



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Clima organizacional y calidad de los servicios de salud en los
trabajadores de un puesto de salud de Jaén - 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud**

AUTOR:

Quispe Santa Cruz, Sixto (orcid.org/0000-0002- 4237- 679X)

ASESOR:

DR. Villacorta Valencia, Henry (orcid.org/0000-0002-2982-3444)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

**Calidad de las Prestación Asistenciales y Gestión del Riesgo en
Salud**

LÍNEA DE INVESTIGACION SOCIAL UNIVERSITÁRIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

TRUJILLO – PERÚ

2022

Dedicatoria

La presente tesis está dedicada a mi esposa e hijos que han sido un gran apoyo durante mis estudios de grado académico y además ser mi motivo e inspiración para la superación continua como profesional.

Agradecimiento

Primeramente, doy gracias a Dios por brindarme la vida y la salud y así mismo a todo el personal del puesto salud de Jaén tanto administrativo como asistencial por permitirme y apoyarme desmerecidamente a ejecutar el trabajo de investigación en su establecimiento de salud.

A toda mi familia y en especial al Sr. Oscar Gastulo por ser una persona invaluable y de gran motivación con sus palabras de aliento de seguir adelante y siempre sea perseverante en cumplir mis ideales.

Índice de contenidos.

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCION.....	1
II. MARCO TEORICO.....	6
III. METODOLOGIA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2. Variables y operacionalización.....	13
3.3. Población, muestra y muestreo.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimientos.....	15
3.6. Método de análisis de datos.....	15
3.7. Aspectos éticos.....	15
IV. RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN.....	19
VI. CONCLUSIONES.....	23
VII. RECOMENDACIONES.....	24
REFERENCIAS.....	25
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1.- Establecer la relación entre clima organizacional en la calidad de los servicios de salud en los trabajadores de un puesto de salud de Jaén-2022.....	11
Tabla 2.- Relación entre la responsabilidad (Cultura organizacional) y la calidad de servicio de salud en los trabajadores de un puesto de salud de Jaén-2022.....	13
Tabla 3.- Correlación y significancia de la relación que existe entre clima organizacional y los factores asociados que influyen a la calidad de servicio salud en los trabajadores de un puesto de salud de Jaén- 2022.....	15

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo determinar Clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios de salud en los trabajadores de un puesto de salud de Jaén-2022. Es de tipo no experimental y de un nivel de investigación correlacional. La muestra para la investigación fueron de 35 profesionales. Para la recolección de datos se aplicó encuesta.

Los resultados obtenidos demuestran la relación significativa entre las dimensiones de las variables clima organizacional y la calidad de los servicios y con los indicadores de coeficientes de correlación óptima se llegó a establecer la relación que existe entre clima organizacional y los factores asociados que influyen a la calidad de servicio salud en los trabajadores de un puesto de salud de Jaén- 2022. Estadísticamente existió relación entre clima organizacional respecto al área de Confianza y la calidad de servicio salud en los trabajadores del puesto de salud de Jaén- 2022 (significancia menor a 0.01)

De esta manera se concluye que existe relación significativa entre ambas variables por lo que se llegó a determinar todos los objetivos y aceptar las hipótesis planteadas.

Palabras Clave: clima organizacional, calidad de servicio y puesto de salud.

Abstract

The objective of this research is to determine organizational climate and its relationship with the quality of health services in the workers of the Health Post of Jaén-2022. It is of a non-experimental type and of a correlational research level. The sample for the investigation consisted of 35 professionals. For data collection, a survey was applied.

The results obtained demonstrate the significant relationship between the dimensions of the organizational climate variables and the quality of the services and with the indicators of optimal correlation coefficients, the relationship between organizational climate and the associated factors that influence quality was established. of health service in the workers of a health post in Jaén- 2022. Statistically, there was a relationship between the organizational climate with respect to the Trust area and the quality of health service in the workers of the health post in Jaén- 2022 (significance less than 0.01)

In this way, it is concluded that there is a significant relationship between both variables, so all the objectives were determined and the hypotheses proposed were accepted

Key words: organizational climate, quality of service and health post.

I. INTRODUCCION

Teniendo en cuenta la problemática que existe actualmente en la mayoría de las instituciones que prestan servicios al usuario en especial en el área de salud y siendo unos de los pilares fundamentales de todo ser humano, hemos podido observar en muchas oportunidades la gran espera existente en poder percibir una atención y la escases de insumos para las atención e incluso el costo por ciertos servicios que se brindan que de alguna manera deja una decepción en la prestación del servicio y cada vez nos podemos dar cuenta del gran desorganización que existe en el sector, y nos atrevemos a mencionar que esto no es problema reciente porque esta problemática ya tiene tiempo atrás porque el historial de quejas por parte del usuario en los diferente medios escritos como en redes sociales e incluso en el buzón de sugerencias o el libro de reclamaciones de diferentes instituciones; es por ello que muchas de los usuarios deciden acudir a establecimientos privados y costosos para una atención aduciendo que es mejor la prestación, por esto una de nuestras razones se ha considerado realizar una investigación sobre Clima organizacional y calidad de los servicios de salud en los trabajadores de un puesto de salud de Jaén – 2022. Para poder de alguna manera analizar si se tiene una problemática de origen dinámico organizacional o quizás malas relaciones interpersonales, falta de comunicación u otros factores asociados que está conllevando a una mala calidad de atención al usuario reconociendo así que la calidad del servicio es el producto clave de toda organización que presta servicio. Por esta razón es que se decide realizar la investigación en la recopilación de información mediante una encuesta todo el personal asistencial como administrativo del establecimiento con una muestra de 35 trabajadores en total, entre ellos: Lic. Enfermería (07), apoyo al diagnóstico (05), médico cirujano (02), técnicos de enfermería (09), obstetras (04), cirujano dentista (02), técnicos en farmacia (02) y otros (personal de limpieza, guardianía) (05).

El establecimiento de salud es relativamente nuevo no cuenta con un local propio, pero si se cuenta con un terreno para su construcción, actualmente funciona en un local de la comunidad cuenta con un solo modulo con sus ambientes pre fabricados distribuidos de manera reducido para la demanda de atenciones, por su infraestructura podemos deducir que no hay privacidad en la

hora de la prestación del servicio al usuario, el horario de atención se puede garantizar las 12 horas por equipos multidisciplinarios de acuerdo con la atención, también se realiza trabajo extramural con el seguimiento y captación de gestantes, niños con anemia, niños con falta de atención de crecimiento y desarrollo, captación de sintomáticos febriles y respiratorios, también se trabaja con agentes comunitarios, actores sociales, instituciones educativas y otros.

En lo que corresponde al servicio de emergencia el cual requiera referir a otro establecimiento se coordina con el establecimiento que pertenece para el servicio de la ambulancia, esto de alguna manera produce demora e incomodidad en el paciente y el personal, por el tiempo de espera y la capacidad de respuesta del establecimiento del cual se pertenece,

En razón a estas características se quiere deducir cuanto interfiere en la calidad del servicio al usuario y con ello poder identificar la problemática que existe en uno de los establecimientos de salud de la provincia de Jaén con los resultados obtenidos se brindara alternativas para minimizar esta problemática y obtener mejores resultados en cuanto a la prestación de calidad de atención, de estas alternativas que se opten tiene que ser de manera sostenible para un mejor resultado. En los estudios realizados IPSOS, mediante una encuesta se obtuvo como un promedio de 10.1 con respecto a nuestro sistema de calidad de atención lo cual lo estima a manera de mala lo que se deduce que no aplica las normas técnicas y un 33% de los clientes declara costear ciertos servicios prestados esta información es dada por el comercio en 2014, con estos datos referidos, se quiere de alguna manera mejorar y trabajar en equipo para ser un establecimiento que brinde calidad y calidez que nuestros usuarios sientan confianza, amabilidad, seguridad y sobre todo que se lleve la buena imagen de la institución y que sienta tener respuesta a su necesidad de salud, sintiendo así la certeza de recomendar a otros usuarios acudir al establecimiento hacer uso de los servicios que se brindan, muchos de los usuarios cuentan con seguro universal que garantiza su atención integral en todos los cursos de vida pero todo dependerá de las gestiones que se realicen en todos los niveles para implementar de manera oportuna en los materiales, infraestructura e insumos para brindar un paquete completo, mucho de esto dependerá también cuando identificado se encuentre el trabajador para realizar y optar diferentes acciones

para poder obtener mejoras dentro de la institucional y sin dejar de lado el reconocimiento del trabajo de cada uno de los profesionales que laboran en la institución porque cada uno de ellos aportan en la prestación del servicio, el buen clima organizacional es una de las razones determinantes y fundamentales para el desarrollo y desempeño para cada uno de los trabajadores.

En cuanto al aspecto laboral el 55% de recurso humano peruano tiene miedo de cometer errores laborales, muchas de las veces aducen por tener jefes inmediatos déspotas y no tiene el perfil para el puesto además de no aceptar opiniones. Gestión (2021). Esto podemos verlo siempre en gestiones que no valoran el recurso humano que se tienen y ponen limitaciones a sus trabajadores obstaculizan el desempeño laboral.

