



Universidad
Norbert Wiener

ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA DE GESTIÓN EN SALUD

Tesis

Relación entre el clima organizacional y la calidad de atención de la clínica dental
Imagen S.A.C Huancayo - 2026

Para optar el Grado Académico de
Maestro de Gestión en Salud

Presentado por:

Autora: Chicmana Curay, Akemi Ayerim

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0004-9024-2755>

Autora: Cordova Vila, Madeleine Katherine

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-7490-3392>

Asesor: Dr. Lopez Bulnes, Jorge Luis

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9583-1143>

Lima – Perú

2026

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, Chicmana Curay, Akemi Ayerim y Cordova Vila, Madeleine Katherine Egresado(a) de la Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que la tesis "Relación entre el clima organizacional y la calidad de atención de la clínica dental imagen S.A.C Huancayo - 2026" Asesorado por el docente: Jorge Luis López Bulnes Con DNI 08153969 Con ORCID 0000-0002-9583-1143 tiene un índice de similitud de (15) (Quince)% con código oid: 14912:610296971 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.

En caso se supere el porcentaje de similitud máximo establecido (mayor a 20%), tanto general como por fuente primaria, afirmo que dicho excedente corresponde al marco metodológico del documento. Procedo a detallar y justificar del mismo:



.....
Firma de autor 1
Akemi Ayerim Chicmana Curay
Nombres y apellidos del Egresado
DNI: 72512816



.....
Firma de autor 2
Madeleine Katherine Cordova Vila
Nombres y apellidos del Egresado
DNI: 70041247



.....
Firma
Nombres y apellidos del Asesor
DNI: 08153969.

Lima, 25 de julio de 2026

DEDICATORIA:

Con profundo amor y gratitud, dedicamos este trabajo a Dios, por guiarnos y darnos la fortaleza para culminar esta etapa tan importante de nuestras vidas.

A nuestras familias, por su apoyo incondicional, paciencia y motivación constante, siendo el pilar fundamental en cada paso de este camino.

A nuestros seres queridos, quienes con sus palabras de aliento y comprensión nos impulsaron a no rendirnos ante las dificultades. A nuestros seres queridos que ya no se encuentran físicamente con nosotros, pero siguen guiando nuestro camino.

Finalmente, a nosotras mismas, por la perseverancia, esfuerzo y compromiso que hicieron posible alcanzar este logro.

INDICE

1. EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema	2
1.2.1. Problema general	2
1.2.2. Problemas específicos	2
1.3. Objetivos de la investigación	3
1.3.1. Objetivo general	3
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación de la investigación	5
1.4.1. Justificación Teórica	5
1.4.2. Justificación Metodológica	5
1.4.3. Justificación Práctica	5
1.5. Limitaciones de la investigación	6
2. MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. Antecedentes	7
2.2. Bases teóricas	13
2.3. Formulación de la hipótesis	22

2.3.1. Hipótesis general	22
2.3.2. Hipótesis específicas	22
3. METODOLOGÍA.....	24
3.1. Método de la investigación	24
3.2. Enfoque de la investigación	25
3.3 Tipo de investigación.....	25
3.4 Diseño de la investigación.....	26
3.5. Población, muestra y muestreo.....	27
3.6. Variables y operacionalización.....	29
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
3.7.1. Técnica	38
3.7.2. Descripción de instrumentos.....	38
3.7.4. Confiabilidad.....	41
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	41
3.9. Aspectos éticos.....	42
4.1. Resultados	43
4.1.1 Análisis descriptivo de resultados.....	47
REFERENCIAS	66
ANEXOS	71

<i>Anexo 1. Matriz de Consistencia.....</i>	<i>71</i>
<i>Anexo 2: Instrumentos</i>	<i>80</i>
<i>.....</i>	<i>93</i>
<i>Anexo 3: Aprobación de Comité de Ética.....</i>	<i>94</i>
<i>Anexo 4: Formato de consentimiento informado.....</i>	<i>95</i>
<i>Anexo 5: Carta de solicitud a la institución para la recolección y uso de los datos y Carta de aprobación por la institución</i>	<i>100</i>

RESUMEN

Tuvimos como propósito de definir la relación de la calidad de la atención de la Clínica Dental Imagen S.A.C., de Huancayo, y el clima organizacional - 2026. Con un enfoque de investigación cuantitativo, tipo básico, con alcance descriptivo-correlacional, diseño observacional. La población estuvo conformada por 40 colaboradores y 1 200 usuarios; la muestra incluyó 174 pacientes para evaluar la calidad de atención y la población total de 40 colaboradores para la evaluación de clima organizacional. Fueron dos instrumentos los que se manejaron: EDCO aplicada al personal y SUSEST para medir la calidad percibida por los usuarios. Para evaluar los datos se utilizaron estadísticas descriptivas e inferenciales, una correlación de Pearson con 0.05 de nivel de significancia. Los resultados pusieron de manifiesto una asociación estadísticamente significativa, un valor de correlación $r = 0,364$ y nivel de significación $p = 0,021$. Además, se observó valor de correlación $r = 0,335$ y nivel de significancia $p = 0,035$ entre la calidad de la atención y sentido de pertenencia que es dimensión del clima organizacional. Se estableció que el clima organizacional en la clínica presenta una influencia moderada sobre la calidad de atención, si bien es un factor relevante, no es el único determinante, además la calidad de atención y sentido de pertenencia presentan una relación que indica el compromiso por parte del personal impactaría directamente en el servicio brindado.

Palabras clave: Clima organizacional, EDCO, Calidad de atención SUSEST.

ABSTRACT

The purpose of this study was to define the relationship between the quality of care at Dental Clinic Imagen S.A.C. in Huancayo and the organizational climate by 2026. A quantitative, basic research approach was used, with a descriptive-correlational scope and an observational design. The population consisted of 40 employees and 1,200 patients. The sample included 174 patients to evaluate the quality of care and the entire population of 40 employees to evaluate the organizational climate. Two instruments were used: the EDCO questionnaire, administered to staff, and the SUSEST questionnaire, used to measure the quality perceived by patients. Descriptive and inferential statistics were used to analyze the data, including Pearson's correlation with a significance level of 0.05. The results showed a statistically significant association, with a correlation coefficient of $r = 0.364$ and a significance level of $p = 0.021$. Furthermore, a correlation value of $r = 0.335$ and a significance level of $p = 0.035$ were observed between the quality of care and sense of belonging, a dimension of organizational climate. It was established that the organizational climate in the clinic has a moderate influence on the quality of care; while it is a relevant factor, it is not the only determinant. Moreover, the relationship between the quality of care and sense of belonging indicates that staff commitment directly impacts the service provided.

Keywords: Organizational climate, EDCO, Quality of care, SUSEST.

INTRODUCCIÓN

La calidad de atención en los servicios sanitarios forma parte del pilar fundamental para la satisfacción del usuario y la eficiencia institucional. En el sector privado, la competitividad exige no solo rigor técnico, sino también entornos laborales que potencien el desempeño del personal. En este contexto, un factor importante que influye directamente en la productividad y la motivación es el ambiente de la organización.. Un ambiente positivo facilita la comunicación y el liderazgo, traduciéndose en una atención más segura y humanizada, especialmente en la odontología, donde la confianza y la empatía son esenciales.En el Perú, y específicamente en instituciones privadas de Huancayo, la evidencia aún es limitada. Por ello, la presente investigación se centra en la Clínica Dental Imagen S.A.C.durante el año 2026, bajo un enfoque cuantitativo, de tipo aplicado y diseño correlacional, utilizando los instrumentos EDCO y SUSEST.

Integrado por cuatro capítulos. Se presenta la exposición del problema en el Capítulo I, en la que se identifica el contexto del problema, formulación de preguntas de investigación, objetivos generales y específicos, y fundamentos del estudio. El capítulo II aborda el marco teórico, junto con la información de referencia procedente de fuentes nacionales e internacionales, fundamentos conceptuales del clima organizativo y factores que afectan en la calidad de la atención. La metodología se aborda en el capítulo III. En él se describen las definiciones demográficas y de la muestra, el diseño metodológico y las herramientas y métodos para la recopilación de datos. Los resultados y la discusión se tratan en el capítulo IV, donde se expone el análisis estadístico de datos recopilados, su interpretación y una comparación con investigaciones anteriores para determinar los resultados finales.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Datos procedentes de todo el mundo han demostrado que el clima organizacional influencia tanto en la calidad de servicio prestado a pacientes como en el rendimiento del personal sanitario. Numerosos estudios han demostrado que un entorno organizativo positivo —caracterizado por un liderazgo sólido, una comunicación eficaz, el apoyo institucional y el trabajo en equipo— tiene un impacto positivo en la percepción de la calidad del servicio y en la satisfacción de los usuarios.^{1,2} Asimismo, se reportó que un clima organizacional inadecuado se relacionó con la desmotivación, incremento del estrés laboral y deficiencias en la calidad de la atención, afectando directamente los resultados asistenciales.³

En el contexto nacional peruano, investigaciones desarrolladas en los últimos años evidenciaron que el clima organizacional se relacionó significativamente con la calidad de prestación en los establecimientos sanitarios, tanto públicos como privados. Estudios realizados en el primer nivel de atención y en instituciones hospitalarias demostraron que condiciones organizacionales favorables se asociaron con una mejor percepción de la calidad del servicio, mayor satisfacción del usuario y mejor desempeño del personal de salud.^{4,5} En el sector privado, especialmente en los servicios odontológicos, estas problemáticas adquirieron mayor relevancia debido a la creciente demanda de servicios de calidad y a la necesidad de optimizar la gestión del recurso humano para mantener la competitividad institucional.⁶

A nivel local, la Clínica Dental Imagen S.A.C., situada en la ciudad de Huancayo, reconoció en 2026 la necesidad de analizar la relación entre la calidad de prestación odontológica prestada a los usuarios y clima organizacional. Se observaron opiniones divergentes sobre el entorno laboral y la calidad de la atención, a pesar de contar con servicios especializados y personal profesional, tal y

como ponen de manifiesto aspectos como la satisfacción de pacientes, los periodos de espera, coordinación del equipo y el trato a los usuarios. Estos resultados pusieron de relieve la importancia de determinar si el clima organizativo de la clínica influía de manera significativa en el nivel de atención que ofrecía.

En este contexto, se expuso:

¿Cuál fue la relación entre el clima organizacional y la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C., Huancayo, durante el año 2026?

La identificación de esta relación permitió generar evidencia científica orientada a fortalecer el manejo organizacional y mejorar la calidad de prestación, contribuyendo al bienestar de los colaboradores sanitarios y a la satisfacción de los usuarios atendidos.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C Huancayo, 2026?

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿Cuales son las características sociodemográficas del personal de salud y de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Imagen S.A.C Huancayo, 2026?
2. ¿Como la dimensión relaciones interpersonales se relaciona con la calidad de atencion en la Clinica Dental Imagen S.A.C Huancayo, 2026?

3. ¿Como la dimensión estilos de dirección se relaciona con la calidad de atencion en la Clinica Dental Imagen S.A.C Huancayo, 2026?
4. ¿Como la dimensión sentido de pertenencia se relaciona la calidad de atencion en la Clinica Dental Imagen S.A.C Huancayo, 2026?
5. Como la dimensión retribución se relaciona con la calidad de atencion en la Clinica Dental Imagen S.A.C Huancayo, 2026?
6. Como la dimensión disponibilidad de recursos se relaciona con la calidad de atencion en la Clinica Dental Imagen S.A.C Huancayo,2026?
7. ¿Como la dimensión estabilidad se relaciona con la calidad de atencion en la Clinica Dental Imagen S.A.C Huancayo,2026?
8. ¿Como la dimensión claridad y coherencia se relaciona con la calidad de atencion en la Clinica Dental Imagen S.A.C Huancayo, 2026?
9. ¿Como la dimensión valores colectivos se relaciona con la calidad de atencion en la Clinica Dental Imagen S.A.C Huancayo, 2026?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C Huancayo, 2026.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Identificar las características sociodemográficas del personal de salud y de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Imagen S.A.C Huancayo, 2026
2. Determinar la relación de la dimensión relaciones interpersonales con la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C Huancayo, 2026 .
3. Determinar la relación de la dimensión estilos de dirección con la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C Huancayo, 2026.
4. Determinar la relación de la dimensión sentido de pertenencia con la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C Huancayo, 2026.
5. Determinar la relación de la dimensión retribución con la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C Huancayo, 2026.
6. Determinar la relación de la dimensión disponibilidad de recursos con la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C Huancayo, 2026.
7. Determinar la relación de la dimensión estabilidad con la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C Huancayo, 2026.
8. Determinar la relación de la dimensión claridad y coherencia en la dirección con la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C Huancayo, 2026.
9. Determinar la relación de la dimensión valores colectivos con la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C Huancayo, 2026.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación Teórica

Los datos obtenidos servirán como aporte de conocimientos en la rama de Gestión en salud, específicamente en el área de odontología, ya que nos ayudará a describir la conexión entre las variables, específicamente en el ámbito odontológico que es un campo en el que la literatura es limitada en contexto peruano. Asimismo podrán servir como base teórica para que se realicen más investigaciones en instituciones de salud privadas y así sustentar el progreso continuo en la gestión del talento humano y calidad del servicio ofrecido.

1.4.2. Justificación Metodológica

Se buscará obtener la información por parte directa de colaboradores y los pacientes mediante instrumentos validados como cuestionarios estandarizados que nos permitirán valorar clima organizacional y encuestas que permitan identificar la calidad de servicio, garantizando que los resultados sean confiables y válidos. Esta metodología facilitará no solo la identificación de correlaciones, sino también la priorización de las dimensiones que requieran intervención inmediata.

1.4.3. Justificación Práctica

La investigación permitirá a la Clínica Dental Imagen identificar las dimensiones críticas dentro de su clima organizacional que puedan estar afectando la calidad de atención y de esta manera podrán implementar estrategias orientadas a mejorar la satisfacción y desempeño de su personal;

lo que se reflejara en un mejor trato, mayor eficiencia y fidelización de los pacientes. Además, el estudio aportara información útil para la toma de decisiones gerenciales optimizando la gestión interna y fortaleciendo la imagen corporativa en un mercado local altamente competitivo.

1.5. Limitaciones de la investigación

Al evaluar los resultados, es importante tener en cuenta las diversas limitaciones de este estudio. En primer lugar, existe la posibilidad de que se produzca un sesgo de deseabilidad social, ya que los empleados encuestados podrían haber dado respuestas positivas para evitar confrontaciones o para ofrecer una imagen favorable de la organización.

Asimismo, el estudio se desarrolló en un periodo de tiempo específico (año 2026), por lo que los resultados obtenidos reflejan una realidad temporal que podría variar en otros contextos o momentos.

Por otro lado, se evidenció como limitación la disponibilidad de tiempo de los participantes, especialmente del personal de salud, quienes debido a sus responsabilidades laborales pudieron haber brindado respuestas con menor profundidad.

Durante el trabajo de campo, se identificaron limitaciones operativas relevantes. En particular, no en todos los horarios se contó con la presencia de pacientes, lo que dificultó la obtención de una muestra uniforme de usuarios. Del mismo modo, se observó que el personal de salud presentaba turnos rotativos y una elevada carga laboral, lo cual restringió su disponibilidad para participar en el estudio.

