



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Clima organizacional y la gestión de calidad en trabajadores de
un establecimiento de salud I-3, 2022**

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

AUTORA:

Canevaro Meza, Karla Christine (orcid.org/0000-0002-8092-4435)

ASESOR:

Mg. Sánchez Coronel, Danilo Americo (orcid.org/0000-0003-0697-7683)

CO-ASESORA:

Dra. Cabrera Chaupin, Saba Asunción (orcid.org/0000-0002-9473-5854)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión de Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA- PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios, por ser siempre el amigo quien me envía a mis ángeles en la tierra que me cuidan y me guían.

A ti Alejandro, gracias por hacer que cada día trate de ser mejor persona, todo cambio gracias a ti.

A ti Jorge, porque avanzamos juntos y somos el apoyo uno del otro con el amor que nos tenemos, hasta el último día de nuestras vidas.

A mis papás por el gran ejemplo que me dan de profesionales y padres.

Agradecimiento

A mi madre la Doctora Christine Meza, por sus asesorías y sus recomendaciones.

Al CAP. SPNP Jorge Rivas Seminario, por su colaboración con el trabajo.

Al CRNL. SPNP Juan Carlos Vega, por su apoyo como jefe del establecimiento de salud.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MARCO TEÓRICO	12
III. METODOLOGÍA	19
3.1 Tipo y diseño de investigación	19
3.2 Variables y operacionalización	20
3.3. Población (criterios de selección) , muestra, muestreo y unidad de análisis	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES	43
VII. RECOMENDACIONES	45
Referencias	47
Anexos	55
Anexo 1 Matriz de consistencia	
Anexo 2 Matriz de operacionalización	
Anexo 3 Ficha técnica	
Anexo 4 Instrumento para medir variable	

Anexo 5 Validación de instrumento

Anexo 6 Confiabilidad

Anexo 7 Base de datos

Anexo 8 Cuadro de correlación de Serman

Indice de tablas

	Pág.
Tabla 1: <i>Nivel de clima organizacional</i>	24
Tabla 2: <i>Nivel de Gestión de calidad</i>	24
Tabla 3: <i>Nivel de relaciones interpersonales</i>	25
Tabla 4: <i>Nivel de estilo de dirección</i>	25
Tabla 5: <i>Nivel de disponibilidad de recursos</i>	25
Tabla 6: <i>Nivel de claridad y coherencia</i>	26
Tabla 7: <i>Nivel de Estabilidad</i>	26
Tabla 8: <i>Nivel de valores colectivos</i>	27
Tabla 9: <i>Coeficiente de Correlación de Sperman de las variables: CO y GC</i>	28
Tabla 10: <i>Coeficiente de Correlación de Sperman de las variables: RI y GC</i>	29
Tabla 11: <i>Coeficiente de Correlación de Sperman de las variables: ED y GC</i>	30
Tabla 12: <i>Coeficiente de Correlación de Sperman de las variables: SP y GC.</i>	31
Tabla 13: <i>Coeficiente de Correlación de Sperman de las variables: R y GC.</i>	31
Tabla 14: <i>Coeficiente de Correlación de Sperman de las variables: DR y GC</i>	32
Tabla 15: <i>Coeficiente de Correlación de Sperman de las variables: E y GC.</i>	33
Tabla 16: <i>Coeficiente de Correlación de Sperman de las variables: CC y GC</i>	33
Tabla 17: <i>Coeficiente de Correlación de Sperman de las variables: VC y GC.</i>	34

Resumen

El presente estudio tuvo como finalidad: determinar cómo se relaciona el clima organizacional y la gestión de calidad en trabajadores de un establecimiento de salud I-3, 2022. La investigación tuvo enfoque cuantitativo de tipo de aplicada con diseño no experimental y corte transversal. La población estuvo conformada por 57 trabajadores de un establecimiento de salud I-3. La muestra fue no probabilística, estuvo conformada por la totalidad de los trabajadores del establecimiento. Como técnica de recolección de datos, se utilizó una encuesta para las variables, clima organizacional y gestión de calidad; el instrumento realizado para ambas fue el cuestionario, los cuales fueron sometidos a la validez de su contenido por expertos. La confiabilidad para ambas variables determinado por el coeficiente estadístico Alfa de Cronbach de 0,891 y 0,84. En el desarrollo de los datos se utilizó el software SPSS computarizado y la prueba no paramétrica de Spearman. En los resultados encontrados se observó que existe un nivel de la correlación directa media entre las variables de 0,462, con una significancia de $p = 0,001$. El autor concluye que existe una correlación significativa entre el clima organizacional y la gestión de calidad.

Palabras clave: Salud, satisfacción, relaciones interpersonales, primer nivel.

Abstract

The purpose of this study was to determine how the organizational climate and quality management are related in workers of a health establishment I-3, 2022. The research had a quantitative approach of the applied type with a non-experimental design and cross section. The population consisted of 57 workers from a health facility I-3. The sample was not probabilistic and was made up of all the workers of the establishment. As a data collection technique, a survey was used for the organizational climate and quality management variables; the instrument used for both was the questionnaire, which was submitted to the validity of its content by experts. Reliability for both variables determined by Cronbach's Alpha statistical coefficient of 0.891 and 0.84. Computerized SPSS software and Spearman's non-parametric test were used for data development. Health I-3, 2022. In the results found, it was observed that there is a level of direct mean correlation between the variables of 0.462, with a significance of $p = 0.001$.

Keywords: Health, satisfaction, interpersonal relationships, first level.

I. INTRODUCCIÓN

La salud se define un derecho inherente a cada ser humano; por ello es necesario su perfeccionamiento mediante la gestión de la calidad en las instituciones, desde el estado, empezando por el primer nivel, ya que según Pincay V. (2020); en ellos ocurre el primer contacto del usuario con el profesional, motivo por el que los países orientados en mejorar la calidad en salud partiendo por el nivel I, tienen mejores índices de salud en su población.

Todas las instituciones de salud deberían certificar una atención en salud eficiente, mediante la gestión de calidad (GC) y políticas de salud de su ente rector, para ello surge la necesidad por definir cuáles son los factores causales de las debilidades en las instituciones de salud. Araya & Medina (2019) señala que es importante entender cómo se organizan y ofertan los servicios por dentro del grupo y vista a través de sus integrantes. En tal sentido, el clima de una organización representa uno de esos factores que definen la gestión y lo que produce en los vínculos y los comportamientos de sus miembros.

El clima organizacional (CO) se considera la influencia mutua entre el trabajador y la situación en la que se encuentra. Es un factor que apoya al mejoramiento de la organización y su análisis permite identificar elementos que apoyen en el adelanto de la calidad de vida del personal. Palacios (2021) señala que es esencial que el estado y las instituciones que prestan servicios de salud, gestionen programas y planes en mejora dirigidos en el ambiente donde se desempeñan, ya que es lo que permite al personal sentirse mejor con su lugar de trabajo y por ende tener mejor calidad de atención al paciente. Es allí que la gestión de calidad direcciona como ente gestor, mediante políticas en salud, estrategias, programas y planes para obtener guías de la eficiencia y efectividad a los programas en el transcurso del tiempo, como lo representa el clima laboral.

