



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **ESCUELA DE POSGRADO**

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

Clima organizacional y calidad de atención primaria en el Centro de  
Salud Mental Comunitario “Renacer”, Otuzco - 2019.

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

**AUTORA:**

Rodríguez Suarez, Katerine Paola (ORCID: 0000-0002-3929-1840)

**ASESORA:**

Dra. Alva Loyola, María Elena (ORCID: 0000-0002-3034-2170)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

TRUJILLO – PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

A mi madre Zulema, por su amor infinito y apoyo incondicional en cada uno de mis logros, motivándome siempre a seguir adelante. A mi esposo Elmo, por su compañía en cada proyecto que me propongo en la vida y a mi hermosa Alessia quien es la bendición más grande que Dios pudo darme.

## **Agradecimiento**

A Dios por derramar muchas bendiciones y darme salud para lograr todo lo que me propongo en la vida.

Al personal del Centro de Salud Mental Comunitario “Renacer”-Otuzco, por su tiempo y colaboración para realizar éste trabajo.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de Contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I.    INTRODUCCIÓN.....	1
II.   MARCO TEÓRICO.....	8
III.  METODOLOGÍA.....	19
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	20
3.2. Operacionalización de variables.....	20
3.3. Población, muestra, y muestreo.....	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	22
3.5. Procedimiento.....	24
3.6. Método de Análisis de Datos.....	24
3.7. Aspectos éticos.....	24
IV.  RESULTADOS .....	26
V.   DISCUSIÓN.....	36
VI.  CONCLUSIONES.....	37
VII. RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS	

## Índice de tablas

### TABLA 1

Nivel de Clima Organizacional en el Centro de Salud Mental Comunitario “Renacer”,  
Otuzco - 2019.....25

Nivel en dimensiones de Clima Organizacional en el Centro de Salud Mental

Comunitario                      Renacer”,                      Otuzco                      -  
2019.....26

### TABLA 2

Nivel de Calidad de atención primaria en el Centro de Salud Mental Comunitario

“Renacer”,                                      Otuzco                      -  
2019.....27

Nivel en dimensiones de Calidad de atención primaria en el Centro de Salud Mental

Comunitario                                      “Renacer”,                                      Otuzco-  
2019.....28

### TABLA 3

Relación entre el Liderazgo con la Calidad de atención primaria y sus dimensiones  
en los trabajadores del Centro de Salud Mental Comunitario “Renacer”, Otuzco-

2019.....29

### TABLA 4

Relación entre la Motivación con la Calidad de atención primaria y sus dimensiones  
en los trabajadores del Centro de Salud Mental Comunitario “Renacer”, Otuzco -

2019.....30

TABLA 5

Relación entre la Reciprocidad con la Calidad de atención primaria y sus dimensiones en los trabajadores del Centro de Salud Mental Comunitario “Renacer”, Otuzco- 2019.....31

TABLA 6

Relación entre la Participación con la Calidad de atención primaria y sus dimensiones en los trabajadores del Centro de Salud Mental Comunitario “Renacer”, Otuzco-2019.....32

TABLA 7

Relación entre la Comunicación con la Calidad de atención primaria y sus dimensiones en los trabajadores del Centro de Salud Mental Comunitario “Renacer”, Otuzco 2019.....33

TABLA 8

Relación entre el Clima Organizacional con la Calidad de atención primaria y sus dimensiones en los trabajadores del Centro de Salud Mental Comunitario “Renacer”, Otuzco 2019.....34

## RESUMEN

El entorno donde una persona trabaja diariamente, puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de aquellas personas que se encuentran dentro o fuera de ella, en el caso de los usuarios, quienes pueden percibir una deficiente calidad de atención. Así es como el clima organizacional determina la forma en que un individuo percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad, su satisfacción, etc. La presente investigación titulada “Clima Organizacional y Calidad de Atención Primaria en el Centro de Salud Mental Comunitario “Renacer”, Otuzco - 2019” tuvo como objetivo general Determinar si existe relación entre clima organizacional y la calidad de atención primaria, la población de estudio corresponde a 21 trabajadores, el estudio fue de tipo aplicada, el diseño fue No experimental-correlacional. Así mismo se concluye que si existe relación entre las variables Clima Organizacional y Calidad de Atención Primaria.

Palabras clave: organización, Calidad, atención primaria

## ABSTRAC

The environment where a person works daily, can be a link or an obstacle to the good performance of the organization as a whole or of people who are inside or outside it, in the case of users, who may perceive poor quality of attention. This is how the organizational climate determines the way in which an individual perceives his work, his performance, his productivity, his satisfaction, etc. The present objective of the research entitled "Organizational Climate and Quality of Primary Care at the Renacer "Community Mental Health Center, Otuzco - 2019" had the general objective of determining if there is a relationship between organizational climate and the quality of primary care, the corresponding study population To 21 workers, the study was of the applied type, the design was non-experimentalcorrelational, and it is also concluded that there is a relationship between the variables Organizational Climate and Quality of Primary Care.

Keywords: organization, quality, primary care



## I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años dentro del ámbito del área de la salud; se están gestionando diversos procesos y procedimientos para poder asegurar una adecuada gestión de los servicios de salud y de esa manera brindar una atención con eficiencia y calidad al usuario para su pronta recuperación; para conseguir este objetivo la base es que el personal médico cuente con todos los implementos de seguridad para poder desarrollar su trabajo sin complicaciones, que los sistemas de atención se desarrollen de forma óptima, la relación entre todo el personal sea en armonía para poder desarrollar un trabajo en conjunto y en beneficio de los usuarios.

Dentro de las fortalezas que debe tener todo centro; es necesario que cada integrante forme parte de esta misión; ya sea personal médico, administrativo, servicios entre otros; debe encontrarse totalmente comprometido a poder mejorar de forma constante; es decir, desarrollar un auto análisis de forma periódica sobre cómo está desarrollando sus labores, para ello puede tomar mediciones en función del número de quejas sobre los servicios, el grado de satisfacción de los usuarios, las coordinaciones entre todas las áreas, si dentro del ámbito personal sus relaciones personales a mejorado dentro y fuera de su centro laboral, si está en condiciones para poder desarrollar sus labores bajo los nuevos lineamientos que dicta la institución.

También debemos tener en consideración como profesionales de la salud, que debemos ser los impulsores y agentes de cambio para todos los integrantes de la jurisdicción, que los ciudadanos nos vean como un ejemplo para seguir, además que logremos el compromiso de todos; el trabajo debe desarrollarse de forma integrada y en coordinación constante; visualizar cada una de las oportunidades que se nos presentan para poder ser mejores personas y desarrollar nuestras atenciones con esmero, ética y calidad.

Por otro lado, debemos tener en consideración que el compromiso que tenemos como gestores de salud, es lograr la satisfacción total del usuario, para lo cual la calidad de atención tiene que ser óptima, se debe tener presente los aspectos

bioéticos para exponer a los usuarios al menor riesgo posible, conocer y considerar el contexto sociocultural donde se brinda el servicio, además de tener siempre presente la importancia de poder brindar la mayor cantidad de beneficios al usuario, que se encuentren dentro de su alcance y al menor costo posible.

En la misma línea podemos indicar que el ambiente dentro de todas las organizaciones es un factor primordial; porque es la forma como la pueden observar de forma interna como externa, por esa medida es imprescindible dentro de los resultados que se pueden obtener para analizar el grado de desempeño; las cuales entre las variables para poder detallarlo es la edad, las condiciones en la cual desarrolla sus labores, los años que viene trabajando en el centro, las relaciones internas y externas que se tienen con los demás, como una mejora constante de los procesos y procedimientos, para una mayor efectividad en las labores de los empleados, en función genera un vínculo positivo.

En lo que respecta al clima dentro del ámbito laboral, podemos indicar que cuando se puede visualizar que existe una cordialidad entre todos los trabajadores, para poder desarrollar sus labores en base a las metas y políticas de la institución, podemos estar ante un impacto positivo, donde se respire un ambiente de calma y armonía, en donde todos desarrollen sus labores con eficacia y eficiencia, cuenten con todo lo necesario para poder gestionar todos los procesos y procedimientos, sin que exista ningún tipo de conflictos; para poder realizar un excelente análisis del clima laboral, se debe realizar una evaluación del ambiente, del personal, en el cual se pueda llevar al detalle cualquier tipo de manifestación que se pueda suscitar entre todos los integrantes, en un ambiente adecuado cada persona debe desarrollar su mayor creatividad y productividad, en función de la cual se visualice un elevado nivel de satisfacción y compromiso por las labores que se le encomendaron, desarrollar planes de mejora y de reestructuración para tener al mejor personal y el más capacitado en cada uno de las áreas especializadas en salud.

Por otra parte para poder desarrollar un buen clima organizacional y que éste sea de forma constante es necesario que a nivel gerencial desarrollen una serie de procesos y procedimientos para que puedan ser desarrolladas e implementadas por todo el personal, gestionar todos los procesos en base a los factores internos y

externos que puedan afectar directa o indirectamente, así como cualquier tipo de comportamiento y aptitud de cada uno de los trabajadores, mediante el cual podemos considerar realizar las elaboraciones correspondientes para que no exista una desviación de las metas de la organización, debemos tener presente que en las instituciones el nivel de comportamiento que se desarrolla en los trabajadores entre la principal razón para esa acción es por parte del comportamiento administrativo, en cómo se desarrollan las condiciones que se les brinda a todos los usuarios del servicio, las cuales nos pueden brindar una valiosa información sobre cómo esta evolucionado las perspectivas que se tiene, que tal critico es el nivel de compromiso y organización de la alta dirección.

Dentro de estos aspectos la comunicación entre todos los trabajadores de la organización debe ser de manera cordial y constante, la atención debe ser en armonía y de manera recíproca, donde cada uno conozca de las necesidades y costumbres de los demás, donde todos los integrantes se puedan relacionar dentro de un ambiente que sea propicio para poder brindar un buen servicio, esta cordialidad se debe generar de forma organizada y colaborativa, donde cada uno puede tener un tiempo y espacio para poder expresarse sin problemas, donde el grado de interacción entre todos sea propicio para una calidad en los servicios de atención, manejo de todo el equipo de trabajo, poder visualizar las grandes oportunidades que se tiene con el trabajo colaborativo; todos tengan el involucramiento necesario para poder mencionar sus ideas, Sin embargo, para el MINSA, permite conocer, de manera sistemática las opiniones de la persona referente a cuál es la situación organizacional de su centro laboral, además de determinar cuáles son las condiciones actuales de trabajo, todo ello con el objetivo de poder desarrollar nuevos planes y estrategias los cuales permitirán superar los factores negativos que interfieran en la productividad del potencial humano.

Es así que el gran porcentaje de centros que tienen que tener una relevancia para el país, han elaborado diversos planes y estrategias que sirvan de base fundamental para poder garantizar una atención con eficiencia y de calidad primaria a los ciudadanos, teniendo como principio la motivación para cumplir con los requerimientos del usuario.

En el Perú, en relación al clima organizacional, está siendo estudiado de manera seria, como se ha mencionado anteriormente diferentes empresas se interesan por elaborar diferentes planes y estrategias que puedan garantizar el acceso a un servicio de calidad de atención para todos los pacientes y en la misma línea a todo el personal del centro, que todos puedan tener las garantías de tener las mismas condiciones óptimas para trabajar, lamentablemente en algunas organizaciones aún existen las malas relaciones interpersonales ocasionando conflictos entre los trabajadores generando de esta manera una inadecuada atención hacia el usuario y por ende un mal clima organizacional, el poder entender porque tiene ese comportamiento, las actitudes que toma, la manera de enfrentar los problemas, estudiarlos de forma independiente para poder obtener lo mejor de cada una de las personas sin ningún tipo de distinción, con ello podemos generar e involucrarlos en las metas y poder obtener una mayor eficiencia y productividad; sobre estas bases es que se debe trabajar de manera sistemática y poder contribuir a que cada una de las personas pueda alcanzar su máximo desempeño en el menor tiempo posible y de múltiples beneficios para todos los usuarios.