Con esta investigación desde un contexto social es mejorar la calidad de prestación y cambiar la mala imagen que se tiene de la institución, una de las prioridades del Minsa es que cada día se mejore la calidad de prestación al cliente y que se sienta satisfecho de la atención brindada y que de alguna manera hemos solucionado su problema de salud, por esta razón podemos acotar que una buena estructura organizacional nos garantiza un bienestar y satisfacción del recurso humano y el buen reconocimiento del servicio prestado.

Ante esta problemática nos hemos planteado como objetivo general determinar Clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios de salud en los trabajadores de un puesto de salud de Jaén-2022. Con la iniciativa de poder ser más precisos en cuanto a nuestra investigación nos hemos planteado nuestros objetivos específicos que se mencionan a).-Establecer la relación entre clima organizacional en la calidad de los servicios de salud en los trabajadores de un puesto de salud de Jaén- 2022.b).- Establecer la relación entre la responsabilidad y la calidad de servicio de salud en los trabajadores de un puesto de salud de Jaén- 2022. c).-Establecer la relación que existe entre clima organizacional y los factores asociados que influyen a la calidad de servicio salud en los trabajadores de un puesto de salud de Jaén- 2022.

1.2.- FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Qué relación existe entre clima organizacional y calidad de servicio de salud en los trabajadores de un puesto de salud de Jaén- 2022?

1.3. HIPOTESIS DE INVESTIGACION

1.3.1. Hipótesis General

Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de los servicios de salud de un puesto de salud de Jaén - 2022.

1.3.2. Hipótesis Específicas

a) Existe relación entre clima organizacional en la calidad de los servicios de salud en los trabajadores de un puesto de salud de Jaén- 2022. b) Existe relación entre la responsabilidad y la calidad de servicio de salud en los trabajadores de un puesto de salud de Jaén- 2022.

c) Existe relación entre clima organizacional respecto y los factores asociados que influyen a la calidad de servicio salud en los trabajadores de un puesto de salud de Jaén- 2022.

1.4.- JUSTIFICACIÓN:

La justificación del presente estudio es de gran importancia para la institución nos permitirá, identificar la problemática in situ, nos ayudara a aportar alternativas de solución ante los problemas identificados entre el clima organizacional y la calidad en los servicios de salud, se desea contribuir en el bienestar de los trabajadores y usuario porque actualmente existe en la mayoría de los establecimientos con mal clima organizacional lo cual se puede evidenciar en los resultados de indicadores de salud y el usuario insatisfecho.

El mal clima organizacional interfiere en comportamiento del personal y no se identifican con su institución.

Otras de las razones que se realiza esta investigación es que a partir de los resultados obtenidos se podrá identificar la problemática organizacional, lo cual nos ayudará a proponer alternativas para la mejora continua de la institucional.

1.5.- OBJETIVOS: GENERAL Y ESPECÍFICOS

OBJETIVO GENERAL

Determinar Clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios de salud en los trabajadores de un puesto de salud de Jaén-2022.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer la relación del clima organizacional en la calidad de los servicios de salud en los trabajadores de un puesto de salud de Jaén-2022.
- Establecer la relación entre la responsabilidad y la calidad de servicio de salud en los trabajadores de un puesto de salud de Jaén- 2022.
- Establecer la relación que existe entre clima organizacional y los factores asociados que influyen a la calidad de servicio salud en los trabajadores de un puesto de salud de Jaén- 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Cuando nos referimos a la calidad en salud mencionar que es uno de los principios de universalidad en todo ser humano, por lo cual es uno de nuestros pilares como servidor del sector salud y uno de nuestros objetivos más relevantes es el bienestar y satisfacción de toda la población.

Así mismo el Ministerio de Salud (2011), en lo que indica que todas las apreciaciones que el servidor tiene acerca de la distribución y sucesos que acontecen en su centro de labores depende de un contexto laboral; Organiza la manera en la que están hechas las cosas en un ambiente laboral determinado, se podría calificar como temporal, pero que repercute en el desenvolvimiento de cada uno ellos. Conceptualmente lo caracteriza y detalla como una escala de valores, creencias intelecto. Actualmente se tiene la convicción que en muchas de las instituciones que ofertan los servicios de salud en nuestro país, se tiene grandes carencias, incluso en aquellos establecimientos del primer nivel de atención existe un solo personal con carencia de logística lo cual perjudica a la capacidad de respuesta, el personal de salud muchas de las veces hace esfuerzos para brindar una atención de calidad, con la escases que se tiene en su lugar de trabajo y esto se da por el desabastecimiento de insumos por parte de DIGEMID(dirección general de medicamentos de insumos y drogas) y la parte de logística de la RIS(red integrada de salud), esto muchas de las veces causa insatisfacción por parte del usuario esta problemática se corrobora en los diversos estudios, mediante la encuesta IPSOS, por lo que se obtuvo como un promedio de 10.1 con respecto a estos resultados se llegó a la conclusión que nuestro sistema de calidad de atención es mala lo cual no aplica las normas técnicas. Un 33% de los usuarios manifiesta pagar ciertos servicios que se brinda el comercio (2014).

Según referencias de la institución macro regional su salud norte, señala que existe más de 600 quejas por supuesto mala atención. La república (2016)

En cuanto al ambiente laboral el 55% de recurso humano peruano tiene temor de incurrir en equivocaciones laborales, muchas de las veces aducen por tener jefes inmediatos déspotas y que no cumplen con las expectativas del puesto de trabajo y que no aceptan opiniones. Gestión (2021).

Ante esta problemática podemos dar mención que existe actualmente una institución llamada susalud (Superintendencia nacional de Salud) el cual fue creada en el año 2013, con el fin de supervisar a todos los establecimientos privado como del estado en lo cual tiene como objetivo de garantizar la seguridad y sobre todo hacer respetar los derechos del usuario y el aseguramiento universal, esta entidad incluso tiene facultad de aplicar sanciones ante una evidencia de falta por parte las unidades prestadoras de servicio.

Así mismo (CHIAVENATO, 2007), aduce que la conexión humana tiene como columna vertebral dominio, entusiasmo y el interactuar social dentro de una estructura, cada una de estas características pertenecen a un ambiente en la cual de alguna manera interfiere en el progreso de la institución y con su entorno, persona, familia y comunidad por lo que concluye que el ser humano, estructuras y el medio ambiente están inmersas en adoptar acciones para un fin de mejora, también refiere sobre su ambiente laboral y como se interactúa entre prestadores de servicio y el de tener una relación cordial.

Por lo que en unos estudios realizados a nivel internacional por Marroquín & Pérez (2011), dan su referencia en cuanto a las características o peculiaridad del ambiente organizacional del cual lo hacen parte ellos de manera directa o indirecta en su comportamiento y sobre todo sus actitudes; en lo cual de alguna manera es contraproducente. En este sentido es bueno tener una buena capacidad de gestión por los gerentes, jefes y /o gestores de establecimiento”.

En mención García Ramírez & Ibarra Velásquez 2017) cita a Brunet, (2004), en su investigación tienen una similitud dentro de su contexto que da mención sobre el motivo, razón a un producto positivo o negativo y que se está netamente ligados hacia los resultados que se quiere tener y esto se complementa con los diferentes medios que nos dan porcentajes de temor miedo por parte del trabajador a sus jefes inmediatos, insatisfacción en la prestación al cliente.

A nivel nacional de acuerdo con la investigación de Colunga (2013), la calidad se re enmarca como uno de los buenos servicios recibidos por parte del servidor con el desarrollo de sus actividades que busca la satisfacción de los usuarios, se puede optar con la exoneración de los pagos. Actualmente el usuario manifiesta su incomodidad de los cobros que se realizan en los establecimientos, aduciendo

que estos servicios que se brinda no son abastecidos o proporcionados por sus Disas o Diresas a la vez que se cuenta con un seguro integral de salud.

Según, Miluska Paola Calderón Gamarra. (2017). En su investigación en un centro de salud del callao” resuelve que el aspecto de una estructura decide satisfactoriamente de las características de los resultados que se pueden percibir en cuanto a la satisfacción del cliente que acuden a los servicio de consulta del centro de Salud del Callao. Podemos acotar según nuestra realidad que muchos de nuestros pacientes se sienten insatisfechos por el tiempo de espera e incluso cuando se tiene que realizar una referencia con especialistas a otros establecimientos de mayor complejidad.

Vargas López & Henry Luis Guevara Delgado (2018). En su investigación realizada en un hospital de Rodríguez de Mendoza, y teniendo similitud con el tema que se decidió investigar, sus resultados que se obtuvo fueron buenos calificados como bueno y que además concluye que si existe relación entre sus variables.

