nosocomio de la salud de la Micro Red Villa 2014, se utilizó disertación observacional, descriptiva y transversal. La muestra incluyó a todo el personal de enfermería y gerencial que realizaba actividades laborales en 13 entidades de salud. Se obtuvieron resultados a un 74.64% en el clima organizacional percibido por los trabajadores, en la cultura organizacional se obtuvo un 74.62%, en el diseño organizacional un 24.84 % y en el potencial humano un 25.59 %. Por lo que se concluye que en las en las tres dimensiones se obtuvo la calificación por mejorar.

García y Gálvez (2019) indican que es importante comparar el comportamiento del usuario con atención que recibe en el área interna del establecimiento, se aplicó una muestra de 228 colaboradores de EsSalud y Minsa, cabe resaltar que estos investigadores utilizaron métodos confiables en el cual obtuvieron los resultados para beneficio de los investigadores, en EsSalud se alcanzó un 71.7% del nivel global de satisfacción, en la dimensión seguridad alcanzó un 74.2% con mayor nivel de satisfacción de usuario, en paralelo con el sector MINSA que obtuvo en satisfacción global un 44.6%, siendo la dimensión de empatía mayor que el nivel de satisfacción con un 51,9%.

Bazalar (2020) menciona la variable del clima organizacional, cuyo objetivo es identificar la satisfacción laboral de los colaboradores, también se llegó a encuestar a más de 101 empleados para saber cuál es la percepción entre las variables. Como resultado se obtuvo que la relación es positiva en sus dos variables, asimismo en sus dimensiones liderazgo, motivación y estructura.

El estudio de Paredes (2020) nos habla sobre calidad de la atención y la satisfacción del usuario externo en los centros de salud, su estudio estableció el vínculo de las variables. Se trata de un estudio descriptivo correlacional, no experimental, de tipo transversal. Tuvo una población conformada por adultos del sexo masculino y femenino que acuden a las consultas externas, la muestra fue de 240 participantes del servicio, del mes de mayo y junio del 2019. Los datos necesarios para este estudio fueron recolectados mediante dos herramientas construidas por los investigadores a partir de la operacionalización de variables, ambas herramientas fueron válidas para sensatez de peritos y la confidencialidad se calculó mediante el alfa de Cronbach, con un valor de calidad de atención 0.96 y la satisfacción de 0.996.

Alberca y Valentín (2017) ellos dicen que el clima organizacional se entiende como un agregado de tipologías y cualidades que precisan el clima laboral de una institución y se basa en la planificación, distribución y seguimiento. A nivel individual, esto se llama clima psicológico. En el paralelismo institucional, se denomina clima organizacional o clima laboral, por otro lado, está determinado por el clima psicológico en el que las apreciaciones de los subordinados son acompañadas y consensuadas entre los integrantes de las empresas. Además, el ambiente de trabajo contribuye significativamente en el comportamiento de los empleados y el desempeño laboral. Cabe resaltar que toda actitud del profesional, técnico y auxiliar también depende de su estado mental en la que se encuentre, para así poder expresar con gratitud y empatía en cada momento de la atención que recibe el paciente.

Montalvo et al. (2020) sostienen que la percepción de la calidad en el desempeño laboral es la interrelación entre los que prestan servicios como también los usuarios. Así mismo, la calidad no se restringe a la alineación científica de los expertos de la salud, sino igualmente a la amabilidad que reciben en la atención los usuarios. La gestión de calidad es un proceso dinámico diseñado para identificar

errores y oportunidades para lograr una mayor competitividad, eficiencia y desempeño a través del mecanismo de mejora continua, así como la revisión y actualización constante, se utiliza como parte esencial del desarrollo organizacional. La población de estudio y la muestra fue de 152 usuarios que reciben atención en consultorio de traumatología, teniendo como resultados que el 65.1% recibe una atención de calidad de manera regular y un 45,4% muestran una atención parcialmente satisfechos.

Nombrando antecedentes locales citamos a Bustamante y Gálvez (2017) cuya investigación permitió determinar el nivel de bienestar de beneficiarios externos que visitan los servicios centrales de farmacia en los hospitales de Cajamarca 2016. La prueba consta de 376 usuarios, y la herramienta de recolección de datos fue mediante la encuesta SERVQUAL rectificada y validada por el MINSa bajo RM 52-2011 MINSa que consta de 22 rubros con base en las percepciones y expectativas sobre el grado de contentamiento con la atención de los usuarios externos, trabajando una extensión de 5 categorías agregadas a un nivel ordinal satisfactorio, moderadamente satisfecho.

Miranda y Gálvez (2019) realizaron una investigación no experimental, descriptiva para establecer la correlación de las variables de clima laboral y el síndrome burnout. Su alcance es la red de salud Contumazá de Cajamarca. Se trata del estudio de correlación causal descriptivo de 2016 con una población compuesta por empleados; la muestra utilizada fue no probabilística, para fijar la concordancia de las variables, utilizó dos encuestas estandarizadas. El principal hallazgo es que existe una correlación de $r = 0,293$ entre las dos variables, que es una correlación positiva débil, lo que muestra que, aunque el clima organizacional sea mejor, el nivel de burnout disminuirá. Constantemente se tienen en consideración los estándares de severidad científico y normas éticas del informe Belmont.

Vargas (2021) aplicó en cuanto al estudio de la eficacia de atención y satisfacción del usuario externo en la región Cajamarca, cuyo propósito es conocer la relación entre dimensiones de calidad y la satisfacción en los colaboradores de la institución policial, es descriptivo, transversal, se manipuló este cuestionario SERVPERF, llegando a modificar y validar en la población. Se obtuvo a 70 usuarios externos y se llegó al resultado de 100% con buenas perspectivas en cuanto a la

calidad de atención y el 70% que son los atendidos estuvieron satisfecho, el 28.57% poco satisfechos con la atención recibida; se concluye que si existe una correlación entre las dos variables estudiadas.

Sotomayor (2020) señaló que la calidad de atención debe cumplir las expectativas necesarias que nos permiten tener un resultado factible desde la percepción de los clientes ya sea en; capacidad de respuesta y elementos tangibles, como es la infraestructura en su generalidad, adecuados ambientes, equipos para la atención, señalización de ambientes. Es por ello que el usuario al momento que va ser evaluado por el profesional de la salud, debe tener en cuenta la comodidad del ambiente, si se utilizaron los equipos necesarios, si la señalización ayudó a ubicarse sin dificultad alguna, y si recibió la atención que esperaba. La dimensión capacidad de respuesta y empatía del personal hizo referencia a la accesibilidad de la consulta externa, la atención preventiva (CRED, APN, PP.FF), desde el primer contacto que hay entre personal y usuario, como también disminuir el tiempo de espera en consultorios.

Calle (2020) en su investigación manifestó que se realizaron revisiones sistemáticas en cuanto a artículos, revistas y repositorios, de esta manera se dio para conocer en base a la literatura de los últimos 5 años. Cabe resaltar que, se evidenció que la mayor parte realizaron estudios predominantemente empíricos y de enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional en su mayoría en investigaciones de profesionales de la salud, educación y gubernamentales. En conclusión, este autor hace énfasis que las investigaciones realizadas en su mayoría son temas relevantes a salud, educativos y política nacional. Asimismo, al realizar la comparación con la investigación realizada, se determina que el clima laboral influye en el campo salubrista; por lo que, al realizar el trabajo con eficiencia se necesita a un equipo fortalecido con competencias para salvaguardar la integridad en la atención del paciente de la entidad pública.

III. METODOLOGÍA

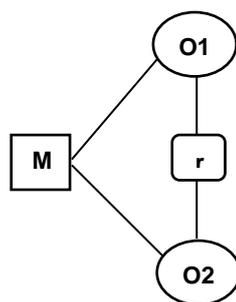
3.1. Tipo y diseño de investigación

Hernández Sampieri et al. (2020) señalan que debe realizarse la investigación cuantitativa donde las técnicas cuantitativas, se pueden utilizar para contestar interrogantes que no son medibles y se orientan para tener información verídica a la investigación. Al analizar los datos cuantitativos se debe recordar dos puntos principales: primero, que las tablas estadísticas son representaciones de la realidad; y segundo, los resultados numéricos siempre se descifran en contexto actual del estudio.

Diseño de la investigación es cuantitativa, descriptiva correlacional, es de tipo descriptiva porque se va a establecer las relaciones entre el clima organizacional y calidad de atención al usuario externo en un centro de salud de Jaén. Este nivel descriptivo descubre hechos resaltantes y además podemos medir las variables, por lo cual se recolecta información y escudriñan para detallar las características y los procesos de un fenómeno en particular y su desarrollo dentro de su entorno natural. Es correlacional porque interactúan entre sí con las variables.