Adicionalmente, se identificó que algunos pacientes mostraron escasa disposición para colaborar con la investigación, lo que pudo influir en la cantidad y calidad de la información recolectada.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales

- Peralta Galarza GE, González Cano JA. (2024)⁷ investigación realizada en Ecuador, Mediante un estudio descriptivo correlacional , método cuantitativo, y diseño no experimental, el estudio se propuso determinar la relación entre el entorno organizativo, la satisfacción de los usuarios y la prestación clínica en el área de consultas externas del establecimiento de salud. Se utilizó una escala de Likert para aplicar tres instrumentos distintos —ECOS-S, SERVQUAL y CICAA— a una muestra de treinta y seis pacientes y treinta y seis profesionales sanitarios. Se demostró un 63.9% de nivel bajo en el clima organizacional, nivel bajo de satisfacción del usuario (52.8%) y 55.6% en la relación clínica, además se obtuvo un valor de correlación positiva (0,744, $p < 0,005$) entre clima organizacional y satisfacción del usuario , mostrando que un clima laboral deficiente puede ocasionar una satisfacción menor de los usuarios.
- García Parrales JJ. (2024)⁸ estudio realizado en Manabí- Ecuador, El propósito del estudio era examinar la relación entre el ambiente laboral del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en Jipijapa y los estándares de atención al cliente. Se utilizó un diseño transversal no experimental y una estrategia de métodos mixtos que incluía técnicas cualitativas y cuantitativas. La muestra estuvo compuesta por 368 usuarios y entrevistas a cuatro miembros del personal de dicha institución. Utilizaron cuestionarios estructurados y una guía de entrevista para los miembros del personal. El estudio puso de manifiesto que elementos como las condiciones de trabajo, el estilo de liderazgo y la comunicación interna

tienen un efecto directo en la satisfacción de los colaboradores, lo que por su parte afecta a la calidad del servicio.

- Cala-Chapi y Marce-Benito, (2023)⁹, en su estudio realizado en El Alto – Bolivia orientado a evaluar la valoración del usuario sobre calidad de servicio con el modelo SERVPERF en una Clínica odontológica universitaria, fue un estudio no experimental, transversal, descriptivo, observacional, conformada por 186 pacientes que completaron la encuesta finalizada la atención odontológica. Se encontró mayor porcentaje del sexo femenino 73,8% (n=62) y el promedio de edad de 42 años (+/- 9,8 años), Además, en una escala del 1 al 5, los clientes externos valoraron la calidad media percibida del servicio con un 3,73, lo que se considera bueno; los aspectos de empatía y fiabilidad obtuvieron las puntuaciones más bajas.
- Lopez Ramirez E., et al. (2022)¹⁰, en su estudio ejecutado en México, Utilizando los modelos de Donabedian y SERVPERF, analizaron cómo evaluaban los pacientes la calidad funcional de la atención recibida en las Clínicas Dentales de Enseñanza y Servicio (CEDS) de la BUAP-México. En este estudio transversal, observacional, prospectivo y descriptivo participaron 400 pacientes. Utilizaron el instrumento denominado PERCACEL, donde incluyeron las dos metodologías. Se encontró que el 66.50% fueron mujeres y 33.50% varones, además la apreciación de la calidad con la metodología Donabedian fue menor (8.14%) comparado al SERVPERF (8.51%) existiendo una diferencia no significativa (0.37).
- Agudelo, R. D., et al. (2020)¹¹. En su estudio realizado en la ciudad de Manizales, Colombia especificó la asociación de clima organizacional y calidad percibida en una entidad de salud. Con un enfoque cuantitativo, descriptivo-correlacional, analítico – transversal,

conformado por 183 colaboradores del ámbito asistencial, 99 del ámbito administrativo y 382 pacientes. Se utilizaron los instrumentos “cuestionario sobre mi trabajo” y ServQual. No se observó un coeficiente de correlación estadísticamente significativo entre las variables «clima total» y «expectativas», pero la correlación entre las variables «clima total» y «calidad percibida» arrojó un coeficiente de correlación de -0,258 ($n = 364$), que fue estadísticamente significativo ($p = 0,000$).

- Cuéllar-González C., Capote- Femenías JL. (2022)¹², en su investigación realizada en Cienfuegos. Cuba, buscaron validar el cuestionario para analizar el nivel de complacencia de usuarios en los servicios de Estomatología General Integral. Fue un estudio con diseño descriptivo transversal retrospectivo, se realizaron pruebas de validación del instrumento Cuestionario SUSEST. Resultó en un coeficiente Alfa de Cronbach global de 0.732 que habla a favor de una aceptable homogeneidad intrínseca del instrumento, validación de confiabilidad con coeficiente de Spearman fue de 0,922.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

- Arestegui Rodríguez G., (2024)¹³ estudio realizado en Cusco- Perú, investigó la relación entre el ambiente organizacional del Hospital Regional de Cusco y calidad de la atención prestada de parte de colaboradores de enfermería. , bajo un enfoque cuantitativo, correlacional; diseño no experimental, descriptivo-analítico. Conformado por 87 profesionales del área de enfermería de 7 servicios y 87 pacientes del área de

hospitalización. Utilizaron el instrumento aprobado por el MINSA para el Clima Organizacional y el cuestionario CARE Q. para calidad de atención. Se halló un valor de $p = 0.00482$ de correlación entre las variables, además se encontró un 0.04941 entre la variable calidad de atención y dimensión de comunicación.

- Garcia Saldaña DG, (2023)¹⁴ Estudio realizado en Contumazá, Cajamarca, con el fin de determinar la relación del clima organizacional del Centro de Salud de Contumazá y el nivel de atención prestada a los usuarios de la consulta externa. Este estudio utilizó un diseño transversal, prospectivo, no experimental y correlacional de tipo hipotético-deductivo. La muestra estuvo compuesta por 330 usuarios y 63 empleados. Se utilizó la Escala de Clima Organizacional, mientras que la Percepción de la Calidad de prestación sirvió para medir la calidad de la atención. Resultando que las variables de clima organizacional y calidad de la prestación al paciente no presentaban una relación estadísticamente significativa ($p = 0,747$). Además, la supervisión (61,9 %), la comunicación (50,8 %) y las condiciones de trabajo (68,3 %) se encontraban en niveles bajos, mientras que el clima organizacional en el que operan se situaba en un nivel moderado (71,4 %). unicación (50,8%) y condiciones laborales (68,3%) están en nivel bajo.
- Quispe L. (2023)¹⁵ el estudio se llevó a cabo en Huancayo con el fin de establecer la asociación entre el clima organizacional y la calidad de la atención especializada en el Departamento de Cirugía Oral y Maxilofacial del Hospital Regional de Enseñanza y Clínica Daniel Alcides Carrión. A partir de una muestra de diez profesionales de la odontología y ochenta y cinco pacientes ambulatorios con un estudio descriptivo,

correlacional, prospectivo y transversal, con un diseño no experimental. Entre las herramientas del estudio se utilizaron un cuestionario y una guía de entrevista. Una prueba de chi-cuadrado reveló una correlación significativa entre las variables ($X^2:0,05$, $X^2:0,30$); el 70 % de los empleados afirmó que el ambiente organizacional es bueno, y el 66 % de los pacientes afirmó que la calidad de la atención es buena.

- Quispe Oscuvilca, T.(2023)⁵, en su tesis de maestría realizada en Lima,tuvo como finalidad especificar la relación de clima laboral y calidad de servicio en institución sanitaria, con un enfoque cuantitativo ,No experimental, correlacional, descriptivo, transversal, hipotético-deductivo, conformado por 80 profesionales asistenciales del hospital. Teniendo en cuenta los objetivos del estudio y una revisión de la bibliografía, se utilizó un cuestionario elaborado por los propios investigadores como instrumento de investigación. Los resultados $p < 0,05$ indican que existe relación entre las variables,además se demostró el Rho de Spearman fue 0,356 interpretandose como una relación positiva baja entre las variables.
- Fabian-Sanchez, AC., et al. (2022)¹⁶, estudio realizado en Lima- Perú, donde buscó analizar la calidad de prestación y su asociación con la satisfacción de personas atendidos en una red de centros odontologicas, con un enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal, donde se usó la encuesta SERVPERF y encuesta de satisfacción en 150 usuarios. Dado que el nivel de significación fue inferior a 0,05, los resultados de la asociación entre las variables mostraron una relación moderada y directa, con un coeficiente Rho de 0,358.
- Gafas C. y Bonilla G.¹⁷ (2022) en su investigación realizada en Huánuco – Perú ,buscaron definir relación del clima organizacional y calidad de servicio del Centro Sanitario “Aparicio Pomares”. Esta investigación tipo observacional, Correlacional, transversal, no

experimental y cuantitativo. Se incluyó en el estudio a 53 trabajadores del centro de salud. Se utilizó dos cuestionarios, la escala de clima organizacional elaborado por Litwin y Stringer y otro para calidad de atención.

Con un valor $p < 0,000$ y un coeficiente rho de Spearman de 0,61, se observó la asociación estadísticamente significativa. La calidad de la atención se valoró con un 3,44 (en una escala del 1 al 5) y el ambiente organizativo, con un 3,43 (en una escala del 1 al 5). La dimensión de fiabilidad del servicio recibió la puntuación más alta (3,80).

- Pupuche Mena, (2020)¹⁸ utilizaron el cuestionario SERVPERF para evaluar grado de calidad de servicio en usuarios en Clinica Universitaria- Chiclayo. Investigación cuantitativa descriptivo, prospectivo y transversal. El análisis se hizo a 104 pacientes adultos, los cuales cumplieron con los criterios de selección. Se encontró que el sexo femenino fue más predominante con 76% y edad predominante fue 37.7 años, además el grado de calidad de atención fue percibido de manera positiva con 96.74%, seguido de la seguridad con 98.5%, fiabilidad 98.1%, empatía 94.3% y capacidad de respuesta con 93.8%.
- Calderón, G.(2017)¹⁹ investigó la correlación entre el clima organizacional y la satisfacción de usuarios de una institución de Salud “Bellavista” del Callao. Aunque no se enfoca en calidad de atención directamente, la satisfacción del usuario está estrechamente ligada a ella. Este estudio es de tipo aplicada o social, correlacional y transversal, no experimental y cuantitativo. El instrumento de recolección de datos fueron hechos por cuestionarios adaptados para valorar el clima organizacional de colaboradores y la satisfacción de usuarios. Los hallazgos indican una relación positiva y significativa entre las variables

descritas. La conclusión principal es importante un buen ambiente laboral para brindar un servicio que genere satisfacción en los usuarios.

- Quispe-Huamán V. (2021)²⁰ en su estudio desarrollado en Huancayo tuvo como finalidad establecer la asociación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción laboral en el área de farmacia de una entidad hospitalaria. Estudio basado en el método científico hipotético deductivo, de tipo básico y transversal, cuya población fueron los 67 trabajadores entre noviembre (2021) a enero (2022), se usaron 2 instrumentos, para el análisis de Clima Organizacional y escala de satisfacción laboral. Encontrándose que 13 encuestados perciben un clima laboral desfavorable, 16 están satisfechos laboralmente y aprecian un clima favorable, sin embargo sienten insatisfacción laboral referente a Reconocimiento personal/social. Se constató que las variables no presentaban una relación significativa ($p > 0,05$).

2.2. Bases teóricas

1. Definición de Clima Organizacional

El clima organizacional es un constructo ampliamente estudiado en la psicología organizacional y en la gestión institucional, debido a su influencia directa sobre el desempeño y la satisfacción de los trabajadores. En general, se asocia al conjunto de creencias comunes que los integrantes de una organización tienen sobre su lugar de trabajo, y abarca aspectos como las relaciones

interpersonales, el liderazgo, la comunicación, la estructura y las políticas.²¹ Se refiere a cómo los trabajadores perciben y evalúan su entorno, más allá de los meros aspectos físicos del lugar de trabajo.

Según Litwin y Stringer, el clima organizacional es el aspecto relativamente constante del medio interno de una organización que afecta en el comportamiento de sus miembros.²² En esta línea, Schneider señala que el clima se construye a partir de experiencias repetidas dentro de la organización y que estas experiencias moldean actitudes y conductas laborales²¹. Por tanto, el clima organizacional no es un elemento aislado, sino una realidad dinámica que impacta en la motivación, el compromiso y la productividad.

2. Fundamentos teóricos del Clima Organizacional

El estudio del clima organizacional encuentra sustento en diversas corrientes teóricas. La teoría del campo de Kurt Lewin, según la cual el comportamiento humano resulta de la interacción entre una persona y el medio ($B = f(P,E)$)²³, es una de las más destacadas. Desde esta perspectiva, el entorno organizacional ejerce una influencia significativa sobre las conductas laborales, lo que explica por qué trabajadores con características similares pueden desempeñarse de manera distinta en ambientes diferentes.

Asimismo, el enfoque de sistemas proyecta a la organización como un sistema abierto que interactúa con su entorno siempre ²⁴. En este marco, el clima organizacional actúa como un componente integrador que articula variables como liderazgo, estructura, cultura y procesos comunicacionales. Cualquier modificación en estos elementos repercute en la percepción que los trabajadores tienen del ambiente laboral.

Por otro lado, las teorías basadas en la percepción social sostienen que el clima organizacional surge de la interpretación colectiva que realizan los componentes de la organización sobre su

realidad laboral ²⁴. Esto implica que el clima no depende exclusivamente de políticas formales, sino también de cómo estas son vividas y experimentadas por el personal.

3. Tipos o clases de Clima Organizacional

El clima organizacional puede manifestarse de diferentes maneras según las características predominantes del entorno laboral. En términos generales, se distingue entre un clima positivo y un clima negativo. El clima positivo se caracteriza por relaciones interpersonales armónicas, comunicación abierta, liderazgo participativo y reconocimiento al desempeño, lo cual favorece la satisfacción laboral y el compromiso institucional ²⁵.

En contraste, un clima negativo suele estar asociado a conflictos frecuentes, deficiente comunicación, falta de apoyo directivo y escaso reconocimiento, lo que puede generar desmotivación, rotación de personal y bajo rendimiento ²⁶. Algunos autores también describen climas orientados a la innovación, donde se promueve la creatividad y la mejora continua, y climas de control, en los que predominan normas rígidas y supervisión estricta ²⁷. Estas clasificaciones permiten comprender cómo las dinámicas internas influyen en los resultados organizacionales.

4. Dimensiones del Clima Organizacional

El clima organizativo es analizado a partir de dimensiones específicas que reflejan sus componentes principales, con el fin de estudiarlo y cuantificarlo. Litwin y Stringer propusieron dimensiones como estructura, responsabilidad, recompensa, desafío y relaciones interpersonales²³. Estas variables permiten evaluar cómo perciben los trabajadores la organización en términos de normas, autonomía y reconocimiento.

Posteriormente, otros autores ampliaron el análisis incorporando dimensiones como liderazgo, comunicación interna, trabajo en equipo, motivación y supervisión²⁸. En el ámbito de la ética organizacional, Victor y Cullen incluyeron la dimensión ética como elemento central para

comprender el comportamiento dentro de las instituciones²⁹.