Por otro lado, debemos tener presente que para que una organización logre el desempeño esperado de parte de todos los trabajadores estos deben ser motivados diariamente, que tengan claramente las bases de las metas y los objetivos que se han trazado, para ello el personal además debe ser evaluado tanto en conocimientos teóricos de su carrera como en conocimientos sobre la adecuada interrelación que debe tener con su entorno, como líderes debemos conocer a cada uno de los trabajadores, el poder entender porque tiene ese comportamiento, las actitudes que toma, la manera de enfrentar los problemas, estudiarlos de forma independiente para poder obtener lo mejor de cada una de las personas sin ningún tipo de distinción, con ello podemos generar e involucrarlos en las metas y poder obtener una mayor eficiencia y productividad; sobre estas bases es que se debe trabajar de manera sistemática y poder contribuir a que cada una de las personas pueda alcanzar su máximo desempeño en el menor tiempo posible y de múltiples beneficios para todos los usuarios.

Nuestra investigación se desarrolla en el Centro de Salud Mental Comunitario "Renacer" Otuzco, establecimiento que actualmente tiene el nivel I-3, en donde el

equipo profesional de salud se encuentra conformado por médicos familiares, los cuales brindan atención en servicios especializados para diversos tipos de pacientes como son niños, jóvenes y adultos.

También se brindan servicios de atención especializada en temas de adicciones de diversa índole, servicios de atención ambulatoria para los pacientes que tienen problemas de trastornos mentales, problemas dentro del ámbito psicosocial.

Para poder atender de manera adecuada a toda la comunidad es fundamental que se desarrolle y fortalezca el establecimiento de salud, y poder llegar a garantizar un óptimo servicio con calidad y eficiencia a toda la jurisdicción.

En la actualidad es fundamental que las instituciones de salud ya sea públicas y privadas puedan poner un mayor énfasis en la importancia que tiene desarrollar un adecuado clima organizacional, mediante un adecuado proceso se genera una serie de beneficios como el crecimiento de valores, compañerismo, empatía, entre todos los integrantes de la organización, lo cual propicia una mejor atención de calidad a todos los pacientes; debemos tener en consideración que un centro de atención de salud donde se tenga un clima laboral positivo, genera un impacto para el servicio de atención de todos los pacientes; en el equipo de salud los compromete a seguir superándose día a día, que se identifiquen con su centro laboral, que realicen un análisis de lo vital e importante misión que tienen el poder trabajar en equipo, que la suma de esfuerzos hará posible que se sientan orgullosos e identificados, además de que garantiza que se cumplan las metas del centro.

Así mismo, debemos tener en consideración que gran parte de la población de Otuzco, viven en zonas de periferia quedando sus viviendas en zonas inaccesibles y distantes del distrito, por ello se reciben diversos tipos de reclamos y quejas porque al momento de llegar al centro comunitario algunos de estos usuarios no son atendidos con calidad por múltiples factores, entre los cuales podemos mencionar que se cuenta actualmente con una infraestructura inadecuada para brindar una atención de calidad, la falta de recurso humano, dentro de ellos el personal de psiquiatría, químico farmacéutico, cabe mencionar que actualmente el encargado del requerimiento y entrega de medicamentos lo realiza la técnica en farmacia entre

otras funciones que realiza, ocasionando una sobrecarga a las múltiples actividades designadas, por otro lado las relaciones interpersonales no son adecuadas ya que se ha originado ciertos conflictos entre compañeros de trabajo, dentro de los motivos esta los malos entendidos, el saltarse jerarquías, el trabajar individualmente y no en equipo etc.

Todo lo anteriormente mencionado genera una mala imagen para la institución, insatisfacción del usuario conllevando a la disminución de atenciones, lo cual trae como consecuencia que dentro del centro de salud se brinde una atención sin la calidad que se merecen todos los usuarios.

Es así como se planteó el siguiente problema ¿existe relación entre “Clima Organizacional y Calidad de Atención Primaria en el Centro de Salud Mental

¿Comunitario “¿Renacer”, Otuzco - 2019?

Se fijó el objetivo general: Determinar si existe relación entre clima organizacional y la calidad de atención Primaria en el Centro de Salud mental comunitario “Renacer”, Otuzco-2019.

Siendo los objetivos específicos: 1.- Identificar el nivel del clima organizacional y sus dimensiones (Liderazgo, Motivación, Reciprocidad, Participación y Comunicación) en el Centro de Salud Mental Comunitario “Renacer”-Otuzco.

2.- Identificar el nivel de la calidad de atención primaria y sus dimensiones (Seguridad del paciente y la calidad, Intercambio de información con otros dispositivos asistenciales, Trabajo en equipo y Apoyo y liderazgo) en el Centro de

Salud Mental Comunitario “Renacer”-Otuzco.3.- Establecer la relación entre la dimensión Liderazgo con la Calidad de atención primaria y sus dimensiones en el

Centro de Salud Mental Comunitario “Renacer”-Otuzco.4.- Establecer la relación entre la dimensión Motivación con la Calidad de atención primaria y sus dimensiones en el Centro de Salud Mental Comunitario “Renacer”-Otuzco. 5.- Establecer la

relación entre la dimensión Reciprocidad con la Calidad de atención primaria y sus dimensiones en el Centro de Salud Mental Comunitario “Renacer”Otuzco.6.-

Establecer la relación entre la dimensión Participación con la Calidad de atención primaria y sus dimensiones en el Centro de Salud Mental Comunitario “Renacer” Otuzco. 7.- Establecer la relación entre la dimensión Comunicación con la Calidad de atención primaria y sus dimensiones en el Centro de Salud Mental Comunitario

“Renacer”-Otuzco.

Se planteó la siguiente hipótesis: Si existe relación entre clima organizacional y calidad de atención primaria en el Centro de Salud Mental Comunitario “Renacer” Otuzco.

En la misma línea se determinó las hipótesis específicas: existe relación entre el clima organizacional con la Calidad de atención primaria y sus dimensiones en los trabajadores del Centro de Salud Mental Comunitario “Renacer”, Otuzco-2019, existe relación entre el Liderazgo con la Calidad de atención primaria y sus dimensiones en los trabajadores del Centro de Salud Mental Comunitario “Renacer”, Otuzco-2019, existe relación entre la Motivación con la Calidad de atención primaria y sus dimensiones en los trabajadores del Centro de Salud Mental Comunitario “Renacer”, Otuzco-2019, existe relación entre la Reciprocidad con la Calidad de atención primaria y sus dimensiones en los trabajadores del Centro de Salud Mental Comunitario “Renacer”, Otuzco-2019, existe relación entre la Participación con la Calidad de atención primaria y sus dimensiones en los trabajadores del Centro de Salud Mental Comunitario “Renacer”, Otuzco-2019, existe relación entre la Comunicación con la Calidad de atención primaria y sus dimensiones en los trabajadores del Centro de Salud Mental Comunitario “Renacer”, Otuzco-2019.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional en primer lugar podemos mencionar a (Díaz, Rodríguez, Balcindes, De Vos y Van Der, 2016); quienes desarrollaron la investigación titulada: “Clima organizacional: Percepción por enfermeras del nivel primario de atención”, para obtener el grado de Doctor en la Universidad de la Habana, Cuba; la cual tuvo como objetivo evaluar el nivel de percepción del personal del área de enfermería en función del clima organizacional que se suscitan en el área de atención primaria de dos municipios de salud, en el país de Cuba; en cuanto al método de investigación esta fue de tipo transversal y de nivel descriptivo, la población y la muestra de la investigación estuvo representada por 68 enfermeras, en cuanto al instrumentos se utilizó la encuesta, la cual fue desarrollada por la OPS bajo la denominación de “Inventario de Clima Organizacional” el cual para un análisis más exhaustivo se encuentra en función de cuatro dimensiones como son la reciprocidad, la motivación, la participación y finalmente el liderazgo. Se concluyó que la motivación es indispensable para poder desarrollar un ambiente cordial, ya que obtuvo un valor de 1.3 y en función de la reciprocidad se obtuvo un valor de 3; siendo ambas los valores de menor valor; por lo cual se evidencio que el clima organizacional en los municipios de Cuba no es el más adecuado. Se deben realizar una serie de mejoras dentro del centro asistencial, el personal no cuenta con todos los instrumentos e implementos indispensables para ellos, los temas administrativos hace que el abastecimiento de los materiales en los almacenes no esté de acuerdo a los requerimientos que se solicita, todo el personal se encuentra expuesto a un serio problema de bioseguridad que hace que las personas no se identifiquen con la institución, además que no ven un compromiso para poder desarrollarse y ampliar sus conocimientos; como consecuencia de esto la atención es muy deficiente por la mayoría de los profesionales de salud.

En segundo lugar, (Arizmendi Díaz, 2015) desarrolló la investigación con la denominación “La relación del Clima Organizacional en la Motivación de logro de trabajadores mexicanos” para obtener el grado de Doctor en la Universidad Nacional Autónoma de México, la cual tuvo como objetivo determinar la relación que existe



entre el clima organizacional y la motivación de los trabajadores mexicanos. En cuanto a la metodología de la investigación esta fue del tipo transversal y de nivel descriptivo, la población y la muestra de la investigación estuvo representada por los trabajadores mexicanos, en cuanto al instrumentos se utilizó la encuesta. Se concluyó que el clima organizacional es fundamental para el desarrollo de un ambiente en donde se trabaje en equipo, donde cada uno de los profesionales tengan como base fundamental los objetivos de la organización, adicionalmente que es fundamental que para que en buen clima laboral se desarrolle con el tiempo se deben realizar actividades de confraternidad de forma periódica para poder entrelazar los vínculos entre todos los integrantes de la organización.

La mayoría de profesionales de la salud, al no encontrar un clima adecuado para poder desarrollarse están buscando su cambio a otras dependencias con la esperanza que se les reconozca su labor, esta problemática se incrementa la ineficaz armonía entre las áreas del centro, lo cual genera un deterioro en las relaciones con los colegas, en el marco de cada uno de los lineamientos todos ellos deben funcionar de manera automatizada, la gestión de los tiempos de atención sean los mínimos e indispensables, lo cual hace que no se desarrollen trabajos en equipos ni se obtenga los resultados que se espera para un adecuado ambiente laboral, y como consecuencia los más perjudicados son los usuarios, los cuales requieren de una atención inmediata para las diversas dolencias que presentan ya sea de forma accidental o por el transcurso del tiempo.

En tercer lugar, podemos mencionar a (Bernal, Pedraza y Sánchez , 2014) quienes desarrollaron la investigación con la denominación “El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud para obtener el grado de Doctor en la Universidad Nacional Autónoma de México, la cual tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de los servicios públicos de salud; en cuanto a la metodología de la investigación esta fue del tipo básico y de nivel descriptivo, la población y la muestra de la investigación estuvo representada por los pacientes de los servicios públicos de salud, en cuanto al instrumentos se utilizó la encuesta. Se concluyó que existe una relación directa entre las variables, el clima organizacional es fundamental para poder desarrollar un adecuado servicio de calidad a los pacientes de los servicios de salud, por lo cual

es imprescindible que forme parte de los planes y estrategias dentro de los procedimientos del sector salud, mediante el cual se pueden garantizar el adecuado servicio de salud para todos los pacientes de los centros a nivel nacional, dentro del marco de procesos y procedimientos adecuados para poder obtener un mejor clima laboral es fundamental que el director del centro sea un líder que se encuentre totalmente identificado con todo su personal, que se preocupe por la situación de todos los integrantes, desarrolle una serie de habilidades de gestión para el beneficio de todos los usuarios, dentro de este manejo es esencial que pueda coordinar diverso tipo de alianzas con los diversos actores para que el trabajo en conjunto se multiplique; mediante el cual se pueda garantizar la plena rehabilitación del paciente, es fundamental que todo el personal desarrolle sus labores de forma articulada y en constante coordinación.