Diseño de investigación

Cabe mencionar, que este diseño de estudio considerado, no experimental de tipo transversal, no se implementará ni manipulará la situación del centro de salud de Jaén, a partir de ello se observará para poder describir los hechos relevantes y coherentes que hay entre las variables dentro del campo de estudio, (Hernández et al. 2014).



Donde:

M = Trabajadores

V1 = Clima organizacional

V2 = Calidad de atención al usuario externo

r = Relación entre variables

3.2. Variables y operacionalización

Rodríguez (2020) dice que las variables no necesariamente son independientes de conceptos que asumen los investigadores, estos más bien son conceptos abstractos, que son propios y elaborados por los investigadores, de esta manera se refiere a diferentes fenómenos o basados en la realidad, tratan de abarcar el campo conceptual.

Clima organizacional

- Definición conceptual

Chiavenato (2019) dice que es el ambiente existente entre los integrantes de la entidad, que está angostamente congruente con el nivel de estimulación de los subordinados, que indica específicamente las características motivadoras del entorno organizacional. Por lo tanto, es beneficioso cuando se trata de satisfacer necesidades individuales y elevar la honestidad de los integrantes, y es desventajoso cuando estas necesidades no se satisfacen.

El clima organizacional es el aprecio personal de colaboradores y directores de empresas e instituciones, así mismo se dice que continúa siendo un tema más resaltantes y característicos de una organización, relacionándose directamente con la actitud del empleado. Cabe resaltar que es elemental para poder demostrar conductas, actitudes las cuales llevan a tener una convivencia saludable en la organización, logrando objetivos trazados en cada área de trabajo.

- Definición operacional

Comprende las características del medio ambiente de trabajo.

- Indicadores

Comunicación

Respeto

Trabajo en equipo

Identidad institucional

Satisfacción de necesidades

- Escala de medición

Ordinal

Calidad de atención al usuario externo

- Definición conceptual

Según Pérez (2018) indica que es una herramienta estratégica que permite interpretar las carencias y expectativas de los beneficiarios, para brindarles servicios disponibles, adecuados, flexibles, visibles, ventajosa, oportuna, seguros y confiables, de tal manera, brindar un valía añadido a los usuarios en relación a la promesa que efectúen los contendientes y conseguir la apreciación de contrastes en la acogida integral de una compañía, en cuanto a la atención de calidad en el establecimiento de salud, se define como una atención basada en la comunidad, la familia y persona, por curso de vida ,caracterizada por los niveles óptimos en cuanto a la seguridad, eficacia, oportunidad, eficiencia y acceso igual. La implementación de estas propiedades depende de la disponibilidad del servicio y de su adecuada organización y gestión.

- **Definición operacional**

Vínculo de peculiaridades que deben poseer los bienes de salud en el transcurso en atención a los clientes, a partir de un efecto humano, técnico y del ambiente.

- **Indicadores**

- Atención oportuna

- Rapidez en la atención

- Calidez de trato

- Orientación sobre los procedimientos

- Distribución de áreas

- Adecuación señalización

- Ambientes limpios

- **Escala de medición**

- Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Como expresa Carrasco (2020) la población dentro de la investigación es la unión de los elementos que corresponden al contexto o realidad en el cual se lleva a cabo el estudio. La investigación se llevó a cabo en un centro de salud de Jaén, considerado a 35 individuos del personal asistencial.

- **Criterio de inclusión:** se considera a toda persona que participará en la investigación, se verá las características de ambos del centro de Salud.

- Personal profesional de salud
 - Personales técnicos o auxiliares.
 - Personas que deseen voluntariamente sumarse a este estudio de investigación.
 - Trabajadores con más de 1 año de experiencia.
 - Ser voluntarios y con ganas de participar.
- **Criterio de exclusión:** es aquello que posee las características específicas que no podrán participar y son:
- No estar de acuerdo en la participación voluntaria.
 - Trabajadores que no son permanentes.
 - Colaboradores que tengan menos de 1 año en la Institución.
 - Personal de limpieza.
 - Personal administrativo.

Muestra

La muestra está comprendida como el segmento característico de la población 35 colaboradores, que debe tener características y propiedades similares de ella de acuerdo. El objeto de la investigación es determinar la relación que existe entre el clima organizacional y calidad de atención al usuario externo en un centro de salud Jaén.

Muestreo

Se tiene en cuenta la investigación cuantitativa, el muestreo no probabilístico, debemos elegir los elementos aún no está en función de la probabilidad, más bien de los caracteres que presenta. Esta investigación se orienta a una población que son los trabajadores del centro de Salud de Jaén.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

Utilizando el instrumento de recolección, y para la verificación que se plantea al problema, se usaron diversos métodos de investigación, este estudio es descriptivo, porque se utiliza para diferenciar la causa del problema, con las variables que son: clima organizacional y atención de calidad al usuario externo, todos estos datos obtenidos se detallara con la información recopilada que se obtuvo de fuentes bibliográficas, artículos científicos, la encuesta fue utilizada en la averiguación de mercado que radica en adquirir datos de las personas mediante

preguntas redactadas en base a determinados indicadores, estas herramientas permitieron adquirir datos directamente de la unidad de análisis.

3.5. Procedimiento

A continuación se detalla los pasos que se aplicaron en el estudio de investigación: se solicitó el autorización al gerente del establecimiento, para recojo de información, según su expectativa de cada trabajador asistencial y administrativo, la cual nos brindaron todo su apoyo mutuo, previa coordinación con gerencia e intervenir en las fechas planificadas, se aplicó el cuestionario a través de un link virtual, en el cual se logró el conteo y se añadió a una hoja de Excel, culminando se añadió el programa SPSS, ahí se calculó logrando resultados de las tablas que servirán para discusión.

3.6. Método de análisis de datos

- Empieza con la aplicación de herramientas, cada solución toma alrededor de 10 minutos, teniendo en cuenta las instrucciones de cada ficha técnica.
- En la matriz de datos se anotan los valores según el rango especificado, para proceder al análisis, obtener conclusiones y recomendaciones.
- El procesamiento de datos estadísticos se utiliza para analizar y presentar los resultados con tablas y estadísticas.
- En el proceso y obtención de resultados, se realizó con el software de estadística SPSS v28, se consideró la totalidad de los ítems formulados cada dimensión, también la suma parcial y suma de la totalidad de los datos recopilados a través del instrumento que mide por cada variable, de esta manera se evidencio que, mediante las tablas, y contrastación de hipótesis. Así mismo será interpretado, utilizando el Rho de Spearman. Consignando al coeficiente con los valores entre -1 y 1, determinando la correlación significativa tanto negativo como positivo.

Tabla 1: *Valores del coeficiente de Rho de Spearman*

Valor de r	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación negativa nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Adaptado de Hernández et al., (2014).

3.7. Aspectos éticos

Este estudio de investigación si cumple con las sensateces instauradas por el programa de investigación cuantitativa de la Universidad César Vallejo, pues declara la confiabilidad de los elementos recolectados, admiración por la inteligencia humana, respeto por las ideologías religiosas, culturales y morales. también se buscó que nuestro trabajo sea confiable a la misma vez transparente, los datos y los resultados de este estudio no son falsificados ni plagiados por otros estudios que utilizan íntegramente material bibliográfico.

IV. RESULTADOS

Después de haber realizado el procesamiento correspondiente de datos, se adquirieron los resultados acordes con los objetivos planteados anteriormente, a continuación, se puede evidenciar lo siguiente:

4.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y calidad de atención al usuario externo de un centro de salud de Jaén.

Tabla 2: *Relación que existe entre el clima organizacional y calidad de atención al usuario externo de un centro de salud de Jaén.*

Clima organizacional	Calidad de atención al usuario externo						Total	
	Bajo		Medio		Alto		N	%
	N	%	N	%	N	%		
Bajo	7	20.0	1	2.9	0	0.0	8	22.9
Medio	0	0.0	20	57.1	3	8.6	23	65.7
Alto	0	0.0	1	2.9	3	8.6	4	22.9
Total	7	20.0	22	62.9	6	17.1	35	100.0

Medidas simétricas					
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
		0.818	0.083	8.164	.000 ^c

Interpretación:

La Tabla 2, muestra la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de atención al usuario externo en un Centro de Salud de Jaén, obteniendo un 57.1 %, ubicándose en un nivel medio. Por otro lado, de acuerdo a la prueba de correlación Rho Spearman existe una relación positiva alta de ($r = 0,818$) con una significancia de ($p = 0.000$) < 0.05 entre las variables. Esto nos da a conocer que la calidad en atención al usuario externo, en sus dimensiones, capacidad de respuesta del personal, empatía del personal y disponibilidad de recursos tangibles, presentan una relación positiva alta referente al clima organizacional del Centro.

4.2. Objetivos Específicos

Describir cómo es el clima organizacional de un Centro de Salud de Jaén.

