



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Gestión de servicios de salud en el clima organizacional en los  
profesionales del centro de salud, Ecuador 2022.

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

**AUTOR:**

Tapia Aspiazu, Mauricio Enrique ([orcid.org/0009-0008-1852-4378](https://orcid.org/0009-0008-1852-4378))

**ASESORES:**

Mg. Vega Guevara, Miluska Rosario ([orcid.org/0000-0002-0268-3250](https://orcid.org/0000-0002-0268-3250))

Mg. Ruiz Barrera, Lázaro ([orcid.org/0000-0002-3174-7321](https://orcid.org/0000-0002-3174-7321))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de los servicios de salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**LIMA — PERÚ**

**2023**

### **Dedicatoria**

El estudio está para mi esposa, mi madre, hijos y pacientes ya que ellos son parte fundamental, de mi vida y son el motor que me impulsa a avanzar y poder conseguir los sueños planteados.

### **Agradecimiento**

Siempre a Dios todo poderoso por darme la sapiencia y fortaleza necesaria para poder levantarme cada día, y brindarnos un rayo de esperanza ante tanta situación adversa que se pueda presentar. Y de la misma manera a todos y a quienes aportaron para que esto llegue a su término.

## Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables y Operacionalización	14
3.3 Población, muestra y muestreo	15
3.3.1 Población	15
3.3.2 Muestra	16
3.3.3 Muestreo	16
3.3.4 Unidad de análisis	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.4.1 Técnicas	17
3.4.2 Instrumentos	17
3.4.3 Validez y confiabilidad	18
3.5 Procedimientos	18
3.6 Método de análisis de datos	19
3.7 Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
4.1. Resultados descriptivos	20
4.2. Contrastación de hipótesis	22
4.2.1. Prueba de hipótesis general	22
4.2.2. Contrastación de las hipótesis específicas	23
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	35
ANEXOS	40

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Nivel de Gestión de servicios de salud según sus dimensiones .....	20
Tabla 2 Nivel de Clima organizacional según sus dimensiones .....	21
Tabla 3 Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la Gestión de servicios de salud en el clima organizacional .....	22
Tabla 4 Determinación del ajuste de los datos para la dimensión estructura organizacional que influye en la gestión de servicios de salud.....	23
Tabla 5 Determinación del ajuste de los datos para la dimensión responsabilidad que influye en la gestión de servicios de salud.....	24
Tabla 6 Determinación del ajuste de los datos para la dimensión recompensa que influye en la gestión de servicios de salud .....	25

## Resumen

En el trabajo se buscó determinar la influencia de la gestión de servicios de salud en el clima organizacional en los profesionales del centro de salud, Ecuador 2022. Para ello, se trabajó con un esquema metodológico basado en un enfoque cuantitativo, nivel correlacional causal y diseño no experimental; la población fue de 150 profesionales del lugar, profesionales a los cuales se les aplicó un cuestionario para medir las variables, ambas con tres dimensiones. En los resultados se encontró que la gestión de servicios de salud influye en un 88% sobre el nivel de clima organizacional. En cuanto a los resultados descriptivos el 80% de los profesionales perciben un nivel de Gestión de servicios de salud regular mientras que, en la segunda variable el 81% de los profesionales perciben que el nivel de Clima organizacional es regular. Esto permite concluir, que existe una relación significativa en el desempeño laboral de los profesionales del centro de salud asociados a este aspecto.

**Palabras clave:** Gestión de servicios de salud, clima organizacional, estructura organizacional, responsabilidad, recompensa.

## **Abstract**

The aim of this study was to determine the influence of health services management on the organizational climate of the professionals of the health center, Ecuador 2022. For this purpose, we worked with a methodological scheme based on a quantitative approach, causal correlational level and non-experimental design; the population consisted of 150 professionals of the center, professionals to whom a questionnaire was applied to measure the variables, both with three dimensions. The results showed that health services management has an 88% influence on the level of organizational climate. As for the descriptive results, 80% of the professionals perceive a regular level of health services management, while in the second variable, 81% of the professionals perceive that the level of organizational climate is regular. This leads to the conclusion that there is a significant relationship in the work performance of the health center professionals associated with this aspect.

**Keywords:** Health services management, organizational climate, organizational structure, responsibility, reward.

## I. INTRODUCCIÓN

Las personas tienen un derecho fundamental a la salud, que es un factor indispensable para el bienestar a nivel individual (Brommeyer et al. 2023). Estos factores obligan a los centros médicos a ofrecer una atención adecuada, rentable y de alta calidad. Sin embargo, para Bastani et al. (2021) uno de los inconvenientes para dentro de este tipo de gestión en el horizonte internacional es garantizar que la humanidad entera goce de la atención sanitaria, reducir los costes, lo que contribuye a optimar la calidad y la actividad en este tipo de servicios.

Hoy en día, para Ecuador es fundamental que los responsables de las instituciones sanitarias tomen decisiones con conocimiento de causa para mejorar la atención hacia los usuarios. Para ello, según Bustamante y Lapo (2022) deben identificar los obstáculos y los factores facilitadores. Además, de recoger y evaluar continuamente los dictámenes de los pacientes. En la manera que, la planificación, organización y la evaluación en los centros sanitarios siguen siendo insuficientes.

Entender la perspectiva de las organizaciones sanitarias, y en particular la perspectiva de la sanidad pública es por tanto una cuestión clave para todos los gobiernos, ya que las instituciones públicas se consideran ineficaces, lentas a la hora de responder e incapaces de satisfacer las necesidades de la sociedad (Molina, 2019). Por ello, los conocimientos que los practicantes de la institución poseen sobre el ambiente de trabajo que conforman, a su vez, el clima organizacional.

Donde las mismas han sido desfavorables, revelando rasgos débiles en las impresiones, emociones y actitudes tanto individuales como grupales hacia diversas situaciones en el trabajo. Por otro lado, de acuerdo con Macías y Romero (2021) la información insuficiente, el equipamiento y los espacios físicos inadecuados de las instalaciones de salud son uno de los problemas más frecuentes por los que atraviesan diferentes centros médicos.

Es por ello que dentro del centro de salud se evidencia una gestión inadecuada de servicios de salud, donde se observa situaciones anómalas en la gestión organizacional misma que parte desde los recursos materiales como del talento humano. También se presenta un bajo grado de participación en las jerarquías de mandato y orientación de la autoridad sanitaria.

Se ha encontrado que existen pocas políticas encaminadas a un eficiente clima organizacional, lamentablemente es muy recurrente la impuntualidad por parte del profesional médico, lo que en consecuencia ha ocasionado una baja productividad, desmotivación, individualismo que ha generado el incumplimiento de metas, en fin, se presenta poca coordinación y organización entre el equipo.

Por ende, se formula la siguiente pregunta concerniente al problema general ¿Cuál es la influencia de la gestión de servicios de salud en el clima organizacional en los profesionales del centro de salud, Ecuador 2022?, los problemas específicos serán (a) ¿Cuál es la influencia de la gestión de servicios de salud en la estructura organizacional del trabajo de los profesionales del centro de salud, Ecuador 2022?; (b) ¿Cuál es la influencia de la gestión de servicios de salud en la responsabilidad de los profesionales del centro de salud, Ecuador 2022? (c) ¿Cuál es la influencia de la gestión de servicios de salud en la recompensa de los profesionales del centro de salud, Ecuador 2022?

Las investigaciones realizadas en diversos contextos nacionales e internacionales demuestran que un buen entorno de trabajo contribuye en particular a la satisfacción de los empleados, lo que a su vez aporta a la productividad y la eficacia de este proceso; puesto que los recursos humanos son lo más valioso de una organización, el tiempo dedicado a garantizar un buen entorno de trabajo debe considerarse una inversión a largo plazo.

Esta cuestión de la gestión de servicios de salud y el clima organizativo se trata de un tema muy importante en las organizaciones sanitarias porque la atención al paciente es primordial. Por ello, es necesario que el profesional ya sea personal administrativo, personal médico o cualquier proveedor de servicios que tenga contacto directo o indirecto con los usuarios contribuya y se comprometa con la organización.

Los miembros del personal del centro de salud son los principales beneficiarios al adquirir un análisis profundo de su ambiente de trabajo y una solución que ayudará a crear un mejor entorno laboral. Los gestores de la institución también se beneficiarán, ya que dispondrán de un análisis exhaustivo de las variables del estudio, lo que les permitirá optar por decisiones centradas en el usuario y el empleado.

A través de los resultados de este estudio, se busca generar estrategias para fortalecer este tipo de gestión otorgado por el lugar en beneficio de la comunidad. También, mejorar los elementos que abordan en el clima organizativo a fin de alcanzar relaciones interpersonales, un auténtico sentido de pertenencia, comunicación, liderazgo y especialmente un buen desempeño laboral que pueden verse reflejados en los servicios directos prestados a los usuarios dentro de una unidad operativa.

Esta investigación aportará de manera teórica al área de investigación de la cultura organizativa en las instituciones sanitarias donde socialmente se sustentará la creación de nuevos conocimientos. En cuanto al aporte práctico por medio de las visitas al campo de estudio se logrará establecer un diagnóstico situacional del lugar de estudio, asimismo, metodológicamente se conocerá los factores críticos de la influencia de la variable gestión de servicio de salud y las dimensiones de clima organizacional con el propósito de encaminar estrategias de mejora en los hospitales del sector público.

Se tuvo como objetivo general: Determinar la influencia de la gestión de servicios de salud en el clima organizacional en los profesionales del centro de salud, Ecuador 2022. Por consiguiente, los objetivos específicos serán. (a) Determinar la influencia de la gestión de servicios de salud en la estructura organizacional del trabajo de los profesionales del centro de salud, Ecuador 2022; (b) Determinar la influencia de la gestión de servicios de salud en la responsabilidad de los profesionales del centro de salud, Ecuador 2022; (c) Determinar la influencia de la gestión de servicios de salud en la recompensa de los profesionales del centro de salud, Ecuador 2022.

La hipótesis general será: La gestión de servicios de salud influye significativamente en el clima organizacional en los profesionales del centro de salud, Ecuador 2022, por lo tanto, las hipótesis específicas serán: (a) La estructura organizacional del trabajo influye significativamente en la gestión de servicios de salud de los profesionales del centro de salud, Ecuador 2022; (b) La responsabilidad influye significativamente en la gestión de servicios de salud de los profesionales del centro de salud, Ecuador 2022; (c) La recompensa influye significativamente en la gestión de servicios de salud de los profesionales del centro de salud, Ecuador 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En este apartado, se han considerado ciertos estudios de rigor científico tanto internacionales como nacionales, los cuales integran las variables.

En lo internacional, se tomaron en consideración los siguientes:

En Perú, Espinoza et al, (2021) realizaron su estudio que tiene como objetivo identificar aquellos problemas en la gestión de establecimientos de salud. La metodología pertenece a enfoque cuantitativo y método descriptivo. Este proceso permite llegar a concluir que, la importancia de la Gestión de Servicios de Salud está asociada a la garantía de que todo el proceso dentro de los establecimientos funcione eficazmente. El gestor es responsable de que todos los equipamientos funcionen correctamente y de que los colaboradores estén capacitados para desempeñar sus funciones. En 184 instituciones de crédito, se entrevistó a 366 gerentes. La ausencia de personal, la ausencia de financiamiento (38,2%) y la falta de especialistas (34,7%) fueron citados por los gerentes (43,7%) como los primordiales inconvenientes de gestión en la región. Este trabajo aporta con la importancia de conocer las actividades del gestor en la atención al paciente.