En cuanto al Perú, al haber relacionado clima organizacional con el nivel que se tiene de gestión en las instituciones, se observó que Espíritu (2020), señalaba que para el personal de salud es importante manejarse en un ambiente adecuado

y esto se vio reflejado en la buena gestión de su organización. Presentando en estos casos una mejor eficiencia y desempeño en estos.

En ese sentido, Vila (2017) concluyó que en las organizaciones de salud del primer nivel el nivel de gestión de calidad es deficiente, visto desde los partícipes del grupo investigado. Esto nos plantea que las organizaciones de salud del primer nivel, su nivel de gestión de calidad, es deficiente visto desde los participantes de la organización de salud. Lo que busca esta investigación fue determinar que elementos influyen y se relacionan el nivel de eficacia de las instituciones de salud de nivel I y así poder observar lo positivo y negativo de estas.

Si bien es cierto el estado normó principios para una buena gestión de calidad, por medio del ente rector MINSA (2009) realizó mediante políticas de calidad en salud, con trabajos y tácticas para la mejora de la gestión y sus factores, estos según Sarmiento (2018) en los hospitales de lima su nivel fue pobre, muy relacionado con un entorno laboral débil, en la mayor parte por falta de conocimientos del personal de cómo gestionar las mejoras.

Por lo que se mencionó el clima en el entorno es un elemento significativo enfocándose que podría permitir lograr una buena gestión de calidad; observándose en los antecedentes previos que en establecimientos de primer nivel muchas veces esta gestión no es el óptimo, lo cual mediante esta investigación se determinó si se evidencia una relación a la GC. Esta investigación corresponde a la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre CO y la GC en trabajadores de un establecimiento de salud I-3, 2022? Los problemas específicos serán: ¿De qué manera se relaciona las relaciones interpersonales (RI), estilo de dirección (ED), sentido de pertenencia (SP), retribución (R), disponibilidad de recursos (DR), estabilidad (E), claridad y coherencia en la dirección (CC), valores colectivos (VC) y la GC en trabajadores de un establecimiento de salud I-3, 2022?

La justificación teórica exhibe el argumento y la síntesis que sustentó las variables relacionadas con el comportamiento del problema de estudio. Por consiguiente, el presente trabajo reportó un avanzado marco teórico que sirve de base y fundamento para futuras investigaciones, con lo que se obtuvo niveles

adecuados de comprensión de criterios, así como las interpretaciones que se basaron en los atributos en términos de características. Esto, acordes a los resultados que describen a la organización en este caso de primer nivel. Para ello, la justificación práctica conllevó a un diagnóstico a partir de las consecuencias que resultaron del análisis matemático de las variables. Con ello se consiguió comprender la conducta humana basada en un contexto sanitario, con lo que se formula recomendaciones y/o sugerencias que ayudaron a crear un buen ambiente de trabajo que fomenta una buena gestión de calidad. De esta forma, los descubrimientos que se consiguieron de manera precisa, detallándose las características más relevantes de la pesquisa, comprendiendo que el CO se relaciona con la GC. La justificación metodológica comprende un desarrollo cuantitativo para lo cual se hace uso de instrumentos divulgados y convenientes al contexto en el que se encuentra el estudio, considerándose muy relevantes para el progreso de las acciones de los miembros de la organización y el cálculo de las respectivas variables.

El objetivo de esta tesis fue el determinar cómo se relaciona el clima organizacional (CO) y la gestión de calidad (GC) en trabajadores de un establecimiento de salud I-3, 2022. Los objetivos específicos fueron determinar cómo se relaciona las relaciones interpersonales (RI), estilo de dirección (ED), sentido de pertenencia (SP), retribución (R), disponibilidad de recursos (DR), estabilidad (E), claridad y coherencia en la dirección (CC), valores colectivos (VC) y la gestión de calidad (GC) en trabajadores de un establecimiento de salud I-3, 2022. La hipótesis que se planteó fue que existe una relación significativa entre el CO y la GC en trabajadores de un establecimiento de salud I-3, 2022. Las hipótesis específicas inferencia que existe una relación significativa entre las RI, el ED, el SP, la R, la DR, la E, la CC, los VC y la gestión de calidad (GC) en trabajadores de un establecimiento de salud I-3, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En referencia a lo investigado en el contexto internacional referente al CO y la GC:

Mercader et al. (2022), en su estudio, mostró el resultado de la ejecución de un mecanismo para mejorar la calidad fundamentándose en la Norma ISO 9001, partiendo de las relaciones interpersonales dentro de una organización. Para ello explicó cómo se da el proceso de adecuar un proceso en un sistema de gestión bajo las normas ya mencionadas y mediante esto analizar los resultados obtenidos y utilizó como método la descripción de la gestión por procesos desde los valores individuales, la metas trazadas y visión de la organización; implementando estrategias y el seguimiento de dichos procesos de soporte. Se obtuvo como resultado que se cumplieron por parte del personal las estrategias trazadas a partir de los objetivos en su totalidad, obteniéndose un 70 % de efectividad esta implementación. El autor concluye que implementar dicho sistema, permite planificar y definir líneas de estrategias para lograr una mejora de calidad en atención (CA) y conformidad en los usuarios.

Ojeda et al. (2021) en su estudio evaluó el CO, cultura de seguridad y elementos de gestión de calidad en un establecimiento materno. La metodología para esta investigación fue una investigación, estudio cuantitativo, diseño correlacional y transversal. Se contó con 53 enfermeros, los cuales fueron seleccionados de forma no probabilística. En los resultados se mostró que un 70% indica un nivel no saludable en el ambiente de trabajo, mientras cultura de seguridad también se mostró en un nivel bajo 56,35%. Con ello se demostró la relación entre el ambiente laboral y la gestión que se realiza para mejoras en ella y la importancia de un buen manejo del clima para el éxito en la gestión.

Sodeify & Habibpour (2021). Determinó cuáles fueron las percepciones de las licenciadas de enfermería acerca del apoyo de sus colegas en su lugar de trabajo y en la relación con la calidad en que brindan sus atenciones. Su estudio es una investigación de tipo cualitativa, para ello fueron seleccionadas 14 enfermeras

de hospitales, según un muestreo intencional se realizaron cuestionarios en profundidad no estructuradas. El estudio determinó la existencia de 4 materias principales, los cuales fueron la relación de trabajo efectiva, las relaciones sociales armoniosas, así como también la orientación y enseñanza, la colaboración y el apoyo emocional, de esto el autor concluye que las profesionales perciben en el apoyo de sus compañeros algo bueno e importante, que les permite facilitar la calidad de las consultas.

Palacios (2021) en su estudio observó la gestión de calidad asociada al personal encargado de atención al usuario, el tipo de metodología fue descriptivo, no experimental. Se encontró que el 59% de los atendidos estuvo insatisfecho con el servicio proporcionado por parte del Hospital, indicando que el personal no tiene buen trato para dirigirse a ellos, asimismo no tienen la aptitud para resolver problemas y existe una demora en la atención. Asimismo, el personal de atención al cliente no estuvo conforme en sus cargos, ya que manifiestan no existe un buen ambiente laboral y su ambiente de trabajo no es el adecuado, el autor concluye que todo ello conlleva a una mala calidad en el servicio dado al cliente.