En el sector salud, las dimensiones más evaluadas suelen incluir liderazgo, comunicación, condiciones laborales, apoyo institucional y relaciones interprofesionales, debido a su impacto directo en la calidad del servicio ³⁰. Estas dimensiones permiten identificar fortalezas y áreas de mejora dentro de las instituciones sanitarias.

5. Importancia del Clima Organizacional en Instituciones de Salud

En las instituciones de salud, el clima organizacional adquiere una relevancia particular, ya que influye no solo sobre el rendimiento de colaboradores, así como en la calidad de atención brindada a los usuarios.³¹ Un clima favorable favorece la coordinación entre profesionales, reduce conflictos y promueve una atención más segura y humanizada ³².

Numerosos estudios han demostrado que el mejor rendimiento clínico, la reducción del agotamiento emocional y el aumento de la satisfacción laboral están relacionados con una cultura laboral positiva¹. Asimismo, un ambiente laboral saludable contribuye a la retención del talento humano y a la reducción del ausentismo, factores clave en sistemas de salud que enfrentan alta demanda asistencial³³.

Por otra parte, un entorno organizativo deficiente puede dar lugar a una comunicación deficiente entre el equipo, a errores en la atención al paciente y a una disminución de la calidad del servicio. Por ello, su evaluación periódica constituye un instrumento estratégico para la gestión y el desarrollo continuo de los centros sanitarios.

6. Conceptualización de la calidad de atención

Dado su efecto directo en los resultados clínicos, la satisfacción de usuarios y la sostenibilidad de las instituciones, la calidad de la atención sanitaria es una de las bases fundamentales de la gestión sanitaria moderna. La Organización Mundial de la Salud precisa la calidad de la atención como la

medida en que los servicios médicos se ajustan a los conocimientos profesionales actuales y aumentan la probabilidad de alcanzar los resultados de salud previstos. Este concepto hace especial hincapié en la experiencia del paciente, la puntualidad, la seguridad y la eficacia tecnológica.³⁴

Donabedian, quien la conceptualiza como un constructo multidimensional que puede evaluarse a través de tres componentes interrelacionados: estructura, proceso y resultado³⁵. Este modelo ha sido ampliamente adoptado en investigaciones y evaluaciones institucionales, ya que permite analizar la calidad desde una perspectiva integral y sistemática.

Desde una perspectiva más amplia, la calidad de la atención abarca no solo el uso adecuado de las técnicas clínicas, sino también aspectos como la continuidad de la atención, la comunicación eficaz, la atención compasiva y el respeto por la dignidad del paciente.³⁶. En este sentido, la percepción del usuario se convierte en un indicador crucial para analizar el rendimiento de los servicios sanitarios.

2. Modelo de Donabedian: estructura, proceso y resultado

El modelo de Donabedian constituye el marco teórico más utilizado para evaluar la calidad en los servicios sanitarios. El componente de estructura se refiere a las condiciones físicas, recursos humanos, infraestructura, equipamiento y organización institucional que permiten brindar atención sanitaria³⁷. En el contexto de una clínica dental, esto incluye la disponibilidad de unidades odontológicas adecuadas, materiales esterilizados, personal capacitado y protocolos establecidos. El componente de proceso engloba todas las acciones que se desarrollan durante la atención al paciente, es decir, la manera en que se desarrollan los procedimientos diagnósticos y terapéuticos, así como la interacción profesional-paciente. Este elemento es fundamental, ya que incluso una institución con excelente infraestructura puede presentar deficiencias si los procesos no se ejecutan correctamente³⁸.

Por último, el componente de resultados evalúa cómo la atención recibida influye en la salud y el grado de satisfacción del paciente. Incluye indicadores clínicos, recuperación funcional, ausencia de complicaciones y percepción de calidad del servicio recibido.³⁹ La integración de estos tres elementos permite comprender que la calidad es el resultado de múltiples factores interdependientes.

3. Dimensiones de la calidad de atención

Diversos autores han desarrollado instrumentos para medir la calidad percibida por los usuarios. La fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los aspectos tangibles son las cinco dimensiones identificadas por SERVQUAL, uno de los modelos más conocidos. Gracias a estas dimensiones, es posible evaluar tanto los aspectos técnicos como los relacionales del servicio. La capacidad de prestar un servicio preciso y constante se denomina «fiabilidad»; la disposición a ayudar a los usuarios con rapidez se denomina «capacidad de respuesta»; los conocimientos y la cortesía del personal están relacionados con la «seguridad»; la atención personalizada se refleja en la «empatía»; y entre los elementos tangibles se incluyen las instalaciones físicas y la apariencia del personal.³⁹

En el ámbito sanitario, además de estas dimensiones, se incorporan criterios como seguridad del paciente, continuidad del cuidado, equidad y oportunidad en la atención. Estos elementos son esenciales para garantizar no solo la satisfacción del usuario, sino también resultados clínicos favorables.

4. Calidad de atención en servicios odontológicos

En los servicios odontológicos, la calidad adquiere particular relevancia debido a la naturaleza directa y personalizada de la atención. La experiencia del paciente está influenciada por factores como el tiempo de espera, la claridad en la explicación del tratamiento, el control del dolor, la

higiene del ambiente clínico y la confianza generada por el profesional ⁴⁰.

Estudios recientes han demostrado que la percepción positiva de la calidad en clínicas dentales se conecta significativamente con la comunicación efectiva, el trato respetuoso y la competencia técnica del profesional ⁴¹. Asimismo, la satisfacción del paciente influye en el seguimiento del tratamiento y recomendación del servicio, lo cual impacta directamente en la sostenibilidad institucional.

Por tanto, evaluar la calidad de atención en una clínica dental no solo implica medir resultados clínicos, sino también comprender la experiencia integral del usuario.

RELACIÓN TEÓRICA ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN

El vínculo entre clima organizacional y calidad de atención se sustenta en el hecho de que el ambiente laboral influye directamente en el desempeño del personal sanitario. Un clima organizacional favorable promueve motivación, compromiso y trabajo en equipo, lo cual se traduce en una atención más eficiente y humanizada.

Investigaciones en el sector salud han evidenciado que instituciones con climas organizacionales positivos presentan mejores indicadores de satisfacción del paciente y menor incidencia de errores asistenciales²⁶. Esto se explica porque un entorno laboral adecuado facilita la comunicación interna, reduce el estrés laboral y fortalece la coordinación entre profesionales.

Desde la perspectiva del modelo de Donabedian, el clima organizacional puede considerarse un elemento estructural que impacta en los procesos de atención y, en consecuencia, en los resultados obtenidos. Así, un liderazgo participativo, relaciones interpersonales saludables y políticas institucionales claras favorecen procesos clínicos más organizados y centrados en el paciente.³⁵

Dado que el entorno laboral puede influir en las apreciaciones y experiencias de los usuarios durante la prestación de los servicios odontológicos, resulta pertinente examinar la relación entre el clima organizativo y la calidad del tratamiento en la Clínica Dental Imagen S.A.C.

5. Bases conceptuales en odontología

En el contexto odontológico, la calidad de atención está vinculada tanto al cumplimiento técnico-científico como a factores humanos como la empatía, la comunicación y la confianza del paciente. El clima organizacional, al propiciar un ambiente de motivación y compromiso entre los profesionales de salud, permite ofrecer un servicio odontológico seguro, humanizado y eficiente, que favorece la satisfacción y fidelización de los usuarios.⁴².

Definición de términos

Calidad de atención: Definida como el grupo de características de un servicio de salud que aseguran un cuidado oportuno, seguro, eficaz y con trato humanizado, cumpliendo estándares técnicos y las expectativas del paciente³⁵. En este estudio se evaluará mediante el instrumento SUSEST.

Clima organizacional: Son las apreciaciones de colaboradores sobre la situación laboral, el estilo de liderazgo, las interacciones interpersonales y el entorno de trabajo. En este estudio se utilizará el EDCO para medir estos aspectos.

Clínica Dental Imagen S.A.C.: Centro privado de servicios odontológicos, ubicado en Huancayo,

Junín, donde se desarrollará el presente estudio en el año 2025.

Dimensiones del clima organizacional: Son los componentes que estructuran el ambiente laboral, como comunicación, liderazgo, innovación, condiciones laborales, supervisión, entre otros.⁴³

Dimensiones de la calidad de atención: Aspectos que permiten evaluar la atención en salud desde la percepción del paciente, y que en SERVPERF corresponden a: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía⁴⁴.

EDCO: Escala de Clima Organizacional elaborada por Sonia Palma (2004), conformada por 50 ítems distribuidos en 10 dimensiones, con formato de respuesta tipo Likert de cinco opciones⁴⁵.

Huancayo: Capital de la región Junín, Perú, considerada centro económico y de servicios de la sierra central, donde se ubica la institución objeto de estudio⁴⁶.

SUSEST: Instrumento desarrollado en 2018 que sirve para valorar la calidad percibida de la atención para usuarios del Servicio de Estomatología General Integral, compuesto por 10 ítems reunidos en cuatro dimensiones: Accesibilidad, disponibilidad de recursos, relación estomatólogo - paciente, satisfacción del paciente⁴⁷.

Usuarios/pacientes: Personas que reciben atención odontológica en la Clínica Dental Imagen S.A.C. y que participarán en la investigación mediante la aplicación del cuestionario SUSEST.

Trabajadores/colaboradores: Profesionales y personal administrativo de la Clínica Dental Imagen S.A.C. que participarán en la investigación respondiendo el cuestionario.

2.3. Formulación de la hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

H₁: El clima organizacional se relaciona significativamente con la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C. Huancayo.

H₀: El clima organizacional no se relaciona significativamente con la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C. Huancayo.

2.3.2. Hipótesis específicas

1. H₁₁: La dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional se relaciona significativamente con la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C., Huancayo, 2026.
2. H₀₁: La dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional no se relaciona significativamente con la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C., Huancayo, 2026.
3. H₁₂: La dimensión estilos de dirección del clima organizacional se relaciona significativamente con la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C., Huancayo, 2026.

4. H₀₂: La dimensión estilos de dirección del clima organizacional no se relaciona significativamente con la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C., Huancayo, 2026.
5. H₁₃: La dimensión sentido de pertenencia del clima organizacional se relaciona significativamente con la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C., Huancayo, 2026.
6. H₀₃: La dimensión sentido de pertenencia del clima organizacional no se relaciona significativamente con la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C., Huancayo, 2026.
7. H₁₄: La dimensión retribución del clima organizacional se relaciona significativamente con la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C., Huancayo, 2026.
8. H₀₄: La dimensión retribución del clima organizacional no se relaciona significativamente con la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C., Huancayo, 2026.
9. H₁₅: La dimensión disponibilidad de recursos del clima organizacional se relaciona significativamente con la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C., Huancayo, 2026.
10. H₀₅: La dimensión disponibilidad de recursos del clima organizacional no se relaciona significativamente con la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C., Huancayo, 2026.
11. H₁₆: La dimensión estabilidad del clima organizacional se relaciona significativamente con la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C., Huancayo, 2026.
12. H₀₆: La dimensión estabilidad del clima organizacional no se relaciona significativamente con la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C., Huancayo, 2026.

13. H₁₇: La dimensión claridad y coherencia del clima organizacional se relaciona significativamente con la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C., Huancayo, 2026.
14. H₀₇: La dimensión claridad y coherencia del clima organizacional no se relaciona significativamente con la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C., Huancayo, 2026
15. H₁₈: La dimensión valores colectivos del clima organizacional se relaciona significativamente con la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C., Huancayo, 2026.
16. H₀₈: La dimensión valores colectivos del clima organizacional no se relaciona significativamente con la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C., Huancayo, 2026

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

Se utilizó el enfoque hipotético-deductivo, donde se basan en el marco teórico para la formulación de hipótesis y, a continuación, recurre a la recopilación y el análisis de datos para evaluarlas empíricamente.⁴⁸. Este método se fundamenta en la lógica deductiva, permitiendo verificar la relación entre variables previamente definidas.

Se formuló la hipótesis de este estudio que se encuentra una correlación significativa entre el clima organizativo y la calidad de atención de la Clínica Dental Imagen S.A.C. Medimos ambas variables y analizamos estadísticamente su relación basándonos en esta hipótesis teórica.

El método hipotético-deductivo es ampliamente utilizado en investigaciones en ciencias de la salud y ciencias sociales, ya que posibilita establecer conclusiones basadas en evidencia empírica⁴⁸.

3.2. Enfoque de la investigación

Con el fin de cuantificar de forma objetiva el clima organizativo y la calidad de la atención, así como de determinar la asociación entre ambos mediante técnicas estadísticas, este estudio se llevó a cabo utilizando una metodología cuantitativa. El enfoque cuantitativo está caracterizado por recopilar datos cuantitativos y la aplicación de métodos estadísticos que van a evaluar hipótesis que fueron formuladas previamente.⁴⁹

Según Hernández-Sampieri y Mendoza, este enfoque permite establecer patrones de comportamiento y comprobar teorías mediante la medición sistemática de variables, garantizando objetividad y rigor científico⁴⁸. En el contexto del presente estudio, se emplearon instrumentos estandarizados que posibilitan cuantificar las percepciones del personal y de los usuarios, lo cual facilita el análisis correlacional entre las variables de estudio.

Asimismo, el enfoque cuantitativo resulta pertinente en investigaciones del ámbito sanitario, donde la medición de percepciones, niveles de satisfacción y dimensiones organizacionales requiere precisión metodológica y confiabilidad estadística⁵⁰.

3.3 Tipo de investigación

Dado que su objetivo es generar conocimientos destinados a abordar un problema concreto dentro de un centro sanitario, esta investigación se clasifica como investigación aplicada. La investigación aplicada se caracteriza por utilizar fundamentos teóricos para resolver situaciones prácticas y mejorar procesos organizacionales⁴⁸.

Además, dado el objetivo de definir el grado de relación entre dos variables sin modificarlas, se trata de un estudio correlacional. En este caso, el objetivo es determinar si el clima organizativo y la apreciación de los usuarios sobre la calidad de la atención están sustancialmente correlacionados.⁴⁸

Los estudios correlacionales permiten identificar asociaciones entre variables y constituyen una base importante para la toma de decisiones institucionales, especialmente en el ámbito sanitario, donde la mejora continua depende de evidencia objetiva ⁴⁹.

3.4 Diseño de la investigación

Dado que las variables no se modificaron de forma deliberada, sino que se observaron en su entorno natural, la investigación fue de enfoque no experimental. En los diseños no experimentales, el investigador se limita a medir y analizar las variables sin introducir cambios en ellas.⁴⁸ Además, dado que la compilación de información se llevó a cabo en un momento concreto, el estudio es transversal. Este tipo de diseño permite detallar e investigar la relación entre las variables durante un periodo de duración determinado. ⁴⁸.

En consecuencia, el diseño específico del estudio es no experimental, transversal y correlacional. Este diseño resulta adecuado para investigaciones organizacionales en instituciones de salud, donde no es posible ni ético manipular variables como el clima laboral o la calidad del servicio, pero sí es factible medirlas y analizarlas estadísticamente ⁵¹

Se trabajó bajo un enfoque cuantitativo porque recogió y analizó datos sobre las dos variables utilizando encuestas y cuestionarios.