Tabla 3: *Clima organizacional de un Centro de Salud de Jaén*

	Nivel de clima organizacional		Dimensiones de clima organizacional			
			Relaciones interpersonales		Motivación del personal	
	N	%	N	%	N	%
Bajo	8	22.9	8	22.9	8	22.9
Medio	23	65.7	23	65.7	22	62.9
Alto	4	11.4	4	11.4	5	14.3
Total	35	100.0	35	100.0	35	100.0

Interpretación:

Presentamos la tabla 3, se puede evidenciar que el clima organizacional del personal asistencial de un Centro de Salud de Jaén, establece un nivel medio con un 65.7 %, del mismo modo el 65.7 % precisa un nivel medio en su dimensión relaciones interpersonales y el 62.9 % establece que la motivación del personal es de nivel medio en un Centro de Salud de Jaén. Los resultados nos dicen que se encuentra en un nivel medio siendo un porcentaje considerable, por lo tanto, se refleja un clima positivo en la organización y trabajo en equipo en los colaboradores del establecimiento.

4.2.1. Describir la calidad de atención al usuario externo de un Centro de Salud de Jaén.

Tabla 4: *Calidad de atención al usuario externo de un Centro de Salud de Jaén*

	Dimensiones de calidad de atención al usuario externo							
	Calidad de atención al usuario externo		Capacidad de respuesta del personal		Empatía del personal		Disponibilidad de recursos tangibles	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Bajo	7	20.0	8	22.9	7	20.0	7	20.0
Medio	22	62.9	23	65.7	24	68.6	24	68.6
Alto	6	17.1	4	11.4	4	11.4	4	11.4
Total	35	100.0	35	100.0	35	100.0	35	100.0

Interpretación:

En la Tabla 4, muestra que un 62.9 % del personal asistencial en un establecimiento de Salud de Jaén, determinan un grado medio en la calidad de atención al usuario externo. De la misma forma el 65.7 % establece un nivel medio en su dimensión capacidad de respuesta del personal, el 68.6 % considera un nivel alto en la dimensión empatía del personal y el 68.6 % determina un nivel medio en la dimensión disponibilidad de recursos tangibles en un Centro de Salud de Jaén. De los resultados obtenidos, hay un tanto por ciento en cuanto a la dimensión de capacidad de respuesta con un nivel alto, la cual nos da entender que existe una atención con calidad al usuario por parte del profesional de salud, también debemos poner énfasis en la dimensión recursos tangibles, los cuales son equipos necesarios para lograr la atención adecuada.

4.2.2. Describir cómo se relacionan las dimensiones del clima organizacional con la calidad de atención al usuario externo de un Centro de Salud de Jaén.

Tabla 5: *Relación entre las dimensiones del clima organizacional con la calidad de atención al usuario externo de un Centro de Salud de Jaén.*

			Clima organizacional	Calidad de atención al usuario externo
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1.000	.818**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	35	35
	Calidad de atención al usuario externo	Coeficiente de correlación	.818**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	35	35

Interpretación:

Referente a la tabla 5, se percibe, en cuanto al valor del coeficiente de correlación positiva alta equivalente a 0.818, con un alcance bilateral de $0.000 < 0.05$, por lo tanto, esto permite admitir esta hipótesis similar y se impugna la hipótesis nula, de este modo, podemos decir que, existe relación de las dos variables. en consecuencia, se establece que se realizó la encuesta al personal asistencial del establecimiento de Jaén.

V. DISCUSIÓN

Se deduce en cuanto al resultado de la hipótesis general que existe relación entre las dos variables que son: clima organizacional y calidad de atención al usuario externo de un centro de salud de Jaén. En ello coincide con el estudio de Da Silva et al. (2019) ellos dicen que la calidad de atención del usuario en los centros estomatológicos de Brasil, tuvo un resultado de nivel alto en relación a las variables planteadas.

En cuanto al clima organizacional, encontrado en se encontró semejanza con los investigadores, Navarrete et al. (2019) quienes estudiaron acerca del clima laboral y la calidad de atención a los usuarios, se determinó que es un clima regular, ya que los colaboradores no tienen las herramientas, insumos y materiales necesarios para que puedan realizar sus actividades y servicios de manera eficiente, dieron que existe la insuficiencia de determinar el impacto en el progreso del cuidado y su contribución a la adquisición de disposiciones en salud.

Quien encontró un clima laboral positivo fue Bazalar (2020) dice que el propósito del estudio, fue en especificar las relaciones del clima en la organización y la respuesta fue positiva, correspondiente a la satisfacción de los colaboradores, indica que encuestaron a más de 101 colaboradores y de esta manera se llegó a saber el grado de percepción de esta dos variables, que encontraron un buen liderazgo alcanzados desde los mandos medios, ellos son los responsables de encaminar el buen funcionamiento del establecimiento y el buen trato a los trabajadores, de esta manera se obtuvo el resultado positivo tanto para la organización, como también para los colaboradores de la salud

De tal manera se puede comprobar lo que menciona Pereira (2019) dice sobre el clima organizacional, que es el ambiente sensible en donde los empleados, se despliegan a través de diversas actividades en la empresa y perciben el comportamiento de todos los integrantes, si ellos mismos son agradables o desagradables, afecta el comportamiento de cada persona, el clima laboral representa las particularidades del ambiente de la entidad o empresa en la que se desarrollan sus integrantes.

Sotomayor (2018) manifiesta el autor que hallo algo diferente, que la situación laboral depende mucho del aprecio del clima y ambiente de la organización, ya que los trabajadores nombrados tienen un comportamiento desfavorable, negativo, el

autor cree que estas cosas es por los beneficios laborales que gozan, como son: bonos, escolaridad, seguro social y los trabajadores nuevos contratados no tienen los mismos beneficios, que trae como consecuencia un clima organizacional negativo y desfavorable. Concordamos, con el autor antes mencionado que existe personal tanto profesional y técnico nombrado que a veces el trabajo lo justifican con su condición laboral que se lo han ganado por muchos años de permanencia, al obtener una plaza de nombramiento, cuesta sacrificio y dedicación debido a la exigencia de la entidad contratante, en el centro de salud de Jaén se recibe al personal Serums (servicio rural y urbano marginal), en cuanto a los meses de julio y octubre para dicho personal llega a realizar su trabajo por un año, cabe resaltar que dicho trabajador tarda en entablar un clima laboral saludable debido a su falta de experiencia u otros aspectos de su entorno.

De esta manera, se encontró relación con el estudio de Espinoza (2019) que al observar la calidad de atención, dio resultado en cuanto a las dimensiones de empatía y capacidad de respuesta existieron mayor aporte a la calidad de atención, por lo que coincide con el presente estudio, que encontró la correlación significativa y nivel bueno entre la calidad de atención y la dimensión empatía de acuerdo a coeficiente de Rho Spearman encontrado (0.818); con una importancia bilateral de $0.000 < 0.05$, esto nos permite admitir la hipótesis alterna y se impugna la hipótesis nula, cabe resaltar que existe la relación de las variables clima organizacional y la calidad de atención al usuario externo. En nuestro estudio buscamos determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de atención al usuario externo en un centro de salud, Jaén, de esta manera se identifique y se mejore el buen clima laboral, que haya mejores condiciones laborales en el centro de salud, por otro lado, mencionaremos que se utilizó grandes fuentes bibliográficas, lo cual se pudo ver con más claridad la importancia de mi investigación.

Del mismo modo Montalvo et al. (2020) sostienen que la percepción de la calidad de atención al usuario en un centro de salud es la interrelación entre los que prestan servicios preventivos y recuperativos como también la participación de los usuarios, de esta forma la calidad no se restringe a la alineación científica de los expertos de la salud, sino igualmente al carácter en que escuchan y se centran en la posición de su estado del usuario. También dicen que la gestión de calidad

es un proceso dinámico diseñado para identificar errores y oportunidades para lograr una mayor competitividad, eficiencia y desempeño a través de mecanismo de mejora, así como la revisión y actualización constante, se utiliza como parte esencial del desarrollo organizacional, es una herramienta confiable que facilita el cumplimiento de los estándares marcados por los servicios prestados a los usuarios.