Araya y Medina (2019) referido a la satisfacción y el CO en empleados de puestos de salud. La metodología es considerada de tipo analítico, correlacional y. Para ello, la muestra de estudio estuvo conformada de 136 funcionarios, a los cuales se les brindó una encuesta para responder. Obteniéndose como resultado, los establecimientos de salud obtuvieron muestran valores regulares para el clima y la satisfacción del usuario. Mostrándose que el promedio más bajo de satisfacción en los empleados fue como se encuentra su ambiente de 2,80 y para el CO fue el del reconocimiento por su trabajo de 3,12. La correlación final entre los resultados de ambas variables se evidenció considerable de 0,636. El autor evidencia que para tener índices altos de calidad de atención se debe mejorar los indicadores de satisfacción y clima.

Salvador (2018) en su estudio sobre CO en los empleados de un hospital de nivel II en México. En el cual se efectuó un análisis de tipo cuantitativo, transversal y descriptivo. Los participantes fueron 264 funcionarios que fueron seleccionados

de forma no probabilística. Los resultados observamos que ellos indicaron un nivel medio y alto en la gestión de calidad, observándose en el liderazgo, participación, dirección, trabajo en grupo, estímulo, resolución de conflictos y compromiso en un rango de 5,9 a 6 puntos, teniendo un puntaje máximo de 10. El autor concluye que la motivación y el liderazgo en el grupo humano se relacionan directamente con el buen nivel del ambiente de la organización.

En cuanto a las investigaciones referentes al CO y la GC en el contexto nacional, se observó que:

Espíritu (2020) en la investigación que realizó sobre el clima organizacional y la gestión de servicios (GS) en un Hospital, buscando determinar la relación de estas variables en dicha organización de salud. Para lo cual se utilizó un interrogatorio del entorno laboral y lo que determino la GS. En lo que se obtuvo se observó que el 53% de personal de salud refiere que el CO no es el adecuado, mientras que el 38% indica que la gestión es deficiente. El autor concluye que existe un manejo débil del ambiente, lo que produciría la escasa iniciativa para el manejo del proceso de dirección de la institución.

Castillo (2020) en su investigación sobre el CO en la pandemia por SARS en dos establecimientos I-3 del seguro social de Perú. La metodología aplicada fue cuantitativo, de corte transversal y correlacional causal. La muestra fue 71 empleados de establecimientos de salud, los cuales fueron seleccionados de forma no probabilística. Se obtuvo que estos resultados muestran un entorno con un nivel regular en el 78,2% y de igual manera el 52,7% manifiesta en desempeño regular, lo que determina una calidad deficiente. Ello demostró que hubo relación significativa y baja entre estas variables. La investigación concluye que, las variables se relacionan de forma significativa.

Aliaga et al. (2020), en su estudio, donde observó el comportamiento de la GC en las organizaciones de salud, determinando cuáles fueron los progresos de la gestión de calidad en dicha organización. Para ello se utilizó como metodología la observación, análisis y descripción, ya que se desarrolló una síntesis de artículos similares recabados. Obteniéndose, que las instituciones de salud: alinean la

dirección de sus actividades administrativas, con su compromiso con los miembros de su grupo, para así contribuir a la mejora de la empresa”. El autor concluye que actualmente la competitividad es importante en una organización y ello requiere una gestión integral en toda su estructura organizacional.

Sarmiento (2018) en su estudio desarrolló sobre el manejo de la GC en un hospital de Lima. El cual buscó determinar los niveles de gestión en dicha organización de salud. Por ello se empleó un método de tipo deductivo, descriptivo, con enfoque cuantitativo y corte de tiempo transversal. Su población fue el personal administrativo del Hospital. Se trabajó con la encuesta, para la recopilación de datos y como instrumentos se consideró al cuestionario. Se observa como resultados que la percepción de la gestión en su organización es deficiente con un 45.2%, como regular un 38.1% y el 6.7% refieren como buena. Por lo tanto, la conclusión principal es que en la institución de salud mostró una deficiencia en la gestión, ello afectó a la organización tanto de manera económica, con el personal médico y administrativo.

Rubio (2018), en su estudio determinó la relación entre la GC y sus factores asociados al clima laboral en la consulta externa, el método fue correlacional, cuantitativo, no experimental y corte de tiempo transversal. Se contó con 185 pacientes que acuden a consulta externa, se utilizó con ellos dos cuestionarios, de acuerdo a la percepción del producto recibido, las expectativas del paciente y, los factores demográficos. De lo cual se obtuvo que de acuerdo con las dimensiones de la variable que mostraron mayor grado fueron los aspectos tangibles (66.5%) y asimismo la fiabilidad mostró un 56.8% de disconformidad y así también la seguridad con el 56.8%. Obteniéndose como conclusiones que el establecimiento de salud presenta una buena capacidad de respuesta según el paciente, pero en general una baja satisfacción de este.

En la perspectiva teórica del clima organizacional se observó que Rosas & Preciado (2017) lo definieron como un conjunto de características y peculiaridades que describen el ambiente o el entorno laboral, esto hace que se forjen comportamientos organizacionales que se manifiestan en forma de cualidades y

direcciones en los integrantes de la organización. Sotelo et al. (2017) refirió que el clima organizacional (CO) conforma un estado en el que sus integrantes pueden vencer las dificultades o facilitar la obtención de las metas, es con ello que se permite el poder evaluar el rendimiento de una organización. Fernández et al. (2019) señalan que el CO refiere a la atmosfera del trabajo influenciando en comportamiento del individuo al percibirlo como un todo.

Según el enfoque conceptual señala que el clima organizacional, Ucros (2009) señala que se inició en como el hombre se relaciona socialmente en una organización y es un acumulado de experiencias vividas y procesos dentro de estas. Entonces estas interacciones determinan decisiones y cambios en el grupo, existiendo diferentes enfoques psicológicos, sociológicos y de la organización.

Rosas y Preciado (2017) señalaron que el clima este compuesto por elementos que permiten definir su grado en una organización, los cuales son:

a). Relaciones interpersonales: elemento del clima que concierne al intercambio de emociones y aspectos subjetivos, y tangibles que interactúan de forma dinámica respecto a las condiciones y características del ambiente laboral.

b). Estilo de dirección: elemento que hace referencia al apoyo y apertura en las relaciones de jefe y trabajador, influenciando en la motivación, participación y satisfacción del trabajador.

c). Sentido de pertenencia: elemento que hace referencia a la satisfacción experimentada en el cumplimiento de los objetivos y estímulos que recibe, repercutiendo en la forma de actuar.

d). Retribución: elemento que genera satisfacción por la remuneración y/o compensación, y los beneficios que derivan por el trabajo realizado.

e). Disponibilidad de recursos: elemento que hace referencia a la disposición de recursos que tiene por objetivo facilitar el uso de equipos y/o material para la ejecución de los trabajos.

f). Estabilidad: elemento que se estima por la permanencia y valoración en el centro de labores, y ausencia de variaciones como es el despido injustificado.

g). Claridad y coherencia en el líder del grupo: se define como las medidas coherentes manifestadas por un ambiente interno que describe un sistema en

función de la flexibilidad, agilidad y rapidez en el marco de una comunicación interna horizontal acorde con las metas, criterios y políticas de la empresa.

h). Valores colectivos: define los valores organizacionales para el cumplimiento de las metas y estrategias planteadas por la agrupación.