En cuarto lugar, podemos mencionar a (Argüelles, Cobos y Figueroa , 2014)(2014) quienes desarrollaron la investigación “Evaluación del clima organizacional en un centro de rehabilitación y educación especial” para obtener el grado de Doctor en la Universidad Nacional Autónoma de México, la cual tuvo como objetivo determinar la relación directa entre las variables clima organizacional y la atención que reciben los pacientes en el centro de rehabilitación y educación especial; en cuanto a la metodología de la investigación esta fue del tipo transversal y de nivel descriptivo, la población y la muestra de la investigación estuvo representada por 86 trabajadores del centro de salud, en cuanto al instrumentos se utilizó la encuesta. Se concluyó en la investigación que el nivel de compromiso que tienen los trabajadores es de nivel medio, esto se manifiesta porque no se sienten considerados por la empresa para poder desarrollar sus habilidades, no cuentan con los equipos adecuados para poder brindar una atención de calidad a los pacientes, el equipo se encuentra desmotivado porque no se tiene una comunicación adecuada con los directivos, esto hace que el desarrollo de equipos de trabajo sea más que complicado, además que la atención en el centro de se encuentra optima bajo ninguno de sus procesos, lo cual es muy perjudicial para el desarrollo de la imagen y el servicio que se brinda, sin embargo los resultados fueron que no existe relación entre el clima organizacional y la calidad de atención.

A nivel nacional en primer lugar podemos mencionar a (Oviedo, 2015) quien desarrollo la investigación titulada “Clima organizacional y calidad de atención en un centro de salud de Talara, abril – diciembre 2015” para obtener el grado de Magister en la Universidad Nacional de Piura, la cual tuvo como objetivo determinar la relación directa entre las variables clima organizacional y la calidad de atención que reciben los pacientes en el centro de salud de Talara durante el periodo de abril a diciembre; en cuanto a la metodología de la investigación esta fue del tipo transversal y de nivel descriptivo, la población y la muestra de la investigación estuvo representada por los pacientes del centro de salud, en cuanto al instrumentos se utilizó la encuesta, la cual fue desarrollada en función de la escala de Likert. Se concluyó en la investigación que existe una relación directamente proporcional entre las variables; por el cual es indispensable que se puedan desarrollar de manera constante diversos mecanismos para poder mantener y mejorar de forma sostenible el clima organizacional del centro en beneficio de todos los pacientes, para poder identificar a todo el equipo de trabajo, el gestor del centro debe ser el impulsor del bienestar para el manejo y desarrollo de la calidad en la atención, de forma que todos puedan encontrarse comprometidos con los lineamiento que brinda el centro, además de impulsar campañas de responsabilidad, por otro lado es fundamental que dentro de la organización se desarrollen una serie de planes, políticas, procesos y procedimientos para que todos los trabajadores puedan tener las condiciones adecuadas para poder desarrollar sus funciones, también se debe tener en consideración que se cuente con el acceso a materiales y equipos para poder realizar sus labores dentro de las condiciones adecuadas, con el fin de brindar una atención de calidad a cada uno de los pacientes y finalmente tener una capacidad de respuesta manteniendo siempre presente la ética en la salud, gestionar y desarrollar los procesos adecuados para asegurar a un servicio de atención primaria de calidad.

En segundo lugar, podemos mencionar a (Alvarado, 2014) en su investigación titulada “Relación entre clima organizacional y cultura de seguridad del paciente en el personal de salud del Centro Médico Naval”. para obtener el grado de Magister en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, la cual tuvo como objetivo identificar la relación directa entre las variables clima organizacional y la cultura de

la seguridad del paciente por parte del personal del centro de salud; en cuanto a la metodología es tipo aplicado y descriptivo, la población y la muestra de la investigación estuvo representada por 234 pacientes del centro de salud, en cuanto al instrumentos se utilizó la encuesta, la cual fue desarrollada en función de la escala de Likert. Se concluyó en la investigación que el clima organizacional es fundamental para el desarrollo de una cultura de seguridad en el centro de salud naval, además se tienen que tener en consideración que para el desarrollo de las actividades cada uno de los trabajadores sea un líder, que sus labores diarias sean más productivas y ejemplo para sus demás compañeros de trabajo; los deseos de superación y desear realizar un trabajo con eficiencia y eficacia debe ser una constante en cada uno de ellos, para lo cual el líder de la organización debe realizar de forma periódica campañas y mensajes de motivación constante, mediante la cual se les reconozca a cada uno de ellos como un agente de cambio, considerar que el beneficio es para todos los integrantes de la organización y reconocerse entre todos como una gran familia; por lo cual es indispensable desarrollar diversos tipos de planeamientos para que el área en su conjunto tenga claro cada uno de los procesos que se tiene que seguir para poder desarrollar un adecuado ambiente de trabajo para todo el personal y en función a ello, poder optimizar todos los servicios para los pacientes del centro asistencial.

En tercer lugar, podemos mencionar a (villa, 2014) en su investigación titulada “Aplicación de los estímulos organizacionales para el mejoramiento del clima organizacional, el caso del laboratorio farmacéutico INFARMASA S.A” para obtener el grado de Magister en la Universidad Privada del Norte, la cual tuvo como objetivo determinar la relación directa entre las variables, aplicación de los estímulos organizacionales y el mejoramiento del clima organización en la empresa INFARMASA S.A; en cuanto a la metodología de la investigación esta fue del tipo básica y de nivel descriptivo, la población y la muestra fue representada por 30 trabajadores, en cuanto al instrumentos se utilizó la encuesta, la cual fue desarrollada en función de la escala de Clima Organización CL . SP. Se concluyó en la investigación que el principal estímulo para el desarrollo de un adecuado clima organización es la calidad de la infraestructura que debe tener el área de trabajo del centro de salud, por lo cual es fundamental que la empresa dentro de su

planeamiento estratégico desarrolle una serie de medidas para poder fortalecer el área de infraestructura de la empresa y de esa manera poder garantizar que todos los trabajadores cuentan con el acceso para todos los integrantes de la organización, para lo cual se deben desarrollar talleres de trabajo en equipo, desarrollo de habilidades y estimulación sobre la importancia que tiene el trabajar todos bajo un mismo objetivo; en ese sentido es esencial que cada uno desarrolle habilidades personales para que pueda integrarse fácilmente con su entorno, que tenga la empatía suficiente para que todos deseen ayudarlo para alcanzar los objetivos, que todos desarrollen sus labores de forma coordinada y en completa armonía, donde se pueda percibir que el ambiente laboral es propicio para desarrollar un servicio de atención de calidad a todos los pacientes, el material y equipo de trabajo necesario para poder desarrollar sus labores sin problemas, adicionalmente se deben realizar diversos tipos de charlas y eventos para poder concientizar a todos los trabajadores de la empresa en la importancia que tiene un buen clima organizacional dentro de la organización.

Debemos tener en consideración que las teorías dentro del proceso de la investigación son fundamental para poder obtener un mayor ámbito de aplicación, que sirvan como fuentes de respaldo; en función a ello podemos mencionar algunas, los cuales se encuentran en función de las características que son relativamente estables dentro de la organización, los cuales a su vez influyen de forma directa.

Por lo indicado podemos indicar que el clima organizacional se desarrolla en función de la observación durante los últimos años con un mayor alcance para el beneficio de las empresas públicas y privadas, esto es porque les manifiesta que deben seguir todos los procesos y políticas para todos, en base a ello es indispensable que dentro de toda organización se generen y gestionen una serie de mecanismos para poder desarrollan de forma eficiente diversos programas.

En la misma línea para poder brindar una serie de procesos y procedimientos adecuados para la gestión del clima organizacional dentro de las instituciones es que en el año de 1998 la (TEORIA DE LA ORGANIZACION DE LOS SISTEMAS DE LA SALUD, 1998)propusieron una teoría a la que denominaron 'teoría de la organización de los sistemas de salud', la cual se fundamenta en dos factores muy

importantes para tener un panorama más claro sobre el adecuado desarrollo del clima organizacional dentro del sector salud; la primera variable es Desarrollo Institucional que está en estricto cumplimiento a nivel organizacional; es decir, nos brinda una serie de procesos y mecanismos con el objetivo de poder generar planeamientos y propuestas estratégicas para el beneficio de la institución y la segunda variable que es la Gestión y la Capacidad Gerencial, nos brinda los procesos y procedimientos adecuados para poder desarrollar una adecuada toma de decisiones dentro del sector organizacional donde nos encontremos.

Para poder tener una mayor claridad y precisión sobre esta teoría es que esta se enmarca dentro de cuatro dimensiones fundamentales que nos ayudara a tener un mayor conocimiento y control de toda la organización, para ello las áreas son: Ambiente, Estructura, Funcionamiento y finalmente el Clima Organizacional; estos son los factores que nos servirán de iniciación.

En nuestra investigación hemos tomado en consideración según el análisis exhaustivo de la teoría anteriormente mencionada que nos encontramos dentro del área del Clima Organizacional para el Centro de Salud Mental Comunitario "Renacer"-Otuzco, por lo cual es la variable fundamental de nuestro trabajo de investigación.

Debemos tener en consideración que, para un adecuado análisis de la situación actual del clima organizacional en el centro, evaluar los aspectos psicológicos y sociales de todos los integrantes; es decir, se debe de poner de manifiesto cual compromiso, el nivel de superación, la generación de equipos de trabajo, los diversos tipos de liderazgo para poder desarrollar un trabajo conjunto en beneficio de todos los pacientes y brindar una atención primaria de calidad.

Uno de los principales aspectos teóricos en los cuales se fundamenta el presente trabajo de investigación, es la teoría desarrollada por (Lewin, Lippit y White, 1939) quienes indican que el clima organizacional se puede evaluar en función de un análisis y observación del comportamiento de las personas en su trabajo, donde se debe tener en consideración las características personales, cual es el nivel de percepción del clima y como se maneja y se desarrolla dentro del centro laboral.

Según la OMS y la OPS en el año de 1998, consideran que un aspecto fundamental e imprescindible es el liderazgo; en el cual se deben desarrollar diversos aspectos como los indicadores de la dirección, el nivel de excelencia, generación colaborativa, en segundo aspecto se considera a la motivación; en la cual se tiene como indicadores la superación personal, el nivel de responsabilidad, capacidad de adaptación al trabajo; como tercera dimensión se tiene a la reciprocidad en donde los indicadores son el compromiso con el trabajo, esmero y cuidado de los bienes del centro, reconocimiento y la equidad; la participación y finalmente la última es la comunicación.

Otra de las teorías que son fundamentales para el desarrollo de la investigación es la Teoría: Factores de Herzberg, quien menciona que existe una clasificación en función a dos tipos de necesidades de las personas, las cuales a su vez pueden ser del orden superior e inferior; los cuales son los diversos factores de higiene y las de motivación. Las que se encuentran dentro de las fuentes internas del ser humanos son la motivación, el nivel de satisfacción y las oportunidades; por lo anterior mencionado podemos indicar que dentro del centro laboral se debe brindar todas las herramientas e implementos necesarios a los trabajadores para que puedan desarrollarse, el que no cuenten con el apoyo necesario por parte de la gerencia hace que los puede llevar a un nivel de frustración que no se encuentren comprometidos con la organización, que no exista el trabajo en equipo, que no desarrollen una empatía con sus compañeros de trabajo y como consecuencia de ello el clima organizacional sea muy deficiente para poder garantizar el desarrollo de un trabajo con eficiencia.

Por otra parte, podemos mencionar a (Litwin y Stringer, 1968) quienes indican que para poder realizar un análisis exhaustivo del clima organizacional este se debe fundamentar en un conjunto de propiedades, las cuales deben ser medibles dentro del ámbito laboral, además de ser percibidas de forma directa por todos los integrantes de la organización, lo cual influye en su motivación y comportamiento. Por lo anteriormente indicado debemos mencionar que dentro de todo organización es importante que todas las personas se encuentren comprometidas con su centro laboral, que deseen poder encontrarse en ese lugar, desarrollar sus actividades de manera y forma eficiente para poder garantizar un trabajo en equipo, el nivel de

percepción de cómo está la situación actual es imprescindible para que se puedan tomar las acciones correctivas si fuera el caso previo que ayude a garantizar el desarrollo del trabajo en su conjunto.