A nivel nacional se encontró el estudio de Paredes (2020) indica sobre dos variables, la calidad de atención y satisfacción de los centros de salud externos en Cañaris, su propósito fue que se vincularan las variables de investigación con sus respectivas muestras, por lo tanto se analizó cada dimensión; como es la facultad de respuesta cuyo resultado fué un nivel medio, lo cual define como la disposición de reconocer al servicio que recoge el ser humano de manera conveniente y veloz, de esta manera encaminando acciones que se ofrecen, los usuarios respondieron virtualmente que se debe mejorar paulatinamente ya que a veces la demora en la atención se debe a la falta accesibilidad en llegar al establecimiento y en algunos casos ya no alcanzan lograr una consulta externa por el horario de atención que es de 6 horas, a veces los usuarios tiene dificultad en trasladarse influyendo la lejanía de sus domicilios al centro de salud, como también en algunos casos no llegan a completar su paquete completo de atención ya que algunos casos el personal de salud está programado en trabajo extramural como es en este caso del personal de laboratorio clínico, ya que contamos solo con un personal para cubrir todas las atenciones. Con respecto a la dimensión elementos tangibles cabe resaltar que la tabla arroja un porcentaje ubicando en nivel medio, también manifestaron que se necesita una nueva infraestructura con ambientes adecuados y señalización así ellos puedan orientarse al momento que ingresan al establecimiento, como también contar con equipos modernos para que se realice la atención eficiente, con mayor privacidad ante procedimiento médicos, así mismo se requiere equipos indispensables para salvaguardar la vida y la integridad que tiene el ser humano, del mismo modo reducir los altos niveles de mortalidad y morbilidad en la zona rural de condición de vida muy pobre, tales como la desnutrición y anemia infantil. A continuación en la dimensión de empatía de personal se obtuvo como resultado nivel alto, la cual muestra para los clientes un nivel de mejora, esto se debe que el personal en varias ocasiones se debe a

factores como es la demanda de pacientes ya en algunos turnos el personal que realiza la atención también se involucra en el área de admisión debido a la falta de recurso humano es por ello que el cansancio deshumaniza a realizar una atención con calidad, motivo por el cual expresa su estado moral con deficiencia.

Calle (2020) afirma que los colaboradores que son constantemente supervisados, de manera continua se sienten acosados, lógico que muestran su incomodidad y ellos perciben un clima desfavorable en la organización, el autor indica para que marche todo bien, lo primero que de realizar es capacitar a los supervisores, jefes, enseñarles técnicas de manejo de emociones, de tolerancia, de comunicación, de trabajo en equipo, si se aplican todas estas herramientas se llegara al éxito. Conuerdo con lo que dice el autor, para que se genere un buen clima laboral, se tiene que empezar por los jefes, gerentes, supervisores, ellos son los principales para que la compañía o centro de salud marche bien, ellos deben estar capacitados y mucho más en cuanto al tema de la salud, porque se le debe dar una buena atención de calidad a los pacientes y ellos perciban el buen trato que se les da, de esta manera tanto el centro de salud, los trabajadores y pacientes sientas que hay ese cambio positivo para el bien de todos.

En nuestra investigación cabe resaltar que en uno de mis dimensiones consideradas se encuentra aspectos tangibles, la cual nos da a conocer que para lograr una atención con eficacia los consultorios externos deben tener al menos con equipos necesarios para examen general del usuario, mobiliario en buen estado, infraestructura adecuada , ambientes con señalización, espacios que garanticen la privacidad en la atención. Así también dicen los autores García y Gálvez (2019) que es importante comparar el comportamiento del usuario, con atención que recibe en el área interna del establecimiento, cabe resaltar que estos investigadores utilizaron métodos confiables, en el cual obtuvieron los resultados para beneficio de ellos, de esta manera midieron cuan satisfechos está el usuario en sus atenciones que recibe al momento de su atención, concretando que el resultado más alto fue en la dimensión empatía, evidenciando una similitud con nuestra investigación.

En cuanto a los objetivos específicos que es describir como es el clima organizacional, la calidad de atención al usuario externo y como se relacionan las dimensiones del clima organizacional en un centro de salud de Jaén, se encontró un nivel positivo, donde los colaboradores encuestados lo ubican en un nivel medio,

estas dimensiones se refieren al apoyo, empatía y respeto que tienen los trabajadores en el establecimiento de salud.

Del mismo modo se encontró relación significativa con Álvarez (2019) menciona que cuando se trata de salud, donde la atención al paciente es la máxima prioridad, la calidad del servicio está relacionada con las perspectivas del beneficiario sobre la atención que le brindan y en este caso la calidad la determina no solo los médicos o los equipos de última tecnología, sino también las perspicacias y expectativas del servicio por parte de los pacientes. En cuanto a las debilidades que se encontró al aplicar la encuesta, se monitoreo a diario para que el personal llene el cuestionario y no se sientan presionados y de esta manera se evitara que no haya errores al momento de marcar el cuestionario de preguntas, en cuanto a la fortaleza de la investigación, se tuvo el apoyo de los mandos medios (jefes, supervisores) de las diferentes áreas, que en todo momento colaboraron en cuanto al llenado de las encuestas.

En ese contexto Alberca y Valentín (2017) señalan sobre el estado civil de los trabajadores tiene mucha influencia en el clima laboral de los colaboradores de enfermería que laboran en el Nosocomio Nacional, ya que las personas casadas tienen una percepción menos favorable del clima organizacional, pero hay una incertidumbre, al evaluar con los instrumentos arrojó que no influye el estado civil de los trabajadores, lo que dice es que depende mucho en la organización los jefes, que ello estén bien capacitados y sean líderes de grupo para que marche todo correcto y sea positivo. De esta manera para conseguir un trabajo ingresan en juego una exuberancia de elementos, en este caso pocos imaginamos que el estado civil soltero (a) puede influir en un proceso de elección del personal, existen posiciones en la que los viajes son recurrentes y se necesita gran disponibilidad de tiempo y dedicación fuera de los horarios tradicionales que la mayoría de casos se evidencia en zona rural donde el personal de salud solo tiene la obligación de atender 6 horas diarias, por lo que se prioriza a los solteros porque están más dispuestos a asumir riesgos y están aptos en el momento que se necesita de su atención debido a la necesidad de personal se realiza atenciones fuera del horario de trabajo, es por ello que las institución tienden a dar prioridad a profesionales ya que tienen mayor flexibilidad. De esta manera, es beneficioso para ambas partes.

Con acuerdo Adriazola et al. (2019) señalan que utilizaron los instrumentos necesarios para conocer la relación de dos variables estudiadas, cabe resaltar que si existe relación dado que el clima organizacional influye mucho en la atención que se brinda al cliente en los establecimientos públicos, por ello el personal profesional y técnico necesita fortalecer un trabajo en equipo para ver reflejada la satisfacción del usuario en el momento que lo necesitan, de tal forma poder cumplir con todos los indicadores de salud, por ello los trabajadores se sientan motivados, asimismo sean reconocidos mediante resolución de felicitación entre otros. Del mismo modo las relaciones interpersonales deben ser de éxito en una organización, liderado por su jefe de establecimiento, siendo esto reciproco en cada equipo de trabajo, tomando en cuenta las emociones y actitudes que presentan cada trabajador, existiendo una comunicación de manera sostenida y retribuida.

Analizado lo dicho por Echevarría (2021) señala que la influencia de la calidad en el servicio y la satisfacción del trabajador, es un beneficio para la empresa porque va incrementar las posibilidades de ser cliente frecuente, además se sabe que mantener la estabilidad del colaborador es muy importante, la cual aportará grandes beneficios e imagen institucional por su buen desempeño, haciendo que el usuario este satisfecho de la atención brindada en un nosocomio. Cabe resaltar que se debe priorizar un clima laboral saludable en el entorno de cada organización, de tal forma que mejorará el desenvolvimiento del colaborador en las actividades que realiza a diario, dando así estabilidad e involucramiento en su trabajo generando mejor productividad en cada procedimiento y/o intervención que realice a diario; de tal forma que el colaborador siente que esta creciendo profesionalmente y obteniendo un equilibrio positivo entre el trabajo y la vida siempre cumpliendo expectativas en alcanzar metas y objetivos trazados.

Con acuerdo con Suárez et al. (2019) en dicha investigación se da realce a los valores que se debe tener en cuenta para llegar a concretar una atención de calidad, entre ellos; justicia, solidaridad, amabilidad, responsabilidad, siendo indispensables en la rutina diaria del trabajo, estos valores mencionados, es vital e importante aplicarlos el día a día en las instituciones de esta manera, tanto los líderes como los colaboradores van a trabajar en equipo, se reflejará la confianza, la integración de las personas en cuanto a la lluvia de ideas que aportaran para el logro que desea la institución.