3.5. Población, muestra y muestreo

Población: Según la base de datos de la Clínica Dental Imagen del mes de noviembre del 2025, se atendieron a 1200 pacientes, cantidad semejante a la que se pudo atender durante el tiempo que se realizó la investigación. Los 1200 pacientes se tomaron como referencia para calcular el tamaño muestral.

Cálculo del tamaño de muestra (si es pertinente):

Cálculo de la fórmula:

N: 1200 usuarios

Z: nivel de confianza de 95% = 1.96

p: 50% = 0.50²¹

q: (1-p) = (1- 0.50) = 0.50

E: 7% = 0.07%

Sustituyendo:

$$n = \frac{(1.96)^2 (1200) (0.5) (0.5)}{(1200-1) (0.07)^2 + (1.96)^2 (0.5) (0.5)} = 174$$

n = 174 usuarios atendidos por la Clínica Dental Imagen S.A.C

Número de muestra final (n):

Fue un muestreo probabilístico estratificado conformado por 174 usuarios de la clínica Dental

Imagen durante el mes de enero del 2026, la población fue dividida en estratos según sus características y posteriormente se seleccionó la muestra de cada estrato para aseverar la representación de la población.

Para evaluar el clima organizacional se tomó un muestreo probalístico estratificado a la población total (40) conformada por todo el personal perteneciente a la clínica que cumplía con los principios de inclusión.

Criterios de inclusión y exclusión

Instrumento de Clima Organizacional (EDCO)

Inclusión:

- Colaboradores con más de 3 meses laborando en la Clínica dental Imagen S.A.C
- Colaboradores que aceptaron participar de la investigación y firmaron el consentimiento informado.
- Personal contratado por la clínica dental Imagen S.A.C (odontólogos generales, especialistas, asistentes dental y recepcionista).

Exclusión:

- Colaboradores que no estuvieron en contacto directo con pacientes.
- Personal en permiso médico o licencia prolongada (No estuvieron disponibles durante el período de recolección de datos).
- Pasantes o practicantes que estuvieron en la clínica por programas cortos, menos de 3 meses.

Instrumento de Calidad de atención I (SUSEST)**Inclusión:**

- Usuarios mayores de 18 años.
- Usuarios que acudieron a la Clinica Dental Imagen S.A.C de enero a febrero en el 2026.
- Usuarios que aceptaron participar y firmaron el consentimiento informado.

Exclusión:

- Pacientes con impedimentos cognitivos que pudo influir que de una respuesta valida.
- Pacientes con visitas exclusivamente de emergencia y urgencia que no implicaron continuidad de atención.

3.6. Variables y operacionalización

Variable 1: Clima Organizacional

Definición Operacional: La variable fue evaluada mediante aplicación de un cuestionario validado, y estuvo conformado por 40 apartados asignados en ocho dimensiones. Cada uno fue valorado con escala tipo Likert que incluyó cinco categorías.

Matriz operacional de la variable 1:

<i>Dimensión</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Item</i>	<i>Escala de medición</i>	<i>Niveles y Rangos (Valor final)</i>
1. Relaciones interpersonales	1. EDCO	1. Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones	1. Preguntas 01 al 05	Se aplicó escala Likert de 5 puntos: 1 = Nunca 2 = Muy pocas veces 3 = Algunas veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
2. Estilo de dirección		2. Soy aceptado por mi grupo de trabajo	2. Preguntas 06 al 10	
3. Sentido de pertenencia		3. Los miembros del grupo son distantes conmigo	3. Preguntas 11 al 15	
4. Retribución		4. Mi grupo de trabajo me hace sentir incómodo	4. Preguntas 16 al 20	
		5. EL grupo de trabajo valora mis aportes		
		6. Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo.		

5. Disponibilidad de recursos		7. El jefe es mal educado	5. Preguntas	
6. Estabilidad		8. Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo	21 al 25	
7. Claridad y coherencia en la direccion		9. Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias	6. Preguntas	
8. Valores colectivos		10. El jefe desconfía del grupo de trabajo	26 al 30	
		11. Entiendo bien los beneficios que tengo en la empresa	7. Preguntas	
		12. Los beneficios de salud que recibo en la empresa satisfacen mis necesidades	31 al 35	
		13. Estoy de acuerdo con mi asignación salarial.	8. Preguntas	
		14. Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la empresa.	36 al 40	
		15. Los servicios de salud que recibo en la empresa son deficientes		

	16. Realmente me interesa el futuro de la empresa 17. Recomendando a mis amigos la empresa como un excelente sitio de trabajo 18. Me avergüenzo de decir que soy parte de la empresa 19. Sin remuneración no trabajo horas extras 20. Sería más feliz en otra empresa 21. Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo 22. El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado 23. El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo 24. Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo		
--	--	--	--

	25. La iluminación del área de trabajo es deficiente 26. La empresa despide al personal sin tener en cuenta su desempeño 27. La empresa brinda estabilidad laboral 28. La empresa contrata personal temporal 29. La permanencia en el cargo depende de preferencias personales 30. De mi buen desempeño depende la permanencia del cargo 31. Entiendo de manera clara las metas de la empresa 32. Conozco bien cómo la empresa está logrando sus metas 33. Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas		
--	--	--	--

		34. Los directivos no dan a conocer los logros de la empresa 35. Las metas de la empresa son poco entendibles 36. El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno 37. Las otras dependencias responden bien a mis necesidades laborales 38. Cuando necesito información de otras dependencias la puedo conseguir fácilmente 39. Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpar a otras 40. Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras		
--	--	--	--	--

Variable 2: Calidad de atención

Definición Operacional: La variable fue evaluada mediante un cuestionario, que estuvo conformado por 10 ítems asignados en las cuatro dimensiones. Cada uno fue valorado en una escala tipo Likert.

Matriz operacional de la variable 2:

<i>Dimensión</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Item</i>	<i>Escala de medición</i>	<i>Niveles y Rangos (Valor final)</i>
1. Accesibilidad	Cuestionario SUSEST	Accesibilidad:	1. Pregunta	Se aplicó escala Likert de 5 puntos:
2. Disponibilidad de recursos		1. ¿De qué forma usted obtuvo el turno para comenzar su tratamiento?	1 al 2	
3. Relación estomatólogo - paciente		2. La información recibida al llegar al servicio fue:	2. Preguntas 3 al 5	Respuesta 1 = 5 puntos Respuesta 2 = 4 puntos
		Disponibilidad de recursos:	3. Pregunta 6 al 8	Respuesta 3 = 3 puntos Respuesta 4 = 2 puntos

4. Satisfacción del paciente		3. Al recibir el servicio. ¿ Cómo usted se encontró en el Centro de Salud? 4. Al recibir el servicio. ¿ Cómo se encontró en el Centro en el sillón dental? 5. ¿ Estuvieron disponibles para su atención los instrumentos, materiales dentales y medicamentos? Relación estomatólogo-paciente 6. En el periodo en que transcurrió la atención. ¿ Existió cambio del turno o se demoró su atención? 7. Marque una respuesta sobre las posibles variantes para decidir su tratamiento. 8. El trato recibido, en su opinión, fue:	4. Preguntas 9 al 10	Respuesta 5 = 1 punto Total de puntos posibles + 50 50 a 38 = satisfecho Menos de 38= insatisfecho
------------------------------	--	--	-------------------------	--

		Satisfacción del paciente 9. ¿Ha presentado dificultades, hasta el momento, con alguno de los tratamientos recibidos? 10. ¿Cómo se ha sentido con el servicio que se le brindó?		
--	--	--	--	--

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Métodos que se emplearon con el fin de recolectar la información necesaria, logrando los objetivos del estudio.

Técnica que se utilizó fue la encuesta.

3.7.2. Descripción de instrumentos.

El acopio de datos se logró con ayuda del cuestionario EDCO que utilizó la escala dimensional evaluando el Clima Organizacional de la Clínica Dental Imagen S.A.C (Anexo 2), este instrumento constó de 40 preguntas divididos en 8 criterios que evaluaron el Clima organizacional:

- Relaciones interpersonales) distribuido de la pregunta 01 -05.
- Estilos de dirección distribuido de la pregunta 06 - 10.
- Sentido de pertenencia distribuido de la pregunta 11 - 15.
- Retribución distribuido de la pregunta 16 -20.
- Disponibilidad de recursos distribuido de la pregunta 21 -25.
- Estabilidad distribuido de la pregunta 26 - 30.
- Claridad y coherencia en la dirección distribuido de la pregunta 31 a 35.
- Valores colectivos distribuido desde la pregunta 36 a 40.

Para la recopilación de datos se utilizó el cuestionario SUSEST el cual utilizó la escala dimensional evaluando la calidad de atención de la Clínica Dental Imagen S.A.C (Anexo 2), este instrumento constó de 10 preguntas divididos en 4 criterios que evaluaron la calidad de atención:

- Accesibilidad distribuida de pregunta 01-02.

- Disponibilidad de recursos distribuido de pregunta 03 -05.
- Relación estomatólogo-paciente distribuido de la pregunta 6-8.
- Satisfacción del paciente distribuido de la pregunta 09 - 10.

Ficha técnica del instrumento 1 “Clima Organizacional”⁴⁶

Población: *Prueba piloto 30 pacientes*

Tiempo: Aproximadamente 40 minutos para los 40 items

Momento: *Momento de receso.*

Lugar: *Universidad Santa Fe de Bogota,D.C- Fundacion Universitaria Konrad Lorenz.*

Validez: **Validez de Constructo**

Fiabilidad: Prueba de coeficiente alfa de Cronbach para 40 items , con resultado de 0.8539

Tiempo de llenado: *40 minutos*

Número de ítems: *40 items*

Dimensiones:

- Relaciones interpersonales
- Estilo de direccion
- Sentido pertinencia
- Retribucion
- Disponibilidad de recursos
- Estabilidad

- Claridad y coherencia en la dirección
- Valores colectivos

Alternativas de respuesta:

Siempre, Casi siempre, Algunas veces , muy pocas veces , nunca

Baremos (niveles, grados) de la variable: Alto, medio, bajo.

Ficha técnica del instrumento 2 “Calidad de atención”.⁴⁸

Población: Prueba piloto en 50 pacientes en dos áreas de salud del municipio Cienfuegos

Tiempo: *El proceso de construcción y validación se realizó desde febrero hasta abril de 2018*

Momento: *Se realizó con 10 días de diferencia entre el primer y segundo momento*

Lugar: *Se tomó el cuestionario por el mismo evaluador en el área de atención*

Validez: *Validez de contenido y de constructo*

Fiabilidad: Coeficiente de correlación mayor de 0.8 y Alfa de Cronbach global de 0,732

Tiempo de llenado: Aproximadamente 5 minutos

Número de ítems: *Contiene 10 ítems.*

Dimensiones:

- Accesibilidad
- Disponibilidad de recursos
- Relación estomatólogo-paciente
- Satisfacción del paciente

Alternativas de respuesta: *En cada ítem , la respuesta 1(5 puntos), respuesta 2(4 puntos), respuesta 3(3 puntos), respuesta 4(2 puntos), respuesta 5(1 punto)*

Baremos (niveles, grados) de la variable: *Total de puntos que se puede obtener 50. De 50 a 38 =satisfecho, < de 38 =Insatisfecho.*

3.7.3 Validación

Las herramientas utilizadas para evaluar la calidad de la atención y el clima organizativo se adaptaron a partir de investigaciones anteriores contrastadas. En cuanto al entorno organizativo, se utilizó la herramienta creada en 2006 en la Fundación Universitaria Konrad Lorenz de Bogotá por Acero, Echeverri, Lizarazo, Quevedo y Sanabria (Colombia); para evaluar la validez de contenido se recurrió a la validez de constructo y a la opinión de expertos, tal y como se ha hecho en estudios relacionados. Asimismo, para la variable calidad de atención, se manejó el cuestionario propuesto por Capote, Peña, Barrios, Llanes y Lopez en Cienfuegos – Cuba en el año 2018, primero evaluaron la confiabilidad y consistencia interna y luego fue validado mediante juicio de expertos y validez de constructo, instrumento validado en el ámbito de servicios de Estomatología General Integral.

3.7.4. Confiabilidad

La confiabilidad de cuestionario se estimó por medio del coeficiente alfa de Cronbach.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Se empleó Microsoft Excel para elaborar una base de datos, mientras que el procesamiento

estadístico se efectuó mediante el software SPSS versión 27.0. Empleándose una estadística descriptiva e inferencial y el coeficiente de correlación de Pearson con un nivel de significancia de 0,05.

3.9. Aspectos éticos

Con el fin de proteger los derechos, la dignidad y el bienestar de los participantes, la presente investigación se llevará a cabo en virtud las directrices éticas que rigen la investigación científica. Se aplicará el principio de autonomía, indicando a los colaboradores de los objetivos del estudio y que su participación será totalmente voluntaria. Para ello, a cada participante se solicitará el consentimiento informado antes de distribuir el cuestionario.

Asimismo, se respetará el principio de confidencialidad y anonimato, asegurando que la información brindada por los participantes será utilizada únicamente con fines académicos y de investigación. Los datos recolectados no incluirán nombres ni información que permita identificar a los participantes, garantizando así la privacidad de los mismos.

En este sentido, se aplicará el principio de beneficencia, ya que el fin de la investigación es generar conocimientos que mejoren la calidad asistencial en los servicios sanitarios, especialmente en la profesión odontológica.

Dado que solo se utilizará un cuestionario anónimo, también se respetará el principio de no maleficencia, asegurando que los participantes no sufran ningún daño físico, psicológico o social como consecuencia del estudio.

Finalmente, se respetará el principio de justicia, asegurando que todos los participantes tengan las mismas oportunidades de participar en el estudio sin ningún tipo de discriminación.

4. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados

Tabla 1: Características sociodemográficas del personal de la Clínica Dental Imagen

Características Generales	Categorías	N (40)	%
Sexo	Masculino	19	47.5
	Femenino	21	52.5
Ocupación	Recepcionista	1	2.5
	Odontólogo	19	47.5
	Asistente	20	50.0
	20 a 30 años	19	47.5
Edad	31 a 43 años	10	25.0
	44 años a más	11	27.5

Figura 1. Distribución de la edad del personal de la Clínica Dental Imagen S.A.C., Huancayo – 2026.