En cuanto a la percepción de la definición de gestión de la calidad, tuvimos que Vila (2017) sostiene que la GC es un pensamiento interdisciplinario que fomenta la mejora en todos los procesos de una institución para alcanzar la calidad de un producto, definiéndose entonces como la satisfacción del producto en el cliente. Asimismo, Para Betloch-Mas (2018) conceptualiza que la gestión de calidad es el sistema que nos sirve para; controlar, organizar y corregir los procedimientos y acciones que se realizan en una organización de la salud y así mejorar su rendimiento, para Santamaría (2017) la Gestión de calidad se definen como los criterios que determinan el éxito duradero en una organización.

El enfoque conceptual está determinado por los diferentes modelos de gestión Vila (2017) señala que el modelo de gestión EFQM, es el cual sigue de forma más estricta los parámetros para una exitosa organización enfocada en los integrantes, sus usuarios y la sociedad con la que interactúa; la gestión de calidad define su logro por medio de siete componentes o dimensiones de este modelo que son:

Liderazgo: determinado por el tipo de dirección de una organización que puede conllevar al éxito de las metas o fracaso.

Personal: cada individuo tiene el poder de mejorar dentro de su organización siempre y cuando se fomente sus cualidades.

Política y estrategia: de acuerdo a sus necesidades, una organización plantea sus metas y misiones y las acciones para lograrlas.

Procesos: buscando su mejora continua se reformulan con el tiempo sus procesos.

Alianzas y recursos: buscando la excelencia, la organización requiere alianzas con otras organizaciones.

Resultados y beneficiarios: se observa mediante los indicadores las metas logradas y los resultados tomando en cuenta la aceptación por parte de los usuarios.

Por ello, para determinar los niveles de GC; se utiliza una encuesta adaptada del modelo EFQM, el cual mide por medio de indicadores las dimensiones de este modelo.

Amador (2010) mencionó que el sistema de gestión de calidad busca brindar el mejor servicio con la máxima calidad a los usuarios por medio de las actividades planeadas y logrando resultados con eficacia y eficiencia. Los principios asociados a la gestión según la directiva del modelo ISO 9001 son;

El enfoque en el cliente: la meta del grupo está en satisfacer y resolver el motivo del cliente.

El liderazgo: el jefe cumple con guiar de manera eficaz logrando la eficacia en la organización.

Participación del personal: el apoyo ideal de la totalidad de los elementos humanos de la organización, resulta en una mejor gestión de los productos.

Enfoque en sistema para la gestión: la organización está en constante cambio y unida para metas futuras.

Beneficios con los proveedores: existe un clima favorable entre la organización y sus apoyos que logra una mejora en el producto final.

Basado en procesos: el avance de la organización está guiada por procedimientos de acuerdo a su demanda.

La toma de la decisión basada en los hechos: lo que se obtiene es por medio de métodos pruebas que nos permiten resolver problemas para entregar un producto.

Mejora continua: Siempre la organización está, en cambio, buscando la perfección de sus procesos.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Según Vargas (2009) para realizar la investigación se realizó una investigación básica, ya busca el obtener conocimiento para adquirir nuevas teorías y a partir de ellas realizar nuevas pesquisas. Asimismo, tiene un enfoque cuantitativo, ya que aplicamos la estadística paramétrica, pueden presentarse datos cualitativos a los cuales podemos asignarle un valor a nuestras variables. (Cienfuegos, 2016).

Diseño de investigación

La tesis fue de diseño no experimental, según el momento de corte transversal, descriptivo correlacional simple; no modificamos las variables de estudio; transversal, porque fue realizada en un fijo periodo de tiempo. Y se considera correlacional simple, ya que buscó establecer el tipo de relación entre sus variables (Hernández ,2014)

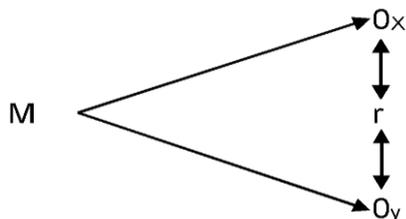


Figura 1: diseño de la investigación

Donde:

M= Personal del establecimiento de salud.

Ox= Variable: Clima organizacional.

Oy= Variable: Gestión de servicios de salud.

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Clima organizacional

Definición conceptual

Rosas y Preciado (2017) definen que es un conjunto de características y particularidades que detallan el ambiente o la realidad laboral, formándose a partir de allí comportamientos organizacionales en forma de actitudes y conductas evidenciadas en los participantes de ella.

Definición operacional

El CO se midió a través de sus dimensiones, relaciones interpersonales (RI), estilo de dirección (ED), sentido de pertenencia (SP), retribución (R), disponibilidad de recursos (DR), estabilidad (E), claridad y coherencia en la dirección (CC), valores colectivos (VC); medidas en los índices alto, medio y bajo.

Variable 2: Gestión de calidad

Definición conceptual

Para Vila (2017) la gestión de calidad es la mejora del futuro sistema sanitario y es el resultado de políticas, procesos y normas que buscan hacer bien lo correcto, llevando de manera eficaz cada uno de los procesos.

Definición operacional

La variable GC fue cuantificada por una encuesta realizada a los miembros de un establecimiento de salud I-3. De acuerdo a las dimensiones, el liderazgo, la política y estrategia, el personal, las alianzas y los recursos, los procesos, los resultados y los beneficiarios, en los niveles eficiente, bueno, regular y malo.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Se determinó por el personal (53), perteneciente al establecimiento de salud I-3. Hernández (2014) menciona que esta es la totalidad de elementos con características comunes las cuales busca la investigación.

Muestra

En la presente investigación la muestra fueron 47 miembros del establecimiento de salud I-3, diciembre 2022. El tamaño de la muestra resulto de la fórmula Arkin con un nivel del 95% de confianza. De acuerdo con Bernal (2010) la muestra debe cumplir con los criterios a cumplir en la investigación y que pueden ser probabilística y no probabilística.

$$n = \frac{NZ^2PQ}{d^2(N-1) + Z^2PQ}$$

Muestreo

Se utilizó un muestreo probabilístico. Ya que para conseguir un resultado significativo se utilizó una fórmula matemática de acuerdo al nivel de confianza esperado en los resultados. Teniendo en cuenta a Hernández (2014), la selección de muestras puede determinarse de forma aleatoria o siguiendo cálculos estadísticos de acuerdo a la certeza con que se espera los resultados.

Criterios de selección

Criterios de inclusión

Trabajadores de ambos sexos.