VI. CONCLUSIONES

1. Concluimos que hay relación positiva alta y significativa ($p=0.000 < 0.05$; $r=0,818$); de esta manera determinamos que hay un clima laboral favorable, y se obtendrá la mejora en cuanto a la calidad del servicio que brindan a los usuarios externos.
2. Si existe relación entre el clima organizacional y la calidad de atención al usuario externo en un centro de salud de Jaén, siendo importante que estas dos variables estén unidas para que se fortalezca en cuanto a la institución y los colaboradores del establecimiento de salud.
3. Se concluye que, si hay relación en cuanto a la descripción del clima organizacional en el centro de salud, de esta manera se aplicaron las herramientas necesarias como: el trabajo en equipo, buenas relaciones interpersonales, para el bienestar de los trabajadores y la institución.
4. En cuanto a las dimensiones del clima organizacional con la calidad de atención al usuario externo de un centro de salud de Jaén, es alto y positivo, de esta manera, permite aceptar la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, dicho de otro modo, que el nivel del clima laboral es prospero.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda difundir el presente estudio de investigación con el propósito de crear nuevas estrategias relacionadas a las variables de estudio, en población y muestra más amplia, que permita conocer la calidad del servicio de los trabajadores de salud de las instituciones públicas.
2. Se recomienda al gerente de la institución, que aplique técnicas de programas, talleres, capacitaciones para el personal, tanto profesional como técnico de la salud, de esta manera se sienta fortalecidos en cuanto a sus conocimientos y puedan realizar mejor sus actividades en sus áreas de trabajo.
3. A partir de los resultados hallados en la presente investigación se debe priorizar diferentes dimensiones para generar un clima organizacional saludable en el entorno.
4. Se recomienda fomentar los resultados del estudio relacionado a las variables, que sirva de apoyo al realizar investigaciones similares y la implementación de programas de incentivos económicos, para motivar al personal en cuanto a sus cumplimientos de metas, funciones asignadas, o programas de ascensos para puestos de trabajos que necesiten, dando de esta manera prioridades a sus colaboradores.

REFERENCIAS

- Adriazola, D. F., López, H. M., Rojas, P. R., & Bustamante, U. M. (2019). Percepción del clima organizacional en atención primaria de salud en la región del maule, Chile. *Revista Empresarial*, 2019 13 (1), 13 - 21, ISSN: 1390-3748, 1-9. Obtenido de <file:///C:/Users/INFORMATICA/Downloads/Dialnet-PercepcionDelClimaOrganizacionalEnAtencionPrimaria-7021662.pdf>
- Alberca, E., & Valentin, C. (2017). Clima organizacional y calidad de servicio del personal administrativo de la sede central del ministerio de educación. Lima-Perú. Tesis de Licenciatura Universidad Inca Garcilaso de la Vega. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1299?show=full>
- Alvarez F. (2019). *Calidad y auditoría en salud*. Bogotá: Ecoe Ediciones. 3rd ed.
- Arnoletto, E., & Díaz, A. (2009). *Hacia nuevos enfoques en la gestión organizacional administración Pública*. Córdoba-Argentina.: <https://www.eumed.net/libros-gratis/2009b/550/index.htm>
- Bazalar, A. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de Universidad Nacional del Callao. *Dialnet Revista*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8090253>
- Bendezú, K. (2020). Gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de una institución educativa privada. *Investigación Valdizana*, 14 (1), 22–28. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7409391>
- Berberoglu, A. (2018). Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived organizational performance: empirical evidence from public hospitals. *BMC Health Services Research*, 18(1), 1-9. <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3149-z>
- Bustamante, F. F., & Gálvez, D. N. (2017). Nivel de Satisfacción del Usuario Externo que Acude al Servicio de Farmacia, de un Hospital del Ministerio de Salud de Cajamarca-Perú. *Tzhoecoen: Ciencias básicas y ciencias sociales*, <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/455>

- Canzio, C. (2019). . Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima Este, 2018. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú. (Tesis de Licenciatura). <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3068111?locale=es>
- Calle, C. (2020). Clima Organizacional y satisfacción laboral en Servidores Públicos: Una Revisión Literatura Científica de los Últimos 5 Años” *Scielo Revista*. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11/CCampoverde>
- Chaudhary, R., Rangnekar, S., & Barua, M. (15 de Mayo de 2014). Organizational Climate, Climate Strength and Work Engagement. https://es.wikipedia.org/wiki/Clima_organizacional
- Chaudhary, R., Rangnekar, S., & Barua, M. K. (2018). HRD climate, occupational self-efficacy and work engagement: A study from India. *The Psychologist Manager Journal*, 15(2), 86–105. <https://doi.org/10.1080/10887156.2012.676938>
- Chiang, M., Salazar, C., & Nuñez, A. (2007). *Clima y satisfacción laboral en instituciones publicas:Adaptacion y ampliación de un instrumento*. Fedra grupo de investigación-Conocimiento y emprendedores: Camino file:///C:/Users/informatica/Downloads/Dialnet-Clima y Satisfaccion.
- Chiavenato, I. (2009). Administración de los Recursos Humanos. México: Mc Graw Hill. <https://www.academia.edu/29281668/>
- Da silva, K; Conejo, E; De los escalones, J; Gomez, U y Gomes, E. (2019) Calidad de vida y satisfacción en usuarios totales de prótesis en el estado de Amapá, Brasil *Revista Electrónica Acervo Saude* <https://acervomais.com.br/index.php/saude/article/view/876>
- El Comercio. (17 de Marzo de 2014). Peruanos desaprueban atención en hospitales del Minsa y Essalud. El Comercio revela que los hospitales del Estado reciben 10,1 de nota frente del sector privado: <https://elcomercio.pe/lima/peruanos-desaprueban-atencion-hospitales-minsa-essalud-302343-noticia/>

- Echevarria, Y. (2021). Nivel de satisfacción del usuario y la calidad de atención en el Centro de Salud en España *Repositorio digital UCSG*
<http://201.159.223.180/handle/3317/17966>
- Espinoza (2019) Nivel de satisfacción del usuario con relación a la calidad de atención odontológica, Centro de Salud Chasqui pampa, Red N° 5-Sur gestión 2019. <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/27200>
- Fajardo, M; Almache, V; Olaya, Heidi. (2020) Clima Organizacional en las Instituciones de Salud desde una perspectiva teórica *Scielo Revista*
http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=20000100153&script=sci_arttext
- Fernandez, D. (2019). *Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del INS Scielo Perú.*
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S102509&script=sci_arttext&lng=e
- Flores, S; Mendoza, L; Vieyra, W; Moreno, E; Bautista, A. & Reyes, H. (2019). La condición indígena en los servicios de salud: comparación de la calidad en la atención 2012-2018 para la población en pobreza. *Salud pública de México*, 61 (6), 716–725.
<https://www.scielosp.org/article/spm/2019.v61n6/716-725/es>
- Guadalupe, F; Suarez, S; Guerrero, G y Yanca, C. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad. *Revista Ciencia Digital*
<https://cienciadigital.org> › article › download
- García, V. R., & Gálvez, D. N. (2016). Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud Minsa–ESSalud, Chongoyape - Perú. Tzhoecoen: Revista Científica, Ejemplar dedicado a: *Revista Científica*
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8152233>
- Gómez, J. (2020) El protocolo de investigación, la población de estudio. *Revista AlergiaMexico*, [https://www.google.com/search?q=que+es+Poblacion+Muestra+\(criteris+de+selecci%C3%B3n](https://www.google.com/search?q=que+es+Poblacion+Muestra+(criteris+de+selecci%C3%B3n)

- Hernández-Sampieri, R. Análisis de datos cuantitativos
<http://tsmetodologiainvestigaciondos.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/175/2021/05/U5-Ampliatoria-Hernadnez-Sampieri-Cap-10.pdf>
- Kinman G. (2016). Effort-reward imbalance and overcommitment in UK academics: implications for mental health, satisfaction and retention. *Journal of Higher Education Policy and Management.*, 38(5):504-18.
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/1360080X.2016.1181884?journalCode=cjhe20>
- López, M. (2019) Relación entre clima organizacional y la percepción externa de la calidad de los servicios de salud *Repositorio Institucional Universidad Católica de Manizales* <https://repositorio.ucm.edu.co/handle/10839/2452>
- Lugones, B. M. (2016). Atención preconcepcional como estrategia básica para prevenir y disminuir la mortalidad materno-infantil. *Revista Cubana de Obstetricia y Ginecología*, 42(1):1-3.
- Malagón, G., Pontón, G., & Galán, R. (2018). Administración hospitalaria. Bogotá: Médica https://books.google.com.pe/books/about/Administraci%C3%B3n_hospitalaria.
- Mero, L; Zambrano, M; Bravo, M. (2021). Universidad Técnica de Manabí. Colombia. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas. *Espacios*, 42 (02), 117–124. <https://doi.org/10.48082/espacios-a21v42n02p10>
- Ministerio de Salud. (11 de Setiembre de 2008). Documento técnico: Metodología para el estudio del clima organizacional. <https://www.insnsb.gob.pe/docs-web/calidad/clima-organizacional/clima-organizacional-1.pdf>
- Miranda, M. J., & Gálvez, D. N. (2019). Clima Organizacional Y Síndrome De Burnout En Trabajadores De Una Red De Servicios De Salud En Cajamarca-Perú. *Revista Científica Tzhoecoén*. Universidad Señor de Sipán. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/400>

- Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo*. Universidad Alas Peruanas, 1-6.
file:///C:/Users/INFORMATICA/Downloads/Dialnet-CalidadDeServicioYSatisfaccionDelUsuarioEnElHospit-7437230.pdf
- Myers, D. G. (2018). *Psicología social*. México: *McGraw Hill*.
https://conductitlan.org.mx/13_psicologiasocial/Materiales/L_PSICOLOGIA%20SOCIAL-Myers.pdf
- Navarrete, N. S., Gómez, D. A., Riebeling, N. C., López, G. G., & Nava, Z. A. (2019). Investigación sobre la calidad de la atención en el Instituto Mexicano del Seguro Social. Estudio bibliométrico. *salud pública de méxico*
[/https://www.scielosp.org/pdf/spm/2013.v55n6/564-571](https://www.scielosp.org/pdf/spm/2013.v55n6/564-571)
- OMS. (2020). Servicios sanitarios de calidad. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services> <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- OPS. (2021). Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud. <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios>
- Paredes, L. C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruANA. *Revista científica de enfermería*, (2020). <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14>
- Paredes, L. C. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana*. *rev. recien*. 2020; Vol. 9 / Nº 1., 1-14.
file:///C:/Users/Informatica/Downloads/1.+Paredes+Larios,+Claudia%20(1).pdf
- Parra, M; Rocha, G. y Durán, S. (2021). Liderazgo como prospectiva del clima organizacional en el sector hotelero. *Revista de ciencias sociales - Universidad del Zulia. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales*, 27 (2), 217–227.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7927660>

- Perdomo, V. I., Segredo, P. A., & León, C. (2019). Alcance de las investigaciones del Programa de Maestría en Atención Primaria de Salud. *Revista Cubana de Educación Médica Superior.*, 29(2):211-9. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-
- Pérez, V. (2018). *Calidad Total en la Atención al Cliente: Pautas para Garantizar la Excelencia en el Servicio*. España: Ideas propias Editorial. Primera edición. <https://www.academia.edu/8910048>
- Pereira, C. (2019). *Clima laboral y servicio al cliente (estudio realizado en hospitales privados de la zona 9 de la ciudad de Quetzaltenango)*-Tesis de licenciatura. Quetzaltenango. <https://es.scribd.com/document/379959647/Pereira-Catherine-pdf>
- Picoy, R. D. (2018). *Clima Organizacional En Establecimientos De Salud De La Micro Red Villa En El Año 2014*. *Revista de la Facultad de Medicina Humana.*, file:///C:/Users/informatica/downloads/681-Article%20Text-1379-1-10-2.pdf
- Ramos, D. B. (2019). *Control de calidad de la atención de salud*. La Habana: *ecimed-editorial de ciencias médicas*. https://files.sld.cu/scap/files/2012/01/control_calidad.pdf
- Rodríguez, A; Díaz, I; Vasquez, M. (2019) El clima laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Socopur S. A.C *Repositorio de Tesis Universidad Peruana Unión* <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1760>
- Rodríguez, A. (2019). La estructura de la variable proceso de formación de profesionales en pregrado. *Scielo Revista transformación*, 1.<http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2077-29552019000100110&script>
- Suárez, L. G., Robles, S. R., Serrano, M. G., Serrano, C. H., Armijo, I. A., & Anchundia, G. R. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Rev Cubana Invest Bioméd* Ciudad de la Habana http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000

Sotomayor, Y. (2020) Nivel de satisfacción en pacientes atendidos en el servicio de Prótesis de la Clínica Estomatológica *Gaceta medica estudiantiles investigadores del hoy y del mañana* <https://revgacetaestudiantil.sld.cu/index.php/gme/article/view/119>

Vargas (2021) Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Policlínico Policial Cajamarca.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80229>

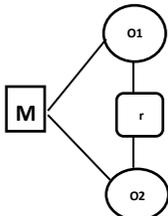
Vásquez, J; López, R; Ayay, N, & Palomino, A. (2021). Clima organizacional en el sector público latinoamericano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5 (1), 1157–1170.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.318

ANEXOS

Clima organizacional y calidad de atención al usuario externo de un Centro de Salud de Jaén.

Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Variables	Población y muestra	Enfoque / tipo/diseño/	Técnica / instrumento
Problema General ¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de atención al usuario externo de un centro de salud de Jaén?	Objetivo General Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y calidad de atención al usuario externo de un centro de salud de Jaén.	Hipótesis general Existe una relación directa entre clima organizacional y el grado de la calidad de atención al usuario externo de un centro de salud de Jaén.	Clima organizacional		Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básico Nivel: Descriptivo - correlacional Diseño: No experimental de tipo transversal	Técnica: Es la encuesta.
	Objetivos Específicos	Hipótesis específicas				
1. ¿Cómo es el clima organizacional desde la percepción de los usuarios externos de un centro de salud de Jaén?	1.-Describir cómo es el clima organizacional de un centro de salud de Jaén.	Ho: Existe relación entre clima organizacional y el grado de la calidad de atención al usuario externo de un centro de salud de Jaén.	Calidad de atención al usuario externo	Población: Lo conforman 35 colaboradores del Centro de Salud de Jaén Muestra: Lo conforman 35 colaboradores No probabilístico p muestreo por conveniencia.	Esquema: 	Instrumento: Teniendo en cuenta el problema y los objetivos proyectados, el instrumento que se emplea es el cuestionario.
2. ¿Cuál es la calidad de atención al usuario externo de un centro salud de Jaén?	2.-Describir la calidad de atención al usuario externo de un centro de salud de Jaén.	Hi: No existe relación entre clima organizacional y calidad de atención al usuario externo de un centro de salud de Jaén.				
3. ¿Cómo se relacionan las dimensiones del clima organizacional con la calidad de atención al usuario externo de un Centro de Salud de Jaén?	3.-Describir cómo se relacionan las dimensiones del clima organizacional con la calidad de atención al usuario externo de un Centro de Salud de Jaén					

CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Clima organizacional y calidad de atención al usuario externo de un Centro de Salud de Jaén.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Clima Organizacional	Es el ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente relacionado con el grado de motivación de los empleados, que indica específicamente las características motivadoras del entorno organizacional. Por lo tanto, es beneficioso cuando se trata de satisfacer necesidades individuales y elevar la moral de los miembros, y es desventajoso cuando estas necesidades no se satisfacen, (Chiavenato, 2009).	Comprende las características del medio ambiente de trabajo.	Relaciones interpersonales Motivación del personal	1.-Comunicación 2.-Respeto 3.-Trabajo en equipo 4.-Identidad institucional 5.-Satisfacción de necesidades	Ordinal
Calidad de atención al usuario externo	De acuerdo a Paredes, (2020) la calidad de la atención en los servicios de salud se define como una atención centrada en la persona, la familia y la comunidad, caracterizada por niveles óptimos de seguridad, eficacia, oportunidad, eficiencia y acceso equitativo. La implementación de estas propiedades depende de la disponibilidad del servicio y de su adecuada organización y gestión.	Conjunto de características que debe tener los servicios de salud en el proceso de atención a los usuarios externos.	Capacidad de respuesta del personal Empatía del personal Disponibilidad de recursos tangibles	1.-Accesibilidad del usuario externo. 2.-Atencion oportuna 3.-Calidez en el trato 4.-Orientacion de procedimientos 5.-Distribución de áreas 6.-Adecuada señalización 7.-Ambientes adecuados	Ordinal

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
CUESTIONARIO PARA CONOCER CLIMA ORGANIZACIONAL

Autor: Clara Jhoana Bazán Santacruz

INSTRUCCIONES: Estimado colega, el presente cuestionario es estrictamente confidencial y tiene como finalidad recopilar información sobre el Clima organizacional del centro de salud. Agradecemos responder con la mayor sinceridad y seriedad.

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

I. DATOS GENERALES:

Edad:..... Profesión:.....

Sexo: Femenino () Masculino ()

DIMENSIONES	INDICADORES	N°	ITEM	ESCALA DE VALORACIÓN				
				NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	A VECES (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)
Relaciones interpersonales	Comunicación	1	¿Considera que entre los trabajadores existe comunicación interpersonal?					
		2	¿Existe comunicación entre equipos de trabajo y supervisores?					
		3	¿La opinión de los trabajadores es tomada en cuenta por los demás colegas?					
		4	¿El personal recibe buen trato en el centro de salud?					
	Trabajo en equipo	5	¿EL jefe inmediato fomenta el trabajo en equipo?					
		6	¿El trabajo en equipo favorece el logro de los objetivos del centro de salud?					
Motivación del personal	Identidad institucional	7	¿El personal conoce los objetivos y políticas de desarrollo del centro de salud?					
		8	¿Se valora la labor profesional del personal de salud?					

Satisfacción de necesidades	9	¿El personal se siente comprometido con el servicio del centro de salud?					
	10	¿El centro de salud muestra atención a las necesidades personales de sus trabajadores?					
	11	¿El centro de salud promueve el desarrollo profesional del personal?					
	12	¿El centro de salud provee oportunidades para el desempeño profesional del personal?					
	13	¿Las actividades laborales se coordinan periódicamente entre el personal y jefes?					
	14	¿El centro de salud provee al personal los recursos para su protección personal?					
	15	¿Es informado oportunamente de los criterios de evaluación de su desempeño laboral?					
	16	¿El personal es informado oportunamente del resultado de su evaluación?					