En Venezuela, Rojas et al., (2020) desarrollan un estudio que tiene como objetivo identificar los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud. De forma que la metodología se centra en un estudio cuantitativo y descriptivo. En el cual se lleva a concluir que, en general, para administrar actividades de salud es necesario gestionar recursos financieros, humanos, sanitarios y logísticos y, al mismo tiempo, coordinar procesos y verificar todas las exigencias para prestar un servicio seguro y de calidad. En el cual se lleva a concluir que, de 120 instituciones el 85% tiene un representante que se dedica a la calidad en el lugar, para administrar actividades de salud es necesario gestionar recursos financieros, humanos, sanitarios y logísticos. Estos resultados ofrecen grandes aportes investigativos para poder conocer los factores que intervienen en este tipo de gestión.

En Perú, Espíritu & Castro (2020) efectuaron su artículo que posee como fin comprender la relación entre la cultura del trabajo y la forma en que los profesionales de enfermería gestionan los servicios de salud. Es así como, la metodología fue correlacional basado en métodos numéricos. Entre los resultados se sabe que el 53% de profesionales perciben un clima organizacional mínimamente favorable, el 38% presente manifiesta un nivel regular de gestión en la salud. Esta investigación aporta en conocer la importancia de la variable clima organizacional, ya que está directamente relacionado con el comportamiento y estado positivo que los trabajadores tienen en virtud con la unidad de salud en la que trabajan.

En España, Lobato & Villalbí (2019) realiza un estudio donde plantea como objetivo analizar los servicios de salud pública donde se abordan los indicadores de gestión. Los resultados recaen sobre la dirección de los servicios de salud, donde se delimitaron en nueve de las diecisiete comunidades independientes las cuales son responsables de evaluar las necesidades de la institución, coordinar los procesos, crear políticas y aplicarlas, administrar el sector financiero y orientar a los equipos de trabajo. Todo ello siempre con el propósito del confort, la seguridad y el buen servicio a los pacientes. La indagación describe los factores que inciden en la planificación de los servicios que brinda el lugar.

En Perú, Sumari et al., (2018) efectúan un artículo que tiene como objetivo determinar la relación entre el organización y la gestión en los hospitales públicos, bajo un estudio cuantitativo y diseño inductivo-deductivo. Concluyen que, la organización, planificación, control y dirección son los principios fundamentales para orientar la gestión en salud. Se consideró un total de 349 individuos que prestan servicios de la actividad, con tasas de incidencia de 54% y 53% para cada variable. El trabajo aporta a tomar en cuenta las acciones de la organización para proporcionar un ambiente favorable lo que influye en un ambiente armónico en el centro de salud.

Por otra parte, estos fueron los estudios que se realizaron a nivel nacional:

En Ambato-Ecuador, Barrera (2022) realiza un estudio donde plantea como objetivo determinar si el ambiente laboral incide en la gestión administrativa, u ocurre lo contrario a esto. El proyecto se guía por una metodología cuantitativa, de corte transversal y un nivel exploratorio. Se concluyó que existe una significativa positiva entre las variables debido a que mediante las pruebas estadísticas se determinó el coeficiente de Pearson que fue de 0.853. Concluyendo que se requiere tiempo hasta que todos los aspectos estén mapeados e identificados para la aplicación de mejoras. Por ello, esta investigación aporta con el método estadístico para conocer la correlación.

En Ecuador - Quito, Toapanta (2021) realizó un estudio que establece como propósito de encontrar soluciones a la mala gestión en la salud pública. Es un estudio con enfoque cualitativo y nivel descriptivo, por medio de una revisión bibliográfica de 10 artículos. Los resultados permiten concluir que, la gestión sanitaria también es esencial para verificar las cuestiones financieras, garantizar la reducción de costes y maximizar la eficiencia del trabajo. El trabajo es fundamental para la investigación porque ayuda a identificar y resolver problemas, y dirige el crecimiento de los emprendimientos hospitalarios.

En Guayaquil-Ecuador, Mogrovejo (2020) realizó la investigación planteando como propósito identificar la incidencia del ambiente laboral en la motivación del personal del hospital. La metodología fue cuantitativa de alcance descriptivo y correlacional. Esto permite concluir que, hay una correlación positiva entre ambas variables debido a que el coeficiente de Pearson fue de 0.937 con una significancia del 0.000. Lo que significa que la unión de una buena gestión empresarial con la promoción de un clima organizativo favorable es un reto para empresarios, líderes y responsables de Recursos Humano (RRHH). Las diversas técnicas utilizadas para probar hipótesis en este trabajo son una contribución.

En Guayaquil-Ecuador, Pico (2020) esboza un estudio cuyo propósito fue medir las variables del clima organizacional y que impacto tiene estas dentro de la satisfacción laboral. Se basó en un enfoque cuantitativo, de tipo exploratorio y un método deductivo-inductivo. Concluyendo que, el personal alcanzo un 79% en

liderazgo, 74% en relaciones interpersonales y 79% en desarrollo personal y profesional. Es la forma en que las personas, entre directivos y equipos, perciben un adecuado entorno en el que trabajan. Esta percepción tiene el poder de influir en el comportamiento y determinar el estado motivacional, con impacto individual y colectivo. Es así como, el trabajo aporta con porcentajes favorables que más adelante serán discutidos.

En Quito- Ecuador, Luján (2018) plantea como objetivo mejorar el clima organizacional del servicio de emergencias. Es un estudio con enfoque cuantitativo y alcance descriptivo. Cuya metodología se basó en los datos recopilados de 120 profesionales, donde el 78% señala que está dispuesto a cumplir con la tarea asignada encuesta de clima, cuando se aplica correctamente, muestra cómo se sienten los trabajadores en el lugar ofrece y dónde puede promover mejoras para que el lugar y la relación laboral dentro del equipo de trabajo sea cada vez más agradable para el personal.

Para entender la gestión de servicios de salud, es pertinente abordar un enfoque para evaluar los logros y las deficiencias de un sistema o programa de cuidado médico es aplicar la hipótesis de la atribución a la gestión de la atención médica. Esto se describe como una potencial teoría de gestión sanitaria entorno a pacientes y directores. La teoría de la atribución parte de la base de que la gestión de este tipo de atención que puede mejorar si se comprende que a veces se producen errores en la atención sanitaria. (Lalljee, 1982)

En cuanto a la definición conceptual, la gestión sanitaria es la planificación, administración y gestión de todos los sistemas sanitarios, hospitales y otros centros médicos. Las funciones del gestor sanitario son cruciales para el funcionamiento general del sistema sanitario (Rodríguez, 2021). Para Llarrull (2021) los servicios de salud son aquellos servicios y actividades relacionados con el mantenimiento y rehabilitación de la salud de las personas.

Estos servicios pueden abarcar una amplia gama de áreas, incluyendo atención médica primaria, especializada, hospitalaria, atención de emergencia, atención preventiva, salud mental, cuidados paliativos y más. La función del gestor en salud es garantizar que los centros médicos funcionen de forma

eficiente, eficaz y en condiciones de trabajo adecuadas. La definición de gestión de la atención sanitaria también garantiza que los recursos se utilicen de forma correcta y eficiente dentro de un sistema de atención sanitaria. También pueden encargarse de la contratación y administración del personal. (González, 2020)

Los gestores sanitarios trabajan con un equipo diverso y completo de médicos, cirujanos, enfermeras y otros profesionales para garantizar que todas las operaciones administrativas se gestionen correctamente y respondan a las necesidades de todo ser humano. Además, la importancia radica en el hecho de que es a través del desempeño de este sector que los problemas pueden ser identificados con mayor claridad, señalando soluciones más eficaces para hacer la correcta gestión de riesgos. (Gil, 2020)

El gestor de salud es el profesional responsable de todos los aspectos administrativos de una empresa hospitalaria. Generalmente, este profesional tiene formación técnica o superior en gestión o administración en salud pública. Es función de este profesional, por ejemplo, asegurarse de que todos los equipos de promoción de la salud funcionen con normalidad, que los empleados tengan las condiciones necesarias para ejercer sus funciones, que los procesos fluyan con normalidad y sin cuellos de botella, que los costes operativos no superen los ingresos. (Del Carmen, 2019)

La gestión de servicios sanitarios es un conjunto de prácticas cuyo objetivo es organizar y administrar todas las actividades de una institución que ofrece asistencia sanitaria, ya sea pública o privada. Así, que esta se ocupa del control y el manejo de todos los insumos para hacer viable a la hora del servicio. Y por recursos se entiende recursos financieros, humanos, sanitarios, tecnológicos y logísticos. (Vázquez & Vargas, 2018)

Es importante abordar este tipo de gestión encaminada en los servicios de salud ya que busca coordinar los procesos y garantizar que todas las demandas internas y externas sean atendidas con seguridad y calidad. Para ello, dentro de la variable de estudio se debe realizar un levantamiento de todo lo que la institución necesita, mapeando los puntos débiles y planeando soluciones eficaces. Es sustancial porque garantiza la eficacia de los procesos en hospitales,

clínicas y consultas. Para ello, debe reducir al máximo los errores operativos y los costes. Aquí, es posible optimizar la rutina de trabajo y realizar el correcto manejo de materiales, procurando garantizar la atención y fomentando la expansión de los negocios que ofrecen servicios médicos que llegan a quienes están al final de los procesos.

Un modelo teórico ampliamente reconocido es de Varo y Renau (2021) quienes basan la gestión de servicio de salud en la Teoría de las Necesidades Absolutas y Relativas, que sugiere que debe haber una oferta variable y fluctuante al mismo tiempo, las teorías de la sociedad que ponen un fuerte énfasis en la distribución social, la igualdad de recursos y el bienestar. En este sentido el autor base es Varo y Renau (2021) quienes sostienen que la gestión de servicios de salud se refiere a la habilidad de una organización de atención médica para cumplir con las demandas y requerimientos de los usuarios en términos de atención y servicios sanitarios. Además, sostienen que entre las dimensiones para el desarrollo del tema se encuentran:

Eficacia y efectividad: La primera se refiere a hacer algo; conecta la capacidad de planificación con un resultado deseado. La efectividad es la mejora de la salud que produce la atención prestada en relación con la mayor mejora posible con la mejor atención. Eficiencia: es una expresión que calcula la cabida de un método o de un sujeto económico para cumplir una meta utilizando la menor cantidad de recursos posibles. Equidad: sienta las bases para la configuración de los sistemas públicos de salud. Dado que se correlaciona con el poder adquisitivo, hablar de ello supone renunciar a los criterios de disposición a pagar y de demanda a la hora de asignar los recursos sanitarios.