También podemos mencionar a (PALMA, 2000) quien define al clima organizacional en función de la percepción que tiene el trabajador sobre la situación actual de su centro laboral, para lo cual realiza un análisis tanto de manera interna como externa, una vez que tiene claro cuál es el panorama los contrasta con los parámetros que el tiene y puede llegar a la conclusión de cuál es el nivel de realización que puede desarrollar dentro del centro, la capacidad de involucramiento que se tiene sobre las diversas tareas que se le asignen, el tipo de control y supervisión que tiene, si puede tener acceso a toda la información que necesita para poder desarrollar su trabajo de forma óptima, además del compromiso que se tiene con todos los demás integrantes de la organización, si cuenta con todos los implementos que son necesarios para poder coordinar de la mejor manera cada uno de los procesos y procedimientos que les fueron encomendados dentro de sus actividades diarias.

Debemos de mencionar también a (Hall, 1998) quien indica que para poder tener una mejor perspectiva del ámbito laboral se deben de realizar un conjunto de análisis, los cuales deben estar en función de las condiciones que tienen todos los trabajadores para poder desarrollarse sin problemas, adiciona que la conducta que muestre cada uno de los trabajadores está relacionado de forma directa con su entorno si tiene todas las condiciones para poder desarrollar su trabajo de forma óptima esta será de un compromiso total con organización, pero si las condiciones no son las adecuadas para que pueda desarrollar su trabajo el grado de insatisfacción será muy notorio.

Por otro lado, tenemos a (Snow , 2003) quien indica que según las condiciones que encuentre el centro laboral; es decir la “atmosfera” que se transmita dentro de cada uno de los ambientes del centro laboral es lo que influye de forma directa para que toda la organización desarrolle un conjunto de valores, normas, políticas, procesos y procedimientos, los cuales les ayudaran para poder desarrollarse sin ningún tipo de problemas ya sea de forma individual como de forma grupal, todo con el objetivo de tener un adecuado y óptimo desarrollo para el crecimiento de la organización.



Otra de las teorías fundamentales que se desarrollo fue el que indica Donavedian en el año de 1966, donde define que para poder medir el grado de la calidad en los servicios de atención, esta se encuentra en relación directa con las condiciones que se tienen para poder desarrollar un adecuado servicio de atención en primera instancia; adiciona que dentro de todo este conjunto de procesos y procedimientos es necesario que el grado de la calidad en que se asiste a los pacientes se fundamente sobre los mejores tratamientos que se les debe de brindar al paciente; es decir, se le debe de brindar todas las condiciones adecuadas para poder tratar a los pacientes con igualdad de condiciones y todos los procesos.

Por otro lado, podemos indicar en cuanto a la calidad de atención; podemos mencionar a Alma – Ata (1978) indica que para poder desarrollar de forma eficiente el servicio de atención primaria en los centros de salud es indispensable que esta cuente con un aspecto sanitario fundamental, que se establezca en función de la aplicación de métodos y tecnologías actuales, que tengan el suficiente respaldo científico y además que sean aceptados y al alcance de parte de toda población, mediante la participación activa y a un costo accesible con auto responsabilidad y autodeterminación.

En cuanto a la variable Clima Organización, podemos mencionar:

Liderazgo: que se define según la OPS en el año de 1998, como el nivel y la capacidad de influencia que puede ejercer una persona con todos los integrantes de la organización; es decir, el nivel y grado de alcance que tenga su comunicación con su entorno, todo con el objetivo de poder desarrollarse y alcanzar en el menor tiempo posible.

Motivación: Es el nivel o grado de compromiso que desarrollan las personas, esto se encuentra en base a las condiciones que tenga para poder desarrollarse dentro de su ámbito laboral y el entorno.

Reciprocidad: La podemos definir como el grado de interacción que tiene la persona con su entorno; es decir, se puede analizar en función de las relaciones que tenga

la persona, el poder brindar una ayuda y que esta sea devuelta en el corto plazo sin necesidad de solicitarla.

**Participación:** Es el nivel de entusiasmo que muestra la personas para poder formar parte de una agrupación, ya sea que se encuentre desarrollada de manera formal o no, todo ello para poder encontrar una solución a sus problemas de manera conjunta y en el menor tipo posible.

Finalmente podemos indicar el Modelo de imagen de Gronroos, la cual fue desarrollada entre los años de 1983 y 1994, quien indica que, para garantizar la calidad de los servicios asistenciales, se debe tener en consideración tres aspectos fundamentales que son la Calidad Funcional, Técnica y la imagen corporativa. En función al desarrollo de estos aspectos fundamentales es que se puede asegurar que se le brinde una adecuada atención a todos los pacientes, además que el personal se sienta plenamente identificado, que todos los trabajos se desarrollen de manera conjunta y organizada, que no exista ningún tipo de obstáculos para que todos los engranajes de la organización vayan en el mismo sentido, y como consecuencia de ello se sientan plenamente identificados con su centro, donde puedan desarrollar todas sus actividades sin problemas, tengas todas las condiciones para poder acceder a un información actualizada, en donde cada uno de los procesos se encuentre automatizado para el adecuada atención de calidad con total eficacia y eficiencia.

### III. MÉTODOLÓGÍA

#### 3.1 Tipo y Diseño de la investigación

##### Tipo de Investigación

Aplicada

##### Diseño de investigación

No experimental - correlacional.

##### ESQUEMA

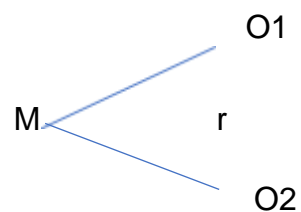


Figura 1: Diseño de la investigación / Fuente: Hernández (2010) Dónde:

M: Trabajadores del Centro de Salud Mental Comunitario “Renacer”-Otuzco.

O1: Clima organizacional O2: Calidad de atención primaria r: Relación entre las variables clima organizacional y calidad de atención primaria.

## 3.2 Variables y Operacionalización

### Definición Conceptual

**Clima Organizacional:** según la OPS y la OMS (1998) lo definen como el nivel de percepción que se tiene de las características del centro laboral, ya sea a nivel interno como externo, los cuales se relacionan de manera directa para toda la organización.

**Calidad de atención:** Alma – Ata (1978) indica que para poder desarrollar de forma eficiente el servicio de atención primaria en los centro de salud es indispensable que esta cuente con un aspecto sanitario fundamental, que se establezca en función de la aplicación de métodos y tecnologías actuales, que tengan el suficiente respaldo científico y además que sean aceptados y al alcance de parte de toda población, mediante la participación activa y a un costo accesible con auto responsabilidad y autodeterminación.

### Definición operacional

**Clima Organizacional:** las dimensiones que incluye son: el Liderazgo, la motivación, la reciprocidad, la participación y comunicación.

**Calidad de atención:** Se fundamenta en función del nivel de Seguridad del paciente y la atención de calidad que recibe, además de la capacidad de respuesta para poder obtener de forma inmediata con otros centros de atención y el manejo de un adecuado liderazgo.

**Indicadores:** según las dimensiones

### Clima Organizacional

**Liderazgo:** Dirección, Estimulo por excelencia, Estímulo al trabajo en equipo Solución de conflictos.

**Motivación:** Realización personal, Reconocimiento a la aportación, Responsabilidad, Adecuación a las condiciones de trabajo.

**Reciprocidad:** Aplicación del trabajo, Cuidado al patrimonio de la institución, Retribución y equidad

**Participación:** Compromiso con la productividad, Compatibilización de intereses

Intercambio de la información involucrarse en el cambio.

**Comunicación:** Estímulo al desarrollo organizacional, Aporte a la cultura organizacional, Proceso de retroalimentación, Estilos de comunicación.

### **Calidad de atención**

**Seguridad del paciente y la calidad:** Acceso a las historias clínicas de pacientes

Equipos médicos, Comunicación y supervisión sobre los medicamentos que se prescriben, Disponibilidad para los tratamientos médicos.

**Intercambio de información con otros dispositivos asistenciales:** Problemas para el buen funcionamiento de los tratamientos médicos.

**Trabajo en el centro de salud:** Labores que no corresponden, Cantidad suficiente de personal., Trabajo colaborativo, Capacitación del personal sanitario, Desarrollar su labor de acuerdo a las normas establecidas.

**Apoyo al Liderazgo:** Políticas que benefician a los pacientes, Supervisores benevolentes., Prioridad basada en el beneficio de los pacientes.

**Escala de medición:** de intervalo.

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

#### **Población**

Esta establecida por 21 personas; de los cuales 08 son profesionales y 13 técnicos del Centro de Salud Mental Comunitario "Renacer"-Otuzco, durante el año 2019.

#### **Criterios de Inclusión**

Todos los Trabajadores que tengan la intención y el compromiso de ser parte de la investigación y que llevaban laborando en la institución mínimo seis meses.

Trabajadores que cuenten con vínculo laboral con el Centro de Salud Mental Comunitario “Renacer”-Otuzco, durante el año 2019.

Trabajadores que tengan el compromiso formar parte.

### **Criterios de Exclusión**

Trabajadores que durante la investigación se encontraban en periodo de vacaciones, licencia o incapacidad.

Trabajadores que llevaban trabajando menos de 6 meses en la institución.

Trabajadores que no contaban con vínculo laboral durante el año 2019.

### **Muestra**

Estuvo conformada por los 21 Trabajadores.

### **Muestreo**

Es equivalente a la población.

### **Unidad de análisis**

Todo profesional y personal técnico del Centro de Salud Mental Comunitario “Renacer”-Otuzco, durante el año 2019.

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

**Técnicas:** Encuesta

**Instrumento:** Cuestionario

Se utilizarán los siguientes:

### **Cuestionario para evaluar el clima organizacional**

La OPS y OMS en los años de 1998, después de un análisis exhaustivo desarrollaron un instrumento al que denominaron: Inventario de Clima

Organizacional, el cual se fundamenta como una herramienta de ayuda para poder conocer el grado de compromiso de todo personal en la organización; en el cual se tiene como manifiesto las siguientes dimensiones:

**Liderazgo:** que se define según la OPS en el año de 1998, como el nivel y la capacidad de influencia que puede ejercer una persona con todos los integrantes de la organización; es decir, el nivel y grado de alcance que tenga su comunicación con su entorno, todo con el objetivo de poder desarrollarse y alcanzar en el menor tiempo posible.

**Motivación:** Es el nivel o grado de compromiso que desarrollan las personas, esto se encuentra en base a las condiciones que tenga para poder desarrollarse dentro de su ámbito laboral y el entorno.

**Reciprocidad:** La podemos definir como el grado de interacción que tiene la persona con su entorno; es decir, se puede analizar en función de las relaciones que tenga la persona, el poder brindar una ayuda y que esta sea devuelta en el corto plazo sin necesidad de solicitarla.

**Participación:** Es el nivel de entusiasmo que muestra la personas para poder formar parte de una agrupación, ya sea que se encuentre desarrollada de manera formal o no, todo ello para poder encontrar una solución a sus problemas de manera conjunta y en el menor tipo posible.

**Cuestionario:** para el desarrollo de la presente investigación el cuestionario consto de 100 preguntas, las cuales se encontraban totalmente estructuradas en base a las dimensiones que detallamos con anticipación, además que tiene como criterio de valoración un punto (1) si la afirmación es Verdadera y cero (0) si la afirmación es falsa.

### **Cuestionario para evaluar la calidad de atención primaria en salud**

Estuvo representado por 33 preguntas, los cuales estaban en base a las dimensiones: Seguridad del paciente y la calidad, Intercambio de información con otros dispositivos asistenciales, trabajo en el centro de salud y apoyo al liderazgo.

En cuanto a los criterios de valorización se tuvo dos puntos (2) si indica siempre, un punto (1) si indica a veces y cero (0) si indica nunca.

### **Validación y confiabilidad del instrumento**

En cuanto al instrumento de la presente investigación se utilizó el Secredo, el cual fue utilizado en el periodo del año 2009 y 2010 en la misión médica de Cuba en Venezuela.