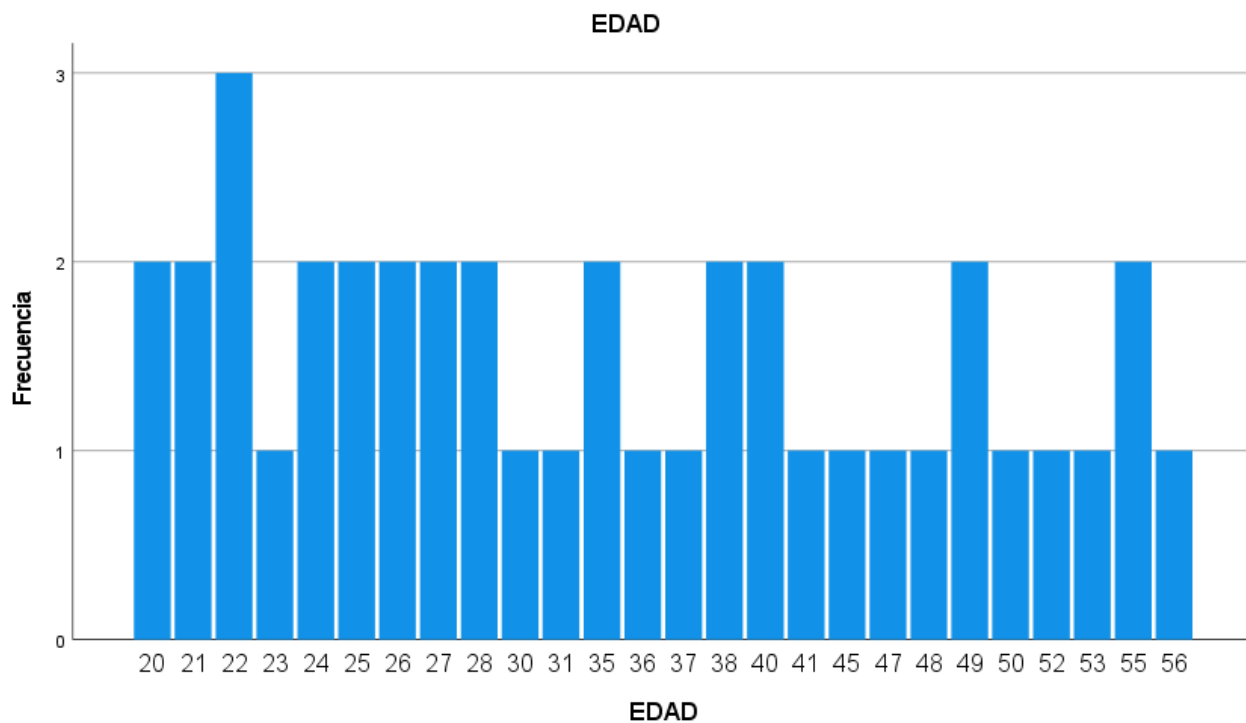


Figura 2. Distribución del personal según sexo en la Clínica Dental Imagen S.A.C., Huancayo – 2026.

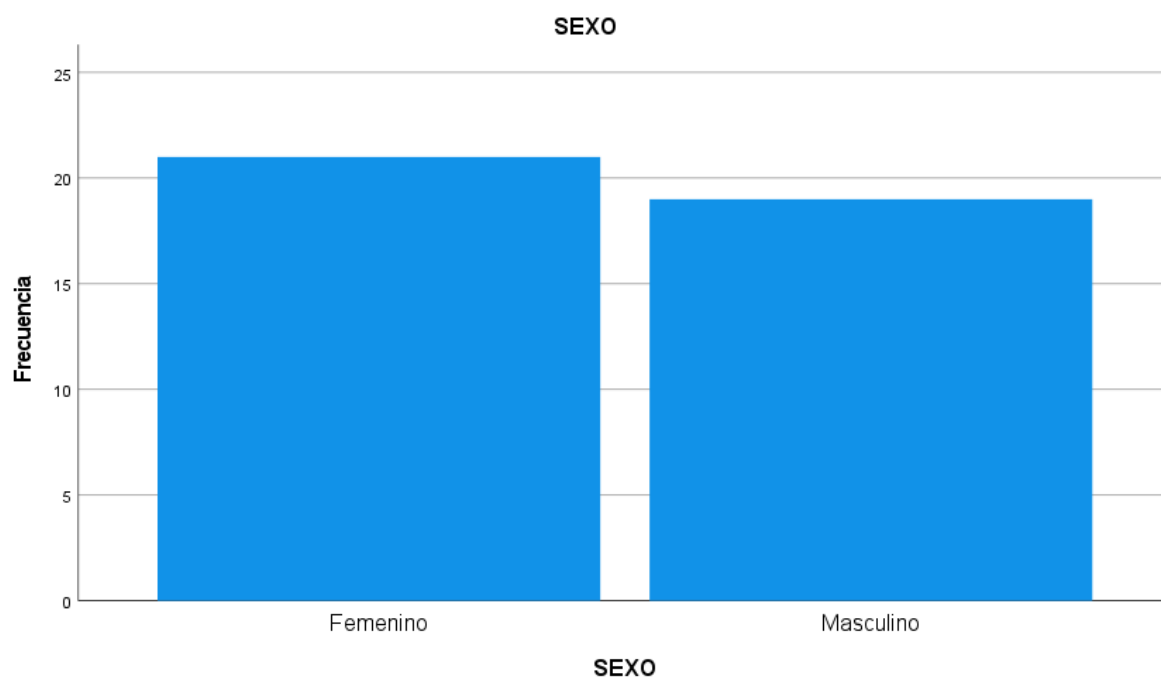


Figura 3. Distribución del personal según cargo en la Clínica Dental Imagen S.A.C., Huancayo – 2026.

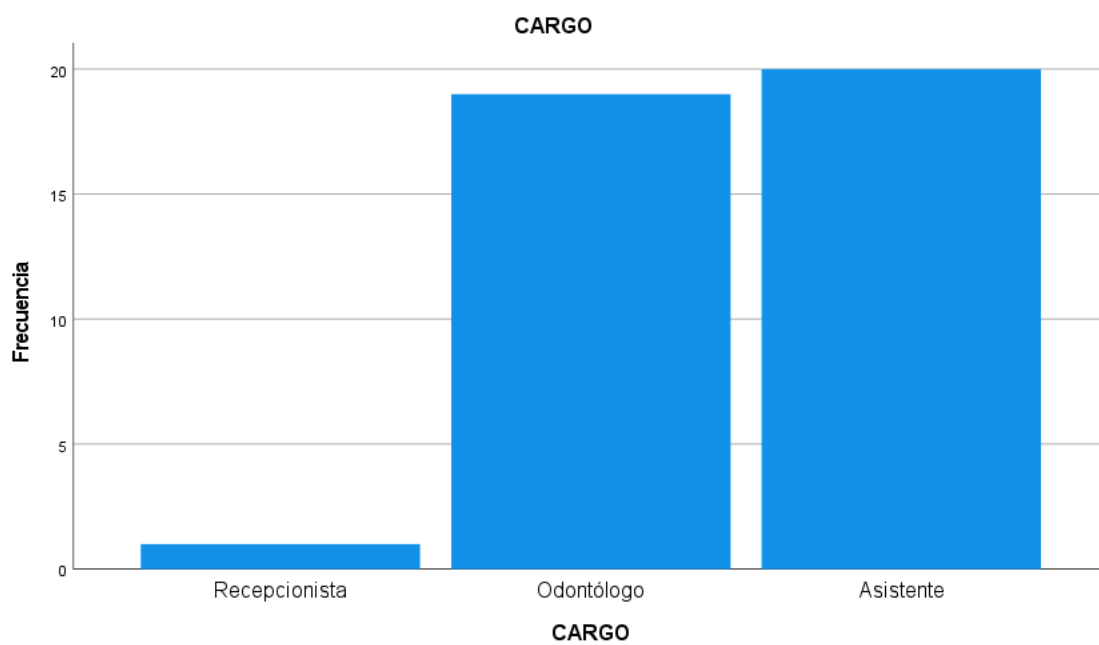


Tabla 2: Características sociodemográficas de los usuarios atendidos en la Clínica Dental Imagen

Características Generales	Categorías	N (174)	%
Sexo	Masculino	71	40.8
	Femenino	103	59.2
Edad	19 a 30 años	50	28.7
	31 a 50 años	92	52.9
	51 a 71 años	29	16.7
	72 años a más	3	1.7

Figura 4. Distribución de los usuarios según sexo en la Clínica Dental Imagen S.A.C., Huancayo – 2026.

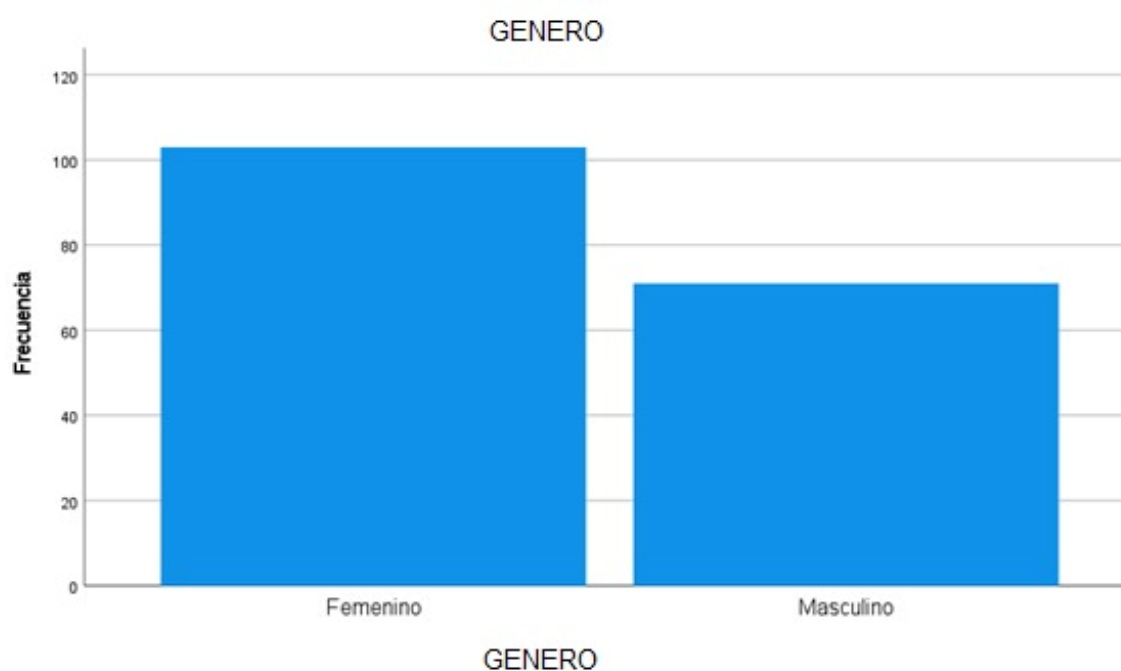
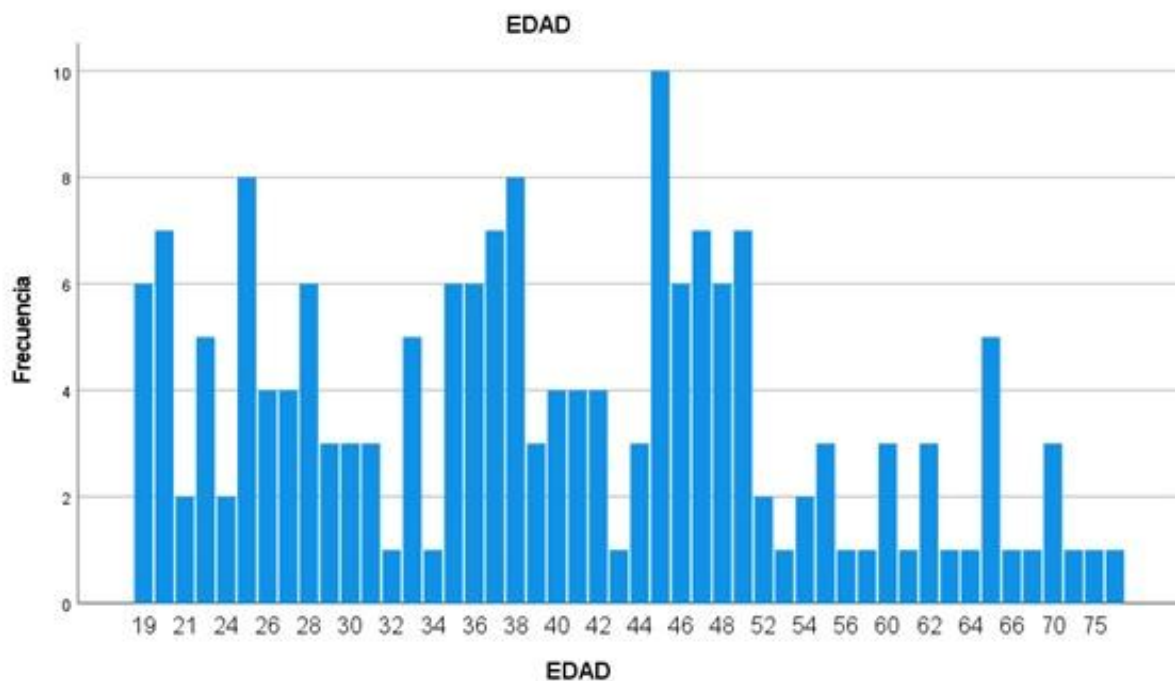


Figura 5. Distribución de los usuarios según edad en la Clínica Dental Imagen S.A.C., Huancayo – 2026.



Prueba de normalidad

A fin de conocer si las variables se distribuyen normalmente, se aplicó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, considerando los casos válidos disponibles en la base de datos SPSS versión 27.

A continuación, se plantea la hipótesis:

Ho: Los datos tienen una distribución normal

Hi: Los datos no tienen una distribución normal

4.1.1 Análisis descriptivo de resultados

4.1.2 Prueba de hipótesis

Tabla 3: Prueba de normalidad Shapiro Wilk

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	.978	40	.621
Calidad de atención	.953	40	.095

Interpretación:

Se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alternativa (H_1), ya que los valores p de las variables son superiores a 0,05, lo que sugiere que los datos siguen una distribución normal. En consecuencia, se aplicó la prueba paramétrica de Pearson.

a) Prueba de Hipótesis general

H_1 : El clima organizacional se relaciona significativamente con la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C., Huancayo, 2026.

H_0 : El clima organizacional no se relaciona significativamente con la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C., Huancayo, 2026.

Tabla 4: Relación entre el clima organizacional y la calidad de atención

Correlación de Pearson				
Clima organizacional	Coeficiente de correlación		1,000	,364
	Sig. (bilateral)		.	,021
	N		40	40
Calidad de atención	Coeficiente de correlación		,364	1,000
	Sig. (bilateral)		,021	
	N		40	174

Interpretación:

Los resultados de la prueba de correlación de Pearson indican un nivel de significación de $p = 0,021$ y un valor de correlación de $r = 0,364$. Existe evidencia de una correlación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la calidad de la atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C., ya que $p < 0,05$. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) del estudio y se acepta la hipótesis alternativa (H_1).

b) Prueba de Hipótesis específicas

H_{11} : La dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional no se relaciona significativamente con la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C., Huancayo, 2026.

H_{01} : La dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional no se relaciona

significativamente con la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C., Huancayo, 2026.

Tabla 5: Relación entre la dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional y la calidad de atención

Correlación de Pearson				
Dimensión relaciones interpersonales	Coeficiente de correlación	de	1,000	,247
	Sig. (bilateral)		.	,124
	N		40	40
Calidad de atención	Coeficiente de correlación	de	,247	1,000
	Sig. (bilateral)		,124	
	N		40	174

Los resultados indican que no existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad del tratamiento en la Clínica Dental Imagen S.A.C. y la dimensión de las relaciones interpersonales del entorno organizativo, con un coeficiente de correlación de $r = 0,247$ y un nivel de significación de $p = 0,124$.