Trabajadores que asisten de manera física o virtual al establecimiento de salud I-3.

Usuarios que acepten integrar el estudio con el consentimiento correctamente firmado.

Criterios de exclusión

Trabajadores con sintomatología o contagio de COVID-19.

Trabajadores con problemas de comunicación.

Personal sin el consentimiento informado correctamente firmado.

3.4. Técnicas e instrumentos de medición

3.4.1 Técnica

Se empleó el cuestionario. Hernández (2014) señalaron que la técnica para la recopilación de datos como el cuestionario sirve para añadir información para el estudio de las impresiones de los participantes de la investigación.

3.4.2 Instrumento

Se hará uso de un cuestionario para cuantificar cada una de nuestras variables de estudio. Hernández (2014) declaró que el cuestionario es un instrumento cuantitativo útil para estimar las variables de investigación.

El instrumento tendrá las siguientes secciones:

A. Clima organizacional

B. Gestión de calidad de atención.

3.4.3. Validez

La validez se entiende como la adecuación, importancia y utilidad de las inferencias realizadas a partir de los puntajes obtenidos de un test. (Abarzúa, 2015), es por ello que cada ítem de la encuesta se revisó con integridad y rigor, declarándose finalmente por los especialistas su suficiencia y aplicabilidad.

3.4.4. Confiabilidad

La presente tesis conllevó la exploración de instrumentos para demostrar el nivel de confianza de estos. Se aplicó un cuestionario de prueba a 20 trabajadores utilizando el coeficiente estadístico Alfa de Cronbach de 0,891 y 0,84 para determinar el nivel de confianza en clima y gestión respectivamente.

3.5. Procedimientos

Para poder analizar las variables se realizó lo siguiente:

- Se solicitó el permiso del jefe del centro de salud.
- A continuación, para la selección de los participantes será conforme los criterios de inclusión y de excepción.
- El contacto con los participantes y la recolección de datos se tendrá en cuenta las medidas sanitarias, resguardando la salud de los entrevistados, así como también de la entrevistadora.
- A continuación, los datos recolectados serán tabulados en Excel, para su análisis y procesamiento estadístico por medio del programa Spss 25.

3.6. Método de análisis de datos

En la investigación se realizó el procesamiento y análisis de la información y por ello se manejó el software SPSS versión 25, con ello, se determinará experimentos estadísticos inferenciales como: la prueba Rho de Spearman manejando un nivel de confianza del 95%, ella consiste en valorar del coeficiente de correlación entre las variables de tipo cualitativas. (Hernández, 2014).

3.7. Aspectos éticos

La privacidad de los entrevistados fue mantenida en reserva, sin ningún agravio de ningún tipo. Rodríguez (2018) consideró que la confidencialidad y el anonimato forma parte de la rigurosidad y ética científica del investigador. Se respetó los derechos de los entrevistados de acuerdo a la confianza y ética en la investigación. Se realizó la citación de los orígenes consultados siguiendo las recomendaciones del APA 7.^a edición.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Tabla 1

Nivel de clima organizacional

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	18	38,3
Medio	14	29,8
Alto	15	31,9
Total	47	100,0

Interpretación:

Según la tabla 1, se observó que un 38,3% de los trabajadores de salud; cree que el clima organizacional no es bueno, el 31,9% piensa que es alto, mientras que el 29,8 % piensa que es regular, lo que denota que la mayoría ve reflejado un clima organizacional bajo.

Tabla 2

Nivel de Gestión de calidad

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Bajo	19	40,4
Medio	16	34,0
Alto	12	25,5
Total	47	100,0

Interpretación:

Según la tabla 2, se observó que un 40,4% de trabajadores creen que las relaciones y la GC en el establecimiento es baja, solo un 25,5% piensa que es alta y el 34,0% cree que el nivel de gestión de calidad es medio; lo que muestra una baja gestión de calidad según el personal que labora allí.

Tabla 3*Nivel de relaciones interpersonales*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	21	44,7
Medio	12	25,5
Alto	14	29,8
Total	47	100,0

Interpretación:

Según la tabla 3, se observó que un 44,7% de trabajadores creen que las relaciones interpersonales (RI) son de nivel bajo, mientras que un 25,5 % piensa que las RI son medias y un 29,8 opina que las relaciones son altas, esto quiere decir que en su mayoría las relaciones entre los compañeros de trabajo del establecimiento de salud no son buenas.

Tabla 4*Nivel de estilo de dirección*

Niveles estilo de dirección	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	30	63,8
Medio	10	21,3
Alto	7	14,9
Total	47	100,0

Interpretación:

Según la tabla 4, se observó que un 63,8% de trabajadores creen que el estilo de dirección es de nivel bajo y de la misma manera un 14,9% piensa que es bueno. Se observó un porcentaje en el nivel bajo, esto quiere decir un desacuerdo con la manera de dirigir.

Tabla 5*Nivel de disponibilidad de recursos*

	Frecuencia	Porcentaje
Baja	25	53,2
Media	12	25,5
Alta	10	21,3
Total	47	100,0

Interpretación:

Según la tabla 5, se observó que un 53,2% de trabajadores creen que la disponibilidad de recursos es de nivel bajo, un 21,3 % piensa que es alto y el 21,3 % esto quiere decir que una gran parte de los empleados creen que existe una falta de recursos.

Tabla 6*Nivel de claridad y coherencia*

	Frecuencia	Porcentaje
Baja	23	48,9
Media	18	38,3
Alta	6	12,8
Total	47	100,0

Interpretación:

Según la tabla 6, se observó que un 48,9% del personal creen que la claridad y coherencia (CC) de los trabajadores es de nivel bajo, mientras que un 38,3 % piensa que es medio y de la misma manera un 12,8 % piensa que es alto, esto nos indicó que la mayor parte de la población piensa que no hay buena CC en las decisiones del grupo.

Tabla 7*Nivel de Estabilidad*

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Baja	25	53,2
Media	12	25,5
Alta	10	21,3
Total	47	100,0

Interpretación:

Según la tabla 7 se observó que un 53,2 de la población creen que la estabilidad laboral de los trabajadores es de nivel bajo, un 21,3 % piensa que es alto, y el 25,5 % opina que es media, indicó que la mayor parte de la población piensa que hay E media en el área que labora.

Tabla 8*Nivel de valores colectivos*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	18	38,3
Regular	21	44,7
Alto	8	17,0
Total	47	100,0

Interpretación:

Según la tabla 8, se observó que un 44,7% de la población creen que los valores colectivos (VC) son regulares, mientras que un 38,3 % piensa que es bajo y el 17,0 %. Evidenciando que es predominante el nivel regular y bajo, por lo que la población en su mayoría piensa que no se desarrollan los VC en el grupo.