Con el objetivo de poder determinar el nivel de calidad de la atención primaria en salud, se utilizó el que fue desarrollado por el Ministerio de Sanidad, Política Social de España, el cual tuvo como nivel de confiabilidad de 0,794 para el Alpha de Cronbach, lo cual me garantiza que pueda ser aplicado para el desarrollo de mi investigación.

### **3.5. Procedimiento**

Se inició en junio el procedimiento de recolección de datos; es decir fue aplicado a cada uno de los trabajadores que desearon participar de manera voluntaria en la presente investigación, así mismo se les brindo las instrucciones requeridas, también se les precisó que es anónimo para que respondan de manera fehaciente.

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

En primera instancia se recepcionó toda la información en Microsoft Excel 2019, una vez que se realizó el ordenamiento respectivo de toda la recolección de datos, se procedió a utilizar el software estadístico SPSS, en su versión 25, para su análisis respectivo y conocer el grado de confiabilidad de cada uno de los instrumentos y el uso de la prueba Shafiro – Willk para poder conocer el grado de normalidad , además de la utilización y determinación del coeficiente de Spearman ya que las variables presentan una distribución diferente a la normal.

### **3.7. Aspectos Éticos**

Todos los participantes de la presente investigación, se les ha brindado toda la información de forma verbal, escrita y en medios digitales para que conozcan al detalle los procesos y procedimientos que se van a seguir, además de indicar su



pleno y libre consentimiento para poder participar. Se avala que la investigación es auténtico y original, también se entregó una hoja de consentimiento informado, además de solicitar los permisos respectivos para poder desarrollar la encuesta.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos de la investigación

#### Objetivo Específico 1:

**Tabla 1**

Nivel de Clima Organizacional en el Centro de Salud Mental Comunitario “Renacer”, Otuzco-2019.

Nivel	n	%
Muy bueno	1	5
Bueno	1	5
Regular	4	19
Deficiente	9	43
Muy deficiente	6	29
Total	21	100

Fuente: Aplicación del cuestionario de Clima Organizacional en los trabajadores del Centro de Salud Mental Comunitario “Renacer”, Otuzco-2019.

Como se puede visualizar en la tabla 1, para el 5% de los encuestados el Clima Organizacional es muy bueno, para el 5% es bueno, para el 19% es Regular, para el 43% es deficiente y para el 29% es muy deficiente.

➤ Nivel en dimensiones de Clima Organizacional en el Centro de Salud Mental Comunitario “Renacer”, Otuzco-2019.

Dimensiones	Muy deficiente		Deficiente		Regular		Bueno		Muy bueno		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Liderazgo	13	62	4	19	1	5	2	10	1	5	21	100
Motivación	6	29	7	33	3	14	4	19	1	5	21	100
Reciprocidad	5	24	9	43	5	24	1	5	1	5	21	100
Participación	4	19	5	24	7	33	5	24	0	0	21	100
Comunicación	4	19	6	29	5	24	4	19	2	10	21	100

Fuente: Aplicación del cuestionario de Clima Organizacional en trabajadores del Centro de Salud Mental Comunitario “Renacer”, Otuzco-2019.

En la tabla 2, podemos visualizar que el Liderazgo es muy deficiente en un 62%, y un nivel deficiente en las dimensiones Motivación en un 33%, Reciprocidad en un 43% y Comunicación en un 29% y un nivel regular en la Participación en un 33% para todos los encuestados.

## Objetivo Específico 2:

**Tabla 3**

Nivel de Calidad de atención primaria en el Centro de Salud Mental Comunitario "Renacer", Otuzco-2019.

Nivel	n	%
Buena	0	0
Regular	21	100
Deficiente	0	0
Total	21	100

Fuente: Aplicación del cuestionario de Calidad de Atención Primaria en trabajadores del Centro de Salud Mental Comunitario "Renacer", Otuzco-2019.

En la tabla 3, podemos visualizar que la calidad de atención primaria de nivel regular en un 100% de los encuestados.

- Nivel en dimensiones de Calidad de atención primaria en el Centro de Salud Mental Comunitario “Renacer”, Otuzco-2019.

Dimensiones	Buena		Reg ular		Defi ciente		Tot al	
	n	%	n	%	n	%	n	%
		%						
Seguridad del paciente y la calidad	18	86	3	14	0	0	21	100
Intercambio de información con otros dispositivos asistenciales	17	81	4	19	0	0	21	100
Trabajo en el centro de salud	0	0	19	90	2	10	21	100
Apoyo al liderazgo	0	0	19	90	2	10	21	100

Fuente: Aplicación del cuestionario de Calidad de Atención Primaria en trabajadores del Centro de Salud Mental Comunitario “Renacer”, Otuzco-2019.

Podemos visualizar en la tabla 4, que la Seguridad del paciente y la calidad obtiene un 86% de parte de los encuestados, el Intercambio de información con otros dispositivos asistenciales obtiene un 81%, el Trabajo en el centro de salud obtiene un 90% y finalmente el Apoyo al liderazgo obtiene un 90%.

### Objetivo Específico 3:

**Tabla 5**

Relación entre el Liderazgo con la Calidad de atención primaria y sus dimensiones en los trabajadores del Centro de Salud Mental Comunitario “Renacer”, Otuzco2019.

<b>Variables</b>	<b>rs</b>	<b>TE</b>
<b>Liderazgo Calidad de la atención primaria</b>	.68	Grande
Seguridad del paciente y la calidad	.15	Pequeño
Intercambio de información con otros dispositivos asistenciales	.39	Moderado
Trabajo en el centro de salud	.60	Grande
Apoyo al liderazgo	.63	Grande

*Nota:* rs: Coeficiente de correlación de Spearman; TE: Tamaño del efecto o Magnitud de la relación

En la Tabla 5, se muestra una relación directa de magnitud grande ( $rs = .68$ ) que se genera por una parte el Liderazgo del Clima Organizacional con la Calidad de Atención Primaria y sus dimensiones Trabajo en el centro de salud ( $rs = .60$ ) y Apoyo al liderazgo ( $rs = .63$ ), una relación directa de magnitud moderada con la dimensión Intercambio de información con otros dispositivos asistenciales ( $rs = .39$ ) y en base a la relación directamente proporcional de magnitud pequeña de la dimensión Seguridad del paciente u la calidad ( $rs = .15$ ) entre los encuestados.

#### Objetivo Específico 4:

**Tabla 6**

Relación entre la Motivación con la Calidad de atención primaria y sus dimensiones en los trabajadores del Centro de Salud Mental Comunitario “Renacer”, Otuzco2019.

<b>Variables</b>	<b>rs</b>	<b>TE</b>
<b>Motivación</b>		
<b>Calidad de la atención primaria</b>	.63	Grande
Seguridad del paciente y la calidad	.26	Pequeño
Intercambio de información con otros dispositivos asistenciales	.57	Grande
Trabajo en el centro de salud	.50	Moderado
Apoyo al liderazgo	.44	Moderado

*Nota:* rs: Coeficiente de correlación de Spearman; TE: Tamaño del efecto o Magnitud de la relación

En la Tabla 6, se muestra una relación directa de magnitud grande ( $rs = .63$ ) entre la dimensión Motivación del Clima Organizacional con la Calidad de Atención Primaria y su dimensión Intercambio de información con otros dispositivos asistenciales ( $rs = .57$ ); una relación directa de magnitud moderada con sus dimensiones Trabajo en el centro de salud ( $rs = .50$ ) y Apoyo al liderazgo ( $rs = .44$ ) y una relación directa de magnitud pequeña con la dimensión Seguridad del paciente y la calidad ( $rs = .26$ ) entre los encuestados.

## Objetivo Específico 5:

**Tabla 7**

Relación entre la Reciprocidad con la Calidad de atención primaria y sus dimensiones en los trabajadores del Centro de Salud Mental Comunitario “Renacer”, Otuzco-2019.

<b>Variables</b>	rs	TE
<b>Reciprocidad</b> Calidad de la atención primaria	.70	Grande
Seguridad del paciente y la calidad	.19	Pequeño
Intercambio de información con otros dispositivos asistenciales	.43	Moderado
Trabajo en el centro de salud	.65	Grande
Apoyo al liderazgo	.56	Grande

*Nota:* rs: Coeficiente de correlación de Spearman; TE: Tamaño del efecto o Magnitud de la relación

En la Tabla 7, se muestra una relación directa de magnitud grande ( $rs = .70$ ) entre la dimensión Reciprocidad del Clima Organizacional con la Calidad de Atención Primaria y sus dimensiones Trabajo en el centro de salud ( $rs = .65$ ) y Apoyo al liderazgo ( $rs = .56$ ), una relación directa de magnitud moderada con la dimensión Intercambio de información con otros dispositivos asistenciales ( $rs = .43$ ) y una relación directa de magnitud pequeña con la dimensión Seguridad del paciente y la calidad ( $rs = .19$ ) en los trabajadores.



## Objetivo Específico 6:

**Tabla 8**

Relación entre la Participación con la Calidad de atención primaria y sus dimensiones en los trabajadores del Centro de Salud Mental Comunitario “Renacer”, Otuzco-2019.

<b>Variables</b>	<b>rs</b>	<b>TE</b>
<b>Participación</b>		
<b>Calidad de la atención primaria</b>	.77	Grande
Seguridad del paciente y la calidad	.10	Trivial
Intercambio de información con otros		
dispositivos asistenciales	.43	Moderado
Trabajo en el centro de salud	.77	Grande
Apoyo al liderazgo	.54	Grande

*Nota:* rs: Coeficiente de correlación de Spearman; TE: Tamaño del efecto o Magnitud de la relación

En la Tabla 8, se muestra una relación directa de magnitud grande ( $rs = .70$ ) entre la dimensión Participación del Clima Organizacional con la Calidad de Atención Primaria y sus dimensiones Trabajo en el centro de salud ( $rs = .77$ ) y Apoyo al liderazgo ( $rs = .54$ ), una relación directa de magnitud moderada con la dimensión Intercambio de información con otros dispositivos asistenciales ( $rs = .43$ ) y una relación trivial con la dimensión Seguridad del paciente y la calidad ( $rs = .10$ ) entre los trabajadores.

## Objetivo Específico 7:

**Tabla 9**

Relación entre la Comunicación con la Calidad de atención primaria y sus dimensiones en los trabajadores del Centro de Salud Mental Comunitario “Renacer”, Otuzco-2019.

<b>Variables</b>	<b>rs</b>	<b>TE</b>
<b>Comunicación</b>		
<b>Calidad de la atención primaria</b>	.69	Grande
Seguridad del paciente y la calidad Intercambio de información con otros	.14	Pequeño
dispositivos asistenciales	.45	Moderado
Trabajo en el centro de salud	.69	Grande
Apoyo al liderazgo	.27	Pequeño

*Nota:* rs: Coeficiente de correlación de Spearman; TE: Tamaño del efecto o Magnitud de la relación

En la Tabla 9, se muestra una relación directa de magnitud grande ( $rs = .69$ ) entre la dimensión Comunicación del Clima Organizacional con la Calidad de Atención Primaria y sus dimensión Trabajo en el centro de salud ( $rs = .69$ ), una relación directa de magnitud moderada con la dimensión Intercambio de información con otros dispositivos asistenciales ( $rs = .45$ ) y una relación directa de magnitud pequeña con las dimensiones Seguridad del paciente y la calidad ( $rs = .14$ ) y Apoyo al liderazgo ( $rs = .27$ ) en los trabajadores.

## 4.2. Contrastación de hipótesis

### Medidas de correlación

#### Objetivo General:

**Tabla 10**

Relación entre el Clima Organizacional con la Calidad de atención primaria y sus dimensiones en los trabajadores del Centro de Salud Mental Comunitario “Renacer”, Otuzco-2019.

Variables		rs	TE
Clima	Calidad de la atención primaria	.75	Grande
Organizacional	Seguridad del paciente y la calidad	.24	Pequeño
	Intercambio de información con otros		
	dispositivos asistenciales	.52	Grande
	Trabajo en el centro de salud	.67	Grande
	Apoyo al liderazgo	.46	Moderado

*Nota:* rs: Coeficiente de correlación de Spearman; TE: Tamaño del efecto o Magnitud de la relación

En la Tabla 10, se visualiza que existe una relación directamente proporcional de magnitud grande ( $rs=.75$ ) entre el Clima Organizacional con la Calidad de Atención Primaria y las dimensiones Intercambio de información con otros dispositivos asistenciales ( $rs=.52$ ); y Trabajo en el centro de salud ( $rs=.67$ ), una relación directa de magnitud moderada con la dimensión Apoyo al liderazgo y una relación directa de magnitud pequeña en base a la dimensión Seguridad del paciente u la calidad ( $rs=.24$ ) entre todos los encuestados.