Se denomina clima organizativo el grado en que una organización apoya a sus empleados para que demuestren su individualidad y creatividad en su trabajo. Algunos pueden definir el clima organizativo simplemente como el estado de ánimo de una organización, que puede desarrollarse gradualmente con el tiempo y cambiar regularmente en función de lo atenta que esté una organización a su clima organizacional. (Arroyo, 2022)

El clima organizativo aborda grandes elementos como los incentivos, los eventos especiales y los regalos, pueden tener un impacto positivo en el clima organizativo. Otro indicador de un clima organizativo saludable es que los empleados se sientan en confianza, valorados, escuchados e implicados. El clima organizativo en sí se trata de la mejora cuando las organizaciones apoyan el crecimiento de los empleados mediante el desarrollo y la promoción profesionales. (González & Ramírez, 2021)

Hay ciertas dificultades de relación, trabajo y cooperación entre miembros de un mismo equipo, áreas o departamentos de una empresa, los directivos, los subordinados y el equipo. Son varias las consecuencias que pueden afectar a su empresa cuando los empleados perciben el clima de la organización como desfavorable: pérdida de talento, insatisfacción con la empresa, descenso de la productividad, aumento de la rotación con el consiguiente incremento de los gastos de contratación, formación y otros. (Taípe, 2020)

La baja motivación y falta de compromiso con los proyectos y objetivos de la empresa, alto índice de desperdicio de material, disminución de la asistencia al trabajo y aumento de la impuntualidad, mayor número de solicitudes de baja por problemas de salud, aumento de las pérdidas de producción, disminución de la creatividad y de la búsqueda de soluciones innovadoras, aumento de la malversación, la apropiación indebida, y falta de compromiso.

Contrariamente a lo que muchos piensan, no es un tema reciente. Desde hace algunas décadas, la administración de empresas ha prestado atención a este tema, definiendo al clima laboral como aquel factor que comprende cómo la aptitud del entorno de trabajo que sienten los profesionales del establecimiento, lo cual puede afectar significativamente al rendimiento de los trabajadores. (Cardozo & Kwan, 2019)

Una vez establecidas las definiciones se expone las teorías, como afirma Santos (2021) la teoría del clima organizacional sostiene que cada persona posee una personalidad que la diferencia de los demás, al igual que cada individuo. Es así como, cada institución tiene un clima organizacional único que la diferencia de otras organizaciones o instituciones. Fue alrededor de 1930 cuando se empezó a

hablar del concepto. Y es interesante observar crear un entorno más seguro para los pacientes (Alegria, 2020).

En los términos más sencillos, el clima organizativo influye en la felicidad y la productividad por parte de los trabajadores. Sin embargo, una organización debe invertir un esfuerzo sustancial en varios sitios importantes para hacer realidad estos resultados positivos. El impacto que se genera a partir de un buen ámbito laboral, es evidente en las siguientes áreas. Lalljee (1982) bajo la teoría de la atribución define que el clima organizacional ayuda a promover un ambiente positivo para los profesionales, a pesar de no estar completamente desarrollada como teoría de la gestión de la salud cómo a lo largo de este período se han propuesto diversas acepciones hasta hoy en día. Dentro del entorno organizativo que descubren o perciben los profesionales de la institución involucrados en la conducta. (Pedraza, 2018)

Es así como, el autor base es Méndez (2006) porque estudia al clima organizacional bajo la Teoría de Rensis Likert que influyen en el ambiente laboral, el cual está conectado a factores objetivos, prácticas de autoridad, comunicación, decisiones, intervención, relaciones interpersonales, inspiración, formación y coaching. Méndez (2006) menciona que el clima organizacional es la relación que se establece entre la estructura formal de la organización y el individuo que participa en la misma. Además, un clima positivo y saludable puede fomentar la colaboración, la confianza, la creatividad en los miembros de la organización, también puede llevar a un mayor rendimiento y éxito organizacional. Las dimensiones para medir la variable son: Estructura organizacional del trabajo, responsabilidad y recompensa.

Estructura organizacional del trabajo: en el ámbito de la salud se refiere a cómo se constituye y se fragmenta las funciones dentro de una institución o entidad relacionada con la salud, como un hospital. Responsabilidad: es la obligación y el deber que tienen los trabajadores y organizaciones relacionadas, de cumplir con estándares éticos y legales en la prestación de atención médica. Recompensa: se refiere a las gratificaciones, beneficios o reconocimientos que se

ofrecen a los trabajadores como resultado del esfuerzo, dedicación y logros en la prestación de servicios médicos.

### **III.METODOLOGÍA**

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

Para la Concytec (2020) el enfoque cuantitativo, se centra en medir variables y establecer relaciones causales a través de la aplicación de principios estadísticos y matemáticos. Por tal razón, el estudio se basó en el uso de métodos y técnicas cuantitativas para recolectar, analizar e interpretar datos numéricos. Concytec (2020) el diseño de investigación no experimental es donde no se controlan ni alteran el objeto de estudio, por lo tanto, el estudio toma este diseño, ya que las variables no serán manipuladas para los análisis, es decir, se considerarán de manera natural, con el fin de conocer su relación. Por el alcance de acuerdo con la Concytec (2020) fue correlacional causal ya que explora las relaciones entre variables.

#### **3.2 Variables y Operacionalización**

##### **V1: Gestión de servicios de salud**

##### **Definición conceptual**

De acuerdo con Varo y Renau (1994) la gestión de servicios de salud se refiere a la habilidad de una organización de atención médica para cumplir con las demandas y requerimientos de los usuarios en términos de atención y servicios sanitarios.

##### **Definición operacional**

Medir esta variable fue llevada a cabo por medio de un cuestionario, compuesto de tres dimensiones:

- a) Eficacia y efectividad
- b) Eficiencia
- c) Equidad

Escala Ordinal mediante la escala de Likert (Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre)

## **V2: Clima organizacional**

### **Definición conceptual**

Méndez (2006) menciona que el clima organizacional es la relación que se establece entre la estructura formal de la organización y el individuo que participa en la misma.

### **Definición operacional**

La medición de esta variable fue llevada a cabo a través de un cuestionario, el cual abarcó tres dimensiones: (mejorara la redacción)

- a) Estructura organizacional del trabajo
- b) Responsabilidad
- c) Recompensa

Escala Ordinal mediante la escala de Likert (Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre)

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

### **3.3.1 Población**

Se entiende el conjunto de individuos que suelen ser un grupo caracterizado, por ejemplo, por el sexo, la edad, la educación, el lugar de residencia, etc., de hecho, son todas las posibles observaciones, individuos o sucesos de los que se desea conocer algo (Galindo, 2020). De esta forma, la población a ser considerada en la investigación está compuesta por 180 profesionales del lugar, quienes tienen las mismas particularidades para tomarlos en cuenta. (Centro de Salud Balzar de Vinces, 2023)

### **Criterios de inclusión**

- Profesionales del centro de salud, Ecuador 2022.
- Profesionales masculino y femenino del centro de salud, Ecuador 2022.

### **Criterios de exclusión**

- Profesionales que no pertenezca al centro de salud, Ecuador 2022.

#### **3.3.2 Muestra**

Una muestra de población finita es el subgrupo de la población que realmente se observa, o en el contexto de una encuesta, a los que realmente se pregunta (López, 2004). Es así como, los datos obtenidos de la muestra serán parte de todo un conjunto general. Por tanto, hay un total de población cuantificable, y 150 profesionales de la salud que fueron la muestra.

#### **3.3.3 Muestreo**

Muestreo de conveniencia, consiste en seleccionar a las personas a las que es más fácil llegar o ponerlo más fácil posible y dejar que la selección la determinen las personas voluntarias (Robledo, 2020). En el muestreo por conveniencia, según Campos (2021) el indagador esgrime su postura para elegir a los participantes adecuados para el estudio, basándose en su conocimiento del contexto de la investigación sistemática. El trabajo, al ser no probabilístico los profesionales de salud serán seleccionados por conveniencia sin aplicar ningún tipo de fórmula poblacional, conforme a los criterios de selección mencionados anteriormente, con el fin de que todos tengan las mismas particularidades laborales en el centro de salud.

#### **3.3.4 Unidad de análisis**

La unidad de análisis del estudio es el personal de salud que labora en el centro de salud Balzar de Vinces.

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

#### **3.4.1 Técnicas**

Las encuestas se pueden realizar fácilmente con un grupo numeroso de profesionales, lo que hace que los hallazgos sean más probables y preciosos (Sánchez, 2019). Por ello, la encuesta será la técnica para utilizar en el estudio, misma que proporcionará información directa y confiable sobre las variables seleccionadas en el centro de salud, de hecho, la técnica será aplicada a la totalidad de la muestra que corresponde a 150 participantes.

#### **3.4.2 Instrumentos**

Un cuestionario posee preguntas cuyo contenido, forma y orden son fijos, además, forman parte de entrevistas o encuestas y pueden distribuirse y recogerse en persona o por correo postal, Internet, correo electrónico o teléfono (D'Aquino & Barrón, 2020). Se hizo uso de dos cuestionarios el primero para las variables, de los cuales se recopilará datos concernientes a las dimensiones.

Los instrumentos constarán de la siguiente información:

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

Nombre: Test que mide la variable gestión de servicios de salud  
Autor: Vásquez y Vargas (2018)  
Adaptado por: Llarrull (2021)  
Dimensiones: Eficacia y efectividad  
Eficiencia  
Equidad

Baremos: Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre

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

Nombre: Test que mide la variable clima organizacional  
Autor: Cardozo y Kwan (2019)  
Adaptado por: Santos (2021)  
Dimensiones: Eficacia y efectividad

Eficiencia

Equidad

Baremos: Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre

### **3.4.3 Validez y confiabilidad**

#### **Validez de los instrumentos**

El proceso de validez son los resultados de un estudio de alcance limitado, por lo que se considera aplicable a una cantidad de datos menor que la del estudio examinado (Fresno, 2019). Por ello, la validez de los dos instrumentos fue revisado bajo criterios de expertos, quienes tienen conocimientos sobre administración y gestión de salud (Anexo 5). El fin de esta revisión fue conocer los cambios o mejoras que se debe realizar en los instrumentos para recabar información fiable que de soporte a la investigación.

#### **Confiabilidad**

La confiabilidad se realizó con la ayuda del alfa de Cronbach a cada una de las encuestas que según Sampieri (2014) es un método que se utiliza para medir la coherencia interna entre varias preguntas de un cuestionario aplicado a un determinado grupo. Por tal motivo, se ejecutó una prueba piloto a 18 profesionales en el lugar de estudio, logrando los siguientes resultados para cada variable:

El análisis del primer instrumento bajo la confiabilidad se realizó mediante la prueba piloto aplicado a 18 profesionales, mostrando un Alfa de Cronbach de ( $\alpha =,868$ ), significa que el cuestionario es aplicable en función de la fiabilidad de los ítems planteados. Para el segundo instrumento se realizó mediante la prueba piloto aplicado a 18 profesionales, mostrando un Alfa de Cronbach de ( $\alpha =,869$ ), significa que el cuestionario es aplicable en función de la fiabilidad de los ítems planteados. (Anexo 7).

### **3.5 Procedimientos**

Se partió con la emisión de una solicitud al lugar de estudio como fue el Centro de Salud Balzar, a fin de exponer los fines investigativos del proyecto de titulación, una vez aceptada la solicitud con el propósito de recopilar datos se recurrió a desarrollar el consentimiento informado, el cual dio fe que el trabajo era netamente investigativo y con fines académicos, por lo cual, los resultados de los cuestionarios fueron únicamente para motivos investigativos y no personales. Por consiguiente, se ha empleado los cuestionarios para obtener la validación y confidencialidad, tras identificar el valor de coeficiente se aplicó a la muestra total del estudio y se extraen los resultados del programa estadístico SPSS.

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

Para Niño (2019) consiste en utilizar distintos métodos para obtener información a partir de los datos existentes con el fin de extraer conclusiones que ayuden a las empresas en la planificación. De esta forma, para el estudio de datos correspondientes a las variables se ha creado una base de datos en Microsoft Excel. Seguido, en la misma base de datos se expuso por cada dimensión las respuestas otorgadas por los participantes, de esta manera, en el software SPSS, se procesó los datos por el método de regresión logística ordinal.