Resultados inferenciales:

Hipótesis general

H0: No se relaciona significativamente el clima organizacional (CO) y la gestión de calidad (GC) en trabajadores de un establecimiento de salud I-3, 2022

Hi: Se relaciona significativamente el CO y la GC en trabajadores de un establecimiento de salud I-3, 2022

Tabla 9

Coefficiente de Correlación de Spearman de las variables: CO y GC

		Clima organizacional	Gestión de calidad
Clima organizacional	Coef. de Correlación	1,000	,462**
	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	47	47
Gestión de calidad	Coef. de correlación	,462**	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	47	47

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

De acuerdo al resultado en la tabla 9 se observó que la correlación presenta un valor de significancia de 0,001, el cual valida la hipótesis general planteada, asimismo según el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,462, lo cual según el anexo 8 (cuadro de correlación de Spearman) indica que existe una correlación positiva media, se relaciona directa y significativamente el CO y la GC en trabajadores de un establecimiento de salud I-3, 2022. Es decir los empleados creen que los factores internos de relación, como el CO, apoyan a que se desarrolle la GC.

Hipótesis específica 1:

H0: No se relaciona significativamente las relaciones interpersonales (RI) y la GC en trabajadores de un establecimiento de salud I-3, 2022.

H1: Se relaciona significativamente las RI y la GC en trabajadores de un establecimiento de salud I-3, 2022.

Tabla 10

Coefficiente de Correlación de Spermán de las variables: RI y GC

		Relaciones Interpersonales	Gestión de calidad
Relaciones Interpersonales	Coefficiente de correlación	1,000	,688**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	47	47
Gestión de calidad	Coefficiente de correlación	,688**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	47	47

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 10 se encontró que el coeficiente de correlación es 0,688, lo cual según el anexo 8 (cuadro de correlación de Spermán); quiere decir que existe una correlación positiva fuerte, entre las RI y la GC, asimismo la significancia bilateral fue de ,000 por lo tanto, se valida la hipótesis 1. Se interpreta que para los trabajadores es muy importante las RI y el buen nivel de este, se evidencia en una buena GC.

Hipótesis específica 2:

H0: No se relaciona significativamente el estilo de dirección (ED) y la GC en trabajadores de un establecimiento de salud I-3, 2022.

Hi: Se relaciona significativamente el ED y la GC en trabajadores de un establecimiento de salud I-3, 2022.

Tabla 11*Coeficiente de Correlación de Spermán de las variables: ED y GC*

Correlaciones			
		Estilo de Dirección	Gestión de calidad
Estilo de Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,556**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	47	47
Gestión de calidad	Coeficiente de correlación	,556**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	47	47

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 11 se encontró que el coeficiente de correlación es 0,556, esto quiere decir que existe una correlación positiva fuerte, entre el ED y la GC, (Hernández 2014). Se interpreta que los trabajadores piensan que el estilo de dirección está relacionado con la gestión en el establecimiento de salud, asimismo la significancia bilateral fue de ,000 por lo tanto, se valida la hipótesis 2.

Análisis inferencial de la hipótesis específica 3:

H0: No se relaciona significativamente el sentido de pertenencia (SP) y la GC en trabajadores de un establecimiento de salud I-3, 2022.

Hi: Se relaciona significativamente el SP y la GC en trabajadores de un establecimiento de salud I-3, 2022.

Tabla 12*Coeficiente de Correlación de Spermán de las variables: SP y GC.*

		Sentido Pertenencia	Gestión de calidad
Sentido Pertenencia	Coeficiente de correlación	1,000	,423**
	Sig. (bilateral)	.	,003
	N	47	47

Gestión de calidad	Coeficiente de correlación	,423**	1,000
	Sig. (bilateral)	,003	.
	N	47	47

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 12 se observó un coeficiente de correlación negativa de 0,423, según el anexo 8 (cuadro de correlación de Sperman), indico una correlación directa media entre las variables, lo que se interpreta que a mayor SP por parte de los trabajadores del establecimiento de salud es mayor la GC en este. Así también el valor de la significancia es de ,003 que indica que existe una correlación significativa entre las variables SP y GC, lo cual valida la hipótesis 3 planteada y descarta la hipótesis nula.

Hipótesis específica 4:

H0: No se relaciona significativamente la retribución (R), y la GC en trabajadores de un establecimiento de salud I-3, 2022.

Hi: Se relaciona significativamente la R, y la GC en trabajadores de un establecimiento de salud I-3, 2022.

Tabla 13

Coeficiente de Correlación de Sperman de las variables: R y GC.

		Retribución	Gestión de calidad
Retribución	Coeficiente de correlación	1,000	,405**
	Sig. (bilateral)	.	,005
	N	47	47
Gestión de calidad	Coeficiente de correlación	,405**	1,000
	Sig. (bilateral)	,005	.
	N	47	47

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Según los resultados que se obtuvieron en la tabla 13 se observó que el coeficiente es 0,405, según el anexo 8 (cuadro de correlación de Sperman) indica que es una

correlación directa media entre la R y la GC, esto quiere decir que a mayor retribución por parte de los trabajadores la gestión de calidad aumenta. Además, existe significancia 0,005 entre la retribución y la GC, lo cual valida la hipótesis 4, que las variables se relacionan significativamente.

Hipótesis específica 5:

H0: No se relaciona significativamente la disponibilidad de recursos (DR) y la GC en trabajadores de un establecimiento de salud I-3, 2022.

Hi: Se relaciona significativamente la DR y la GC en trabajadores de un establecimiento de salud I-3, 2022.

Tabla 14

Coefficiente de Correlación de Spearman de las variables: DR y GC.

		Disponibilidad de recursos	Gestión de calidad
Disponibilidad de recursos	Coefficiente de correlación	1,000	,383**
	Sig. (bilateral)	.	,008
	N	47	47
Gestión de calidad	Coefficiente de correlación	,383**	1,000
	Sig. (bilateral)	,008	.
	N	47	47

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Según los resultados que se obtuvieron en la tabla 14, se observó que el coeficiente de correlación 0,383, el cual según el anexo 8 (cuadro de correlación de Spearman), demuestra una correlación directa media entre la DR y la GC, esto quiere decir que a mayor DR por parte de los trabajadores la GC aumenta. Además, existe significancia 0,008 entre la DR y la GC, lo cual valida la hipótesis 5, que las variables se relacionan significativamente en este caso de manera inversa.

Hipótesis específica 6:

H0: No se relaciona significativamente la Estabilidad (E) y la GC en trabajadores de un establecimiento de salud I-3, 2022.

Hi: Se relaciona significativamente la E y la GC en trabajadores de un establecimiento de salud I-3, 2022.

Tabla 15

Coefficiente de Correlación de Spermán de las variables: E y GC.

		Estabilidad	Gestión de calidad
Estabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,451**
	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	47	47
Gestión de calidad	Coefficiente de correlación	,451**	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	47	47

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Como se observa en la tabla 15 según el análisis inferencial se determinó que existe un nivel de significancia de 0,001, lo cual valida la hipótesis 6, de que existe una correlación entre la E y la GC, asimismo el coeficiente de correlación es igual a 0,451 según el anexo 8 (cuadro de correlación de Spermán) indicó que esta relación es directa regular, es decir a mayor estabilidad de los trabajadores es mayor la GC del establecimiento.

Hipótesis específica 7:

H0: No se relaciona significativamente la Claridad y coherencia en la dirección (CC) y la GC en trabajadores de un establecimiento de salud I-3, 2022.