A nivel regional Polanco (2019). En su trabajo de investigación para su tesis de maestría realizada “en la red de salud II Cajamarca – 2017” con los elementos recolectados del estudio, se diagnosticó la carencia de seguridad hacia los directivos, siendo una constante el miedo a las sanciones como despidos o si en caso lo fuese de personal rotado el regresarlos a sus plazas de origen y la ausencia de la motivación para poder realizar las actividades asignadas, muchas de las veces el personal asistencial se esfuerza por brindar un servicio de calidad, pero este esfuerzo no siempre es reconocido por los jefes. Se considera que la responsabilidad y las metas y/ o indicadores es responsabilidad solo del jefe, gerente o equipo de gestión del establecimiento, siendo esto un trabajo en equipo y las decisiones o acuerdos es en beneficio de la institución por esto siempre se estipula el trabajo dentro de un contexto de la persona, familia y comunidad.

A nivel local: en el trabajo realizado por Heyser (2017) en su investigación realizada en Lic. de enfermería en un establecimientos de salud de la provincia de Jaén” En cuanto a su estructura se tiene como una predominante débil, que se tiene una carencia al no reconocer el buen desempeño del servidor, En cuanto a los resultados de promoción de la salud es escasa y en la cual se tiene que tener un trabajo orientado a la persona, familia y comunidad, puesto que esto nos ayuda a estar más involucrados por ser establecimientos de primer nivel de

atención. Al existir mala organización obviamente perjudica el trabajo en equipo por los cuales es una de las dificultades en lograr la satisfacción del usuario. Actualmente se está implementado la RIS con la ley N°30885, con el fin de salvaguardar la buena atención a los usuarios y también la accesibilidad de los mismos.

El grado de satisfacción laboral en los centros de salud de la provincia de Jaén es baja, manifestando su desconformidad en la retribución, prestación y satisfacción intrínseca. Esto de alguna manera se está evidenciando actualmente en muchos establecimientos del primer nivel de atención, incluso es poco o nada del reconocimiento a los trabajadores por el buen desempeño laboral, actualmente podemos evidenciar la incomodidad de muchos trabajadores técnicos que sean esforzado por tener otro nivel educativo y hasta la actualidad no se ha dado al tan ansiado cambio de grupo ocupacional, muchos de ellos se desempeñan como profesionales y siguen percibiendo un sueldo de técnicos, muchos de ellos incluso fallecieron en esta pandemia, y así son llamados héroes de capa blanca.

2.1.- Trabajos realizados

En su investigación Sotelo y Figueroa (2017), En su trabajo de investigación realizado en una institución educativa de nivel medio superior”. En la cual se tiene la similitud entre variables que se está investigando. La muestra a estudio fue por 28 docentes y 24 administrativos. El dato obtenido del estudio concluye en la certeza de una correlación entre las variables, en cuanto exista mejor clima organizacional se obtendrá una mejor calidad de servicio. Como se puede comparar con el trabajo realizado de Heyser (2017), en su investigación” realizada en los enfermeros de un establecimientos de salud de la ciudad de Jaén, también se llega a la conclusión que se tiene una alta relación, pero sobre todo enfatiza que no hay un reconocimiento al trabajo realizado, además que existe escaso trabajo de promoción de la salud.

En el trabajo de investigación realizado por” (Bustamante et al. (2015) que tiene lo ha realizado en hospitales de alta complejidad en Chile. Para su obtención de datos empleo un cuestionario a una muestra de 561 servidores entre asistenciales y administrativos. Según los resultados obtenidos resalta las dimensiones entre responsabilidad, motivación laboral, responsabilidad e

identidad, que se determina en un promedio alto. Y el trabajo en equipo un grado bajo, estructura, comunicación. Observando los resultados obtenidos de esta investigación podemos acotar, que se tiene como una constante esta problemática, el trabajo en equipo, comunicación y sobre todo la parte administrativa, en cuanto esto interfiere en la estructura y falta de respuesta de todos los involucrados.

Bernal, Pedraza y Sánchez (2015), lo que concluye en su investigación que existen factores vinculados a las prestaciones que de alguna manera influye mucho en la variable el cual se tiene un gran similitud del trabajo realizado por Yachas en el (2016), concluye que si existe correlación significativa entre sus variables

En cuanto Alva, R (2017). En su tesis realizada en los comisarios de la VII DIRTEPOL-año 2012", diagnostico que existe una notable relación entre las dos variables. Analizando los trabajos realizados de las diferentes instituciones como por ejemplo la policía, educación y salud podemos deducir que la problemática es casi la misma, porque mucho depende del clima organizacional para un buen desempeño.

Según Núñez (2016), en su tesis "Influencia de la cultura y clima organizacional en la satisfacción de la atención percibida por los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguí Escobedo Es Salud, Arequipa – 2015", La muestra estuvo delimitada por 84 servidores y 225 clientes que acuden al establecimiento. Analizando los resultados obtenidos menciona al clima organizacional en un 71, 43% y un valor medio con un porcentaje de 28,57% de servidores de la salud. En cuanto a los clientes que acuden al establecimiento se tiene una buena referencia en cuanto a las dimensiones en estudio con un porcentaje del 80% se encuentran satisfechos, valor medio en un 15,56% y una de un bajo porcentaje de 4,44%. En cuanto a estos resultados obtenidos podemos mencionar la diferencia que existe entre otros hospitales como por ejemplo el hospital de la provincia de Jaén que a diario se observa en los medios de comunicación el malestar que sienten los usuarios al solicitar una atención por su mal accionar.

Pajuelo (2016). En su trabajo de tesis realizada "Corte Superior de Justicia de Huánuco sede Pachitea, periodo 2016", según sus resultados obtenidos en su

investigación muestra la relación positiva y directa que existe entre sus variables de estudio. Un 30.8% de los trabajadores, describe que en su área de trabajo cuenta con autonomía y libertad para el desempeño de sus acciones y en un 15.4% está conforme con las reglas y normas de convivencia. Con respecto al usuario un 26.3% está satisfecho con la atención recibida al momento de realizar algún trámite. Con respecto a sus resultados obtenidos de la investigación de Pajuelos podemos diferenciar a los resultados de otras instituciones en la cual menciona un mal clima organizacional pero notablemente se reconoce igualmente que repercuten la calidad de atención.

Yachas (2016). Realizó su estudio en una muestra de 92 personas los cuales fueron trabajadores de salud de un hospital, se adquirió la información en un tiempo determinado en la cual se obtuvo resultado que si existe correlación entre sus dos variables.

En mención a la calidad de atención; dos tercios de los clientes refieren haber recibido buena atención. En los ítems a las recomendaciones que debería tener el usuario o cliente en su domicilio no se describió con un lenguaje claro y sencillo, lo que corresponde a la hora de espera manifiestan que es mucho tiempo que se tarda para la atención. Existe un 52% en la cual manifiesta estar contento con la calidad de atención que promocionan los establecimientos.

Chiquilín (2018). En su investigación "en un establecimiento de salud Pachacutec – Cajamarca 2018" Tomando como muestra a 40 servidores de la salud, en su investigación indica que existe correlación entre las dos variables, En cuanto a la satisfacción laboral se encuentra en una categoría escaso el cual se tiene que adoptar estrategias en un corto plazo para una mejora continua.

Ante estas investigaciones realizadas en el departamento de Cajamarca podemos deducir que la problemática es similar y que se tiene correlación entre las variables.

Según; Cubas. (2017). En su tesis realizada en los enfermeros en establecimientos de salud de la ciudad de Jaén, 2017". Con respecto a sus datos obtenidos un 53,9% sus actitudes y/o comportamientos son propios de una cultura débil, y esto puede haberse dado por la falta de identificación, involucramiento o falta de reconocimiento a la labor.

En lo que corresponde a los valores adquiridos en los profesionales de enfermería es escasa o nula el reconocimiento del trabajo en equipo y la innovación de cada uno de ellos se considera más a los resultados que a los procesos. Realizando una comparación con el trabajo de investigación de Polanco (2019) el cual fue ejecutado en el hospital II de Cajamarca tiene una similitud en cuanto a sus resultados que sobre sale el bajo o ausencia del reconocimiento del trabajo del personal. El trabajador no se siente motivado ni comprometido con la institución. En cuanto a lo laboral, el personal de enfermería manifiesta que no se les brinda la suficiente autonomía para desempeñarse en sus labores.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación se realizó de tipo cualitativo por tal motivo se va a medir las variables tanto independiente como la variable dependiente se desarrollará empleando la operacionalización de las variables, y como instrumento de recolección de datos se aplicó una encuesta

Se tiene un diseño descriptivo porque se va a analizar el tema de una manera profunda, resaltando el aspecto sobresaliente, correlacional por que se mide la relación de las dos variables; no experimental por no manipularse ninguna variable.

3.2. Variables y operacionalización

- Variable independiente: Clima organizacional
- Variable dependiente: Calidad de los servicios de salud

3.2.1-Definición

Variable 1: Clima organizacional es particularidad de un grupo de personas que tiene en común su medio interno de trabajo, hace mención a la razón de las características de la organización. (Amorós, 2012).