### **3.7 Aspectos éticos**

Están moralmente limitados por el rigor científico basado en el respeto por el juicio de los expertos que han proporcionado información y retroalimentación. Sin embargo, teniendo en cuenta los resultados de quienes intervienen en la recolección de datos, el procedimiento depende de las reglas generales sobre las que se trabaja. Los cuestionarios de las dos variables fueron aprobados y, después utilizados de acuerdo con la ética profesional que lleva a velar por la opinión independiente de la persona. Respetando, la propiedad intelectual se usa de buena fe, lo que servirá a los intereses de otros, ya que no se causará ningún daño o discapacidad. Los involucrados también tienen el principio de autogobierno de libertad de opinión y justicia, ya que esto promoverá el respeto a la paz.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

En la tabla 1 se expone los datos descriptivos que conciernen a los resultados obtenidos de los 150 profesionales del centro de salud Balzar, identificando que, el 80% de los profesionales ostentan un nivel de Gestión de servicios de salud regular, y el 20% un nivel inadecuado. Con respecto a las dimensiones que corresponden a la primera variable, el 72% de los profesionales del centro de salud mostró un nivel regular de Eficacia y efectividad, y el 28% un nivel inadecuado; asimismo, el 68% tienen un nivel regular en Eficiencia y el 32% un nivel inadecuado; y en cuanto a la dimensión Equidad también se ha establecido un nivel regular con el 88% y un nivel inadecuado con el 12%.

**Tabla 1**

*Nivel de Gestión de servicios de salud según sus dimensiones*

Variable/dimensiones	Gestión de servicios de salud		Eficacia y efectividad		Eficiencia		Equidad	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Inadecuado	30	20	42	28	48	32	18	12
Regular	120	80	108	72	102	68	132	88
Adecuado	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	150	100	150	100	150	100	150	100

En la tabla 2 sobre el nivel de la segunda variable, se ha identificado que, 81% de los profesionales perciben que el nivel de Clima organizacional es regular, el 18% inadecuado y el 1% un nivel adecuado. De igual forma, en las tres dimensiones se genera esta tendencia, es decir, en la Estructura organizacional del trabajo el 74% de los profesionales del centro de salud mostró un nivel regular, el 23% fue inadecuado y el 3% correspondió a adecuado. En la Responsabilidad el 75% de profesionales tienen su nivel regular, el 21% es inadecuado y el 4% es adecuado. Y en la dimensión Recompensa se ha establecido su nivel regular con el 85%, se considera inadecuado con el 13% y finalmente para el adecuado el 2%.

**Tabla 2**

*Nivel de Clima organizacional según sus dimensiones*

Variable/ dimensiones	Clima organizacional		Estructura organizacional del trabajo		Responsabilidad		Recompensa	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Inadecuado	27	18	35	23	31	21	20	13
Regular	120	81	110	74	112	75	127	85
Adecuado	3	1	5	3	7	4	3	2
Total	150	100	150	100	150	100	150	100

## 4.2. Contrastación de hipótesis

Una vez se constató que los resultados no mostraban una distribución normal, se empleó la prueba de Regresión Logística Ordinal para examinar la relación entre la variable dependiente (Gestión de servicios de salud) y la variable independiente (Clima organizacional). Se utilizó el software estadístico SPSS versión 24.0 para procesar los datos recopilados durante la recolección de información.

### 4.2.1. Prueba de hipótesis general

#### Hipótesis general

En la tabla 3 se evidencia que los resultados obtenidos mediante el uso de la prueba de regresión logística ordinal como medio para contrastar la hipótesis general y el informe generado a partir del análisis estadístico de los datos obtenido el nivel de clima organizacional de la institución depende de la Gestión de los servicios de salud; de acuerdo con el Chi cuadrado = 12,063 y  $p\_valor = ,000 < \alpha = ,05$ , se debe rechazar la hipótesis nula. La prueba de Pseudo R cuadrado, expone un coeficiente de Nagelkerke = ,880 reflejando que la Gestión de servicios de salud influye en un 88% sobre el nivel de clima organizacional de los profesionales del centro de salud.

**Tabla 3**

*Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la Gestión de servicios de salud en el clima organizacional*

	Contraste de razón de verosimilitud				
	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado	
Estructura organizacional	122,063	2	,000	Cox y Snell	,785
				Nagelkerke	,880
				McFadden	,784

#### 4.2.2. Contrastación de las hipótesis específicas

##### Contrastación de la hipótesis específica 1

En el caso de la primera hipótesis específica, la tabla 4 se demuestra con la prueba del Chi cuadrado un valor de = 121,413 y p. valor=,000 <  $\alpha$  =, 05, por lo cual, se debe rechazar la hipótesis nula. Por otro lado, la prueba de Pseudo R cuadrado, expone un coeficiente de Nagelkerke = ,877 revelando que la variable predictora de estructura organizacional influye en un 87,7% sobre el nivel de gestión de servicios de salud en los profesionales del centro de salud

**Tabla 4**

*Determinación del ajuste de los datos para la dimensión estructura organizacional que influye en la gestión de servicios de salud*

Contraste de razón de verosimilitud					
	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado	
Estructura					
organizacional	121,413	2	,000	Cox y Snell	,555
				Nagelkerke	,877
				McFadden	,287

## Contrastación de la hipótesis específica 2

La contrastación presentada en la tabla 5 indica por medio de la prueba del Chi cuadrado que tiene un valor de = 141,285 y  $p\_valor = ,000 < \alpha = ,05$ , esto permite rechazar la hipótesis nula. A su vez, con la prueba de Pseudo R cuadrado se obtiene un coeficiente de Nagelkerke de = ,965 indicando que la variable predictora de Responsabilidad influye en un 96,5% sobre el nivel de gestión de servicios de salud en los profesionales del centro de salud.

**Tabla 5**

*Determinación del ajuste de los datos para la dimensión responsabilidad que influye en la gestión de servicios de salud*

	Contraste de razón de verosimilitud				
	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado	
Responsabilidad	141,285	2	,000	Cox y Snell	,610
				Nagelkerke	,965
				McFadden	,883

### Contrastación de la hipótesis específica 3

Con relación a la tercera hipótesis específica, la tabla 6 expone el resultado del Chi cuadrado que fue = 141,285 y  $p\_valor = ,000 < \alpha = ,05$ , se debe rechazar la hipótesis nula. Por consiguiente, la prueba de Pseudo R cuadrado, revela un coeficiente de Nagelkerke = ,654 demostrando que la variable predictora de Recompensa interviene en un 65,4% sobre el nivel de gestión de servicios de salud en los profesionales del centro de salud.

**Tabla 6**

*Determinación del ajuste de los datos para la dimensión recompensa que influye en la gestión de servicios de salud*

	Contraste de razón de verosimilitud				
	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado	
Recompensa	80,098	2	,000	Cox y Snell	,414
				Nagelkerke	,654
				McFadden	,700

## V. DISCUSIÓN

El proyecto de investigación se ha desarrollado en un centro de salud ubicado en Ecuador, 2022, para lo cual, se ha definido la relación existente entre la gestión de servicios de salud y el clima organizacional en el centro de salud.

Por lo tanto, con base en los resultados conseguidos la gestión de servicios de salud influye en un 88% sobre el nivel de clima organizacional del centro de salud, dando una relación significativa de  $p\_valor=,000 < \alpha = ,05$ . Es decir, si los directivos del centro de salud poseen conocimientos y capacitaciones en gestión de servicios correspondientes a la salud, garantizan que el personal a su cargo, disfruten con mayor ímpetu un clima organizacional proporcionado y libre de inconvenientes con los compañeros de trabajo. Y según González y Ramírez (2021) con esta actuación mejoran y apoyan al crecimiento personal como grupal de los empleados a través del desarrollo y promoción profesional.

De hecho, para Arroyo (2022) un buen clima organizacional se vincula a estado anímico del profesional, donde se desarrolla con el tiempo funciones que estén atentos a cambios significativos en beneficio de los usuarios. Sin embargo, dentro del ámbito de salud, el gestor sanitario garantiza que los centros médicos funciones de manera eficiente y en condiciones adecuadas, aspectos que permite un clima organizacional apropiado (González M. , 2020).

Es así que, los resultados correspondientes a la hipótesis general se relacionan con los expuestos por Rojas et al., (2020) en Venezuela, quienes aseguran que la gestión de servicios de salud con el clima organizacional se relacionan en un 85%, puesto que la gestión económica, humana, logística y sanitaria se vincula a las labores que diariamente realizan los profesionales, es decir, al gestionar correctamente las actividades mencionadas se mantiene un ambiente de calidad dentro del sector de salud, evitando problemas e inconvenientes.

Asimismo, en Perú, Espíritu & Castro (2020) manifiestan que existe relación en un 53% entre la cultura del trabajo y la forma en que los profesionales gestionan los servicios de salud. Esto se da a fin de otorgar un sentimiento positivo a los pacientes a través de su comportamiento en el trabajo. Estos resultados se correlacionan con los expuestos por Lobato & Villalbí (2019) en España, donde se demuestra que el desempeño de los profesionales en la salud pública se delimita a coordinar, crear y aplicar políticas y responsabilidades que se vinculen con el bienestar de los usuarios de los centros médicos, por ello, una buena gestión permite crear un ambiente laboral adecuado para la planificación de servicios de salud.

Sin embargo, Espinoza et al, (2021) en Perú, determinan que la relación entre las dos variables no es significativa, puesto que la falta de personal profesional y financiamiento vienen siendo los problemas principales para que la gestión no sea adecuada. No obstante, la motivación e interés en laborar por el bienestar de las personas conllevan a que el clima organizacional se dirija a otro camino diferente a la gestión, es decir los trabajadores existentes en los centros de salud mantienen un ambiente laboral adecuado que permite garantizar la calidad.

En cuanto a las investigaciones nacionales, los resultados que exponen Mogrovejo (2020), Pico (2020) en Guayaquil y Luján (2018) en Quito, coinciden en que el clima organizacional incide en la gestión de servicios de salud en un 78 a 79%, lo cual, favorece para que los profesionales de la salud se sientan en confianza, valorados, escuchados e implicados dentro de su lugar de trabajo.

Por otro lado, respecto a la primera hipótesis específica, se ha probado que la estructura organizacional del trabajo influye significativamente en la gestión de servicios de salud de los profesionales del lugar, resultando con una relación significativa ( $p_{\text{valor}} = 0,000 < \alpha = 0,05$ ). Es decir, si el personal conoce como se fragmenta sus funciones dentro del centro médico, pueden manejar los recursos financieros, humanos y sanitarios, así como los tecnológicos, logísticos y médicos para una mejor atención a los usuarios de los centros médicos (Vázquez & Vargas, 2018). Y como sustento literario, Llarrull (2021) manifiesta que los

servicios de salud se vinculan a las actividades relacionadas al mantenimiento, prevención y tratamiento de la salud de las personas. Por tanto, la estructura organizacional se vincula con la gestión de servicios por abarcar una amplia gama de áreas, incluyendo atención médica primaria, especializada, hospitalaria, atención de emergencia, atención preventiva, salud mental, cuidados paliativos y más (Del Carmen, 2019).

Paredes et al. (2021) en Perú, donde se muestra que la relación de la gestión de los servicios hospitalarios y la organización del hospital es estrecha con el 52,1%, es decir, el comportamiento de los profesionales en cuanto a la estructura organizacional es adecuada por las decisiones tomadas para el manejo del hospital.