## V. DISCUSIÓN

Se demostró que existe relación de magnitud grande ( $r_s=.75$ ) de las variables clima organizacional y calidad de atención Primaria en el Centro de Salud mental comunitario “Renacer”, Otuzco-2019.

De igual manera se puede evidenciar en el estudio de las investigadoras, Bernal González, Pedraza Melo y Sánchez Limón (2014), quienes también estudiaron a las variables el clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud, donde halló correlación directa. Se concluye que las variables, se relacionan de manera directa.

En la tabla 7, se puede visualizar que el coeficiente de Spearman, tuvo un valor de 0,69 para la dimensión Comunicación del Clima Organizacional con la Calidad de Atención Primaria y sus dimensión Trabajo en el centro de salud ( $r_s=.69$ ), en base a ello se puede concluir que existe relación positiva con significancia bilateral  $p=0.001<0.05$ , debemos tener en consideración que como conclusión con respecto a las hipótesis específicas, podemos indicar que existe una relación directamente proporcional entre las variables.

En función a la información bibliográfica de los antecedentes internacionales, nacionales así como las múltiples teorías que se han desarrollado con respecto a las variables y contrastándolo con los resultados del presente estudio podemos indicar lo siguiente: Según lo que se visualiza en Tabla 8, donde se demuestra con certeza que existe una relación directamente proporcional de magnitud grande ( $r_s=.75$ ) entre el Clima Organizacional con la Calidad de Atención Primaria en el centro de salud, en base a esta relación que existe podemos brindar una respuesta a la hipótesis de nuestra investigación, además debemos precisar que nuestro resultado guarda relación con las diversas teorías que fueron desarrolladas ampliamente

## VI. CONCLUSIONES

1. En cuanto a nuestra primera conclusión, con respecto al objetivo general se determina que existe una relación directamente proporcional de magnitud grande ( $r_s=.75$ ) entre el Clima Organizacional con la Calidad de Atención Primaria y las dimensiones.
2. En cuanto al primer objetivo específico podemos decir que nivel del clima organizacional es deficiente en un 43% para los trabajadores del centro de salud Mental “Renacer” y en cuanto al Nivel en dimensiones de Clima Organizacional el Liderazgo es muy deficiente en un 62%, y un nivel deficiente en las dimensiones: Motivación en un 33%, Reciprocidad en un 43% y Comunicación en un 23% y un nivel regular en la Participación en un 33% para todos los encuestados.
3. Respecto a la calidad de atención primaria es de nivel regular en un 100% de los encuestados y según sus dimensiones: la Seguridad del paciente y la calidad obtiene un 86% de parte de los encuestados, el Intercambio de información con otros dispositivos asistenciales obtiene un 81%, el Trabajo en el centro de salud obtiene un 90% y finalmente el Apoyo al liderazgo obtiene un 90%.
4. Se observa una relación directa de magnitud grande ( $r_s= .68$ ) que se genera por una parte del Liderazgo del Clima Organizacional con la Calidad de Atención Primaria y sus dimensiones.
5. Existe una relación directa de magnitud grande ( $r_s= .63$ ) entre la dimensión Motivación del Clima Organizacional con la Calidad de la Atención Primaria y su dimensión Intercambio de información con otros dispositivos asistenciales
6. Se muestra una relación directa de magnitud grande ( $r_s= .70$ ) entre la dimensión Reciprocidad del Clima Organizacional con la Calidad de Atención Primaria y sus dimensiones

7. Así mismo la relación entre la Participación con la Calidad de la atención primaria y sus dimensiones se observa una relación directa de magnitud grande ( $r_s = .70$ ) entre la dimensión Participación del Clima Organizacional con la Calidad de Atención Primaria y sus dimensiones.
8. con respecto a la relación entre la Comunicación con la Calidad de atención primaria y sus dimensiones se muestra una relación directa de magnitud grande ( $r_s = .69$ ) entre la dimensión Comunicación del Clima Organizacional con la Calidad de la Atención Primaria y sus dimensiones.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- Se recomienda realizar un estudio en establecimientos privados.
- Se sugiere que dentro del proceso de mejora continua dentro de la organización se realice la evaluación, modificación, eliminación e implementación de normativa y políticas actuales que vayan de acuerdo con lo que se requiere como son el brindar y garantizar que toda la persona tenga las condiciones ideales para poder desarrollar sus procesos y procedimientos.
- En esa línea es necesario que se realicen evaluaciones constantes para poder determinar si el desarrollo de las funciones se encuentra en relación con los objetivos institucionales, en caso de que estos no se encuentren en desarrollo en función de los lineamientos iniciales, realizar las correcciones del caso, con el objetivo de poder asegurar un servicio de calidad a todos los usuarios.
- Se sugiere que dentro de la organización se desarrollen planes, políticas, procesos y procedimientos para que todos los trabajadores puedan tener las condiciones adecuadas para poder desarrollar sus funciones.
- Que tengan el acceso a materiales y equipos para poder realizar sus labores dentro de las condiciones adecuadas, para los usuarios.
- Tener una capacidad de respuesta manteniendo siempre presente la ética en la salud, gestionar y desarrollar los procesos adecuados para asegurar a un servicio de atención primaria de calidad.
- Desarrollar talleres de trabajo en equipo, desarrollo de habilidades y estimulación sobre la importancia que tiene el trabajar todos bajo un mismo objetivo. En ese sentido es esencial que cada uno desarrolle habilidades personales para que pueda integrarse fácilmente con su entorno, que tenga la empatía suficiente para que todos deseen ayudarlo para alcanzar los objetivos, que todos desarrollen sus labores de forma coordinada y en completa armonía, donde se pueda percibir que el ambiente laboral es propicio para desarrollar un servicio de atención de calidad a todos los usuarios.

## REFERENCIAS

(s.f.). OMS.

(s.f.). Obtenido de 18.

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S168418242012000500011](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S168418242012000500011)

(s.f.). Obtenido de 19.

<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1299/ALBERCA%20BETETA%20E.%20Y%20VALENTIN%20V.%20CRISANTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

(s.f.). Obtenido de 20.

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S08642141201100030004](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S08642141201100030004)

(s.f.). Obtenido de 21.

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1728-59172013000100006](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1728-59172013000100006)

(s.f.). Obtenido de 22.

<https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2012/AlmaAta1978Declaracion.pdf> (1998).

OPS Y OMS.

Alvarado. (2014). Relación entre clima organizacional y cultura de seguridad del paciente en el personal de salud del centro médico Naval. Lima.

Argüelles, Cobos y Figueroa. (2014). EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN UN CENTRO DE REHABILITACION Y EDUCACION ESPECIAL. México.

Arizmendi Díaz. (2015). la relación del clima organizacional en la motivación de logro de trabajadores mexicanos. México.

Bernal, Pedraza y Sánchez. (2014). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud. México.

Díaz , Rodríguez, Balcindes, De Vos y Van Der. (2016). clima organizacional y percepción por enfermeras del nivel primario de atención. Cuba.

Hall. (1998).

Lewin, Lippit y White . (1939). CLIMA ORGANIZACIONAL.

Litwin y Stringer . (1968). CLIMA ORGANIZACIONAL.

oviedo. (2015). Clima organizacional y calidad de atención en un centro de salud de Talara. Talara.



- PALMA. (2000).
- Reynaga, C. (2011). CALIDAD DE ATENCION EN EL PERÚ.
- Snow. (2003). calidad de atención primaria.
- SNOW. (2003). Estimular el clima de trabajo para mejorar la actuación y retener a empleados estimados.
- SOMOCURCIO, J. (2013). La atención Primaria de la Salud. 171,172.
- Villa. (2014). Aplicación de los estímulos organizacionales para el mejoramiento del clima organizacional, el caso del laboratorio farmacéutico INFARMASA S.A. Trujillo.
- MINSA. D. T: Política Nacional De Calidad En Salud. LIMA - PERU: Chataro E. I. R. L. (2009).
- Cohen, J. (1988). Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences. Second Edition. Hillsdate, NJ: LEA.
- Cortés NM. Diagnóstico del clima organizacional. Hospital "Dr. Luis F.Nachón". Xalapa, Ver., 2009 [Tesis de maestría]. México: Universidad Veracruzana; 2009.
- Sánchez C, H., & Reyes M, C. Metodología y diseño en la investigación científica aplicada a la psicología, educación y ciencias sociales. Lima: Editorial Mantaro. (2002).
- García. M.D. Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud delicias villa- chorrillos en el período febrero-mayo. [Tesis de titulación] Lima Perú Universidad Ricardo Palma 2013.
- González, S. (s.f). División de Ciencias De La Salud y Sociedad. México: Universidad del Estado de Quintana Roo.

Clemente CL, López H. Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Departamental de Huancavelica [Tesis de titulación]. Perú: Universidad Nacional de Huancavelica; 2009.

# ANEXOS

### ANEXO 3

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

1. VARIABLE	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	Valor final
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	<p>Para Snow, el clima de percepción de organización del equipo ambiente personal del centro particular. Es la salud mental conflictos "atmósfera" de de trabajo e incluye una mezcla compleja de normas, expectativas, a políticas y procedimientos : de influyen en 40- de Bajo:20-40&gt; Bajo:0-20&gt; individuales y de grupo"</p>	<p>Es la medición del organizacional a excelencia "Renacer", Otuzco.se recoge por medio de un cuestionario conformado por ítems que miden las dimensiones Liderazgo(dirección , estímulo a la excelencia, estímulo al trabajo en equipo, solución de conflictos) ,motivación, reciprocidad, participación, comunicación, adaptado a la escala de intervalo..</p>	Liderazgo Dirección	cómo se siente través de la	organizacional "es clima Estímulo al	<p>Estímulo por la trabajar en un en de de</p> <p><b>De intervalo:</b></p> <p>Muy bueno un lugar</p> <p>Bueno</p> <p>Regular</p> <p>Deficiente</p> <p>Muy deficiente</p> <p>valores, Nivel</p> <p>Nivel Medio : 60</p> <p>80&gt; que Nivel Regular</p> <p>60 &gt; modelos conducta Muy</p>
			Motivación	Realización personal Reconocimiento a la aportación		
			Reciprocidad	Responsabilidad Adecuación a las condiciones de trabajo		
			Participación	Aplicación del trabajo Cuidado al patrimonio de la institución Retribución y equidad		
			Comunicación	Compromiso con la productividad Compatibilización de intereses Intercambio de la información Involucrarse en el cambio		
				Estímulo al desarrollo organizacional Aporte a la cultura organizacional Proceso de retroalimentación Estilos de comunicación		

**CALIDAD DE ATENCIÓN PRIMARIA**

2. VARIABLE	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	indicadores	Escala	Valor final
	<p>Alma-Ata (2000) definió la atención primaria de salud como la asistencia sanitaria esencial basada en métodos y tecnologías prácticas, científicamente fundadas y socialmente aceptables, puesta al alcance de todos los individuos y familias de la comunidad, mediante su plena participación y a un costo que la comunidad y el país puedan soportar en todo y en cada una de las etapas de su desarrollo con un espíritu de auto responsabilidad y autodeterminación.</p>	<p>Es la medición de la calidad de atención la cual se recoge por medio de una encuesta conformada por ítems que miden las dimensiones Seguridad del paciente y la calidad Intercambio de información con otros dispositivos asistenciales, Trabajo en el centro de salud, Apoyo al Liderazgo. Adaptado a la escala de intervalo.</p>	<p>Seguridad del paciente y la calidad</p> <p>Intercambio de información con otros dispositivos asistenciales</p> <p>Trabajo en el centro de salud</p> <p>Apoyo al Liderazgo</p>	<p>Acceso a las historias clínicas de pacientes Equipos médicos Comunicación y supervisión sobre los medicamentos que se prescriben. Disponibilidad para los tratamientos médicos.</p> <p>Problemas para el buen funcionamiento de los tratamientos médicos.</p> <p>Labores que no corresponden. Cantidad suficiente de personal. Trabajo colaborativo. Capacitación del personal sanitario. Desarrollar su labor de acuerdo a las normas establecidas.</p> <p>Políticas que benefician a los pacientes. Supervisores benevolentes. Prioridad basada en el beneficio de los pacientes.</p>	<p><b>De intervalo:</b></p> <p>Bueno Regular Deficiente</p>	<p>Nivel Alto : 45-66 Nivel Medio : 23-44 Nivel Bajo : 0-22</p>

## ANEXO 4

### INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

#### CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Código del encuestado:..... Fecha:.....

Condición laboral: .....