Variable 2: Calidad de servicios: Castro (2013) “La calidad es un término amplio que no solo hace mención a la calidad de productos o de servicios ofertados, si no también incluye a los procedimientos que están vinculados de alguna manera u otra a los resultados de los productos o servicios” (p. 176). La calidad de servicio difiere de una variedad de fases para así obtener una buena satisfacción y características de calidad.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población a estudiar está formada por 35 servidores de la salud entre asistencial y administrativos que se desempeñan en el puesto de salud de Jaén, se tomara en un cien por ciento por tratarse de una población pequeña.

Cuadro1: Estructura de la población:

personal	Genero	
	masculino	femenino
Lic. Enfermería	01	06
Apoyo al diagnostico	01	04
Médico cirujano	02	00
Técnico de enfermería	02	07
Lic. de Obstetricia	01	03
Cirujanos dentistas	00	02
Técnicos en farmacia	01	01
Otros profesionales	02	03
Total	10	25

Fuente: Cronograma de Asistencia de un Puesto de salud de Jaén. (2022)

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se recolecto los datos mediante una encuesta validada por tres expertos, en la cual tiene un lenguaje claro y sencillo de entender. Se solicitó la autorización correspondiente al jefe del establecimiento para la ejecución de la investigación, se le explico sobre el consentimiento informado así mismo se procedió a emplear una encuesta para la recopilación de datos.

3.5. Procedimientos

Se solicitó la autorización correspondiente para el desarrollo del proyecto al puesto de salud de Jaén, aceptada la autorización se realizó el estudio; Luego se les alcanzo el consentimiento informado así mismo se procedió a aplicar los instrumentos (encuesta); Los trabajadores que no estuvieron presentes en el día de la realización de la encuesta, se les visito en su turno que estuvieron programados.

3.6. Método de análisis de datos

Se procederá a recolectar los datos en una base de datos en excel se aplicará desde el software SPSS versión 26. Asimismo, el procesamiento e interpretación de datos se realizará también con el software SPSS de la misma versión.

Para desarrollar las características del análisis se aplicará la estadística descriptiva. Se considerará las variables de estudio, mediante cuadros y gráficos.

La relación entre las dos variables de investigación se aplicó la prueba de independencia, porque después de medirlas, se categorizaron según las escalas pertinentes. Asimismo, se empleará un grado de alcance estadístico de 5% ($p < 0.05$).

3.7. Aspectos éticos

El desarrollo del trabajo de investigación partió desde la aceptación del jefe de establecimiento, se les brindo una autorización informada a cada personal que realizan labores asistenciales y administrativas. Así mismo se les explico de forma clara y sencilla sobre el estudio a realizar, en todo el proceso se aplicó los principios éticos de: Solari (2018). Autonomía, mediante el cual los profesionales decidieran el participar de manera espontánea, anónima y reservado. Beneficencia, pues los resultados obtenidos se le hará llegar al jefe del establecimiento con fin de buscar estrategias en bien de la institución y No Maleficencia porque en ningún momento incurrirá en daño al personal.

IV. RESULTADOS

Para la recolección de datos se aplicó dos tipos de encuestas en cuanto clima organizacional y calidad de servicios de salud dirigidos al personal asistencial y administrativos del puesto de salud de Jaén, posteriormente se realizó la tabulación de las variables y dimensiones consideradas, para el análisis se ejecutó en el programa de spss 26, obteniendo como resultados que a continuación se detalla.

Tabla 1

OE1: Establecer la relación del clima organizacional en la calidad de los servicios de salud en los trabajadores de un puesto de salud de Jaén- 2022

HE1: Existe relación entre clima organizacional en la calidad de los servicios de salud en los trabajadores de un puesto de salud de. Jaén- 2022.

Tabla 1

Relación entre clima organizacional en la calidad de los servicios de salud en los trabajadores de un puesto de salud de Jaén- 2022

Relación entre clima organizacional en la calidad de los servicios de salud en los trabajadores de un puesto de salud Jaén- 2022

		Clima organizacional	Calidad de los servicios
Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1	0,914**
	Significancia estadística		0.000
	Muestra	35	35
Calidad de los servicios	Coefficiente de correlación	0,914**	1
	Significancia estadística	0.000	
	Muestra	35	35

Nota: Elaboración propia

Figura 1.- Relación del clima organizacional en la calidad de los servicios de salud

Interpretación

Se determinó que si existe una relación entre clima organizacional y calidad de los servicios, se utilizó el coeficiente de correlación que muestra la dirección y

fuerza de la relación entre dos variables en escala de razón o intervalo, y si este varia cercano a 1 indica una asociación directa o positiva entre las variables (Lind, et al. 2008). En la observación entre las variables clima organizacional y la calidad de los servicios se llega a establecer la relación alta (evidencia estadística existente relación $p < 0.001$) entre dichas variables, en los trabajadores de un Puesto de Salud de Jaén- 2022.

Tabla 2

Relación entre la responsabilidad (Cultura organizacional) y la calidad de servicio de salud en los trabajadores de un puesto de salud de Jaén- 2022.

HE2: Existe relación entre la responsabilidad y la calidad de servicio de salud en los trabajadores de un Puesto de Salud de Jaén- 2022.

		Responsabilidad (Cultura organizacional)	Calidad de los servicios
Responsabilidad (Cultura organizacional)	Coeficiente de correlación	1	0,936**
	Significancia estadística		0.000
	Muestra	35	35
Calidad de los servicios	Coeficiente de correlación	0,936**	1
	Significancia estadística	0.000	
	Muestra	35	35

Interpretación

Para determinar si existe relación una relación entre la responsabilidad y la calidad de servicio de salud en los trabajadores de un puesto de salud de Jaén- 2022 se utilizó el coeficiente de relación ante estos resultados de la observación entre las variables Responsabilidad y la calidad de los servicios se llega a establecer la relación alta (evidencia estadística existente relación $p < 0.001$) entre dichas variables, en los trabajadores de un Puesto de Salud de Jaén- 2022.

Tabla 3

Correlación y significancia de la relación que existe entre clima organizacional y los factores asociados que influyen a la calidad de servicio salud en los trabajadores de un puesto de salud de Jaén- 2022.

Clima organizacional		Calidad de servicio salud	
		Comunicación	Condiciones laborales
Potencial humano	Coeficiente de correlación	de 0,504**	0,508**
	Significancia estadística	0.000	0.001
	Muestra	35	35
Diseño organizacional	Coeficiente de correlación	de 0,440**	0,428**
	Significancia estadística	0.000	0.000
	Muestra	35	35
Cultura organizacional	Coeficiente de correlación	de 0,404**	0,402**
	Significancia estadística	0.000	0.000
	Muestra	35	35

Nota: Elaboración propia

Interpretación

Para determinar si existe una relación entre clima organizacional y los factores asociados que influyen a la calidad de servicio salud, se utilizó el coeficiente de correlación que muestra la dirección y fuerza de la relación entre dos variables en escala de razón o intervalo, y si este varía cercano a 1 indica una asociación directa o positiva entre las variables (Lind, et al. 2008).

En la observación entre las dimensiones de las variables clima organizacional y la calidad de los servicios y con los indicadores de coeficientes de correlación óptima se llegó a establecer la relación que existe entre clima organizacional y los factores asociados que influyen a la calidad de servicio salud en los trabajadores de un puesto de salud de Jaén- 2022. Estadísticamente existió relación entre clima organizacional respecto al área de Confianza y la calidad de servicio salud en los trabajadores del puesto de salud de Jaén- 2022 (significancia menor a 0.01)

V. DISCUSIÓN

Previo a responder a los objetivos hipótesis planteadas podemos describir lo siguiente.

Establecer la relación entre clima organizacional en la calidad de los servicios de salud en los trabajadores de un puesto de salud de Jaén- 2022.

Se determinó que si existe una relación entre clima organizacional y calidad de los servicios, se utilizó el coeficiente de correlación que muestra la dirección y fuerza de la relación entre dos variables en escala de razón o intervalo, y si este varía cercano a 1 indica una asociación directa o positiva entre las variables (Lind, et al. 2008). En la observación entre las variables clima organizacional y la calidad de los servicios se llega a establecer la relación alta (evidencia estadística existente relación $p < 0.001$) entre dichas variables, en los trabajadores de un Puesto de Salud de Jaén- 2022.

También refiere Chiquilín. En su investigación” Clima organizacional y satisfacción laboral en el establecimiento de salud Pachacutec – Cajamarca 2018” en la cual se consideró como muestra a 50 profesionales obtiene como resultado que existe influencia significativa entre clima organización y la calidad de servicio, Heyser en su investigación Relación entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral de los enfermeros en los establecimientos de salud de la ciudad de Jaén, 2017, se puede afirmar que las conductas y significados compartidos en los establecimientos de salud son propios de una cultura débil (53,9 %), Respecto a la satisfacción laboral, el nivel alcanzado en mayor proporción es bajo (37%); Así mismo yachas (2016) en su investigación realizada en un hospital de lima llega conclusión que existe correlación con las variable ; en una encuesta de IPSOS, da mención a un resultado en l cual se obtuvo como un promedio de 10.1 a nuestro sistema de calidad de atención es mala lo cual no aplica las normas técnicas y un 33% de los usuarios manifiesta pagar ciertos servicios que se brinda el comercio (2014).el Comercio en el 2014. Con estos estos alcances estadísticos referidos de las diferentes fuentes nos atrevemos a decir que el clima organizacional como la calidad de servicio están correlacionados mutuamente, y como Brunet, (2004), donde da mención sobre

la estructura de organización así mismo como también llamado teoría de clima organizacional, lo cual nos da a conocer sobre causa y efecto.