BAREMOS	
NIVEL	INTERVALO
BAJO	16-37
MEDIO	38-59
ALTO	60-80

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO PARA CONOCER LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EXTERNO

Autor: Clara Jhoana Bazán Santacruz

INSTRUCCIONES: Estimado usuario, el presente cuestionario tiene como finalidad recolectar información sobre la calidad de atención al usuario externo que se le está brindando en un Centro de Salud Jaén, para ello marca con una "X" en el casillero que crea conveniente. Agradezco anticipadamente su participación.

DIMENSIONES	INDICADORES	N°	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
				NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	A VECES (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)
Capacidad de respuesta del personal	Accesibilidad del usuario externo	1	¿Si necesitó resolver alguna duda, fue atendido(a) amablemente?					
		2	¿Logró obtener una cita con la especialidad requerida, cuando la necesitó?					
	Atención oportuna	3	¿Cuándo necesitó atención de emergencia fue atendido oportunamente?					
		4	¿Hubo disponibilidad de insumos y medicamentos que necesitó en la consulta externa?					
Empatía del personal	Calidez en el trato	5	¿El profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente en la atención?					
		6	¿El personal de admisión le trató con respeto y paciencia?					
		7	¿El profesional que le atendió, lo hizo con empatía y cordialidad?					
	Orientación de procedimientos	8	¿Entendió la información que le brindó el profesional sobre su estado de salud?					
Disponibilidad de recursos tangibles	Distribución de áreas	9	¿Las instalaciones físicas favorecen la atención al usuario?					
	Señalización	10	¿Los carteles y flechas de señalamiento sirven de orientación a los pacientes?					

	Ambiente adecuado	11	¿Existe la señalización del número de aforo en el establecimiento?					
		12	¿El consultorio donde fue atendido, contó con equipos disponibles para su atención?					
		13	¿La sala de espera es adecuada?					
		14	¿El consultorio donde fue atendido se encuentra limpio y ordenado?					

BAREMOS	
NIVEL	INTERVALO
BAJO	14-32
MEDIO	33-51
ALTO	52-70

ALFA DE CRONBACH

ITEMS																															
ENCUESTADOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	SUMA
E1	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	96
E2	3	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	99
E3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	67
E4	3	3	4	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	108
E5	3	3	4	3	2	2	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	94
E6	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	114
E7	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	2	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	5	104
E8	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	67
E9	4	4	3	4	3	4	5	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	103
E10	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	2	3	4	4	2	2	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	103
VARIANZA	0.360	0.490	0.800	0.610	0.690	0.690	0.610	0.250	0.610	0.400	1.040	0.600	0.560	0.810	0.360	0.250	0.490	0.410	0.610	0.410	0.560	0.690	0.490	0.760	0.400	0.400	0.560	0.400	0.160	0.840	
SUMATORIA DE VARIANZAS	16.310																														
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS	232.250																														

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

α : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario
 k : Número de ítems del instrumento
 $\sum_{i=1}^k S_i^2$: Sumatoria de las varianzas de los ítems.
 S_T^2 : Varianza total del instrumento.

→ 0.96
 → 30
 → 16.310
 → #####

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

0.96 Nuestro instrumento es de excelente confiabilidad

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Clima organizacional y calidad de atención al usuario externo de un Centro de Salud de Jaén.

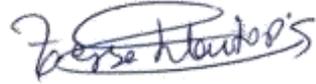
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO	
lima organizacional	Relaciones interpersonales	Comunicación	¿Considera que entre los trabajadores existe comunicación interpersonal?	x		x		x		x			
			¿Existe comunicación entre equipos de trabajo y supervisores?	x		x		x		x			
			¿La opinión de los trabajadores es tomada en cuenta por los demás colegas?	x		x		x		x			
			¿El personal recibe buen trato en el centro de salud?	x		x		x		x			
	Trabajo en equipo	¿EL jefe inmediato fomenta el trabajo en equipo?	x		x		x		x				
		¿El trabajo en equipo favorece el logro de los objetivos del centro de salud?	x		x		x		x				
	Motivación del personal	Identidad institucional	¿El personal conoce los objetivos y políticas de desarrollo del centro de salud?	x		x		x		x			
			¿Se valora la labor profesional del personal de salud?	x		x		x		x			
			¿El personal se siente comprometido con el servicio del centro de salud?	x		x		x		x			
		Satisfacción de necesidades	¿El centro de salud muestra atención a las necesidades personales de sus trabajadores?	x		x		x		x			
	¿El centro de salud promueve el desarrollo profesional del personal?		x		x		x		x				

Calidad de atención al usuario externo	Capacidad de respuesta	¿El centro de salud provee oportunidades para el desempeño profesional del personal	x		x		x		x			
		¿Las actividades laborales se coordinan periódicamente entre el personal y jefes?	x		x		x		x			
		¿El centro de salud provee al personal los recursos para su protección personal?	x		x		x		x			
		¿Es informado oportunamente de los criterios de evaluación de su desempeño laboral?	x		x		x		x			
		¿El personal es informado oportunamente del resultado de su evaluación?	x		x		x		x			
	Accesibilidad del usuario externo	¿Si necesitó resolver alguna duda, fue atendido(a) amablemente?	x		x		x		x			
		¿Logró obtener una cita con la especialidad requerida, cuando la necesitó?	x		x		x		x			
	Atencion oportuna	¿Cuando necesitó atención de emergencia fue atendido oportunamente?	x		x		x		x			
		¿Hubo disponibilidad de insumos y medicamentos que necesitó en la consulta externa?	x		x		x		x			
	Empatía del personal	Calidez en el trato	¿El profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente en la atención?	x		x		x		x		
			¿El personal de admisión le trató con respeto y paciencia?	x		x		x		x		
			¿El profesional que le atendió lo hizo con empatía y cordialidad?	x		x		x		x		
	Disponibilidad de recursos tangibles	Orientacion de procedimientos	¿Entendió la información que le brindó el profesional sobre su estado de salud?	x		x		x		x		
			Distribución de áreas	¿Las instalaciones físicas favorecen la atención al usuario?	x		x		x		x	
				Señalización	¿Los carteles y flechas de señalamiento sirven de orientación a los pacientes?	x		x		x		x
	¿Existe la señalización del número de aforo en el establecimiento?	x			x		x		x			
	Ambiente adecuado	¿El consultorio donde fue atendido, contó con equipos disponibles para su atención?	x		x		x		x			

			¿La sala de espera es adecuada?	x		x		x		x		
			¿El consultorio donde fue atendido se encuentra limpio y ordenado?	x		x		x		x		

Grado y Nombre del Experto: Mg. Llontop Silva Teresa Del Milagro

Firma del experto :



EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Clima organizacional y calidad de atención al usuario externo de un Centro de Salud de Jaén.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

3. TESISISTA:

Br.: Clara Jhoana Bazán Santacruz

4. DECISIÓN:

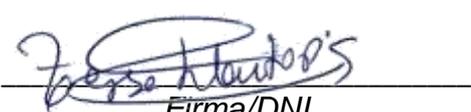
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 14 de noviembre de 2022

 <p>Firma/DNI EXPERTO</p>	 <p>HUELLA</p>
--	---

Colocar Constancia SUNEDU del validador



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	LLONTOP SILVA
Nombres	TERESA DEL MILAGRO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	07798744

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	21/02/22
Resolución/Acta	0087-2022-UCV
Diploma	052-149401
Fecha Matrícula	31/08/2020
Fecha Egreso	01/02/2022

Fecha de emisión de la constancia:
15 de Noviembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 3000988826

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Unidad: Servidor de
Agente autorizado
Fecha: 15/11/2022 21:11:01-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Clima organizacional y calidad de atención al usuario externo de un Centro de Salud de Jaén.