El presente cuestionario tiene por finalidad de evaluar el clima organizacional que se percibe en el Centro de Salud. Las respuestas de este instrumento sirven únicamente para esta investigación y serán totalmente confidenciales. Se agradece su colaboración y honestidad al responder. El tiempo de duración es de 45 minutos.

**Escala de valoración: VERDADERO (1), FALSO (0)**

LIDERAZGO	Escala de valoración	
	V	F
1. Mi superior se preocupa porque entendamos bien las tareas que nos asignan.	1	
2. Ocurre con frecuencia que cuando se presenta un problema determinado no se sabe quién debe resolverlo.	0	
3. No existe una determinación clara de las funciones que cada uno debe desempeñar.	0	
4. A menudo se inician trabajos que no se saben por qué se hacen.	0	
5. Por lo general tenemos muchas cosas que hacer y no sabemos por cuál empezar.	0	
6. Se preocupan por mantener informado al personal de los métodos y las tecnologías, con el fin de mejorar la calidad y gestión.	1	
7. Si un trabajo orientado parece difícil, se retarda hasta donde se pueda.	0	
8. Casi nadie ahorra esfuerzo en el cumplimiento de sus obligaciones.	1	
9. Mi superior no se preocupa por que se aporten ideas que mejoran la calidad del trabajo.	0	
10. A mi jefe no le preocupa la calidad del trabajo.	0	
11. Generalmente, se aceptan las ideas para mejorar el trabajo.	1	
12. Para cumplir con las metas de trabajo tenemos que recurrir a todas nuestras capacidades.	1	
13. Cuando uno no sabe cómo hacer algo, nadie lo ayuda.	0	
14. Nuestro jefe es comprensivo, pero exige muy poco.	0	
15. Aquí los resultados son frutos del trabajo de unos pocos.	0	
16. Todos los problemas se discuten de una manera constructiva.	1	
17. A nuestro superior únicamente le podemos decir lo que quiere oír.	0	
18. Cuando tenemos un problema nadie se interesa por resolverlo.	0	

19. Los problemas se analizan siguiendo métodos sistemáticos para encontrar soluciones creativas.	1	
20. Cuando analizamos un problema las posiciones que adoptan mis compañeros no siempre son sinceras.	0	

<b>MOTIVACIÓN</b>		
21. La mayoría de los trabajos que realizamos exigen reflexión.	1	
22. Con este trabajo me siento realizado profesionalmente.	1	
23. Existe poca libertad de acción para la realización del trabajo.	0	
24. No puede desarrollar su ingenio y creatividad.	0	
25. Los trabajadores se sienten orgullosos de pertenecer a esta organización.	1	
26. En el estado se premia a las personas que trabajan bien.	1	
27. En el estado el valor de los funcionarios es reconocido.	1	
28. Únicamente están pendiente de los errores.	0	
29. La dedicación del colectivo del estado merece reconocimiento.	1	
30. Normalmente se da un reconocimiento especial por el buen desempeño del trabajo.	1	
31. En esta área se busca que cada cual tome decisiones de cómo realizar mejor su trabajo.	1	
32. En general, nunca se ejecutan las ideas que damos sobre el mejoramiento del trabajo.	0	
33. Casi todos hacen un trabajo como mejor les parece.	0	
34. Toda decisión que se toma es necesario consultarla con los superiores antes de ponerla en práctica.	1	
35. Cada trabajador es considerado como conocedor de su trabajo y se le trata como tal.	1	
36. El ambiente que se respira en este trabajo es tenso.	0	
37. Las condiciones de trabajo son buenas.	1	
38. Poco tiempo es dedicado a revisar que se requiere para mejorar su desempeño.	0	
39. La mayoría significativa de los trabajadores de esta organización nos sentimos satisfechos con el ambiente físico en el que se trabaja.	1	
40. Cada uno cuenta con los elementos de trabajos necesarios.	1	
<b>RECIPROCIDAD</b>		
41. Todos en el estado se esfuerzan por cumplir a cabalidad con sus obligaciones.	1	
42. Se siente automotivado en el trabajo.	1	

43. En general, el trabajo se hace superficial y mediocre.	0	
44. Normalmente las personas se responsabilizan de controlar su propio trabajo.	1	
45. A la gente le gusta hacerse cargo de los trabajos importantes.	1	
46. Con frecuencia mis compañeros hablan mal del trabajo que realizan.	0	
47. En nuestra estado se trabaja con orden	1	
48. Se trata con respeto y diligencia a los usuarios de nuestros servicios.	1	
49. Defendemos con vehemencia el trabajo y la imagen de nuestra organización.	1	
50. En general, todos tratan con cuidado los bienes de la organización.	1	
51. Se ofrecen buenas oportunidades de capacitación.	1	
52. Yo me siento muy motivado para trabajar.	1	
53. Los programas de desarrollo de esta organización están trazados y los preparan para avanzar dentro de su trabajo.	1	
54. En esta organización, ser promovido significa poder enfrentar desafíos mayores.	1	
55. Por lo general, las personas que trabajan bien son reconocidas con una mejor posición en la organización del estado.	1	
56. Aquí las promociones carecen de objetividad	0	
57. Las normas disciplinarias se aplican con subjetividad.	0	
58. La eficiencia en el trabajo no implica reconocimiento de ninguna clase.	0	
59. Los programas de capacitación son patrimonio de unos pocos.	0	
60. El desempeño de las funciones es correctamente evaluado.	1	
<b>PARTICIPACIÓN</b>		
61. Los problemas que surgen entre los grupos de trabajos se resuelven de manera óptima.	1	
62. Cuando hay un reto para la organización todas las áreas participan activamente en la solución.	1	
63. En el estado cada esfera trabaja por su lado.	1	
64. El espíritu de equipo en esta organización es excelente.	1	
65. Los diferentes niveles jerárquicos de la organización colaboran entre ellos.	1	
66. Los objetivos del área son congruentes con los objetivos de la coordinación en materia de salud.	1	
67. Lo importante es cumplir los objetivos de la organización, lo demás no interesa.	1	
68. El poder está concentrado en unas pocas personas.	0	
69. Los recursos limitados de nuestras áreas, los compartimos fácilmente con otras áreas.	1	
70. Aquí las diferentes áreas de trabajo viven en un conflicto permanente.	0	
71. La información requerida para cumplir con nuestra función fluye lentamente.	0	
72. Generalmente, cuando se va hacer algo, somos los últimos en enterarnos.	0	
73. Periódicamente tenemos problemas debido a la circulación de información inexacta (chismes, rumores)	0	
74. Los que poseen la información no la dan a conocer fácilmente	0	
75. Aquí la información está concentrada en unos pocos grupos.	0	
76. La adopción de nuevas iniciativas se mira con recelo.	0	
77. Las iniciativas de las áreas no reciben respaldo de los niveles superiores	0	
78. Existen grupos cuyas normas y valores no favorecen el trabajo de la organización.	0	



79. En esta organización existen grupos que se oponen a todos los cambios.	0	
80. Los niveles superiores del estado no propician cambios positivos para las instituciones de base.	0	
<b>COMUNICACIÓN</b>		
81. Generalmente los cambios en el estado se proyectan en dependencia de las necesidades o demandas de la organización misma.	1	
82. No se le da atención al desarrollo de los equipos humanos.	0	
83. El estado se preocupa porque se alcancen habilidades comunicativas que faciliten el desarrollo de valores, actitudes y relaciones de las personas dentro de la organización.	1	
84. Las mejores acciones en los procesos de cambios de la organización son plateadas por los jefes.	1	
85. En la solución a los problemas y conflictos dentro del estado se tienen en cuenta las mejores opciones que aporta el personal.	1	
86. Las reuniones en el estado responden a planificaciones de organismos superiores.	1	
87. Se tiene en cuenta la experiencia de trabajo y la transmisión de conocimientos en los proyectos de desarrollo organizacional en el estado.	1	
88. No se estila el saludo diario y las demostraciones afectivas hacia los compañeros de trabajo.	0	
89. La imagen que se proyecta del trabajo del equipo de dirección del estado a la sociedad es de reconocimiento y prestigio	1	
90. Generalmente existen barreras que no permiten el acceso a altos directivo	0	
91. Son conocidos los mecanismos establecidos para que la información fluya en la organización.	1	
92. Las tareas se realizan aunque no se comprenda la orientación de las mismas.	1	
93. Es reconocida la importancia de las autoevaluaciones sistemáticas por parte de los equipos de trabajo.	1	
94. Las acciones para solucionar las deficiencias detectadas en evaluaciones realizadas son decididas por la dirección.	1	
95. De forma periódica se realizan reuniones que permiten el control del cumplimiento de las tareas.	1	
96. El mantenimiento de las buenas relaciones interpersonales es interés personal.	1	
97. Por lo general se percibe interés real de los directivos hacia su actividad, disminuyendo las presiones de trabajo y la tensión en las relaciones interpersonales.	1	
98. La coordinación y transmisión de la información necesarias para realizar las tareas es responsabilidad del jefe superior.	0	
99. La información generalmente llega de forma rápida y oportuna a la base.	1	
100. La información al estado llega de forma clara desde el nivel superior hasta los trabajadores de los niveles subordinados.	1	

<b>Escala de valoración del instrumento</b>	
Muy bueno	[81 - 100]
Bueno	[61 - 80>
Regular	[41 - 60>
Deficiente	[21 - 40>
Muy deficiente	[0 - 20>

## ANEXO 5

### CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CALIDAD DE ATENCION PRIMARIA

Código del encuestado:..... Fecha:.....

Condición laboral: .....

El presente cuestionario tiene por finalidad de evaluar la calidad de atención primaria que se percibe en el Centro de Salud. Las respuestas de este instrumento sirven únicamente para esta investigación y serán totalmente confidenciales. Se agradece su colaboración y honestidad al responder. El tiempo de duración es de 45 minutos.

<b>Siempre (2 p.)</b>	<b>A veces (1 p.)</b>	<b>Nunca (0 p.)</b>
-----------------------	-----------------------	---------------------

<b>SEGURIDAD</b>	<b>Escala de valoración</b>		
<b>DEL PACIENTE Y LA CALIDAD</b>	Siempre	A veces	Nunca
1. Se utilizó la historia clínica de otro paciente.			
2. La historia clínica del paciente no están disponibles cuando se precisa.			
3. La información clínica se archivan en las historias clínicas de otros pacientes			
4. El equipamiento médico no funciona adecuadamente.			
5. La oficina de farmacia se comunica con los consultorios para clarificar o corregir una prescripción.			
6. Durante la consulta no se supervisa la lista de medicación.			
7. Los resultados de algunas pruebas no están disponibles cuando se precisan.			
<b>INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN CON OTROS DISPOSITIVOS A SISTENCIALES</b>			
8. Existen problemas con los servicios externos de apoyo al x. Radiología, laboratorio, ecografías, etc. (referencias).			