Establecer la relación entre la responsabilidad y la calidad de servicio de salud en los trabajadores de un puesto de salud de Jaén- 2022

Para determinar si existe relación una relación entre la responsabilidad y la calidad de servicio de salud en los trabajadores de un puesto de salud de Jaén- 2022 se utilizó el coeficiente de relación ante estos resultados de la observación entre las variables Responsabilidad y la calidad de los servicios se llega a establecer la relación alta (evidencia estadística existente relación $p < 0.001$) entre dichas variables, en los trabajadores de un Puesto de Salud de Jaén- 2022

De esta manera se concluye que existe relación significativa entre ambas variables por lo que se llegó a determinar todos los objetivos y aceptar las hipótesis planteadas.

En lo que refiere Polanco (2016) en su tesis Clima organizacional y su relación con la calidad de servicios de los trabajadores del hospital Vitarte, año 2016 aplicada a una muestra de 92 trabajadores del establecimiento mencionado se llega a establecer la relación que existe entre clima organizacional y los factores asociados que influyen a la calidad de servicio salud. También El estudio concluye que existen evidencias para afirmar que el clima organizacional se relaciona con la calidad de servicios de los trabajadores del hospital vitarte, año 2016, siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.692, representa una alta correlación entre las variables. Bustamante (2015) en su investigación "Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile. na muestra de 561 servidores entre asistenciales y administrativos. Núñez Zevallos, Influencia De La Cultura Y Clima Organizacional En La Satisfacción De La Atención Percibida Por Los Usuarios De Consulta Externa Del Hospital Nacional Carlos Alberto Según Escobedo Essalud, Arequipa – 2018; Se estudió una muestra representativa de 84 trabajadores y 225 usuarios La percepción de la cultura organizacional fue de un servicio productivo en 67,86%, La percepción del clima organizacional fue alta o buena en la mayoría de componentes, (relaciones interpersonales y

retribución,96,43%; percepción de la satisfacción como mala en solo 4,44%, regular en 15,56%, y buena en 80%.

Establecer la relación que existe entre clima organizacional y los factores asociados que influyen a la calidad de servicio salud en los trabajadores de un Puesto de Salud Jaén- 2022.

En la observación entre las dimensiones de las variables clima organizacional y la calidad de los servicios y con los indicadores de coeficientes de correlación óptimas se llega a establecer la relación que existe entre clima organizacional y los factores asociados que influyen a la calidad de servicio salud en los trabajadores del Puesto de Salud de Jaén- 2022. Estadísticamente existe relación entre clima organizacional respecto al área de Confianza y la calidad de servicio salud en los trabajadores del Puesto de Salud Nuevo de Jaén- 2022 (significancias menores a 0.01). en su trabajo de investigación Calderón Gamarra, Miluska Paola (2017). Sus resultados son de manera inherente La satisfacción de los usuarios del Centro de Salud fue de 78.9% siendo la satisfacción mayor en aspectos de Seguridad seguido de empatía y fiabilidad; mientras que los componentes más bajos estuvieron a cargo de capacidad de respuesta y aspectos tangibles.se determinó que a pesar de que existe un Clima organizacional por mejorar, la satisfacción de los usuarios externos que acuden a consulta externa es alta; esto podría explicarse porque la población que acuden al Centro de Salud tiene unas expectativas bajas pues solo quieren recibir una atención por percibir “El Seguro integral de Salud”, que es un seguro público gratuito. En lo que refiere Chiquilín (2018). En su investigación” Clima organizacional y satisfacción laboral en el establecimiento de salud Pachacutec – Cajamarca 2018” Tomando como muestra a 40 servidores de la salud, en su investigación indica que existe correlación entre las dos variables, En cuanto a la satisfacción laboral se encuentra en una categoría escaso el cual se tiene que adoptar estrategias en un corto plazo para una mejora continua y Cubas. (2017). En su tesis “relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los enfermeros en establecimientos de salud de la ciudad de Jaén, 2017”. Con respecto a sus datos obtenidos un 53,9% sus actitudes y/ comportamientos son propios de una cultura débil. Con estos datos de investigaciones realizadas a nivel de la región como local lo cual se hace referencia es que se tiene la certeza

que nuestro sistema, estructura de clima organizacional no es bueno por lo que puede reflejar en la calidad de atención que se brinda. Bernal, Pedraza y Sánchez (2015), lo que concluye en su investigación que existen factores vinculados a las prestaciones que de alguna manera influye mucho el clima organizacional el cual se tiene un gran similitud del trabajo realizado por Yachas en el (2016), concluye que si existe correlación significativa entre sus variables

En cuanto a su trabajo de pajuelo (2016) observándolo de otro panorama su trabajo estuvo realizado en la corte superior de Huanuco según sus resultados obtenidos en su investigación muestran la relación positiva y directa que existe entre sus variables de estudio. Un 30.8% de los trabajadores, describe que en su área de trabajo cuenta con autonomía y libertad para el desempeño de sus acciones y en un 15.4% está conforme con las reglas y normas de convivencia. Con respecto al usuario un 26.3% está satisfecho con la atención recibida al momento de realizar algún trámite. Con respecto a sus resultados podemos deducir que existe un buen clima organizacional y que el 26.3% del usuario se siente satisfecho con atención recibida.

Polanco (2019) el cual fue ejecutado en el hospital II de Cajamarca tiene una similitud en cuanto a sus resultados que sobre sale el bajo o ausencia del reconocimiento del trabajo del personal. El trabajador no se siente motivado ni comprometido con la institución. En cuanto al clima laboral, el personal de enfermería manifiesta que no se les brinda la suficiente autonomía para desempeñarse en sus labores.

Vargas López & Henry Luis Guevara Delgado (2018). En su investigación realizada en inhospital de Rodríguez de Mendoza teniendo como muestra a 60 personas entre personal de salud y usuario y con sus resultados obtenidos concluye que existe relación significativa entre las variables los cual lo califica como bueno.

VI. CONCLUSIONES

- 1.** Se determinó que si existe una relación entre clima organizacional y calidad de los servicios, se utilizó el coeficiente de correlación que muestra la dirección y fuerza de la relación entre dos variables en escala de razón o intervalo.
- 2.** Se determinó que si existe relación entre la responsabilidad y la calidad de servicio de salud en los trabajadores de un puesto de salud de Jaén-2022 se utilizó el coeficiente de relación ante estos resultados de la observación entre las variables Responsabilidad y la calidad de los servicios se llega a establecer la relación alta (evidencia estadística existente relación $p < 0.001$) entre dichas variables, en los trabajadores de un Puesto de Salud de Jaén- 2022.
- 3.** Se determinó que existe relación significativa entre los factores asociados como el potencial humano, diseño organizacional, cultura organizacional influyen en la calidad de servicio.

VII. RECOMENDACIONES

- Proponer un mejor sistema organizacional de manera participativa entre jefes inmediatos, trabajadores asistenciales y administrativos en busca de estrategias de mejora de manera progresiva con el fin de fortalecer la calidad de servicio
- Mejorar en cuanto a la responsabilidad entre todo el equipo de trabajo involucrado de las diferentes áreas del establecimiento, realizar talleres de actualización de conocimientos, realizar el petitorio de medicamentos y otros insumos para brindar una calidad de atención.
- Realizar talleres de humanización, calidad y calidez, reconocer el buen desempeño laboral de los trabajadores y así fortalecer el clima organizacional puesto estos factores se relacionan con la calidad de servicio.

REFERENCIAS

- 1.- Alva Sánchez Orlando Cesar. (2017). Clima organizacional y su relación con la calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz, 2017
- 2.- Albrecht,K. (2011) La Excelencia del Servicio, Conozca y comprenda a sus usuarios. Editores. LTDA.Colombia
- 3.- Bernal,I.,Pedraza,N.y Sánches,M.(2013).El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teorico.Recuperado de: https://ac.els-cdn.com/S0123592314001624/1-s2.0-S0123592314001624-main.pdf?_tid=40db5fc1-5101-435a-bef7-
- 4.- Bustamante, M; Grandón, M; y Lapo, M. (2015). Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile.
- 5.- Brunet, L (2009). El Clima de Trabajo en las Organizaciones: Definición, diagnóstico y consecuencias. México: Trillas.
- 6.- Carrasco, O. (2012) "Evaluar la calidad en el servicio y atención al cliente en la hostería Karen Estefanía en la ciudad de Guano de la provincia de Chimborazo". Título de Licenciada, Escuela superior politécnica de Chimborazo, Riobamba – Ecuador.
- 7.- Castro Armenta María Fernanda (2013). Servicios de Calidad. Recuperado de <https://www.itson.mx>.
- 8.- Castro, L (2013) Clima Organizacional y cambio en las instituciones educativas Revista educativa N° 04 <http://www.edu.co/profesores> pág.8.
- 9.- Cervantes Casillas, J. C. and Molina González C. (2003) Analysis of the quality of the service offered by the licensing department of the SCT of the city of Puebla. Bachelor's thesis, UAP, Puebla

10.- Cubas Vargas Heyser. (2017). Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los enfermeros en establecimientos de salud de la ciudad de Jaén, 2017.