Hi: Se relaciona significativamente la CC y la GC en trabajadores de un establecimiento de salud I-3, 2022.

Tabla 16*Coefficiente de Correlación de Spermán de las variables: CC y GC.*

		Claridad y coherencia	Gestión de calidad
Claridad y coherencia	Coefficiente de correlación	1,000	,312*
	Sig. (bilateral)	.	,033
	N	47	47
Gestión de calidad (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,312*	1,000
	Sig. (bilateral)	,033	.
	N	47	47

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación:

Como se observa en la tabla 16 según los resultados se determinó que existe una correlación de significancia 0,033; lo cual valida la hipótesis 7 que existe una correlación entre la CC con la GC, además el coeficiente de correlación es igual a 0,312, lo cual indicó según el anexo 8 (cuadro de correlación de Spermán) que esta relación es directa media, es decir a mayor CC entre los trabajadores es mayor la GC.

Hipótesis específica 8:

H0: No se relaciona significativamente los valores colectivos (VC) y la GC en trabajadores de un establecimiento de salud I-3, 2022.

Hi: Se relaciona significativamente los VC y la GC en trabajadores de un establecimiento de salud I-3, 2022.

Tabla 17*Coefficiente de Correlación de Spermán de las variables: VC y GC.*

		Valores colectivos	Gestión de calidad
Valores colectivos	Coefficiente de correlación	1,000	,335*
	Sig. (bilateral)	.	,021
	N	47	47
Gestión de calidad	Coefficiente de correlación	,335*	1,000
	Sig. (bilateral)	,021	.

N	47	47
---	----	----

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación:

Según la tabla 17 se observó que la correlación presenta un valor de significancia de 0,021, el cual valida la hipótesis 8 planteada, asimismo según el coeficiente de correlación de Serman es de 0,35, lo cual según el anexo 8 (cuadro de correlación de Serman) se indica que existe una correlación positiva regular, esto quiere decir que se relaciona directa y significativamente los VC y la GC en los trabajadores.

V. DISCUSIÓN

El objetivo general del presente estudio buscó determinar la relación entre el clima organizacional (CO) y la gestión de calidad GC en los trabajadores de un establecimiento de salud I-3, para ello se realizó un análisis estadístico correlacional de entre ambas variables y sus dimensiones.

De acuerdo a ello y tomando como referencia los valores estadísticos inferenciales de la hipótesis planteada, el nivel de correlación entre las variables CO y GC fue 0,462 y un nivel alcanzado de significancia de 0,01, además en los resultados descriptivos se encontró que la variable CO presenta un nivel bajo (38,3%) y de la misma manera en la variable GC un nivel bajo (25,5%), lo cual muestra el bajo nivel de gestión del establecimiento de salud, en cuanto al entorno laboral y la dirección.

Estos resultados tienen relación con el antecedente de Espíritu (2020), donde un 53% de enfermeros que manifiestan un CO poco adecuado para su labor, de los cuales el 38% presenta regular GC de servicios en el Hospital Daniel Alcides Carrion, Cerro de Pasco. Para los cálculos de hipótesis de la correlación de las variables CO y GC, se determinó una de significancia de 0,037 con ello; se concluyó la validez de la hipótesis; que existe relación directa y significativa entre estas dos variables; lo que determina que existe una débil conducción del CO, lo que implica que se dé una escasa iniciativa para la gestión de los servicios de salud.

De la misma manera, Orahulio (2020) demostró que existió una relación directa y significativa entre el CO y la calidad de servicio en los trabajadores de un establecimiento en SMP, 2020. Al observar un nivel fue de 0,409 y un nivel de significancia de ,000 lo cual valida la hipótesis planteada y rechaza la hipótesis nula.

Dicha información se sustenta con Bernal (2015) el cual menciona que encontrar las mejoras y las deficiencias en el manejo del CO y la GC en los servicios es primordial para edificar una cultura de servicio excelente para la población. Todo ello obliga a las organizaciones de salud a buscar nuevas formas de sistemas completos, eficaces que cumplan con la calidad y equidad en la oferta de servicios.

Además, García (2009), menciona que el clima, se origina por como el humano adopta ciertas actitudes de acuerdo a los acontecimientos que ocurren y

la gestión, según Amaya (2020) es la teoría de como dirigir todos los procesos de una organización, la cual permite satisfacer la demanda de los usuarios.

Según todo lo mencionado destaca el nivel bajo del clima organizacional en los trabajadores, podría demostrar el poco conocimiento del manejo de las relaciones de trabajo y asimismo el nivel bajo de GC refleja la poca dirección, pero debemos tener en cuenta que entre las variables existe una alta correlación, lo cual indica que la deficiencia de una se ve manifestada en la otra.

En referencia a la hipótesis específica 1, la variable de las relaciones interpersonales (RI) y la gestión de calidad en trabajadores se ha observado en los datos estadísticos inferenciales, en cuanto al nivel de correlación es de 0,688 lo cual demuestra una correlación significativa fuerte, de igual manera el nivel de significancia es de ,000 lo cual da validez a la hipótesis 1 y desestima la hipótesis nula. Además, en los resultados estadísticos descriptivos; un 44% de los trabajadores piensa que las RI en su centro de labores son bajas. Dichos datos guardan relación con Ccaico (2018), en el cual encontró un nivel de correlación de 0,692 y de significancia de 0 entre las variables de RI y la GC en una red de salud del distrito de Ayacucho 2018, el autor concluye que existe una relación directa entre estas variables esto quiere decir que una buena GC mejora las RI y viceversa.

De la misma manera Cárdenas (2016) encuentra que hay una correlación entre estas dos variables con un nivel de correlación de 0,384, lo cual indica que es de nivel media baja, asimismo la confiabilidad se encontró en 0,001, lo cual valida la hipótesis inferencial entre la calidad de gestión administrativa y las RI de docentes de la facultad de ciencias sociales, el autor nos indica que para desarrollar una buena gestión es indispensable que el personal mantenga una comunicación asertiva y esto se logra por medio de talleres y capacitaciones en el grupo.

Con respecto a las relaciones interpersonales, Naranjo (2008) indica que, si los compañeros mejoramos nuestra comunicación de manera asertiva, mejora por ende la relación entre estos.

De acuerdo a los resultados y la validez de la hipótesis podemos inferir que el establecimiento no existe buenas relaciones entre los compañeros y esto se evidencia en la relación con la baja gestión, al no haber una buena comunicación entre estos. Además, destaca el nivel bajo de las relaciones interpersonales,

adjunto al bajo nivel de gestión, pero debemos tener en cuenta que si estos niveles mejoraran lo mismo sucedería con la gestión.

En referencia a la hipótesis específica 2, al determinar la correlación entre el estilo de dirección (ED) y la GC, se encontró que el coeficiente es 0,556 esto quiere decir que existe una correlación positiva fuerte, lo que indica que los trabajadores piensan que el ED está relacionado con la GC en el establecimiento de salud, de igual forma la significancia bilateral fue de 0,001, por lo tanto, da por validada la hipótesis 2. Además, se observó en los resultados descriptivos un nivel bajo de ED, esto nos indica que aún falta mucho por mejorar en el liderazgo según los mismos trabajadores del establecimiento de salud.