En cuanto a los resultados otorgados por Ortiz (2019) la estructura organizacional es uno de los elementos del clima organizacional, y este factor tiene un ,705 de correlación con la gestión en los servicios de salud, esto quiere decir que, la formación y estructura de funciones intervienen significativamente en este tipo de gestión. Por tanto, el entorno organizativo descubre o percibe a profesionales de la institución involucrados en una buena o mala conducta de servicios profesionales.

Referente a la segunda hipótesis específica, se muestra que la responsabilidad influye significativamente en la gestión de servicios de salud de los profesionales, resultado con una relación significativa ( $p\_valor = ,000 < \alpha = ,05$ ), es decir, si el personal de salud adquiere obligaciones y deberes dentro de su lugar de trabajo, logran cumplir con los estándares éticos y legales para prestar la atención médica de manera adecuada, mostrando compromiso con la gestión de salud. Por tanto, Gil (2020) afirma que la importancia de este tipo de gestión radica en el desempeño de los profesionales, quienes deben evitar problemas y si existen inconvenientes en la atención deben identificarlos con claridad, señalando soluciones eficaces para hacer la correcta gestión.

Por tanto, la responsabilidad en la gestión también garantiza que los recursos se utilicen de forma correcta y eficiente dentro de un centro de salud,

donde los profesionales pueden encargarse de las operaciones administrativas en ciertos casos y respondan a las necesidades de todo ser humano (González M. , 2020). En efecto, los gestores sanitarios deben trabajar con un equipo diverso y completo de médicos, cirujanos, enfermeras y otros profesionales para garantizar que todas las atenciones sean de calidad.

Asemejando a lo que informa Severino et al. (2021) en Chile, donde la responsabilidad y la gestión de los servicios de salud tienen una relación estrecha, alcanzando un 62,89%, esto se da porque al ejecutar las actividades y decisiones por parte de los directivos se concibe de manera inmediata las objeciones del personal de salud. Esto se debe a que, una decisión acertada o tiene impacto directo en el desenvolvimiento de los trabajadores, por ello, es importante gestionar los recursos de una manera correcta y responsable, y así mismo contar con el talento humano necesario, fomentar actividades sanitarias, entre otras para un servicio de calidad.

Bajo este enfoque, Cárdenas y Pérez (2020) aseguran profesionales de salud son los encargados de prestar un servicio de calidad frente a las situaciones presentes con el paciente, controlando los efectos de cualquier enfermedad. Además, manifiestan que los gestores sanitarios deben tomar responsabilidades y buena gestión de salud logrando aprender a fomentar un entorno de trabajo positivo que mejore la respuesta de los empleados a los errores en la atención sanitaria.

En cuanto a la tercera hipótesis específica, la recompensa influye significativamente en la gestión de servicios de salud de los profesionales de salud con un valor de  $p=,000 < \alpha = ,05$ . Esto quiere decir que, si los profesionales de salud reciben gratificaciones, beneficios o reconocimientos por el trabajo realizado, esto influye de manera positiva en su trabajo, es decir, laborará con esfuerzo y dedicación, garantizando que la gestión en el centro de salud sea adecuada y por ende la prestación de servicios médicos al usuario sean de calidad.

Por ello, Santos (2021) asegura que un clima positivo y saludable fomenta la colaboración, confianza, creatividad y bienestar de los trabajadores, los cuales desarrollan un mayor rendimiento y éxito organizacional según lo expresado por Cardozo y Kwan (2019). De hecho, este resultado se centra en la teoría de las Necesidades Absolutas y Relativas de Varo y Renau (2021) que muestra una oferta variable y fluctuante para una distribución igualitaria de recursos, trabajo y bienestar a los trabajadores, donde las funciones del gestor sanitario para Rodríguez (2021) son cruciales para el funcionamiento general del sistema sanitario.

Estos resultados se contradicen con los expuestos por González y Zárate (2019) en Chile, quienes aseguran que el compromiso laboral dentro de las instituciones de salud mejora con las recompensas afectivas que los directores o gestores sanitarios brinden, sin embargo, los autores han evidenciado que hay influencia entre la recompensa y gestión que se desarrolla en los servicios de salud, puesto que en este país no se asocia el estatus de remuneración y reconocimientos, más bien se considera el servicio de calidad. No obstante, Tirado (2019) manifiesta que la recompensa y la gestión de salud tiene un equilibrio de esfuerzos, es decir, las acciones direccionadas a promover el resultado de voluntad y dedicación en los profesionales de salud pueden terminar redundando positivamente para mejorar el servicio en las instituciones médicas.

El análisis descriptivo de la primera variable correspondiente a la gestión de servicios de salud, de acuerdo a sus dimensiones, muestran que los directivos del centro de salud, Ecuador 2022, tienen un nivel regular de gestión alcanzando el 80% de la percepción de sus colaboradores, donde la equidad es la dimensión con mayor participación con el 88%. Estos resultados se objetan con los expuestos por Toapanta (2021) en la ciudad de Quito, quién muestra que esta gestión tiene un nivel bajo, es decir que, a la gestión le falta mucho para garantizar la reducción de costes y maximizar la eficiencia y eficacia del trabajo. Por ello, es importante identificar los problemas y plantear las posibles soluciones encaminadas a mejorar la eficiencia, eficacia y efectividad para prestar atención a aquellas personas que demande de ellos.

En relación con la segunda variable correspondiente al clima organizacional, se expresó que la institución presenta un nivel bajo de clima laboral, por lo que, la estructura de trabajo, responsabilidad y recompensa se ven influenciados para que dentro del centro de salud no se desarrolle correctamente. Este resultado se discrepa de los de Pico (2020) en Guayaquil, quien muestra un nivel regular sobre el clima organizacional con el 81%, en el que, la recompensa tiene participación con el 85%. Es decir, se evidencia un excelente clima en la institución de salud, sin embargo, para lograr un nivel alto es apropiado mejorar en las relaciones interpersonales, liderazgo e identificación de los profesionales, esto conlleva a optimizar el servicio de salud ofertados.

Una de la principal limitación que surgió durante este trabajo fue trabajar con un gran número en la muestra, lo que afectó el tiempo disponible para aplicar el cuestionario correspondiente a las dos variables de estudio. Esto significa que llevó mucho tiempo consumir 150 encuestas por dos cuestionarios durante la creación de los datos.

De manera similar, la revisión de registros a nivel nacional fue una limitación, puesto que no se ha realizado estudios correspondientes a la relación de la gestión de servicios de salud con el clima organizacional, y esto sesgó los resultados, ya que no se halla una relación directa en ellas lo que permite que los responsables de la institución acojan lineamientos y una base para comenzar a desarrollar nuevas gestiones para la atención médica. Asimismo, el trabajo aporta información literaria y práctica como los resultados para cubrir alguna capacitación que el centro anhele implementar para mejorar profesionalmente.

Finalmente, el trabajo realizado puede verse como un antecedente bibliográfico para los nuevos estudios relacionados con el tema, y con los resultados obtenidos se puede vincular con otros centros de salud y correlacionar la información.

## VI. CONCLUSIONES

1. La gestión de servicios de salud influye significativamente en un 88% sobre el clima organizacional del centro de salud, Ecuador 2022, lo que significa que se ha aceptado la hipótesis alternativa, con  $p\_valor=,000 < \alpha = ,05$ , coeficiente de Nagelkerke = ,880.
2. La dimensión estructura organizacional del trabajo influye significativamente en un 87,7% sobre la gestión de servicios de salud de los profesionales, de forma que se ha aceptado la hipótesis alternativa, con  $p\_valor=,000 < \alpha = ,05$ , coeficiente de Nagelkerke = ,877.
3. La dimensión responsabilidad influye significativamente en un 96,5% sobre la gestión de servicios de salud de los profesionales, Ecuador 2022, de forma que se ha aceptado la hipótesis alternativa, con  $p\_valor=,000 < \alpha = ,05$ , coeficiente de Nagelkerke = ,965.
4. La dimensión recompensa influye significativamente en un 65,4% sobre la gestión de servicios de salud de los profesionales, Ecuador 2022, de forma que se ha aceptado la hipótesis alternativa, con  $p\_valor=,000 < \alpha = ,05$ , coeficiente de Nagelkerke = ,654.
5. En cuanto a los resultados descriptivos en la primera variable el 80% de los profesionales perciben un nivel de Gestión de servicios de salud regular y la dimensión con mayor participación es la de Equidad con el 88% quienes mostraron un nivel regular. Mientras que, en la segunda variable el 81% de los profesionales perciben que el nivel de Clima organizacional es regular, siendo la dimensión de Recompensa la de mayor participación con un nivel regular del 85%.

## VII. RECOMENDACIONES

1. La relación entre la gestión de servicios de salud y el clima organizacional es crucial para el éxito de una institución de salud, por tal razón, se recomienda al director del Centro de Salud seguir trabajando en construir un clima organizacional positivo que puede influir en la calidad de los servicios prestados, la satisfacción de los pacientes y el compromiso de los empleados. Esto implica que el centro de salud debe ofrecer programas o políticas que promuevan la flexibilidad laboral, el bienestar y la calidad de vida de los empleados.
2. Se recomienda al departamento de talento humano del Centro de Salud, establecer roles y responsabilidades de acuerdo con los perfiles de puestos, manteniendo la estructura organizacional dentro de cada área. Evitando que se presenten sobrecargas de trabajo y mal desarrollo de este, generados por el desconocimiento de las funciones de cada puesto.
3. Se debe de fortalecer constantemente la responsabilidad y el empoderamiento del personal en el centro de salud, ya que este aspecto es fundamental, para ello se sugiere que el encargado de llevar a cabo la gestión de servicios de salud se centre en la planificación, organización, coordinación, implementación y evaluación de dichos servicios con el fin de garantizar que la prestación de atención médica sea otorgada al usuario de manera eficiente y efectiva.
4. Al departamento de recurso humano o jefe superior considerar las formas de motivar al profesional de salud por su desempeño sobresaliente, proponiendo y estableciendo un tiempo prudente dentro del horario laboral para brindar un reconocimiento personal por los logros alcanzados, expresando la gratitud por su labor, frente a otros miembros del equipo o en reuniones de personal destinadas a este fin.

5. Fortalecer la equidad en un Centro de Salud es fundamental para crear un entorno de trabajo inclusivo y justo para todos los profesionales. Por ende, se recomienda al departamento de talento humano brindar capacitación regular a todos los profesionales sobre temas relacionados con la equidad, la diversidad y la inclusión. Esto puede incluir talleres sobre sesgos inconscientes, sensibilidad cultural y cómo fomentar un entorno de trabajo respetuoso.