11.- Chiang, M. Salazar, C. & Nuñez, A. (2007). Clima Organizacional y la satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal. Tesis de maestría. Recuperado de la página web <http://www.redalyc.org/.pdf/299/29916206.pdf>.

12.- Chiquilín Huamán, Liz Evelin. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral en el establecimiento de salud Pachacutec – Cajamarca 2018

13.- Dominguez, Collins, H. (2006). The invisible service foundation of good customer service. Edit. OSCE editions

14.- Dumortier. J.F. (2013). Las estrategias de gestión y su puesta en marcha, en VV. AA.- Tratado de la Calidad Total. LABOUCHEIX V. (Director). Noriega. México.

15.- Espinoza Freire Eudaldo Enrique (2020). La ética. Recuperado de <http://scielo.sld.cu>.

16.- Flores, M. y Castillo J. (2014). “Calidad del servicio administrativo y la atención a los usuarios del Instituto Nacional de Oftalmología Lima, Tesis para optar el grado de Magister en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo – Lima Perú.

17.- Gallardo, R. O and Galván, B.M. Analysis of the relationship between service quality and consumer satisfaction in self-service stores

18.- Gestión (2021) En cuanto al clima laboral el 55% de trabajadores peruanos tiene miedo de cometer errores laborales.

- 19.-Hernández Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (5ª ed.). México: McGraw-Hill.
- 20.- Harrington, H. J. (2011). Como Incrementar la Calidad Productividad en su Empresa. México: Editorial: McGRAW-HILL/Interamericana. Editores, S.A.
- 21.- IBM SPSS Statistics Base 26.Recuperado de <https://www.ibm.com>
- 22.- Juárez, S. (2012). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores del Hospital General Regional, México.
- 23.- Koys, D. y DeCotiis, T. Inductive Measures of Psychological Climate. Hum Relat. (En línea). 1991. (Citado 19 nov 2013); 44(3):265-285. Disponible en: <http://hum.sagepub.com/content/44/3/265.short> . [Links]
- 24.- Lapa, M. (2009) “La gestión administrativa y su incidencia en la calidad educativa del nivel secundario en los centros educativos privados del distrito del Rímac” Tesis doctoral Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- 25.- La republica (2016).Mas de 600 quejas por mala atención en hospitales.Recuperado de: <https://larepublica.pe/sociedad/974964-mas-de-600-quejas-por-mala-atencion-en-hospitales>
- 26.- Luthans, F. (2010). Comportamiento Organizacional. México: McGraw-Hill.
- 27.- López Calva Martín 2013 Ética profesional y complejidad. Los principios y la religación. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx>
- 28.- Mayurí, P. (2017). Clima organizacional y calidad de servicio en la división comercial del BCP en el distrito de Comas.(Tesis de maestro).Universidad Cesar Vallejo. Perú.

- 29.- Martínez, P. (2012). Comportamiento Organizacional.- Artículo de La comunidad Latina de estudiantes de negocios, Lima.
- 30.- Marroquín, S., & Pérez, L. (2011). El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King- Guatemala. (Tesis de grado). Universidad de San Carlos de Guatemala
- 31.- Ministerio de Salud (2011). Documento Técnico Metodología para el Estudio del Clima Organizacional
- 32.- Miluska Paola Calderón Gamarra. (2017). “Clima organizacional y satisfacción de los usuarios del centro de salud bellavista, callao “
- 33.- Ónton, G. Mendoza, F. y Ponce, R (2010) “Estudio de calidad de servicio en el Aeropuerto de Lima: Expectativas y Percepción del Pasajero Turista”. Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú.
- 34.- Palma, S (2004). Escala Clima Laboral CI-Spc (1ed). Lima, Perú: Cartolan E.I.R.L.
- 35.- Pajuelo, D. (2016). Clima organizacional en la calidad de servicio de la Corte Superior de Justicia de Huánuco sede Pachitea, periodo 2016
- 36.- Polanco Esaine Ada María Dolores. (2019). Cultura organizacional y calidad de atención de los servicios de salud en la red de salud ii Cajamarca - 2017
- 37.- Quiroz L. (2015). El clima laboral en relación con la satisfacción del trabajador en una dependencia gubernamental. Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Iztapalapa, México.

38.- Rivas (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad Zulianas de Avanzada. Tesis de maestría, Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo.

39.- Rivera D, et al. Impact of work motivation on the organizational climate and interpersonal relationships in health sector officials. Colombia. The Server. 2018.

40.- Terán Terán, J. J., 2020 Clima laboral y calidad de atención en salud en el centro de salud tipo "A" IESS. Cotacachi, 2020. Instituto de Post grado Universidad Tecnica del Norte.

41.- Segredo Pérez A M. Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. Rev. Cubana Salud Pública [revista en Internet]. 2013 acceso 2021 agost. Disponible en: http://www.bvs.sld.cu/revistas/spu/vol39_2_13/spu17213.htm

42.- Sotelo Asef, J. G., & Figueroa González, E. G. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo, 8(15), 582-609.

43.- Saucedo-Valenzuela. (2010). ambulatory health services user's experience of waiting time and expenditure and factors associated with the perception of low quality of care in mexico. bmc health services research

44.-Solari Leli (2018).Principios éticos .Recuperadode <http://www.scielo.org.pe>.

45.- Valderrama, S. (2013). Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación Científica cuantitativa, cualitativa y mixta (2ª ed.). Lima: San Marcos.

46.- Vera, S. (2013). Clima organizacional de enfermería en los hospitales regionales del Institut de Previsión Social Organizational climate of the regional hospitals of the Social Security Institute. *Mem. Inst. Investig. Cienc. Salud*, 11(2),41–54.Retrievedfrom

47.- Viloría J, Pertúz S, Daza A, Pedraza L. Approach to the organizational climate of a health promoting company. *Rev Cub Salt Publ.* 2016;42(1):80-91. Access 2021 Aug.Available at.

48.- Yachas Espinoza . Elizabeth (2017). Clima organizacional y su relación con la calidad de servicios de los trabajadores del hospital Vitarte.

49.- Zayas, P., Báez, R., Zayas, J., & Hernández, M. (2015). Causas de la satisfacción laboral en una organización comercializadora mayorista. *revista de la faculta de ciencias económicas*, 23(2), 35–51. <https://doi.org/10.18359/rfce.1606>.

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

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
V1 :Clima organizacional	Clima organizacional Es particularidad de un grupo de personas que tiene en común su medio interno de trabajo, hace mención a la razón de las características de la organización. (Amorós, 2012).	Resultado de un ambiente favorable y adecuado que permite el desenvolvimiento de los trabajadores	<p>Potencial humano</p> <p>Diseño organizacional</p> <p>Cultura</p>	<p>Innovación</p> <p>Liderazgo</p> <p>Recompensa</p> <p>Toma de Decisión</p> <p>Remuneraciones</p> <p>Estructura</p> <p>Comunicación Organizacional</p> <p>Conflicto y cooperación</p>	<p>ORDINAL</p> <p>Nunca</p> <p>Casi nunca</p> <p>A veces</p> <p>Casi siempre</p> <p>Siempre</p>

			organizacio nal	Motivación Identidad	
V2	Calidad de servicios: Castro (2013) “La calidad es un término amplio que no solo hace mención a la calidad de productos o de servicios ofertados, si no también incluye a los procedimientos que están vinculados de alguna manera u otra a los resultados de los productos o servicios” (p. 176). La calidad de servicio difiere de una variedad de fases para así obtener una buena satisfacción y características de calidad.	Es la evaluación de la acción y el efecto de atender a los usuarios que acuden al establecimiento de salud	Comunicación	Amabilidad satisfacción Eficacia	Nunca Casi nunca A veces
Calidad de los Servicios de Salud			Condiciones laborales	Técnico - científico Seguridad	Casi siempre Siempre

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DEL INSTRUMENTO

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Respuesta
V1:	Potencial humano	Innovación.	1.-La innovación es característica de nuestra organización. 2.-Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas. 3.-Es fáciles para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas. 4.-Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	Nunca
		Liderazgo.	1.-El jefe está disponible cuando se le necesita. 2.-Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización. 3.-Cree usted que es adecuado la administración de los recursos.	Casi nunca
		Recompensa.	1.-Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo. 2.-Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	A veces

Clima organizacional			3.- Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	
	Diseño organizacional	Toma de Decisiones.	1.-El jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión 2.- El personal nuevo recibe inducción y acompañamiento.	
		Remuneración.	1.-MI salario y beneficios son razonables. 2.-Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	
		Estructura.	1.-Las tareas que desempeño corresponden a mi función. 2.- Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi puesto de trabajo	
		Comunicación organizacional	1.- El jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo. 2.- El jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo. 3.- Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	