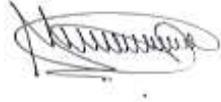
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO	
Clima organizacional	Relaciones interpersonales	Comunicación	¿Considera que entre los trabajadores existe comunicación interpersonal?	x		x		x		x			
			¿Existe comunicación entre equipos de trabajo y supervisores?	x		x		x		x			
			¿La opinión de los trabajadores es tomada en cuenta por los demás colegas?	x		x		x		x			
			¿El personal recibe buen trato en el centro de salud?	x		x		x		x			
	Trabajo en equipo	¿EL jefe inmediato fomenta el trabajo en equipo?	x		x		x		x				
		¿El trabajo en equipo favorece el logro de los objetivos del centro de salud?	x		x		x		x				
	Motivación del personal	Identidad institucional	¿El personal conoce los objetivos y políticas de desarrollo del centro de salud?	x		x		x		x			
			¿Se valora la labor profesional del personal de salud?	x		x		x		x			
			¿El personal se siente comprometido con el servicio del centro de salud?	x		x		x		x			
		Satisfacción de necesidades	¿El centro de salud muestra atención a las necesidades personales de sus trabajadores?	x		x		x		x			
¿El centro de salud promueve el desarrollo profesional del personal?	x			x		x		x					

Calidad de atención al usuario externo			¿El centro de salud provee oportunidades para el desempeño profesional del personal	x		x		x		x				
			¿Las actividades laborales se coordinan periódicamente entre el personal y jefes?	x		x		x		x				
			¿El centro de salud provee al personal los recursos para su protección personal?	x		x		x		x				
			¿Es informado oportunamente de los criterios de evaluación de su desempeño laboral?	x		x		x		x				
			¿El personal es informado oportunamente del resultado de su evaluación?	x		x		x		x				
	Capacidad de respuesta	Accesibilidad del usuario externo		¿Si necesitó resolver alguna duda, fue atendido(a) amablemente?	x		x		x		x			
				¿Logró obtener una cita con la especialidad requerida, cuando la necesitó?	x		x		x		x			
		Atencion oportuna		¿Cuando necesitó atención de emergencia fue atendido oportunamente?	x		x		x		x			
				¿Hubo disponibilidad de insumos y medicamentos que necesitó en la consulta externa?	x		x		x		x			
		Empatía del personal	Calidez en el trato		¿El profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente en la atención?	x		x		x		x		
					¿El personal de admisión le trató con respeto y paciencia?	x		x		x		x		
					¿El profesional que le atendió lo hizo con empatía y cordialidad?	x		x		x		x		
			Orientacion de procedimientos		¿Entendió la información que le brindó el profesional sobre su estado de salud?	x		x		x		x		
		Disponibilidad de recursos tangibles	Distribución de áreas		¿Las instalaciones físicas favorecen la atención al usuario?	x		x		x		x		
			Señalización		¿Los carteles y flechas de señalamiento sirven de orientación a los pacientes?	x		x		x		x		
	¿Existe la señalización del número de aforo en el establecimiento?			x		x		x		x				
Ambiente adecuado			¿El consultorio donde fue atendido, contó con equipos disponibles para su atención?	x		x		x		x				

			<i>¿La sala de espera es adecuada?</i>	x		x		x		x		
			<i>¿El consultorio donde fue atendido se encuentra limpio y ordenado?</i>	x		x		x		x		

Grado y Nombre del Experto: DRA. NANCY VIGO TERRONES

Firma del experto



EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Clima organizacional y calidad de atención al usuario externo de un Centro de Salud de Jaén.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

3. TESISISTA:

Br.: Clara Jhoana Bazán Santacruz

4. DECISIÓN:

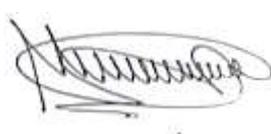
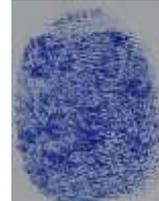
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 21 de noviembre de 2022

 <hr/> <p>Firma/DNI: 27725488 EXPERTO</p>	 <p>HUELLA</p>
---	--

Colocar Constancia SUNEDU del validador



CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	VIGO TERRONES
Nombres	NANCY
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	27726488

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD
Fecha de Expedición	11/04/22
Resolución/Acta	0188-2022-UCV
Diploma	062-168709
Fecha Matricula	01/04/2019
Fecha Egreso	30/01/2022

Fecha de emisión de la constancia:
20 de Noviembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000992609

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Finalizado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Nombre: Servidor de
Agente autorizado.

Fecha: 20/11/2022 02:44:20-0500

Este constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectores de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 062-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Clima organizacional y calidad de atención al usuario externo de un Centro de Salud de Jaén.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO	
Clima organizacional	Relaciones interpersonales	Comunicación	¿Considera que entre los trabajadores existe comunicación interpersonal?	x		x		x		x			
			¿Existe comunicación entre equipos de trabajo y supervisores?	x		x		x		x			
			¿La opinión de los trabajadores es tomada en cuenta por los demás colegas?	x		x		x		x			
			¿El personal recibe buen trato en el centro de salud?	x		x		x		x			
	Trabajo en equipo	¿EL jefe inmediato fomenta el trabajo en equipo?	x		x		x		x				
		¿El trabajo en equipo favorece el logro de los objetivos del centro de salud?	x		x		x		x				
	Motivación del personal	Identidad institucional	¿El personal conoce los objetivos y políticas de desarrollo del centro de salud?	x		x		x		x			
			¿Se valora la labor profesional del personal de salud?	x		x		x		x			
			¿El personal se siente comprometido con el servicio del centro de salud?	x		x		x		x			
		Satisfacción de necesidades	¿El centro de salud muestra atención a las necesidades personales de sus trabajadores?	x		x		x		x			
¿El centro de salud promueve el desarrollo profesional del personal?	x			x		x		x					

Calidad de atención al usuario externo			¿El centro de salud provee oportunidades para el desempeño profesional del personal	x		x		x		x			
			¿Las actividades laborales se coordinan periódicamente entre el personal y jefes?	x		x		x		x			
			¿El centro de salud provee al personal los recursos para su protección personal?	x		x		x		x			
			¿Es informado oportunamente de los criterios de evaluación de su desempeño laboral?	x		x		x		x			
			¿El personal es informado oportunamente del resultado de su evaluación?	x		x		x		x			
	Capacidad de respuesta	Accesibilidad del usuario externo	¿Si necesitó resolver alguna duda, fue atendido(a) amablemente?	x		x		x		x			
			¿Logró obtener una cita con la especialidad requerida, cuando la necesitó?	x		x		x		x			
	Atencion oportuna		¿Cuando necesitó atención de emergencia fue atendido oportunamente?	x		x		x		x			
			¿Hubo disponibilidad de insumos y medicamentos que necesitó en la consulta externa?	x		x		x		x			
	Empatía del personal	Calidez en el trato	¿El profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente en la atención?	x		x		x		x			
			¿El personal de admisión le trató con respeto y paciencia?	x		x		x		x			
			¿El profesional que le atendió lo hizo con empatía y cordialidad?	x		x		x		x			
		Orientacion de procedimientos	¿Entendió la información que le brindó el profesional sobre su estado de salud?	x		x		x		x			
	Disponibilidad de recursos tangibles	Distribución de áreas	¿Las instalaciones físicas favorecen la atención al usuario?	x		x		x		x			
		Señalización	¿Los carteles y flechas de señalamiento sirven de orientación a los pacientes?	x		x		x		x			
¿Existe la señalización del número de aforo en el establecimiento?			x		x		x		x				
	Ambiente adecuado	¿El consultorio donde fue atendido, contó con equipos disponibles para su atención?	x		x		x		x				

			<i>¿La sala de espera es adecuada?</i>	x		x		x		x		
			<i>¿El consultorio donde fue atendido se encuentra limpio y ordenado?</i>	x		x		x		x		

Grado y Nombre del Experto: MG. WILMER VICENTE ABAD

Firma del experto



EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Clima organizacional y calidad de atención al usuario externo de un Centro de Salud de Jaén.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

3. TESISISTA:

Br.: Clara Jhoana Bazán Santacruz

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 21 de noviembre del 2022

 <hr/> <p>Firma/DNI EXPERTO</p>	 <p>HUELLA</p>
---	--

Colocar Constancia SUNEDU del validad

	PERÚ	Ministerio de Educación	Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria	Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos
---	-------------	-------------------------	---	---

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	VICENTE ABAD
Nombres	WILMER
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Número de Documento de Identidad	80197487

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
Rector	MOSQUEIRA RAMIREZ HERMES ROBERTO
Secretario General	VIGO BARDALES RUTH ELIZABETH
Decano	ESTRADA PEREZ MARINA VIOLETA

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN CIENCIAS SALUD
Fecha de Expedición	24/07/15
Resolución/Acta	1609-15-UNC
Diploma	A01173823
Fecha Matriculación	Sin información (****)
Fecha Egreso	Sin información (****)

Fecha de emisión de la constancia:
21 de Noviembre de 2022







Supintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Terminado digitalmente por:
Supintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Letras: Servidor de Aperto automatizado
Fecha: 21/11/2022 15:36:19 -0500

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu

CÓDIGO VIRTUAL 880898482

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectores de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27268 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCdt.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(****) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 000 3936, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p.m.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PARRAGUEZ CARRASCO SIMONA MARIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Clima organizacional y calidad de atención al usuario externo de un Centro de Salud de Jaén

", cuyo autor es BAZAN SANTACRUZ CLARA JHOANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, 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 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.

CHICLAYO, 20 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PARRAGUEZ CARRASCO SIMONA MARIA DNI: 17412636 ORCID: 0000-0003-0126-0130	Firmado electrónicamente por: SPARRAGUEZC el 20-01-2023 17:45:00

Código documento Trilce: TRI - 0525245