## REFERENCIAS

- Alegria, J. (2020). *Gestión administrativa y calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas*. Tarapoto: Universidad César Vallejos.
- Arroyo, R. (2022). *Habilidades gerenciales - 3ra edición: Desarrollo de destrezas, competencias y actitud*. Ecoe Ediciones.
- Barrera, V. (2022). *Clima organizacional y la gestión administrativa*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.  
<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/35094>
- Bastani, P., Mohammadpour, M., & Bahmaei, J. (2021). Hospital management by health services management graduates: the change paradigm in Iran. *Heliyon*, 7(11), 1-11. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e08414>
- Brommeyer, M., Whittaker, M., & Mackay, M. (2023). Building health service management workforce capacity in the era of health informatics and digital health – A scoping review. *International Journal of Medical Informatics*, 169, 104909.
- Bustamante, M., & Lapo, M. (2022). Modelo sintetizado de cuestionario de clima organizacional para el sector salud en Chile y Ecuador. *Información tecnológica*, 33(2), 37-48. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000200037>.
- Cabrera, K. (2018). *Clima y compromiso organizacional del tecnólogo médico de un hospital del Callao-2017*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Campos, A. (2021). *Métodos mixtos de investigación*. Magisterio.
- Cárdenas, H., & Pérez, M. (2020). Covid-19 y responsabilidad civil médica: desafíos de una enfermedad desconocida que devino en pandemia. *Acta bioethica*, 26(2), 1-12.
- Cardozo, S., & Kwan, C. (2019). Clima Organizacional: Una mirada desde la Narrativa a la Sistematización. *Población y Desarrollo*, 25(49), 106-129. doi:<https://doi.org/10.18004/pdfce/2076-054x/2019.025.49.106-129>
- Centro de Salud Balzar de Vines. (2023). *Establecimientos Públicos de Salud* . Obtenido de <https://www.ubica.ec/info/CENTRO-DE-SALUD-BALZAR-DE-VINCES>

- CONCYTEC. (2020). *Guía práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo (I+D)*. Lima: Dirección de política y programas de CTI.
- D´Aquino, M., & Barrón, V. (2020). *Proyectos y metodologías de la investigación*. Editorial Maipué.
- Del Carmen, J. (2019). Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(2), 288-295.
- Espinoza, E., Gil, W., & Agurto, E. (2021). Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. *Revista Cubana de Salud Pública*, 46(4), 1.
- Espíritu, A., & Castro, C. (2020). Clima organizacional y gestión de servicios de salud por enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión. *Conrado*, 16(76), 1-3. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1467>
- Fresno, C. (2019). *Metodología de la investigación: así de fácil*. Ciudad Educativa.
- Galindo, H. (2020). *Estadística para no estadísticos: una guía básica sobre la metodología cuantitativa de trabajos académicos*. 3Ciencias.
- Gil, S. (2020). *Habilidades sociales*. Editorial Flamboyant.
- González, J., & Ramírez, R. (2021). Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. *Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1157-1170.
- González, M. (2020). Gestión de los servicios de salud. *Serie Educación Permanente en Salud*, 6(4), 1-117.
- González, M., & Zárate, M. (2019). Trabajo, miserias y recompensas: Asistentes sociales, enfermeras y matronas en la construcción de la política sanitaria chilena a mediados del siglo XX. *Salud Colect*, 15(24), 1-10.
- Guerra, B. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal de enfermería del hospital sub regional, Andahuaylas 2021*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Guerra, B. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal de enfermería del hospital sub regional, Andahuaylas 2021*. . Lima: Uniersidad César Vallejo.

- Iglesias, A., Torres, J., & Mora, J. (2020). Un acercamiento al clima organizacional. *MediSur*, 18(6), 1189-1197.
- Iglesias, A., Torres, J., & Mora, Y. (2020). Estudios de clima organizacional: revisión integrativa. *MediSur*, 18(6), 1189-1197
- Iglesias, M. E. (2021). *Metodología de la investigación científica: Diseño y elaboración de protocolos y proyectos*. Buenos Aires: Noveduc.
- Lalljee, M. (1982). Teoría de la atribución y análisis de las explicaciones. *Estudios de Psicología*, 47(62), 47-62.
- Llarrull, J. (2021). *Liderazgo en salud pública o privada. Su gestión y administración*. Tercero en discordia.
- Lobato, M., & Villalbí, J. (2019). Los servicios de salud pública: una lectura de los informes disponibles. *Gaceta Sanitaria*, 13(33), 293-295. doi:<https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2018.08.005>
- López, P. (2004). Población muestra y muestreo. *Punto cero*, 9(8), 69-74.
- Luje, J. (2018). *Plan para mejorar el Clima Organizacional del personal del Servicio de Emergencias del Hospital San Francisco de Quito - IESS. Enero – Junio de 2019*. Quito: Universidad San Francisco de Quito.
- Macías, S., & Romero, E. (2021). Análisis de la gestión organizacional de la Coordinación Provincial de Prestaciones de Salud del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Manabí. *Domino de las Ciencias*, 7(2), 3-25. doi:<https://doi.org/10.23857/dc.v7i2.1779>
- Meléndez, N. (2019). Satisfacción del usuario de servicios sanitarios: el constructo psicológico. *Revista de Salud Pública*, 49-55.
- Méndez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia. El IMCOC, un método de análisis para su intervención*. Centro Editorial, Universidad del Rosario.
- Mogrovejo, M. (2020). *El clima organizacional y su influencia sobre la motivación del personal del Hospital Liborio Panchana Sotomayor*. Guayaquil: Universidad Santiago de Guayaquil.
- Molina, D. (2019). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de los Distritos de salud pública de la provincia de Manabí-Ecuador. *ECA Sinergia*, 10(1), 70-84. doi:<https://hdl.handle.net/20.500.12672/10989>

- Niño, V. (2019). *Metodología de la Investigación: diseño, ejecución e informe (2a. ed.)*. Ediciones de la U.
- Ortiz, L. (2019). Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS): un estudio correlacional. *Revista Latinoamericana de Hipertensión*, 14(2), 187-193.
- Paredes, E., Lavanda, F., & Martínez, R. (2021). Clima organizacional y gestión de servicios en hospitales públicos de la Provincia de Ica, 2018. *DOMinio de las ciencias*, 7(3), 973-989.
- Paula, A. (2021). Pedagogía empresarial de la teoría X e Y de Douglas McGregor. *Revista de prácticas pedagógicas*, 5(1), 80.
- Pedraza, N. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de Investigación*, 15(1), 90-101.
- Pico, V. (2020). *Estudio de Clima Organizacional y su incidencia en la Satisfacción laboral de los trabajadores en una Institución de Salud de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil: Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil.
- Prada et al. (2020). Clima de trabajo y su relación con la productividad laboral en empresas de tecnología. *Revista Espacios*, 41(45), 57-75.
- Reátegui, J. (2021). *Gestión de los servicios de salud y calidad de atención en el Centro Oncológico Lamas, 2021*. Tarapoto: Universidad César Vallejos.
- Reátegui, J. (2021). *Gestión de los servicios de salud y calidad de atención en el Centro Oncológico Lamas, 2021*. Tarapoto: Universidad César Vallejo.
- Robledo, M. C. (2020). *Técnicas y Proceso de Investigación*. Unidad Didáctica de Investigación.
- Rodríguez, A. (2021). Bases metodológicas para la gestión por procesos en los servicios hospitalarios. *Infodir Revista de Información para la Dirección en Salud*, 17(35), 1-23.
- Rojas, C., Hernández, H., & Niebles, W. (2020). Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud. *Revista Espacios*, 41(1), 1-4.  
doi:<http://bdigital2.ula.ve:8080/xmlui/654321/8533>
- Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill Education.

- Sánchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria.*, 13(1), 1-9.
- Santos, N. (2021). *Clima organizacional: pesquisa e diagnóstico*. Saint Paul Editora.
- Severino, P., Medina, A., & Muñoz, S. (2021). Responsabilidad social empresarial y sistema de salud: percepción de los trabajadores de la salud de Chile. *Interciencia*, 46(3), 126-132.
- Sumari, E., Reyes, F., & García, R. (2018). Clima organizacional y gestión de servicios en hospitales públicos de la Provincia de Ica. *Dominio de las Ciencias*, 7(3), 973-989.
- Szlechter, D., Agoff, S., Anzoátegui, M., Bauni, N., Blugerman, L., Caravaca, E., & Tavella, G. (2020). *Teorías de las organizaciones: Un enfoque crítico, histórico y situado*. Buenos Aires: Universidad Nacional de General Sarmiento.
- Taipe, R. (2020). Diseño organizacional mediante el enfoque sistémico y cibernético: El caso de una empresa prestadora de saneamiento. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 28(1), 68-82.
- Tirado, G. (2019). *Aplicación del modelo desequilibrio esfuerzo-recompensa en profesionales sanitarios: el papel de la identificación y la sobreimplicación en la salud ocupacional*. España: Universidad Nacional de Educación a Distancia (España).
- Toapanta, M. (2021). *La inteligencia artificial en la gestión de los servicios de salud pública del Ecuador*. Quito: Instituto de Altos Estudios Nacionales.
- Ubilla, M. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista empresarial*, 13(2), 1-15.
- Vázquez, M., & Vargas, I. (2018). *Redes integradas de servicios de salud en Colombia y Brasil: Estudio de casos*. Editorial Universidad del Rosario.
- Zárate, R., & Mejías, M. (2019). Cuidado perdido de enfermería. Estado del arte para la gestión de los servicios de salud. *Enfermería universitaria*, 16(4), 436-451.

# ANEXOS

## Anexo 1. Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<b>Problema General:</b>	<b>Objetivo general:</b>	<b>Hipótesis general:</b>	<b>Variable 1/Independiente: Clima organizacional</b>				
¿Cuál es la influencia de la gestión de servicios de salud en el clima organizacional en los profesionales del centro de salud, Ecuador 2022?	Determinar la influencia de la gestión de servicios de salud en el clima organizacional en los profesionales del centro de salud, Ecuador 2022	La gestión de servicios de salud influye significativamente en el clima organizacional en los profesionales del centro de salud, Ecuador 2022.	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b> <b>Ordinal</b> Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca	<b>Niveles o rangos</b> Bajo Medio Alto
			Eficacia y efectividad	Capacidad Efecto Incremento alcanzable	1-6		
			Eficiencia	Actuación Cumplimiento de objetivos Minimizar recursos	7-11		
			Equidad	Asignar recursos	12-18		
					18		
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	<b>Variable 2/Dependiente: Desempeño laboral</b>				
¿Cuál es la influencia de la gestión de servicios de salud en la estructura organizacional del trabajo de los profesionales del centro de salud, Ecuador 2022?	Determinar la influencia de la gestión de servicios de salud en la estructura organizacional del trabajo de los profesionales del centro de salud, Ecuador 2022.	La estructura organizacional del trabajo influye significativamente en la gestión de servicios de salud de los profesionales del centro de salud, Ecuador 2022	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b> <b>Ordinal</b> Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca	<b>Niveles o rangos</b> Bajo Medio Alto
			Estructura organizacional del trabajo	Organizar Dividir trabajo	1-5		
			Responsabilidad	Obligación Deber Cumplimiento Estándares éticos y legales	6-11		

¿Cuál es la influencia de la gestión de servicios de salud en la responsabilidad de los profesionales del centro de salud, Ecuador 2022?	Determinar la influencia de la gestión de servicios de salud en la responsabilidad de los profesionales del centro de salud, Ecuador 2022.	La responsabilidad influye significativamente en la gestión de servicios de salud de los profesionales del centro de salud, Ecuador 2022					
¿Cuál es la influencia de la gestión de servicios de salud en la recompensa de los profesionales del centro de salud, Ecuador 2022?	Determinar la influencia de la gestión de servicios de salud en la recompensa de los profesionales del centro de salud, Ecuador 2022.	La recompensa influye significativamente en la gestión de servicios de salud de los profesionales del centro de salud, Ecuador 2022.	Recompensa	Gratificaciones Beneficios o reconocimientos Dedicación y logros	12-15		
					15		
<b>Diseño de investigación:</b>		<b>Población y Muestra:</b>		<b>Técnicas e instrumentos:</b>		<b>Método de análisis de datos:</b>	
Enfoque: cuantitativo Tipo: Aplicada Método: hipotético-deductivo Diseño: no experimental de corte transversal		Población: 150 N Muestra: 150 N		Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario		Descriptiva: La presentación será con tablas de frecuencia considerando los niveles de cada variable. Inferencial: La presentación comienza con la Prueba de normalidad para posteriormente utilizar pruebas paramétricas y no paramétricas.	

## Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables o tabla de categorización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Gestión de servicios de salud</b>	Varo y Renau (1994) la gestión de servicios de salud dentro del concepto de calidad aplicada a la atención médica hace referencia a la capacidad que, con distintos grados, puede tener una organización o un acto concreto de asistencia sanitaria para satisfacer las necesidades de los consumidores de servicio de salud (p.37).	Entre sus dimensiones se encuentra a los elementos de la asistencia sanitaria.	Eficacia y efectividad	Capacidad Efecto Incremento alcanzable	<b>Ordinal</b> Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
			Eficiencia	Actuación Cumplimiento de objetivos Minimizar recursos	
			Equidad	Asignar recursos	
<b>Clima organizacional</b>	Méndez (2006) menciona que el clima organizacional es la relación que se establece entre la estructura formal de la organización y el individuo que participa en la misma (p.31).	Los instrumentos para medir la variable	Estructura organizacional del trabajo	Organizar Dividir trabajo	<b>Ordinal</b> Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
			Responsabilidad	Obligación Deber Cumplimiento Estándares éticos y legales	
			Recompensa	Gratificaciones Beneficios o reconocimientos Dedicación y logros	

### Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

ENCUESTA GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD										
1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre						
Criterios de evaluación					Calificación					
Eficacia y efectividad					1	2	3	4	5	
1. El gerente realiza una adecuada planificación dentro del centro de salud										
2. El personal participa en la elaboración de un plan de trabajo										
3. EL centro de salud elabora planes estratégicos y operativos adecuados										
4. El personal participa en las actividades específicas del centro de salud										
5. El centro de salud está distribuido correctamente entre los pasillos										
6. Las áreas de trabajo cumplen con el perfil profesional										
Eficiencia					1	2	3	4	5	
7. Todos sus compañeros cumplen con sus responsabilidades y funciones										
8. Usted y sus compañeros respetan las decisiones de su jefe										
9. Los recursos humanos y financieros son adecuados para sus labores diarias										
10. El personal implementa acciones que permiten mantener motivado al personal										
11. En el centro de salud se generan capacitaciones para los colaboradores										
Equidad					1	2	3	4	5	
12. Se promueve el trabajo en equipo en el centro de salud										
13. Existe comunicación asertiva entre todos sus compañeros										
14. El gerente del centro de salud realiza un control adecuado en todas las áreas										
15. Se ha realizado reuniones para evaluar el trabajo del personal del centro de salud										
16. El personal médico otorga a todos una retroalimentación adecuada										
17. El centro de salud otorga el cumplimiento de metas a todo el personal										
18. El centro de salud valor la opinión de todo el personal										

ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL								
1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre				
Criterios de evaluación				Calificación				
<b>Estructura organizacional del trabajo</b>				<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. Hay roles y responsabilidades claros de cada uno de los departamentos o áreas del centro de salud								
2. Se organizan y distribuyen las tareas y responsabilidades entre los distintos niveles jerárquicos y miembros del equipo de salud								
3. El centro de salud cuenta con una estructura de toma de decisiones								
4. Existen políticas o procedimientos para garantizar la eficiencia y calidad en la prestación de servicios médicos								
5. Se evalúa y se ajusta la estructura organizacional del trabajo en función de las necesidades del centro de salud								
<b>Responsabilidad</b>				<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6. Establece una relación de confianza y respeto con sus pacientes								
7. Comunicarse de manera clara y comprensible con los pacientes, explicando los diagnósticos, tratamientos y otras opciones								
8. Respetar la confidencialidad del paciente, trata a todos los pacientes de manera justa y sin discriminación								
9. Usted diagnostica enfermedades, tratar a los pacientes y proporcionar atención médica de calidad								
10. Se mantiene actualizado sobre los avances médicos y las mejores prácticas en su campo.								
11. Colabora de manera efectiva con otros profesionales de la salud,								
<b>Recompensa</b>				<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
12. Existen incentivos laborales para que usted trate de hacer mejor su trabajo								
13. Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa								
14. Su remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realiza								
15. Existe equidad en las remuneraciones								

## Aneo 5. Matriz de evaluación por juicio de expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN DE SERVICIOS DE LA SALUD							
Dimensiones/ ítems	*Pertinencia		*Relevancia		*Claridad		SUGERENCIAS
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSION I: Eficacia y efectividad</b>							
1. Considera usted que el gerente realiza una adecuada planificación dentro del centro de salud	X		X		X		
2. Ha observado que el personal participa en la elaboración de un plan de trabajo	X		X		X		
3. Considera que el centro de salud elabora planes estratégicos y operativos adecuados	X		X		X		
4. El personal participa en las actividades específicas del centro de salud	X		X		X		
5. El centro de salud está distribuido correctamente entre los pasillos	X		X		X		
6. Considera que las áreas de trabajo cumplen con el perfil profesional	X		X		X		
<b>DIMENSION II: Eficacia</b>							
7. Cree que todos sus compañeros cumplen con sus responsabilidades y funciones	X		X		X		
8. Usted y sus compañeros respetan las decisiones de su jefe	X		X		X		
9. Los recursos humanos y financieros son adecuados para sus labores diarias	X		X		X		
10. Siente que el personal implementa acciones que permiten mantener motivado al personal	X		X		X		
11. En el centro de salud se generan capacitaciones para los colaboradores	X		X		X		
<b>DIMENSION III: Equidad</b>							
12. Se promueve el trabajo en equipo en el centro de salud	X		X		X		
13. Existe comunicación asertiva entre todos sus compañeros	X		X		X		
14. El gerente del centro de salud realiza un control adecuado en todas las áreas	X		X		X		
15. Se ha realizado reuniones para evaluar el trabajo del personal del centro de salud	X		X		X		
16. El personal médico otorga a todos una retroalimentación adecuada	X		X		X		
17. Considera que el centro de salud otorga el cumplimiento de metas a todo el personal	X		X		X		
18. Considera que el centro de salud valor la opinión de todo el personal	X		X		X		

Opinión de aplicabilidad:	Aplicable ( X )	Aplicable después de corregir ( )	No aplicable ( )
Apellidos y nombres del juez validador:	Msc. Arias Rosado Jureth Vanessa		Cedula de Identidad: 0915760813
Especialidad del validador:	Muestra en gestión de los servicios de la salud		
1.- Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado	Fecha: 15 JUNIO 2023		
2.- Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica.	Firma del Experto Validador:  JURETH VANESSA ARIAS ROGADO		
3.-Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto, y directo.			
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión			

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CLIMA ORGANIZACIONAL							
Dimensiones/ ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		SUGERENCIAS
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSION I: Estructura organizacional del trabajo</b>							
1. Hay roles y responsabilidades claros de cada uno de los departamentos o áreas del centro de salud	X		X		X		
2. Se organizan y distribuyen las tareas y responsabilidades entre los distintos niveles jerárquicos y miembros del equipo de salud	X		X		X		
3. El centro de salud cuenta con una estructura de toma de decisiones	X		X		X		
4. Existen políticas o procedimientos para garantizar la eficiencia y calidad en la prestación de servicios médicos	X		X		X		
5. Se evalúa y se ajusta la estructura organizacional del trabajo en función de las necesidades del centro de salud	X		X		X		
<b>DIMENSION II: Responsabilidad</b>							
6. Establece una relación de confianza y respeto con sus pacientes	X		X		X		
7. Comunicarse de manera clara y comprensible con los pacientes, explicando los diagnósticos, tratamientos y otras opciones	X		X		X		
8. Respetar la confidencialidad del paciente, trata a todos los pacientes de manera justa y sin discriminación	X		X		X		
9. Usted diagnostica enfermedades, trata a los pacientes y proporcionar atención médica de calidad	X		X		X		
10. Se mantiene actualizado sobre los avances médicos y las mejores prácticas en su campo.	X		X		X		
11. Colabora de manera efectiva con otros profesionales de la salud,	X		X		X		
<b>DIMENSION III: Recompensa</b>							
12. Existen incentivos laborales para que usted trate de hacer mejor su trabajo	X		X		X		
13. Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa	X		X		X		
14. Su remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realiza	X		X		X		
15. Existe equidad en las remuneraciones	X		X		X		

Opinión de aplicabilidad:	Aplicable ( X )	Aplicable después de corregir ( )	No aplicable ( )
Apellidos y nombre del juez validador:	Msc. Arias Ronda Janeth Vanessa		Cédula de Identidad: 0915760813
Especialidad del validador:	Muestra en gestión de los servicios de la salud		
1.- Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado	Fecha: 15 JUNIO 2023		
2.- Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica.	Firma del Experto Validador:		
3.-Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto, y directo.	 <b>JANETH VANESSA ARIAS RONDA</b>		
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión			

## Anexo 7. Prueba de confiabilidad para la variable gestión de los servicios de salud

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	18	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	18	100,0

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,868	18

Fuente: Procesamiento en SPSS mediante de la base de datos generado a través de la aplicación del cuestionario a los profesionales del centro de salud Balzar de Vices.

## Prueba de confiabilidad para la variable gestión de los servicios de salud

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	18	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	18	100,0

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,869	15

Fuente: Procesamiento en SPSS mediante de la base de datos generado a través de la aplicación del cuestionario a los profesionales del centro de salud Balzar de Vices.

En el caso del análisis de confiabilidad del segundo instrumento correspondiente a la variable clima organizacional se realizó mediante la prueba piloto aplicado a 18 profesionales, mostrando un Alfa de Cronbach de ( $\alpha = ,868$ ) y ( $\alpha = ,869$ ).