	Cultura de la organizacional	Conflicto y cooperación	<p>1.-Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.</p> <p>2.-Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.</p>	
		Motivación	<p>1.-Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.</p> <p>2.-MI centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer.</p> <p>3.-Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.</p>	
		Identidad	<p>1.-Estoy comprometido con mi organización de salud.</p> <p>2.-Me interesa el desarrollo con mi organización de salud.</p> <p>3.- Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.</p>	

Variabl e	Dimension es	Indicadore s	Ítems
		Amabilida d	<p>1.-El personal da informes, orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa</p> <p>2.-El personal le brindó un trato cordial y amable</p> <p>3.-El personal de salud respeta sus creencias y costumbres</p>

V2 Calidad de servicio	comunicación		4.-El personal de salud se identifica y se presenta ante usted. 5.-El personal está correctamente uniformado
		satisfacción	1.-El personal de salud es amistosa y agradable con sus familiares y allegados 2.-El personal de salud verifica su estado de salud durante su consulta 3.-El personal de salud le pide que le comunique cualquier molestia de salud que sienta durante su consulta. 4.-Se siente satisfecho con la atención que reciben el puesto de salud nuevo horizonte
		Eficacia	1.-El personal de salud coordina con usted antes de iniciar un procedimiento o examen físico 2.-El personal de salud le enseña cómo cuidarse a usted mismo durante su atención. 3.-El personal de salud le sugiere preguntar todas sus dudas sobre su estado de salud en las consultas. 4.-El personal de salud lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.
	Condiciones laborales	Técnico - científico	1.-Recibió orientación sobre su enfermedad y tratamiento por parte del profesional que le atendió. 2.-Solucionaron en algo sus problemas de salud 3.-Hubo provisión de medicamentos en la botica 4.-El personal que le atendió se tomó el tiempo suficiente para atenderle 5.-El tiempo de espera le pareció buena.
		seguridad	1.- Es clara en cuanto a la información que se brinda al usuario. 2.- El médico que atenderá su problema de salud le inspira confianza

			<p>3.- El médico le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.</p> <p>4.- Durante su atención en consultorio se respeta su privacidad</p>
--	--	--	--

ANEXO2

CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

En cuanto al tamaño de la muestra se considero a todo el personal que trabaja en el establecimiento de salud tanto administrativo como asistencial por ser una muestra significativa.

personal	Genero	
	masculino	femenino
Lic. Enfermería	01	06
Apoyo al diagnostico	01	04
Médico cirujano	02	00
Técnico de enfermería	02	07
Lic. de Obstetricia	01	03
Cirujanos dentistas	00	02
Técnicos en farmacia	01	01
Otros profesionales	02	03
Total	10	25

ANEXO 3 .- INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

ENTREVISTA SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL

FECHA:

PRESENTACIÓN:

Estimado amigo(a) ; le pido de una manera especial su colaboración para contestar dichas preguntas para la medición de clima organizacional del Puesto de salud de Jaen.

I. DATOS GENERALES:

Edad:.....

profesión:.....

Sexo: Femenino () Masculino ()

INSTRUCCIONES:

Marque con una "X" en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, teniendo en cuenta la siguiente escala.

VALORES				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

II. DATOS ESPECÍFICOS:

Potencial humano

Innovación.		1	2	3	4	5
1	La innovación es característica de nuestra organización					
2	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.					
3	Es fáciles para mis compañeros de trabajo que sus ideas sean consideradas.					
4	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios					
Liderazgo.		1	2	3	4	5
5	El jefe está disponible cuando se le necesita.					
6	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización					
7	Cree usted que es adecuado la administración de los recursos					
Recompensa.		1	2	3	4	5
8	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.					
9	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.					
10	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.					
Diseño organizacional		1	2	3	4	5
Toma de Decisiones.		1	2	3	4	5

11	El jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión					
12	El personal nuevo recibe inducción y acompañamiento					
Remuneración		1	2	3	4	5
13	MI salario y beneficios son razonables.					
14	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.					
Estructura.		1	2	3	4	5
15	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.					
16	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi puesto de trabajo					
Comunicación organizacional						
17	El jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.					
18	El jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.					
19	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.					
Cultura de la organizacional Conflicto y cooperación		1	2	3	4	5
20	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.					
21	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito					
Motivación		1	2	3	4	5
22	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.					
23	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor me desembuelvo.					
24	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable					
Identidad		1	2	3	4	5
25	Estoy comprometido con mi organización de salud.					

26	Me interesa el desarrollo con mi organización de salud.					
27	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.					

Encuesta de Calida en calida de servicio

Estimado usuario, el presente cuestionario tiene por finalidad recabar información sobre tu calidad del servicio que se le esta brindando en el puesto de salud nuevo horizonte; para ello marca con una "X" en el casillero que creas conveniente.

ESCALA:

VALORES								
1	2	3	4	5				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre				
COMUNICACIÓN				1	2	3	4	5
AMABILIDAD								
1	El personal da informes, orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.							
2	El personal le brindó un trato cordial y amable							
3	El personal de salud respeta sus creencias y costumbres							
4	El personal de salud se identifica y se presenta ante usted.							
5	El personal de salud esta correctamente uniformado							
SATISFACCIÓN				1	2	3	4	5
6	El personal de salud es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.							
7	El personal de salud verifica su estado de salud durante su consulta							
8	El personal de salud le pide que le comunique cualquier molestia de salud que sienta durante su consulta.							

9	Se siente satisfecho con la atención que recibe en el puesto de salud nuevo horizonte					
EFICACIA		1	2	3	4	5
10	El personal de salud coordina con usted antes de iniciar un procedimiento o examen físico.					
11	El personal de salud le enseña cómo cuidarse a usted mismo durante su atención					
12	El personal de salud le sugiere preguntar todas sus dudas sobre su estado de salud en las consultas.					
13	El personal de salud lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.					
CONDICIONES LABORALES TÉCNICO -CIENTÍFICO		1	2	3	4	5
14	Recibió orientación sobre su enfermedad y tratamiento por parte del profesional que le atendió.					
15	Solucionaron en algo sus problemas de salud					
16	Hubo provisión de medicamentos en la farmacia del establecimiento					
17	El personal que le atendió se tomó el tiempo suficiente para atenderle					
18	El tiempo de espera le pareció buena.					
SEGURIDAD		1	2	3	4	5
19	Es clara en cuanto a la información que se brinda al usuario.					
20	El médico que atenderá su problema de salud le inspire confianza					
21	El médico le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud					
22	Durante su atención en consultorio se respeta su privacidad					

ANEXO 4

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIÓN / ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Potencial humano		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Innovación.								
1	La innovación es característica de nuestra organización	X		X		X		
2	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	X		X		X		
3	Es fácil para mis compañeros que sus ideas sean consideradas	X		X		X		
4	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios	X		X		X		
Liderazgo		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
5	El jefe está disponible cuando se le necesita.	X		X		X		
6	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización	X		X		X		
7	Cree usted que es adecuado la administración de los recursos	X		X		X		
Recompensa		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
8	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	X		X		X		
9	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	X		X		X		

10	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Diseño organizacional							
Toma de Decisiones		SI	NO	SI	NO	SI	NO
11	El jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	El personal nuevo recibe inducción y acompañamiento.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Remuneración		SI	NO	SI	NO	SI	NO
13	Mi salario y Beneficios son razonables.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Estructura		SI	NO	SI	NO	SI	NO
15	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	Conozco las áreas o funciones específicas que debo realizar en mi puesto de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comunicación organizacional		SI	NO	SI	NO	SI	NO
17	El jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recibir apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	El jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Pronto atienden a los comunicados que entran por jefe.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cultura de la organización							
Conflicto y cooperación							

		SI	NO	SI	NO	SI	NO
20	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	X		X		X	
21	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando los necesito.	X		X		X	
Motivación		SI	NO	SI	NO	SI	NO
22	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.	X		X		X	
23	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer.	X		X		X	
24	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	X		X		X	
Identidad		SI	NO	SI	NO	SI	NO
25	Estoy comprometido con mi organización de salud.	X		X		X	
26	Me interesa el desarrollo con mi organización de salud.	X		X		X	
27	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.	X		X		X	

Observaciones (Precisar si hay suficiencia): SI EXISTE SUFFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) No aplicable (.....) Aplicable después de corregir: (....) Fecha 15 de 06 del 2022

Apellidos y nombres del juez evaluador: M.G. NISSE FERROÑES, NANCY DNI N°: 27725488

Especialidad del evaluador: MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA Lugar de trabajo: C.S. MORRO SOLAR, JAEN.