H₁₂: La dimensión estilos de dirección del clima organizacional se relaciona significativamente con la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C., Huancayo, 2026.

H₀₂: La dimensión estilos de dirección del clima organizacional no se relaciona significativamente con la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C., Huancayo, 2026.

Tabla 6: Relación entre la dimensión estilos de dirección del clima organizacional y la calidad de atención

Correlación de Pearson				
Dimensión estilos de dirección	Coeficiente de correlación	de	1,000	,220
	Sig. (bilateral)		.	,172
	N		40	40
Calidad de atención	Coeficiente de correlación	de	,220	1,000
	Sig. (bilateral)		,172	
	N		40	174

Los resultados indican que no existe una asociación estadísticamente significativa entre la dimensión de los estilos de liderazgo del entorno organizativo y la calidad del tratamiento en la Clínica Dental Imagen S.A.C., con un valor de correlación de $r = 0,220$ y un nivel de significación de $p = 0,172$.

H₁₃: La dimensión sentido de pertenencia del clima organizacional se relaciona significativamente con la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C., Huancayo, 2026.

H₀₃: La dimensión sentido de pertenencia del clima organizacional no se relaciona significativamente con la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C., Huancayo, 2026.

Tabla 7: Relación entre la dimensión sentidos de pertenencia del clima organizacional y la calidad de atención

Correlación de Pearson				
Dimensión sentido de pertenencia	Coeficiente de correlación	de	1,000	,335
	Sig. (bilateral)		.	,035
	N		40	40
Calidad de atención	Coeficiente de correlación	de	,335	1,000
	Sig. (bilateral)		,035	
	N		40	174

Los resultados muestran un coeficiente de correlación de $r = 0.335$ y un nivel de significancia de $p = 0.035$. Dado que $p < 0.05$, se evidencia que existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión sentido de pertenencia del clima organizacional y la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C.

H₁₄: La dimensión retribución del clima organizacional se relaciona significativamente con la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C., Huancayo, 2026.

H₀₄: La dimensión retribución del clima organizacional no se relaciona significativamente con la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C., Huancayo, 2026.

Tabla 8: Relación entre la dimensión retribución del clima organizacional y la calidad de atención

Correlación de Pearson				
Dimensión retribución	Coeficiente de correlación	de	1,000	,016
	Sig. (bilateral)		.	,923
	N		40	40
Calidad de atención	Coeficiente de correlación	de	,016	1,000
	Sig. (bilateral)		,923	
	N		40	174

Los resultados indican que no existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad del tratamiento en la Clínica Dental Imagen S.A.C. y la dimensión de la remuneración del entorno organizativo, con un valor de correlación de $r = 0,016$ y un nivel de significación de $p = 0,923$.

H₁₅: La dimensión disponibilidad de recursos del clima organizacional se relaciona significativamente con la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C., Huancayo, 2026.

H₀₅: La dimensión disponibilidad de recursos del clima organizacional no se relaciona significativamente con la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C., Huancayo, 2026.

Tabla 9: Relación entre la dimensión disponibilidad de recursos y la calidad de atención

Correlación de Pearson				
Dimensión disponibilidad de recursos	Coefficiente	de	1,000	-,049
	de correlación			
	Sig. (bilateral)		.	,764
	N		40	40
Calidad de atención	Coefficiente	de	-.049	1,000
	de correlación			
	Sig. (bilateral)		,764	
	N		40	174

Los resultados indican que no existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de la atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C. y la dimensión de «disponibilidad de recursos» del entorno organizativo, con un coeficiente de correlación de $r = -0,49$ y un nivel de significación de $p = 0,764$.

H₁₆: La dimensión estabilidad del clima organizacional se relaciona significativamente con la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C., Huancayo, 2026.

H₀₆: La dimensión estabilidad del clima organizacional no se relaciona significativamente con la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C., Huancayo, 2026.

Tabla 10: Relación entre la dimensión estabilidad del clima organizacional y la calidad de atención

Correlación de Pearson				
Dimensión estabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	-,030	
	Sig. (bilateral)	.	,856	
	N	40	40	
Calidad de atención	Coefficiente de correlación	-,030	1,000	
	Sig. (bilateral)	,856		
	N	40	174	

Los resultados evidencian un coeficiente de correlación de $r = -0.030$ y un nivel de significancia de $p = 0.856$, lo que indica que no existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión estabilidad del clima organizacional y la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C.

H₁₇: La dimensión claridad y coherencia del clima organizacional se relaciona significativamente con la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C., Huancayo, 2026.

H₀₇: La dimensión claridad y coherencia del clima organizacional no se relaciona significativamente con la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C., Huancayo, 2026

Tabla 11: Relación entre la dimensión claridad y coherencia del clima organizacional y la calidad de atención

Correlación de Pearson				
Dimensión claridad y coherencia	Coefficiente de correlación	de	1,000	-,060
	Sig. (bilateral)		.	,714
	N		40	40
Calidad de atención	Coefficiente de correlación	de	-,060	1,000
	Sig. (bilateral)		,714	
	N		40	174

Los resultados indican que no existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de la atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C. y la dimensión de claridad y coherencia del clima organizacional, con un coeficiente de correlación de $r = -0,060$ y un nivel de significación de $p = 0,714$.

H18: La dimensión valores colectivos del clima organizacional se relaciona significativamente con la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C., Huancayo, 2026.

H08: La dimensión valores colectivos del clima organizacional no se relaciona significativamente con la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C., Huancayo, 2026.

Tabla 12: Relación entre la dimensión valores colectivos del clima organizacional y la calidad de atención

Correlación de Pearson					
Dimensión valores colectivos	Coeficiente de correlación		de	1,000	,185
	Sig. (bilateral)			.	,253
	N			40	40
Calidad de atención	Coeficiente de correlación		de	,185	1,000
	Sig. (bilateral)			,253	
	N			40	174

Los resultados indican que no existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad del tratamiento en la Clínica Dental Imagen S.A.C. y la dimensión de «valores colectivos» del clima organizacional, con un coeficiente de correlación de $r = 0,185$ y un nivel de significación de $p = 0,253$.

4.1.3 Discusión de resultados

Con un coeficiente de correlación de Pearson de $r = 0,364$ y un nivel de significación de $p = 0,021$, los resultados del estudio demostraron una asociación estadísticamente significativa entre el entorno organizativo y la calidad de la atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C. Este resultado pone de manifiesto una relación positiva débil, lo que evidencia una relación positiva de baja magnitud entre las variables. Por lo cual, a mayor nivel de clima organizacional se asocia con mayor nivel de calidad de atención.

Estos resultados coinciden con lo reportado por Torres y Obregón (2023), quienes encontraron una relación positiva significativa entre ambas variables ($r = 0.725$; $p < 0.05$), así como con Gafas y Bonilla (2022), quienes evidenciaron una correlación significativa ($Rho = 0.61$; $p < 0.000$). En ambos estudios se resalta que un ambiente laboral favorable se asocia directamente con una mejor percepción del servicio por parte de los usuarios. No obstante, la magnitud de la correlación encontrada en el presente estudio es menor, lo cual podría explicarse por las características propias del contexto institucional privado, el tamaño de la muestra o las dinámicas internas del equipo de trabajo.

Asimismo, los resultados guardan relación con lo señalado por Arestegui Rodríguez (2025), quien reportó una asociación significativa ($p = 0.00482$), reforzando la idea de una asociación entre el clima organizacional y la calidad del servicio. A nivel internacional, Peralta Galarza y González Cano (2024) también encontraron una correlación positiva significativa ($r = 0.744$; $p < 0.005$), se encontró una asociación entre un clima organizacional deficiente y un nivel de satisfacción del usuario deficiente.

Sin embargo, los resultados difieren de lo encontrado por García Saldaña (2023), quien no halló relación significativa entre las variables ($p = 0.747$). Esta diferencia puede atribuirse a variaciones en el contexto de estudio, particularmente en instituciones del primer nivel de atención, donde factores estructurales o limitaciones en recursos pueden tener mayor peso que el clima organizacional en la percepción de calidad.

En relación con el análisis por dimensiones del clima organizacional, se encontró que únicamente la dimensión sentido de pertenencia presentó una relación significativa con la calidad de atención ($r = 0.335$; $p = 0.035$), evidenciando una correlación positiva baja. Este hallazgo sugiere que los mayores niveles de sentido de pertenencia se asociaron con mayores niveles de calidad de atención. Este resultado coincide con lo planteado por Cáceres y Medina (2022), quienes reportan una asociación entre el compromiso, la identificación institucional y mejores niveles de desempeño del personal.

Por otro lado, las dimensiones relaciones interpersonales ($r = 0.247$; $p = 0.124$) y estilos de dirección ($r = 0.220$; $p = 0.172$) no mostraron relación significativa con la calidad de atención. Este resultado difiere de diversos estudios previos que señalan la importancia de la comunicación y el liderazgo en la calidad del servicio, lo cual podría explicarse por una relativa homogeneidad en estas dimensiones dentro de la clínica evaluada o por la percepción individual de los usuarios, quienes podrían priorizar otros aspectos de la atención.

De igual manera, las dimensiones retribución ($r = 0.016$; $p = 0.923$), disponibilidad de recursos ($r = -0.049$; $p = 0.764$), estabilidad ($r = -0.030$; $p = 0.856$), claridad y coherencia en la dirección ($r = -0.060$; $p = 0.714$) y valores colectivos ($r = 0.185$; $p = 0.253$) no evidenciaron relación significativa con la calidad de atención. En algunos casos, incluso se observaron correlaciones negativas muy débiles, lo cual indica que estas dimensiones no mostraron asociación estadísticamente significativa con la percepción del usuario.

Estos hallazgos pueden interpretarse considerando que, en el contexto de servicios odontológicos privados, los resultados sugieren que los pacientes podrían priorizar aspectos más inmediatos de la atención, como el trato directo, la resolución del problema de salud y la experiencia durante el procedimiento, más que factores internos organizacionales que no son visibles para el usuario.

Desde el punto de vista teórico, los resultados se sustentan en el modelo de Donabedian, donde el clima organizacional forma parte de la estructura institucional que se relaciona con los procesos y resultados de la atención. Sin embargo, los hallazgos sugieren que no todas las dimensiones estructurales tienen el mismo impacto en la percepción del usuario, siendo el sentido de pertenencia uno de los factores más relevantes en este contexto.

Asimismo, la teoría de campo de Lewin permite comprender que el comportamiento del personal está asociado con las características de su entorno laboral; sin embargo, el impacto de este entorno en la calidad de atención puede manifestarse de manera diferenciada según la dimensión evaluada.

Finalmente, los resultados del estudio indican que, aunque el entorno organizativo y la calidad de la atención están significativamente correlacionados, dicha correlación es débil, y solo algunas dimensiones, como el sentido de pertenencia, mostraron una asociación estadísticamente significativa con la calidad percibida. Esto sugiere la necesidad de que las instituciones de salud no solo fortalezcan el clima organizacional en general, sino que prioricen estrategias orientadas al fortalecimiento del compromiso y la identificación institucional del personal, con el fin de fortalecer el clima organizacional y favorecer mejores niveles de calidad del servicio brindado.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Los resultados del presente estudio permitieron determinar que existe una relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C., evidenciada mediante un coeficiente de correlación de Pearson de $r = 0.364$ y un nivel de significancia de $p = 0.021$. No obstante, la fuerza de dicha relación fue positiva baja, lo que indica que, si bien el clima organizacional se relaciona con la calidad de atención, la calidad de atención también puede estar asociada con otros factores propios del servicio odontológico, coexistiendo con otros elementos propios del servicio odontológico, como la interacción directa profesional-paciente, la resolución del problema de salud y la experiencia del usuario durante la atención.

En el análisis específico de las dimensiones del clima organizacional, se identificó que el sentido de pertenencia es la única dimensión que presenta una relación estadísticamente significativa con la calidad de atención ($r = 0.335$; $p = 0.035$). Este hallazgo resalta la

importancia del compromiso organizacional, la identificación institucional y la motivación del personal como factores que mostraron asociación con la calidad del servicio brindado al usuario.

Las dimensiones relaciones interpersonales ($r = 0.247$; $p = 0.124$) y estilos de dirección ($r = 0.220$; $p = 0.172$) no mostraron relación significativa con la calidad de atención, lo cual sugiere que, en el contexto de la clínica evaluada, estos factores no mostraron una asociación de manera directa en la percepción del usuario. Este resultado podría estar asociado a que los pacientes no tienen visibilidad directa de las dinámicas internas del equipo de trabajo o del estilo de liderazgo, priorizando más bien aspectos tangibles e inmediatos de la atención.

De igual manera, las dimensiones retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y coherencia en la dirección, y valores colectivos no evidenciaron relación estadísticamente significativa con la calidad de atención ($p > 0.05$). Esto permite inferir que dichos factores organizacionales, si bien son importantes para el funcionamiento interno de la institución, no mostraron asociación estadísticamente significativa con la percepción del paciente, o lo hacen de manera indirecta a través de otras variables no evaluadas en el presente estudio.

Se observó que algunas dimensiones presentan correlaciones negativas muy débiles (como disponibilidad de recursos, estabilidad y claridad en la dirección), lo cual indica que no existe una tendencia clara de asociación con la calidad de atención, reforzando la idea de que la percepción del usuario podría estar más asociada con la experiencia directa durante la atención que por factores organizacionales internos.

Desde el enfoque teórico, los resultados permiten reafirmar que el clima organizacional, como parte de la estructura institucional según el modelo de Donabedian, se relaciona con los procesos de atención; sin embargo, no todas sus dimensiones tienen el mismo peso en los

resultados percibidos por el usuario. Esto evidencia la necesidad de analizar el clima organizacional de manera multidimensional y contextualizada.

En términos generales, el estudio concluye que el clima organizacional sí se relaciona con la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C., pero dicha relación es parcial y de baja magnitud, siendo el sentido de pertenencia la dimensión más relevante. Esto sugiere que las estrategias institucionales deben centrarse en fortalecer el compromiso del personal como estrategia orientada al fortalecimiento del clima organizacional y de la calidad del servicio.

5.2 Recomendaciones

A nivel Institucional:

- Se recomienda poner en marcha programas orientados a fortalecer el sentido de pertenencia del personal, tales como estrategias de reconocimiento laboral, incentivos no económicos, desarrollo profesional y actividades de integración, con el fin de incrementar el compromiso organizacional y mejorar la calidad de atención.
- Desarrollar e implementar capacitaciones periódicas en humanización del servicio, comunicación efectiva y trato al paciente, considerando que estos aspectos se han asociado directamente con la percepción del usuario y pueden fortalecer el clima organizacional y favorecer mejores niveles de calidad del servicio.