### Anexo 8. Base de datos de gestión de servicios de salud

Gestión de servicios de salud																						
D1						D2						D3						TD	TY			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	DT	P7	P8	P9	P10	P11	DT	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18		
1	2	2	1	1	2	1	3	1	1	2	2	2	8	2	1	2	3	2	2	2	14	31
2	2	1	1	2	2	2	10	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	13	32
3	1	3	2	1	1	1	3	2	2	2	2	1	3	3	1	2	2	2	2	2	14	32
4	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	2	3	10	2	2	2	3	2	3	2	16	38
5	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	7	18
6	2	1	2	3	1	3	12	1	1	1	2	2	7	2	3	2	2	2	2	2	15	34
7	2	2	1	2	1	1	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	1	14	32
8	2	1	1	2	2	2	10	1	1	2	2	2	8	1	2	2	2	2	2	2	13	31
9	2	2	2	2	2	2	12	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	14	35
10	2	2	2	3	2	2	13	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	2	14	37
11	1	2	2	2	1	2	10	2	2	3	2	2	11	2	2	2	2	2	2	2	14	35
12	2	2	1	1	1	1	3	1	2	1	2	2	8	2	1	2	2	1	2	2	12	29
13	2	1	1	2	1	1	8	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	1	2	1	12	29
14	1	1	2	1	2	1	8	1	2	2	2	3	10	2	1	2	2	2	2	2	13	31
15	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	7	18
16	1	2	1	1	2	1	8	1	1	2	2	2	8	2	1	2	3	2	2	2	14	30
17	2	1	1	2	2	2	10	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	13	32
18	1	3	2	1	1	1	3	2	2	2	2	1	3	3	1	2	2	2	2	2	14	32
19	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	2	3	10	2	2	2	3	2	3	2	16	38
20	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	7	18
21	2	1	2	3	1	3	12	1	1	1	2	2	7	2	3	2	2	2	2	2	15	34
22	2	2	1	2	1	1	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	1	14	32
23	2	1	1	2	2	2	10	1	1	2	2	2	8	1	2	2	2	2	2	2	13	31
24	2	2	2	2	2	2	12	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	14	35
25	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	35	90
26	1	2	2	2	1	2	10	2	2	3	2	2	11	2	2	2	2	2	2	2	14	35
27	2	2	2	1	1	1	3	1	2	1	2	2	8	2	1	2	2	1	2	2	12	29
28	2	1	1	2	1	1	8	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	1	2	1	12	29
29	1	1	2	1	2	1	8	1	2	2	2	3	10	2	1	2	2	2	2	2	13	31
30	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	7	18
31	1	2	1	1	2	1	8	1	1	2	2	2	8	2	1	2	3	2	2	2	14	30
32	2	1	1	2	2	2	10	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	13	32
33	1	3	2	1	1	1	3	2	2	2	2	1	3	3	1	2	2	2	2	2	14	32
34	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	2	3	10	2	2	2	3	2	3	2	16	38
35	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	2	14	36
36	2	1	2	3	1	3	12	1	1	1	2	2	7	2	3	2	2	2	2	2	15	34
37	2	2	1	2	1	1	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	1	14	32
38	2	1	1	2	2	2	10	1	1	2	2	2	8	1	2	2	2	2	2	2	13	31
39	2	2	2	2	2	2	12	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	14	35
40	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	7	18
41	1	2	2	2	1	2	10	2	2	3	2	2	11	2	2	2	2	2	2	2	14	35
42	2	2	2	1	1	1	3	1	2	1	2	2	8	2	1	2	2	1	2	2	12	29
43	2	1	1	2	1	1	8	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	1	2	1	12	29
44	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	7	18
45	2	1	1	3	2	3	12	1	2	3	2	1	3	1	3	2	1	2	1	2	12	33
46	1	2	1	1	2	1	8	1	1	2	2	2	8	2	1	2	3	2	2	2	14	30
47	2	1	1	2	2	2	10	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	13	32

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

  

Dimensiones		
D1	Eficacia y efectividad	6
D2	Eficiencia	5
D3	Equidad	7

  

Niveles y rangos	Inade	Regular	Adecu
	inicio	proceso	logrado
V	Gestión de servicios de salud	(18 - 42)	(43 - 90)
D1	Eficacia y efectividad	(6 - 14)	(15 - 21)
D2	Eficiencia	(5 - 12)	(13 - 19)
D3	Equidad	(7 - 16)	(17 - 25)

  

V	Gestión de servicios de salud	
vmax		90
vmin		18
rango		72
amplitud		24

  

D1	Eficacia y efectividad	
vmax		30
vmin		6
rango		24
amplitud		8

  

D2	Eficiencia	
vmax		25
vmin		5
rango		20
amplitud		7

  

D3	Equidad	
vmax		35
vmin		7
rango		28
amplitud		9





### Anexo 9. Base de datos de clima organizacional

CLIMA ORGANIZACIONAL																			
D1						D2						D3						TV	
	P1	P2	P3	P4	P5	TD	P6	P7	P8	P9	P10	P11	TD	P12	P13	P14	P15	TD	TV
1	3	2	3	2	2	12	3	2	2	2	3	2	14	2	2	2	1	7	33
2	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	1	2	2	2	7	29
3	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	1	1	1	2	5	27
4	2	2	2	3	2	11	3	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	8	32
5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	15
6	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	2	2	12	1	2	1	1	5	26
7	2	2	2	3	2	11	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	8	31
8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	9	31
9	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	2	2	12	1	2	2	1	6	27
10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	8	30
11	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	8	30
12	2	1	2	2	1	8	2	2	1	2	2	1	10	2	1	1	2	6	24
13	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	1	6	28
14	2	2	2	2	2	10	2	3	2	2	2	2	13	1	2	2	2	7	30
15	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	15
16	3	2	3	2	2	12	3	2	2	2	3	2	14	2	2	2	1	7	33
17	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	1	2	2	2	7	29
18	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	1	1	1	2	5	27
19	2	2	2	3	2	11	3	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	8	32
20	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	15
21	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	2	2	12	1	2	1	1	5	26
22	2	2	2	3	2	11	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	8	31
23	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	9	31
24	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	2	2	12	1	2	2	1	6	27
25	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	2	7	28
26	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	8	30
27	2	1	2	2	1	8	2	2	1	2	2	1	10	2	1	1	2	6	24
28	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	1	6	28
29	2	2	2	2	2	10	2	3	2	2	2	2	13	1	2	2	2	7	30
30	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	3	15	3	1	1	3	8	35
31	3	2	3	2	2	12	3	2	2	2	3	2	14	2	2	2	1	7	33
32	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	1	2	2	2	7	29
33	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	1	1	1	2	5	27
34	2	2	2	3	2	11	3	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	8	32
35	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	8	29
36	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	2	2	12	1	2	1	1	5	26
37	2	2	2	3	2	11	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	8	31
38	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	9	31
39	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	2	2	12	1	2	2	1	6	27
40	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	2	7	28

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

Dimensiones		
D1	Estructura organizacional del trabajo	5
D2	Responsabilidad	6
D3	Recompensa	4

		Inade	Regular	Adecu
	Niveles y rangos	inicio	proceso	logrado
V	Clima organizacional	(15 - 35)	(36 - 55)	(56 - 75)
D1	Estructura organizacional del trabajo	(5 - 12)	(13 - 19)	(20 - 28)
D2	Responsabilidad	(6 - 14)	(15 - 23)	(24 - 30)
D3	Recompensa	(4 - 9)	(10 - 15)	(16 - 20)

V	Clima organizacional	
vmax		75
vmin		15
rango		60
amplitud		20

D1	Estructura organizacional del trabajo	
vmax		25
vmin		5
rango		20
amplitud		7

D2	Responsabilidad	
vmax		30
vmin		6
rango		24
amplitud		8

D3	Recompensa	
vmax		20
vmin		4
rango		16
amplitud		5

41	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	8	30
42	2	1	2	2	1	8	2	2	1	2	2	1	10	2	1	1	2	6	24
43	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	1	6	28
44	2	2	2	2	2	10	2	3	2	2	2	2	13	1	2	2	2	7	30
45	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	3	15	3	1	1	3	8	35
46	3	2	3	2	2	12	3	2	2	2	3	2	14	2	2	2	1	7	33
47	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	1	2	2	2	7	29
48	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	1	1	1	2	5	27
49	2	2	2	3	2	11	3	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	8	32
50	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	8	29
51	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	2	2	12	1	2	1	1	5	26
52	2	2	2	3	2	11	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	8	31
53	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	9	31
54	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	2	2	12	1	2	2	1	6	27
55	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	2	7	28
56	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	8	30
57	2	1	2	2	1	8	2	2	1	2	2	1	10	2	1	1	2	6	24
58	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	1	6	28
59	2	2	2	2	2	10	2	3	2	2	2	2	13	1	2	2	2	7	30
60	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	3	15	3	1	1	3	8	35
61	3	2	3	2	2	12	3	2	2	2	3	2	14	2	2	2	1	7	33
62	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	1	2	2	2	7	29
63	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	1	1	1	2	5	27
64	2	2	2	3	2	11	3	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	8	32
65	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	8	29
66	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	2	2	12	1	2	1	1	5	26
67	2	2	2	3	2	11	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	8	31
68	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	9	31
69	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	2	2	12	1	2	2	1	6	27
70	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	2	7	28
71	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	8	30
72	2	1	2	2	1	8	2	2	1	2	2	1	10	2	1	1	2	6	24
73	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	1	6	28
74	2	2	2	2	2	10	2	3	2	2	2	2	13	1	2	2	2	7	30
75	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	3	15	3	1	1	3	8	35
76	3	2	3	2	2	12	3	2	2	2	3	2	14	2	2	2	1	7	33
77	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	1	2	2	2	7	29
78	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	1	1	1	2	5	27
79	2	2	2	3	2	11	3	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	8	32
80	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	8	29
81	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	2	2	12	1	2	1	1	5	26
82	2	2	2	3	2	11	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	8	31
83	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	9	31
84	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	2	2	12	1	2	2	1	6	27
85	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	2	7	28
86	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	8	30
87	2	1	2	2	1	8	2	2	1	2	2	1	10	2	1	1	2	6	24
88	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	1	6	28
89	2	2	2	2	2	10	2	3	2	2	2	2	13	1	2	2	2	7	30
90	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	3	15	3	1	1	3	8	35
91	3	2	3	2	2	12	3	2	2	2	3	2	14	2	2	2	1	7	33
92	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	1	2	2	2	7	29
93	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	1	1	1	2	5	27
94	2	2	2	3	2	11	3	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	8	32
95	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	8	29
96	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	2	2	12	1	2	1	1	5	26
97	2	2	2	3	2	11	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	8	31
98	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	9	31
99	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	2	2	12	1	2	2	1	6	27
100	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	2	7	28

101	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	8	30
102	2	1	2	2	1	8	2	2	1	2	2	1	10	2	1	1	2	6	24
103	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	1	6	28
104	2	2	2	2	2	10	2	3	2	2	2	2	13	1	2	2	2	7	30
105	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	3	15	3	1	1	3	8	35
106	3	2	3	2	2	12	3	2	2	2	3	2	14	2	2	2	1	7	33
107	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	1	2	2	2	7	29
108	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	1	1	1	2	5	27
109	2	2	2	3	2	11	3	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	8	32
110	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	8	29
111	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	2	2	12	1	2	1	1	5	26
112	2	2	2	3	2	11	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	8	31
113	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	9	31
114	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	2	2	12	1	2	2	1	6	27
115	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	2	7	28
116	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	8	30
117	2	1	2	2	1	8	2	2	1	2	2	1	10	2	1	1	2	6	24
118	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	1	6	28
119	2	2	2	2	2	10	2	3	2	2	2	2	13	1	2	2	2	7	30
120	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	3	15	3	1	1	3	8	35
121	3	2	3	2	2	12	3	2	2	2	3	2	14	2	2	2	1	7	33
122	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	1	2	2	2	7	29
123	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	1	1	1	2	5	27
124	2	2	2	3	2	11	3	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	8	32
125	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	8	29
126	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	8	30
127	2	1	2	2	1	8	2	2	1	2	2	1	10	2	1	1	2	6	24
128	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	1	6	28



**ESCUELA DE POSGRADO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MILUSKA ROSARIO VEGA GUEVARA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de servicios de salud en el clima organizacional en los profesionales del centro de salud, Ecuador 2022", cuyo autor es TAPIA ASPIAZU MAURICIO ENRIQUE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, 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.

LIMA, 18 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MILUSKA ROSARIO VEGA GUEVARA <b>DNI:</b> 28284526 <b>ORCID:</b> 0000-0002-0268-3250	Firmado electrónicamente por: MROSARIOVG el 18- 07-2023 20:28:15

Código documento Trilce: TRI - 0599981