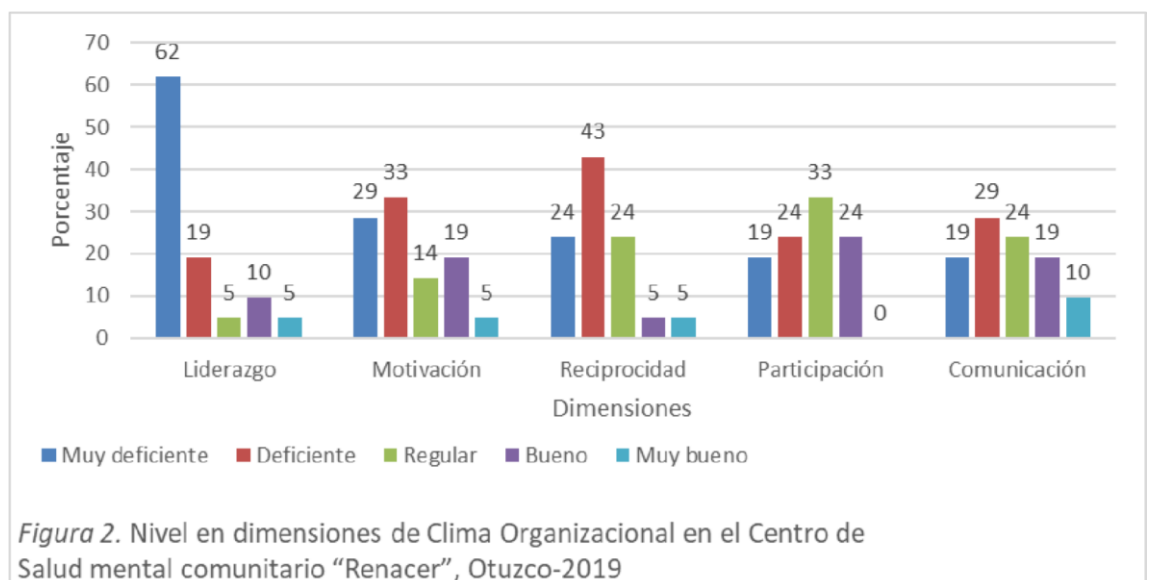
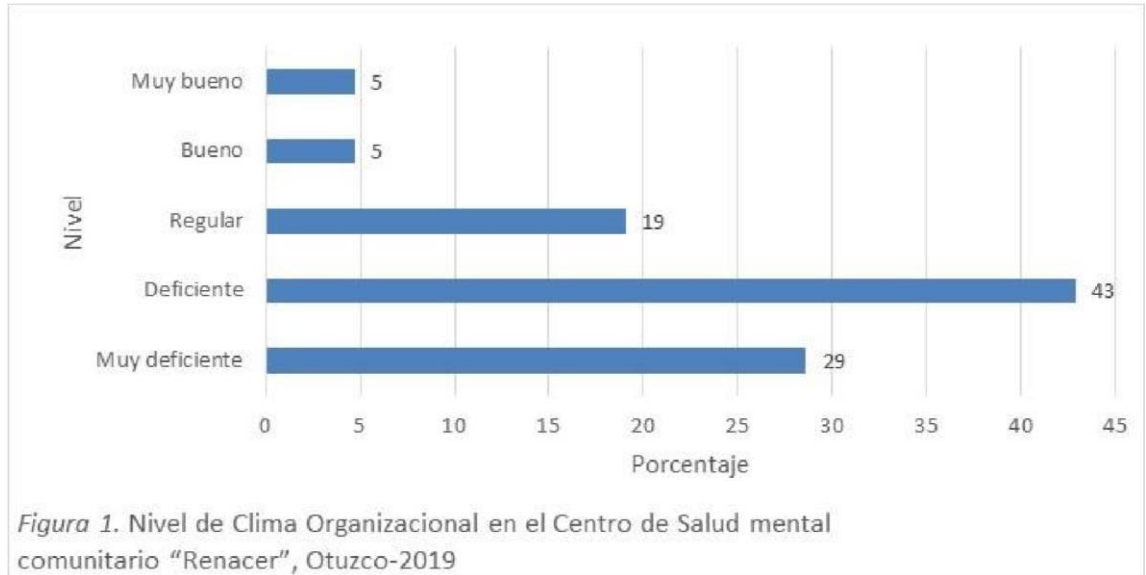
9. Existen problemas con otras consultas médicas fuera del centro.			
10. Existen problemas con el servicio farmacia.			
11. Existen problemas con otros hospitales referencias y contrareferencias.			
<b>TRABAJO EN EL CENTRO DE SALUD</b>			
12. Cuando alguien tiene excesivo trabajo los compañeros le ayudan.			
13. En este centro existe un grato ambiente de trabajo entre los componentes del equipo.			
14. En este centro, se atiende con prisa a los pacientes.			
15. Este centro forma a su personal no sanitario en los nuevos procedimientos de trabajo que se ponen en marcha.			
16. En este centro, se tratan mutuamente con respeto.			
17. Existen demasiados pacientes asignados para el número de profesionales sanitarios que tiene el centro.			
18. En este centro tiene demasiados pacientes para hacer frente a todo de forma eficiente.			
19. En este centro se asegura que el personal no sanitario tenga la formación necesaria para su trabajo.			
20. Este centro se organizan de una manera adecuada.			
21. Se cuenta con procedimientos adecuados para evaluar que el trabajo en el centro se ha realizado correctamente.			
22. Al personal se le pide realizar tareas para las que no ha sido formado.			
23. Al personal sanitario se le pide realizar tareas para las que no ha sido formado.			

24. Se cuenta con suficiente personal no sanitario para manejar la carga de trabajo de los pacientes.			
25. En este centro promueve el trabajo en equipo para el cuidado de los pacientes.			
26. El centro de salud forma a su personal sanitaria en los nuevos procedimientos de trabajo que se ponen en marcha.			
27. En el centro de salud se aseguran de que el personal sanitario tenga la formación necesaria para su trabajo.			
28. El personal no sanitario realiza sus tareas según los procedimientos que tienen establecidos.			
29. El personal sanitario realiza sus tareas según los procedimientos que tiene establecidos.			
<b>APOYO AL LIDERAZGO</b>			
30. Los responsables del centro de salud invierten suficientes recursos para mejorar la calidad asistencial del paciente.			
31. Los responsables del centro pasan por alto los fallos relacionados con la asistencia que ocurren una y otra vez.			
32. Los responsables del centro de salud dan prioridad a los procesos relacionados con la mejora de la atención a los pacientes.			
33. Los responsables del centro toman decisiones basadas en lo que es mejor para los pacientes.			

Fuente: MINSA (2008). Documento técnico: Metodología para el estudio del clima organizacional; Lima- Perú

<b>Escala de valoración del instrumento</b>	
Bueno	[45 - 66]
Regular	[23 - 44>
Deficiente	[0 - 22>

## **RESULTADOS DESCRIPTIVOS DE LA INVESTIGACIÓN EN GRAFICOS**



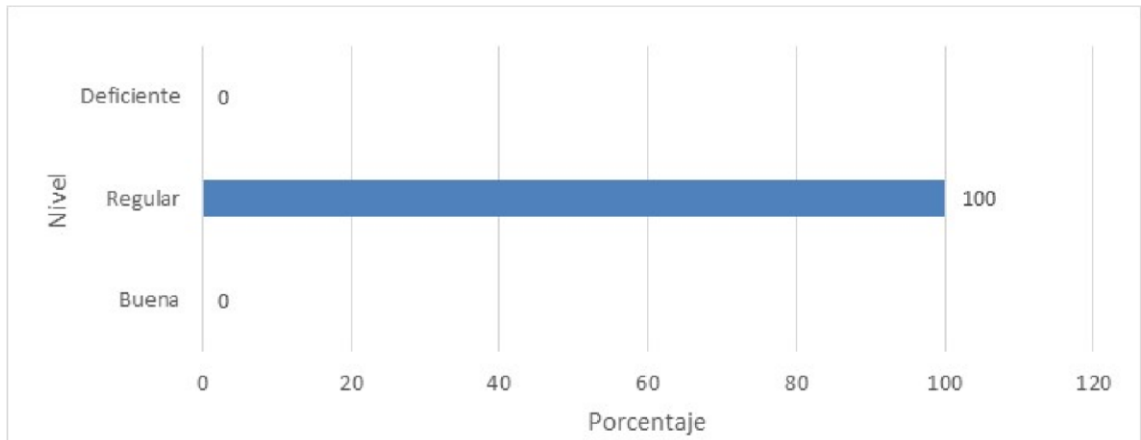


Figura 3. Nivel de calidad de atención primaria en el Centro de Salud mental comunitario "Renacer", Otuzco-2019

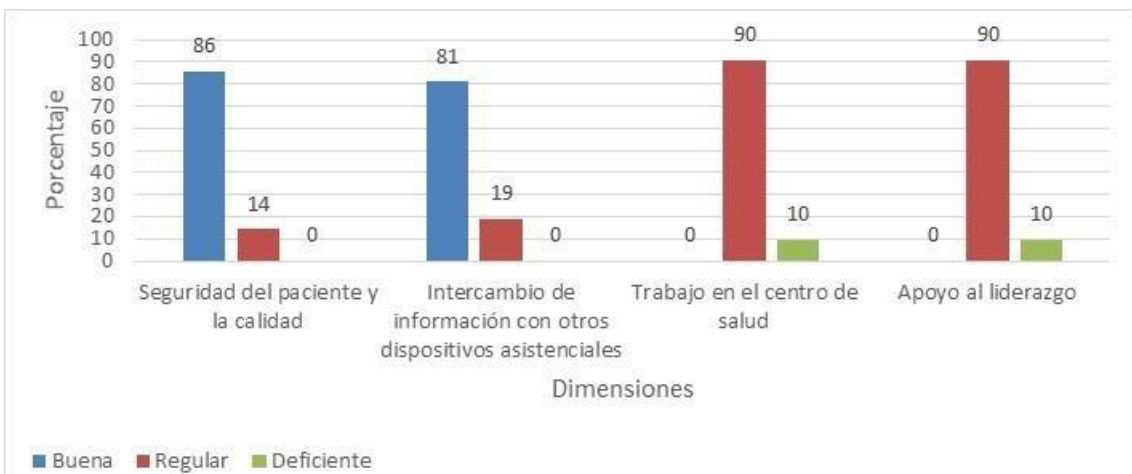


Figura 4. Nivel en dimensiones de calidad de atención primaria en el Centro de Salud mental comunitario "Renacer", Otuzco-2019

## ANÁLISIS DE LA NORMALIDAD

**Tabla 9**

Estadísticos descriptivos del Clima Organizacional y Calidad de atención primaria en los trabajadores del Centro de Salud Mental Comunitario “Renacer”, Otuzco2019.

Variable	M	Me	Mo	DE	Z1	Z2
Dimensiones						
Clima Organizacional	65.5	68	48	19.6	-1.8	0.3
Liderazgo	15.3	17	19	4.8	-3.0	1.2
Motivación	12.8	14	14	4.6	-1.4	-0.6
Reciprocidad	13.5	15	16	3.9	-2.2	1.2
Participación	11.8	11	8	4.1	-0.1	-1.2
Comunicación	12.0	12	8	4.5	-0.5	-1.1
Calidad de la atención primaria	53.1	54	43	6.7	-1.4	-0.4
Seguridad del paciente y la calidad	16.1	15	15	1.7	1.0	-1.3
Intercambio de información con otros dispositivos asistenciales	9.2	10	9	1.8	-1.7	-0.2
Trabajo en el centro de salud	23.1	24	27	4.4	-0.6	-1.0
Apoyo al liderazgo	4.7	5	5	1.2	-2.8	3.3

Nota: M: media; Me: Mediana; Mo: Moda; DE: Desviación estándar; Z1: Asimetría estándar; Z2: Curtosis estándar

En la Tabla 9, se muestran valores absolutos de los índices de asimetría estándar  $|Z1| > 1.96$  y curtosis estándar  $|Z2| > 1.96$ , evidenciando distribuciones con asimetría y leptocurtosis en los puntajes obtenidos en las dimensiones Liderazgo, Reciprocidad y Apoyo al liderazgo; diferenciándose en base a las condiciones normales de distribución, por lo cual en la presente investigación se optó por la aplicación del coeficiente de Spearman, con el objetivo de conocer el nivel de correlación de las variable.