- Establecer un sistema de evaluación continua del clima organizacional, utilizando instrumentos validados, que permita monitorear de manera periódica las percepciones del personal y tomar decisiones estratégicas basadas en evidencia.
- Fortalecer el liderazgo institucional promoviendo estilos de dirección participativos y motivacionales, que fomenten la confianza, el trabajo en equipo y fortalecimiento del desempeño laboral, aun cuando en este estudio no se haya evidenciado una relación directa significativa.
- Optimizar los procesos de atención al paciente, reduciendo tiempos de espera, mejorando la organización del servicio y garantizando una experiencia satisfactoria, considerando que la calidad percibida puede estar asociada en gran medida con factores operativos visibles para el usuario.
- Promover una cultura organizacional centrada en el paciente, donde todos los colaboradores comprendan la importancia de su rol en la experiencia del usuario, fortaleciendo valores como la empatía, el respeto y la responsabilidad profesional.

A nivel del recurso humano:

- Impulsar la participación activa del personal en la toma de decisiones institucionales, con el fin de fortalecer su motivación, compromiso y sentido de pertenencia hacia la organización.
- Incentivar el desarrollo de habilidades blandas en el personal de salud, tales como la empatía, la comunicación asertiva y el manejo de conflictos, que son

competencias asociadas con una atención de mayor calidad en servicios odontológicos.

REFERENCIAS

1. Alshammary FM, Ali DA. The influence of organizational climate on medical employee performance: empirical evidence from Hail Health Cluster. *J Soc Dev Sci.* 2024;14(4):42-61.
2. Hastuti AW, Aini Q. Impact of organizational climate, workload, and patient-centered care in hospital to improve nursing service quality. *J Angiother.* 2024;8(5):1-6.
3. Tian Y, Tan Z, Liu F. Mediating role of organizational climate in the relationship between caring behavior and psychological resilience of community hospital nurses in China: a cross-sectional study. *BMC Nurs.* 2025;24(1):920.
4. Correa-Bravo JA, Morillo-Príncipe RA. Influencia del clima organizacional y la calidad del servicio de salud en establecimientos del primer nivel – DIRIS Lima Sur, 2025 [tesis]. Lima (PE): ESAN; 2025.
5. Quispe Oscuvilca T. Clima organizacional y calidad de atención de salud en un hospital nacional de Lima, 2022 [tesis]. Lima: Universidad César Vallejo; 2023.
6. Soto Hilario JD, Ortega Soto AV, Huapalla Céspedes BD, Abarca Arias YM. Clima organizacional y calidad de atención del profesional de la salud de un Centro de Salud de Huánuco, Perú. *Rev Cuba Enferm.* 2022;38(2):e5154.
7. Peralta Galarza GE, González Cano JA. Influencia del clima organizativo en la satisfacción de los usuarios y las relaciones clínicas en Ecuador: promoviendo prácticas sanitarias sostenibles. *Ibero-Am J Educ Soc Res.* 2024;4(S):29-36.
8. García Parrales JJ. Clima laboral y la calidad de atención al usuario del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Jipijapa. [tesis]. Jipijapa (EC): Universidad Estatal del Sur de Manabí; 2024.
9. Cala-Chapi CR, Marce-Benito EJ. Evaluación de la calidad de atención percibida con la

- metodología rendimiento del servicio en una clínica odontológica universitaria. *Rev Cient Mem Posgrado*. 2023;4(2):23-33. doi:10.53287/nzwq5462nh36j.
10. López Ramírez E, Sifuentes Valenzuela MC, Rodríguez RL, Aguilar SL, Perea González GP. Evaluación de la calidad del servicio en las clínicas de la Licenciatura en Estomatología de la BUAP: metodologías SERVPERF y Donabedian. *Entreciencias*. 2021;9(23):1-20.
 11. Agudelo Loaiza RD, Peña López PA, Hoyos Loaiza C, Jiménez Montoya MA. Clima organizacional y percepción de la calidad en una institución de salud. *Archivos de Medicina (Manizales)*. 2020;20(2):67-76.
 12. Cuéllar-González CL, Capote-Femenías JL. Cuestionario para medir satisfacción de usuarios en servicios de Estomatología General Integral. *Revista Transdisciplinaria de Estudios Sociales y Tecnológicos*. 2022;2(1):26-39.
 13. Arestegui Rodríguez G. Clima organizacional y calidad de atención del personal de enfermería del Hospital Regional Cusco, marzo-julio 2024 [tesis]. Huancayo: Universidad Continental; 2025.
 14. García Saldaña DG. Clima organizacional y calidad de atención en el Centro de Salud Contumazá. [tesis de licenciatura]. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca; 2023.
 15. Quispe L. Clima organizacional y calidad de atención en el servicio de odontoestomatología del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión [tesis]. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú; 2023.
 16. Fabian-Sanchez AC, et al. Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima- Perú, 2019-2020. *Horiz Med (Lima)*. 2022; 22(1): e1589.
 17. Gafas C, Roque Y, Bonilla GE. Clima organizacional y calidad de atención del profesional de

- la salud de un Centro de Salud de Huánuco, Perú. *Rev Med Cien.* 2022; 18(2): 102-110.
18. Pupuche Mena AL. Calidad de atención según el modelo SERVPERF en pacientes del Centro Especializado en Formación Odontológica, Chiclayo, 2020 [tesis de licenciatura]. Chiclayo (PE): Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2022.
 19. Calderón GM. Clima organizacional y satisfacción de los usuarios del centro de salud Bellavista, Callao [tesis de maestría]. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas; 2017.
 20. Quispe-Huamán V. Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de salud de un establecimiento hospitalario de Perú. [tesis de licenciatura]. Huancayo: Universidad Peruana Los Andes; 2021.
 21. Schneider B. *Organizational climate and culture*. San Francisco: Jossey-Bass; 1990.
 22. Litwin GH, Stringer RA. *Motivation and organizational climate*. Boston: Harvard Business School Press; 1968.
 23. Lewin K. *Principles of topological psychology*. New York: McGraw-Hill; 1936.
 24. Schneider B, Ehrhart MG, Macey WH. *Organizational climate and culture*. *Annu Rev Psychol.* 2013;64:361-88.
 25. Katz D, Kahn RL. *The social psychology of organizations*. New York: Wiley; 1978.
 26. James LR, Jones AP. *Organizational climate: a review of theory and research*. *Psychol Bull.* 1974;81(12):1096-1112.
 27. Peña D, López AR. Clima organizacional y satisfacción laboral en servicios de salud. *Rev Peru Med Exp Salud Publica.* 2022;39(1):158-65.
 28. Ramírez M, Jara J. Clima organizacional negativo y desempeño hospitalario. *Gest Salud.* 2021;30(4):450-8.
 29. Victor B, Cullen JB. A theory and measure of ethical climate in organizations. *Res Corp Soc*

- Perform Policy. 1987;9:51-71.
30. Ruiz E, Gonzales C. Clima organizacional y control institucional. *Rev Adm Salud*. 2023;9(1):45-53.
 31. Churchill GA, Ford NM, Walker OC Jr. Organizational climate and job performance. *J Appl Psychol*. 1985;70(3):477-87.
 32. West M, Dawson J. Employee engagement and NHS performance. *Lancet*. 2011;378(9797):1481-92.
 33. Hastuti AW, Aini Q. Organizational climate and nursing service quality. *J Angiother*. 2024;8(5):1-6.
 34. World Health Organization. Delivering quality health services: a global imperative. Geneva: WHO; 2018.
 35. Donabedian A. The quality of care: How can it be assessed? *JAMA*. 1988;260(12):1743-1748.
 36. Cronin JJ, Taylor SA. Measuring service quality: a reexamination and extension. *J Mark*. 1992;56(3):55-68.
 37. Ayanian JZ, Markel H. Donabedian's lasting framework for health care quality. *N Engl J Med*. 2016;375(3):205-7.
 38. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *J Retail*. 1988;64(1):12-40.
 39. World Health Organization. Quality of care. Geneva: World Health Organization; 2020.
 40. Al-Mohaimed AA. Patients' satisfaction with dental services. *Saudi Med J*. 2018;39(4):416-421.
 41. Hakeberg M, Wide Boman U. Dental care quality and patient satisfaction. *Acta Odontol Scand*. 2017;75(3):180-186.

42. Acero Y, Echeverri LM, Lizarazo S, Quevedo AJ, Sanabria B. Escala de Clima Organizacional (EDCO). Bogotá: Fundación Universitaria Konrad Lorenz; 2006.
43. Chiavenato I. Administración de recursos humanos. 10ª ed. México: McGraw-Hill; 2017.
44. Robbins SP, Judge T. Comportamiento organizacional. 17ª ed. México: Pearson; 2017.
45. Palma Carrillo S. Escala de Clima Organizacional (EDCO). Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2004.
46. Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). Compendio estadístico regional Junín 2023. Lima: INEI; 2023.
47. Capote-Femenías J, Peña-Rosell A, Barrios-Pedraza T, Llanes-Bugallo G, López-Ramil N. Construcción y validación del cuestionario satisfacción de los usuarios en servicios de estomatología. Medisur [Internet]. 2018[citado 2026 Jul 21]. Disponible en: <http://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/3955>
48. Hernández-Sampieri R, Mendoza C. Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: McGraw-Hill; 2018.
49. Polit DF, Beck CT. Nursing research: Generating and assessing evidence for nursing practice. 10th ed. Philadelphia: Wolters Kluwer; 2017.
50. Bernal CA. Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales. 4a ed. Bogotá: Pearson; 2016.
51. Kerlinger FN, Lee HB. Foundations of behavioral research. 4th ed. New York: Holt, Rinehart and Winston; 2000.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
Problema General ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C Huancayo, 2026?	Objetivo General Determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C Huancayo, 2026.	Hipótesis General H ₁ : El clima organizacional se relaciona significativamente con la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C. Huancayo. H ₀ : El clima organizacional no se relaciona significativamente con la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C. Huancayo.	Variable 1: Clima Organizacional Dimensiones: 1. Comunicación 2. Reconocimiento y motivación 3. Liderazgo y apoyo directivo 4. Relaciones interpersonales 5. Identidad institucional	Tipo de Investigación Cuantitativa-correlacional Método y diseño de la investigación Científico deductivo

Problemas Específicos			6. Condiciones laborales 7. Satisfacción laboral	Observacional
1. ¿Cuáles son las características sociodemográficas del personal de salud y de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Imagen S.A.C Huancayo, 2026?	Objetivos Específicos 1. Identificar las características sociodemográficas del personal de salud y de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Imagen S.A.C Huancayo, 2026	Hipótesis Específica 1. H ₁₁ : La dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional se relaciona significativamente con la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C., Huancayo, 2026. 2. H ₀₁ : La dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional no se relaciona	Variable 2: Calidad de atención Dimensiones: 1. Accesibilidad 2. Disponibilidad de recursos 3. Relación estomatólogo-paciente 4. Satisfacción del paciente	Población Colaboradores y pacientes de la Clínica Dental Imagen S.A.C Huancayo Muestra Muestreo probabilístico
2. ¿Cómo la dimensión				

relaciones interpersonales se relaciona con la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C Huancayo, 2026? 3. ¿Como la dimensión estilos de dirección se relaciona con la calidad de atención en la Clínica Dental	2. Establecer la relación de la dimensión relaciones interpersonales con la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C Huancayo, 2026 . 3. Establecer la relación de la dimensión estilos de dirección con la calidad de atención en la Clínica Dental	significativamente con la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C., Huancayo, 2026. 3. H₁₂: La dimensión estilos de dirección del clima organizacional se relaciona significativamente con la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C., Huancayo, 2026. 4. H₀₂: La dimensión estilos de dirección del clima organizacional no se relaciona significativamente con la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C., Huancayo, 2026.	estratificado para ambas variables 40 colaboradores y 174 pacientes de la Clínica dental Imagen S.A.C Huancayo. .
--	---	---	--

Imagen S.A.C Huancayo, 2026? 4. ¿Como la dimensión sentido de pertenencia se relaciona la calidad de atencion en la Clinica Dental Imagen S.A.C Huancayo, 2026? 5. Como la dimensión retribución se relaciona con la calidad de	Imagen S.A.C Huancayo,2026. 4. Establecer la relación de la dimensión sentido de pertenencia con la calidad de atencion en la Clinica Dental Imagen S.A.C Huancayo,2026. 5. Establecer la relación de la dimensión retribución con la calidad de atencion	5. H₁₃: La dimensión sentido de pertenencia del clima organizacional se relaciona significativamente con la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C., Huancayo, 2026. 6. H₀₃: La dimensión sentido de pertenencia del clima organizacional no se relaciona significativamente con la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C., Huancayo, 2026. 7. H₁₄: La dimensión retribución del clima organizacional se relaciona significativamente con la calidad de		
--	--	--	--	--

atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C. Huancayo, 2026? 6. Como la dimensión disponibilidad de recursos se relaciona con la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C. Huancayo, 2026? 7. ¿Como la dimensión	en la Clínica Dental Imagen S.A.C. Huancayo, 2026. 6. Establecer la relación de la dimensión disponibilidad de recursos con la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C. Huancayo, 2026. 7. Establecer la relación de la dimensión estabilidad con la	atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C., Huancayo, 2026. 8. H₀₄: La dimensión retribución del clima organizacional no se relaciona significativamente con la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C., Huancayo, 2026. 9. H₁₅: La dimensión disponibilidad de recursos del clima organizacional se relaciona significativamente con la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C., Huancayo, 2026. 10. H₀₅: La dimensión disponibilidad de recursos del clima organizacional no se relaciona significativamente con		
---	---	--	--	--

estabilidad se relaciona con la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C. Huancayo,2026? 8. ¿Como la dimensión claridad y coherencia se relaciona con la calidad de atención en la Clínica Dental	calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C. Huancayo,2026. 8. Establecer la relación de la dimension claridad y coherencia en la dirección con la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C. Huancayo,2026. 9. Establecer la relación de la dimension valores	la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C., Huancayo, 2026. 11. H₁₆: La dimensión estabilidad del clima organizacional se relaciona significativamente con la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C., Huancayo, 2026. 12. H₀₆: La dimensión estabilidad del clima organizacional no se relaciona significativamente con la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C., Huancayo, 2026. 13. H₁₇: La dimensión claridad y coherencia del clima organizacional se relaciona significativamente con		
--	---	---	--	--

Imagen S.A.C Huancayo, 2026? ¿Como la dimensión valores colectivos se relaciona con la calidad de atencion en la Clinica Dental Imagen S.A.C Huancayo, 2026?	colectivos con la calidad de atencion en la Clinica Dental Imagen S.A.C Huancayo,2026	la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C., Huancayo, 2026. 14. H₀₇: La dimensión claridad y coherencia del clima organizacional no se relaciona significativamente con la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C., Huancayo, 2026 15. H₁₈: La dimensión valores colectivos del clima organizacional se relaciona significativamente con la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C., Huancayo, 2026.		
---	--	--	--	--

		H₀₈: La dimensión valores colectivos del clima organizacional no se relaciona significativamente con la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C., Huancayo, 2026.		
--	--	---	--	--

Anexo 2: Instrumentos**INSTRUMENTO PROPIAMENTE DICHO 1*****ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL (EDCO)***

El Clima Organizacional: se define como el grupo de características que describen una organización y que la distinguen de otras organizaciones ; son de permanencia relativa en el tiempo; e influyen en la conducta de las personas en la organización A continuación usted encontrara una prueba que consta de 40 preguntas, la cual busca medir el clima organizacional en su empresa. Para contestar las preguntas lea cuidadosamente el enunciado y escoja solo una respuesta marcando con una X sobre la opción con la cual este de acuerdo.