Claridad: Se entiende sin dificultad los enunciados
 Pertinencia: El ítem pertenece a la dimensión
 Relevancia: El ítem es apropiado para los componentes



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIÓN / ÍTEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Potencial humano		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Innovación								
1	La innovación es característica de nuestra organización	X		X		X		
2	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	X		X		X		
3	Es fácil para mis compañeros que sus ideas sean consideradas	X		X		X		
4	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios	X		X		X		
Liderazgo		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
5	El jefe está disponible cuando se le necesita	X		X		X		
6	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización	X		X		X		
7	Creo útil que es adecuado la administración de los recursos	X		X		X		
Recompensas		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
8	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo	X		X		X		
9	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada	X		X		X		

10	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Diseño organizacional							
Toma de Decisiones		SI	NO	SI	NO	SI	NO
11	El jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	El personal nuevo recibe inducción y acompañamiento	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Remuneración		SI	NO	SI	NO	SI	NO
13	Mi salario y beneficios son razonables	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Estructura		SI	NO	SI	NO	SI	NO
15	Las tareas que desempeño corresponden a mi función	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	Conozco las áreas o funciones específicas que debo realizar en mi puesto de trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comunicación organizacional		SI	NO	SI	NO	SI	NO
17	El jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recibir apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	El jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cultura de la organización							
Conflicto y cooperación							

CONDICIONES LABORALES		SI	NO	SI	NO	SI	NO
TÉCNICO-CIENTÍFICO							
14	Recibió orientación sobre su enfermedad y tratamiento por parte del profesional que le atendió.	X		X		X	
15	Solucionaron en algo sus problemas de salud	X		X		X	
16	Hubo provisión de medicamentos en la farmacia del establecimiento	X		X		X	
17	El personal que le atendió se tomó el tiempo suficiente para atenderle	X		X		X	
18	El tiempo de espera le pareció buena.	X		X		X	
SEGURIDAD		SI	NO	SI	NO	SI	NO
19	Es clara en cuanto a la información que se brinda al usuario.	X		X		X	
20	El médico que atenderá su problema de salud le inspire confianza	X		X		X	
21	El médico le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas y preguntas sobre su problema de salud	X		X		X	
22	Durante su atención en consultorio se respeta su privacidad	X		X		X	

Observaciones (Precisar si hay suficiencia): SI MAS SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) No aplicable (.....) Aplicable despues de corregir: (.....) Fecha: 15 de 06 del 22

Apellidos y nombres del juez evaluador: LEON SANCHEZ DWYCHA MANUEL DNI N°: 27754083

Especialidad del evaluador: REGISTRO EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD Lugar de trabajo: DIRECCION SUB REGIONAL DE SALUD PUNO

Claridad: Se entiende sin dificultad los enunciados
 Pertinente: El ítem pertenece a la dimensión
 Relevancia: El ítem es apropiado para los componentes.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIÓN / ÍTEM	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Potencial humano								
Innovación								
1	La innovación es característica de nuestra organización	X		X		X		
2	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas	X		X		X		
3	Es fácil para mis compañeros que sus ideas sean consideradas	X		X		X		
4	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios	X		X		X		
Liderazgo		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
5	El jefe está disponible cuando se le necesita	X		X		X		
6	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización	X		X		X		
7	Creo útil que se adecúe la administración de los recursos	X		X		X		
Recursos		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
8	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo	X		X		X		
9	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada	X		X		X		

10	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Diseño organizacional						
Toma de Decisiones		SI	NO	SI	NO	SI
11	El jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
12	El personal nuevo recibe inducción y acompañamiento	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Remuneración		SI	NO	SI	NO	SI
13	Mi salario y beneficios son razonables	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
14	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Estructura		SI	NO	SI	NO	SI
15	Las tareas o desempeño corresponden a mi función	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
16	Conozco las áreas o funciones específicas que debo realizar en mi puesto de trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Comunicación organizacional		SI	NO	SI	NO	SI
17	El jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recibir apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
18	El jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
19	Presión, atención o los comunicados que emiten mis jefes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Cultura de la organización						
Conflicto y cooperación						

		SI	NO	SI	NO	SI	NO
20	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
21	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando los necesito	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
Motivación		SI	NO	SI	NO	SI	NO
22	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
23	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hace	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
24	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
Identidad		SI	NO	SI	NO	SI	NO
25	Estoy comprometido con mi organización de salud	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
26	Me interesa el desarrollo con mi organización de salud	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
27	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			

Observaciones (Precisar si hay suficiencia): SI EXISTE SUFFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (.....) No aplicable (.....) Aplicable despuesde corregir: (.....) Fecha: 15 de 06 del 2022


Apellidos y nombres del juez evaluador: PEÑATE, GARCERAN, EDUARDO FRANCISCO DNI N°: 97725974

Especialidad del evaluador: Doc. Gerencia Pública y Recursos Humanos Lugar de trabajo: C.D. TACALLANA

Claridad: Se entiende sin dificultad los enunciados

Pertinente: El ítem pertenece a la dimensión

Relevancia: El ítem es apropiado para los componentes.



Lic. Edgardo F. Peñate Carrasco
C.I.F. 03349

ANEXO 5.- CARTA DE PRESENTACIÓN

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Mg. NANCY VIGO TERRONES

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Posgrado en GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD, del III ciclo, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado académico de Maestro.

El título del proyecto de investigación es:


"Clima organizacional Y su relación con la calidad de los servicios de salud en los trabajadores del Puesto de salud Nuevo horizonte, Jaén - 2022".y siendo imprescindible contar con la aprobación de expertos especializados para poder aplicar los instrumentos de Investigación, tales como: Cuestionario de Clima organizacional, cuestionario de calidad de los servicios de salud, entrevista a los usuarios internos del Puesto de Salud de Nuevo Horizonte, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia y conocimientos en la materia, los cuales aportarían una útil y completa información para la culminación exitosa del presente trabajo de investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación - Matriz de consistencia
- Matriz de consistencia - Cuestionario Clima organizacional
- Instrumentos de investigación - Cuestionario calidad de los servicios de salud
- Entrevista a los trabajadores del Puesto de salud Nuevo horizonte
- Informe de opinión sobre los instrumentos de investigación científica.

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

Jaén, 13 de Junio del 2022.


SIXTO QUISPE SANTA CRUZ

DNI: 41160832.

*Recibido
14.06.22
Nancy Vigo*

ANEXO 6.- AUTORIZACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA
DIRECCION REGIONAL DE SALUD CAJAMARCA
DIRECCION SUB REGIONAL DE SALUD JAEN
MICRO RED MORRO SOLAR
P.S. Nuevo Horizonte



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Sr. : Lic. Enf. Sixto Quispe Santa Cruz
Alumno de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar
Vallejo.

ASUNTO : RESPUESTA A SU SOLICITUD

Por medio de la presente me dirijo a usted para saludarlo cordialmente y, a la vez informarle que se da por ACEPTADO la solicitud de permiso para que realice la Ejecución de su proyecto de tesis Titulado "Clima Organizacional y su Relacion con la Calidad de los Servicios de Salud en los Trabajadores del Puesto de Salud de Nuevo Horizonte Jaen-2022".

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para expresar a Ud., mi especial y estima personal.

Jaén 21 de Mayo del 2022

Atentamente



ANEXO 7.- AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO



GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA
DIRECCION REGIONAL DE SALUD CAJAMARCA
DIRECCION SUB REGIONAL DE SALUD JAEN
MICRO RED MORRO SOLAR
P.S. Nuevo Horizonte



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Sr. : Lic. Enf. Sixto Quispe Santa Cruz
Alumno de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar
Vallejo.

ASUNTO : RESPUESTA A SU SOLICITUD

Por medio de la presente me dirijo a usted para saludarlo cordialmente y, a la vez informarle que se da por **ACEPTADO** la solicitud de permiso para que realice la aplicación de instrumento en los trabajadores y a los usuarios del establecimiento. Para la recolección de datos de su proyecto de tesis Titulado "Clima Organizacional y su Relación con la Calidad de los Servicios de Salud en los Trabajadores del Puesto de Salud de Nuevo Horizonte Jaen-2022".

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para expresar a Ud., mi especial y estima personal.

Jaén 18 de Junio del 2022

Atentamente



ANEXO 8.- CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....

....,

manifiesto que he sido informado sobre los objetivos de la investigación: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD EN LOS TRABAJADORES DEL PUESTO DE SALUD DE JAÉN - 2022”....

Me hicieron saber que mi participación es voluntaria y que puedo retirar mi consentimiento en cualquier momento y que la información que brinde será estrictamente confidencial, y de uso exclusivo de la investigación.

Jaén,... de.....
2022

---- **Firma**

ANEXO 9.- PANEL FOTOGRAFICO





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VILLACORTA VALENCIA HENRY, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Clima organizacional y calidad de los servicios de salud en los trabajadores de un puesto de salud de Jaén - 2022", cuyo autor es QUISPE SANTA CRUZ SIXTO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, 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.

TRUJILLO, 25 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VILLACORTA VALENCIA HENRY DNI: 17860116 ORCID: 0000 0002 2982 3444	Firmado electrónicamente por: HVILLACORTAV16 el 13-08-2022 12:11:24

Código documento Trilce: TRI - 0368024