Conteste absolutamente todas las preguntas evitando hacerlo al azar. La presente prueba es confidencial y anónima, solo se realizara con fines investigativos. El tiempo de duración de la prueba es de 40 minutos.

Agradecemos su colaboración y honestidad en el desarrollo de la prueba.

Edad:

Sexo: Masculino

☐

Femenino:

☐

Cargo que desempeña:

Antigüedad:

Nombre del jefe inmediato:

1. Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

2. Soy aceptado por mi grupo de trabajo

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

3. Los miembros del grupo son distantes conmigo

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

4. Mi grupo de trabajo me hace sentir incómodo

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

5. El grupo de trabajo valora mis aportes

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

6. Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo.

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

7. El jefe es mal educado

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

8. Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

9. Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
---------	--------------	---------------	--------------------	-------

10. El jefe desconfía del grupo de trabajo

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

11. Entiendo bien los beneficios que tengo en la empresa

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

12. Los beneficios de salud que recibo en la empresa satisfacen mis necesidades

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

13. Estoy de acuerdo con mi asignación salarial.

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas	Nunca

			veces	
--	--	--	-------	--

14. Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la empresa.

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

15. Los servicios de salud que recibo en la empresa son deficientes

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

16. Realmente me interesa el futuro de la empresa

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

17. Recomendando a mis amigos la empresa como un excelente sitio de trabajo

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas	Nunca

			veces	
--	--	--	-------	--

18. Me avergüenzo de decir que soy parte de la empresa

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

19. Sin remuneración no trabajo horas extras

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

20. Sería más feliz en otra empresa

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

21. Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

22. El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

23. El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

24. Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

25. La iluminación del área de trabajo es deficiente

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

26. La empresa desprecia al personal sin tener en cuenta su desempeño

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

27. La empresa brinda estabilidad laboral

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

28. La empresa contrata personal temporal

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

29. La permanencia en el cargo depende de preferencias personales

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

30. De mi buen desempeño depende la permanencia del cargo

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
---------	--------------	---------------	--------------------	-------

31. Entiendo de manera clara las metas de la empresa

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

32. Conozco bien cómo la empresa está logrando sus metas

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

33. Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

34. Los directivos no dan a conocer los logros de la empresa

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas	Nunca

			veces	
--	--	--	-------	--

35. Las metas de la empresa son poco entendibles

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

36. El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

37. Las otras dependencias responden bien a mis necesidades laborales

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

38. Cuando necesito información de otras dependencias la puedo conseguir fácilmente

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

39. Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpar a otras

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

40. Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

INSTRUMENTO PROPIAMENTE DICHO 2



CUESTIONARIO SUSEST

Estimado usuario, es muy importante para nosotros conocer su opinión sobre el servicio que recibió en la consulta de Estomatología. A continuación, puede responder diez preguntas que nos ayudarán a continuar brindándole una atención de calidad. No le tomará mucho tiempo, gracias de antemano por su colaboración. De las siguientes preguntas, marque con una X en la casilla de la respuesta. Seleccione solo una.

EDAD :.....

SEXO:.....

1. ¿ De qué forma usted obtuvo el turno para comenzar su tratamiento?

- | | |
|--|---------------------------------------|
| | a. Solicitud del servicio en admisión |
| | b. Visita del estomatólogo al hogar |
| | c. Por medio de otro paciente |
| | d. Por gestión personal |
| | e. Otra vía |

2. La información recibida al llegar al servicio fue:

- | | |
|--|--------------------|
| | a. Muy buena |
| | b. Buena |
| | c. Insuficiente |
| | d. No informa |
| | e. No se encuentra |

3. Al recibir el servicio. ¿ Cómo usted se encontró en el Centro de Salud?

- | | |
|--|-----------------|
| | a. Muy cómodo |
| | b. Cómodo |
| | c. Poco cómodo |
| | d. Incómodo |
| | e. Muy incómodo |

4. Al recibir el servicio. ¿ Cómo se sintió al encontrarse en el Centro en el sillón dental?

- | | |
|--|-----------------|
| | a. Muy cómodo |
| | b. Cómodo |
| | c. Poco cómodo |
| | d. Incómodo |
| | e. Muy incómodo |

5. ¿Estuvieron disponibles para su atención los instrumentos, materiales dentales y medicamentos?

- a. Todos disponibles
- b. Faltaron materiales dentales
- c. Faltó instrumental necesario
- d. Muy poca disponibilidad
- e. Ninguna disponibilidad

6. En el periodo en qué transcurrió la atención. ¿Existió cambio del turno y se demoró su atención

- a. Nunca ocurrió
- b. Sólo una vez
- c. Más de una vez
- d. Casi siempre
- e. No terminé la atención

7. Marque una respuesta sobre las posibles variantes para decidir su tratamiento.

- a. Propuesto por el estomatólogo y aceptado por usted
- b. Fue el que usted inicialmente deseaba
- c. Propuesto por el estomatólogo
- d. Decidido por el estomatólogo
- e. Una sola opción impuesta por el estomatólogo

8. El trato recibido, en su opinión, fue:

- a. Excelente
- b. Muy bueno
- c. Bueno
- d. Regular
- e. Malo

9. ¿Ha presentado dificultades, hasta el momento, con alguno de los tratamientos recibidos?

- a. Ninguna dificultad
- b. Ocasionalmente tiene molestias
- c. Frecuentemente tiene molestias y dolor
- d. Tiene molestias y dolor , con mucha frecuencia
- e. Ha vuelto a acudir a repetir el tratamiento

10. ¿Cómo se ha sentido usted con el servicio que se le brindó?

- a. Muy satisfecho
- b. Satisfecho
- c. Poco satisfecho
- d. Insatisfecho
- e. Muy insatisfecho

Anexo 3: Aprobación de Comité de Ética



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD CIENTÍFICA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Lima, 31 de diciembre del 2025.

Autor Responsable:

AKEMI AYERIM CHICMANA CURAY

Exp. N°: 3468-2025

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética e Integridad Científica (CIEIC) de la Universidad Privada Norbert Wiener evaluó y **APROBÓ** el siguiente proyecto de investigación:

Proyecto Titulado: **"RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA CLÍNICA DENTAL IMAGEN S.A.C HUANCAYO - 2026"**

Versión Nro. 1, aprobada por el asesor en fecha 28/11/ 2025.

El cual tiene como Autor(es) a:

AKEMI AYERIM CHICMANA CURAY

MADELEINE KATHERINE CORDOVA VILA

La **APROBACIÓN** otorgada comprende la verificación del cumplimiento de las buenas prácticas éticas, la adecuada evaluación del balance riesgo/beneficio, la idoneidad del equipo de investigación y la garantía de confidencialidad en el manejo de los datos, entre otros aspectos éticos y metodológicos pertinentes.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

- La aprobación otorgada por el CIEIC tiene una **vigencia de veinticuatro (24) meses** contados desde la fecha de emisión del presente documento. Esta vigencia es exclusiva para los procedimientos éticos revisados por el Comité y no sustituye ni aplica a los trámites administrativos ante la Oficina de Grados y Títulos.
- La constancia de aprobación por el CIEIC **no garantiza** la **aceptación** por parte de las **instituciones** en las que se planea realizar la investigación.
- En caso de requerir una **enmienda**, entendida como una modificación menor que **no altera de manera sustantiva** el proyecto aprobado, esta deberá ser presentada al CIEIC y no podrá ejecutarse sin su aprobación previa. **Cualquier cambio sustantivo deberá tramitarse como proyecto nuevo** ante el CIEIC.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

Mg. Angelica Karina Minaya Galarreta
Presidente
Comité Institucional de Ética e Integridad Científica
Universidad Privada Norbert Wiener

Anexo 4: Formato de consentimiento informado**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

Este documento de consentimiento informado tiene información que lo ayudara a decidir si desea participar en este estudio de investigación en salud para la maestría de: “Gestión en salud”. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados, tómese el tiempo necesario y lea con detenimiento la información proporcionada líneas abajo, si a pesar de ello persisten sus dudas, comuníquese con el(la) investigador(a) al teléfono celular o correo electrónico que figuran en el documento. No debe dar su consentimiento hasta que entienda la información y todas sus dudas hubiesen sido resueltas.

Título del proyecto: Relación entre el Clima Organizacional y la Calidad de atención de la Clínica Dental Imagen S.A.C- Huancayo 2026

Nombre del investigador principal: Chicmana Curay Akemi Ayerim y Cordova Vila Madeleine Katherine

Propósito del estudio: Identificar la relación entre el Clima Organizacional y la Calidad de atención de la Clínica Dental Imagen S.A.C Huancayo 2026

Participantes: Personal asistencial

Participación: Clínica Dental Imagen S.A.C Huancayo

Participación voluntaria: si

Beneficios por participar: Identificar el Clima Organizacional de la Clínica Dental Imagen S.A.C Huancayo

Inconvenientes y riesgos: Ninguno

Costo por participar: Ninguno

Remuneración por participar: Ninguno

Confidencialidad: Se asegura la confidencialidad de los datos recogidos.

Renuncia: Puede renunciar a la participación en cualquier momento.

Consultas posteriores: Al correo a2020900658@uwiener.edu.pe

y teléfono 951048205

Contacto con el Comité de Ética

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido la información proporcionada, se me ofreció la oportunidad de hacer preguntas y responderlas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente el hecho de responder la encuesta expresa mi aceptación a participar voluntariamente en el estudio. En merito a ello proporciono la información siguiente:

Documento Nacional de Identidad:.....

Apellido y nombres:.....

Edad:

Correo electrónico personalo institucional:

Firma

**RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN
DE LA CLÍNICA DENTAL IMAGEN S.A.C HUANCAYO – 2026**

Estimado (paciente, padre de familia, apoderado, Sr. Sra, Srta.)

Le entregamos un cuestionario cuyo objetivo es medir la calidad de atención de la Clínica Dental Imagen S.A.C Huancayo

Es aplicado por Chicmana Curay Akemi Ayerim y Cordova Vila Madeleine Katherine, egresadas de la Escuela de Posgrado de la Universidad Norbert Wiener, para la obtención del grado de Maestro(a) en Gestión en Salud

Es de suma importancia contar con sus respuestas ya que eso permitirá tener una valoración correcta acerca de la Calidad de atención de la clínica y tomar como precedente para una mejora continua.

Para participar usted ha sido seleccionado por azar (como en un sorteo), para garantizar una representación de todas las personas que son objetivo del estudio, por ello, son muy importantes sus respuestas. Completarla le llevará alrededor de 5 minutos. Además, se le está alcanzando otro documento (**CONSENTIMIENTO INFORMADO/ASENTIMIENTO**) en el cual usted debe plasmar su aceptación de participar en el estudio.

Esta encuesta es completamente **VOLUNTARIA** y **CONFIDENCIAL**. Sus datos se colocarán en un registro **ANÓNIMO**. Toda la información que usted manifieste en el cuestionario se encuentra protegida por la Ley N° 29733 (“Ley de Protección de Datos Personales”).

Agradezco anticipadamente su participación.

Ante cualquier consulta, puede comunicarse con:

Akemi Chicmana Curay

a2020900658@uwiener.edu.pe

Anexo 5: Carta de solicitud a la institución para la recolección y uso de los datos y Carta de aprobación por la institución



"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"



Lima, 30 de Enero de 2026

CARTA N° 0244-2026-SG-UPNW-CP

Dr. Salazar Lazo Rodrigo Elías
Gerente General
Clínica Dental Imagen S.A.C
Calle Real #716 El tambo – Huancayo – Junín
ASUNTO: Autorización para aplicación de estudio de campo

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez presentar a las egresadas de la Maestría de Gestión en Salud, **Akemi Ayerim Chicmana Curay y Madeleine Katherine Cordova Vila**, con código de matrícula **2020900658 y 2020900535** con la finalidad de solicitar se brinde todas las facilidades pertinentes para que pueda aplicar los instrumentos de recolección de datos para evaluar el clima organizacional se tomará a la población total de colaboradores con más de 3 meses laborando en la Clínica y para evaluar la Calidad de atención se tomará a 174 usuarios atendidos en la Clínica.

Toda la información que solicita las egresadas de Maestría **Akemi Ayerim Chicmana Curay y Madeleine Katherine Cordova Vila**, para la elaboración de su Trabajo Académico denominado: **"Relación entre el clima organizacional y la calidad de atención de la Clínica Dental Imagen S.A.C Huancayo - 2026"** dirigido por el asesor de tesis, Mg. Jorge Luis López Bulnes, para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión en Salud.

Agradeciendo por anticipado su autorización a las tesis para que logre su propósito, hago propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi consideración y estima personal.

Atentamente,



Khristian Vigil Vega
Secretario General
Universidad Privada Norbert Wiener S.A.



CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

Huancayo, 05 de febrero de 2026

Señores:

Universidad Privada Norbert Wiener

Presente. -

De nuestra consideración:

Por medio de la presente, yo Dr. Rodrigo Elías Salazar Lazo, en calidad de Gerente General de la Clínica Dental Imagen S.A.C., con RUC N.º 20486238322, autorizo a las investigadoras:

Chicmana Curay Akemi Ayerim

Cordova Vila Madeleine Katherine

Estudiantes egresadas del programa académico de Maestría en Gestión en Salud de la Universidad Privada Norbert Wiener, a realizar la recolección de datos necesarios para el desarrollo de su proyecto de tesis titulado:

"Relación entre el clima organizacional y la calidad de atención en la Clínica Dental Imagen S.A.C., Huancayo – 2026".

La presente autorización comprende la aplicación de instrumentos de investigación tales como cuestionarios dirigidos al personal de la clínica y pacientes de la clínica, garantizando en todo momento la confidencialidad, el anonimato de la información recolectada y el uso exclusivo de los datos con fines académicos y de investigación científica.

Asimismo, se deja constancia de que la Investigación no interfiere con el normal desarrollo de las actividades asistenciales y administrativas de la institución.

Sin otro particular, expreso mi conformidad con la realización del estudio y firmo la presente en señal de aprobación.

Atentamente,


 Dr. Rodrigo Elías Salazar Lazo
 Gerente General
 Clínica Dental Imagen S.A.C.

15% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)
- Trabajos entregados

Fuentes principales

- 14%  Fuentes de Internet
- 7%  Publicaciones
- 0%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 14% Fuentes de Internet
- 7% Publicaciones
- 0% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	repositorio.unh.edu.pe	3%
2	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	3%
3	Internet	www.researchgate.net	<1%
4	Internet	repositorio.ucp.edu.pe	<1%
5	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
6	Internet	repositorio.udh.edu.pe	<1%
7	Internet	core.ac.uk	<1%
8	Internet	repositorio.pucp.edu.pe	<1%
9	Internet	repositorio.unjfsc.edu.pe	<1%
10	Internet	www.slideshare.net	<1%
11	Internet	biblioteca.uny.edu.ve:9443	<1%