Esto guarda relación con lo demostrado por Díaz (2021), su estudio en el que se determinó la relación entre los estilos de liderazgo y la gestión de calidad en un establecimiento de salud de nuevo Chimbote; encontró un coeficiente de correlación de 0,618 entre estas dos variables y un nivel de significancia de ,000 por lo que el autor concluye que se aprueba la hipótesis de que existe una correlación significativa alta entre el liderazgo y la gestión. Información que se sustentó con Uzuriaga (2019) el cual indico que el éxito de una organización y de su gestión depende del enfoque de liderazgo de su líder, ello debe conllevar a la buena elección de este de acuerdo a sus valores y capacidades. Asimismo, define por liderazgo la manera en como el jefe dirige y gestiona los recursos materiales y humanos. De acuerdo con ello, es importante evidenciar el estilo de liderazgo bajo en el establecimiento, indicando el poco nivel de capacitación o de instrucción de acuerdo a los valores de líder, pero esta variable se correlaciona con la gestión, por lo que es necesario mejorar el ED, por ende mejorar los procesos de gestión.

En referencia a la hipótesis específica 3, los resultados inferenciales entre el sentido de pertenencia y la gestión, observó un coeficiente de correlación de 0,423, lo cual indico una correlación directa media entre las variables, lo que se interpreta que a mayor sentido de pertenencia o identidad por parte de los trabajadores del establecimiento de salud la gestión de calidad es mayor. Así también el valor de la significancia es de 0,003, que indica que existe una correlación significativa entre las variables, lo que da por sustentar la validez de la hipótesis 3. Estos resultados

inferenciales se relacionaron a lo estudiado por Gonzales (2019), al determinar la relación entre la identidad organizacional y la gestión de calidad en socios de una cooperativa en el cual muestra una relación según la prueba de chi- cuadrado de Pearson con una significancia asintótica de 0,002 lo cual valida su hipótesis de correlación, el autor menciona que el sentido de pertenencia o identidad, se refleja por el compromiso de cada empleado y se ve desarrollado por la gestión de la organización, ella entonces implica la responsabilidad de sus directivos y de los miembros por asumir la mejora de su empresa. Lo cual según Dávila (2014) el sentido de pertenencia es el apego psicológico y emocional por parte de un integrante de una organización a esta. De acuerdo a todo ello, los resultados nos reflejaron un sentido de pertenencia, nivel bajo, ello indica el poco apego hacia la institución, la cual indica que no hay un sentimiento de identidad con el lugar donde laborar y es difícil poder encaminar mejorar en la gestión; sin embargo, el grado de correlación según los resultados es significativo, por lo que una mejora en esta variable determina la buena GC.

En cuanto a los resultados de la hipótesis específica 4, para determinar la correlación entre la retribución y la gestión de calidad se observó que el coeficiente de correlación es 0,405, el cual indica que es una correlación directa media, esto quiere decir que a mayor retribución por parte de los trabajadores la gestión de calidad aumenta, por lo que se entiende que los trabajadores del establecimiento consideran que los incentivos por sus aportaciones en la organización influyen para la mejora de la gestión. Además, existe significancia 0,005 entre la retribución y la gestión de calidad, lo cual valida esta hipótesis. Esto justifica los resultados de Garate (2022), el cual analizo la relación de la gestión de recursos y la calidad de atención, encontró que las compensaciones o retribuciones con la calidad; guardan una correlación muy alta de 0,98, de esto concluye que los beneficios a los trabajadores incrementan sus niveles de satisfacción con su empleo e influyen en como estos aumentan sus aportes a esta y por ende el mejoramiento de la gestión en su equipo. De acuerdo a Dávila (2022) la retribución, es la forma en como la organización busca impulsar la competitividad en el equipo por medio de incentivos y por ende el aumento del desempeño laboral. Entonces destacamos en nuestro estudio que los trabajadores indicaron un nivel de retribución bajo, ya que el estado

a nivel de salud muy poco impulsa los incentivos y por ende no hay una necesidad de mejora individual y grupal, y ello se correlaciona con el nivel de gestión por ello es un nivel bajo.

En referencia a los resultados inferenciales de la hipótesis específica 5 se encontró una correlación entre la disponibilidad de recursos y la gestión de calidad en trabajadores, con un coeficiente de 0,383; que demuestra una correlación directa media entre estas dos variables, esto quiere decir que en el establecimiento I-3 una mayor disponibilidad de recursos para la organización, contribuye a que la gestión de calidad aumente. Además, existe significancia 0,008 entre la disponibilidad de recursos y la gestión de calidad, lo cual valida la hipótesis. En los resultados descriptivos observamos que el 53% piensa que los recursos disponibles no son suficientes para realizar un adecuado trabajo en la organización. Esto se ve reflejado en muchas instituciones del estado, las cuales no tienen el suficiente apoyo económico y logístico para desarrollarse. Esta información está sustentada con Castillo (2019), en el cual analiza una correlación de los recursos logísticos con la calidad de servicio del cuerpo de bomberos, obteniéndose con un coeficiente de correlación de 0,862, el autor menciona que la gestión de los recursos logísticos contribuye a la creación de valor a la calidad, para ello el personal debe capacitarse en mejorar la administración de los recursos, asimismo el estado debe apoyar a las instituciones para poder cumplir con sus metas, en mejora de la calidad de la gestión. De acuerdo con la dimensión de disponibilidad, Espinoza (2020) indicó que ella es un facilitador en la oferta de los servicios, ya que permite una mejor calidad del producto para el paciente. Por ello se evidencia en los resultados obtenidos un nivel bajo en esta dimensión y eso no permite que se pueda entregar un servicio de calidad, además la correlación entre ellas es alto, evidenciando necesita conocer cómo administrar estos, por ende una mejora en la GC.

Los resultados inferenciales de la hipótesis específica 6: las variables estabilidad y la gestión de calidad, resultó una correlación 0,451, lo cual indicó que existe una relación es directa regular, es decir, los trabajadores creen que al sentirse estables en su centro de trabajo, ello incrementa una mejor gestión de calidad del establecimiento; y se valida la hipótesis específica planteada. Sin

embargo, observamos en los resultados descriptivos que un 53% no siente una estabilidad en su centro de labores, esto podría relacionarse a que anualmente el personal presenta una rotación por otros establecimientos, motivo por el cual no se afianzan lazos, ni se desarrolla experiencia en sus puestos; lo cual también se relaciona con un sentido de pertenencia bajo, al no identificarse con su centro de labores, como se evidencia en párrafos anteriores.

Ello se sustenta con los resultados de Reyes (2017) acerca de la influencia de la estabilidad laboral en el desempeño de servidores públicos. El autor mencionó que unos óptimos niveles de gestión son debido a la seguridad de los trabajadores en sus puestos y por ende la colaboración de estos para la organización y que la estabilidad se define como la permanencia en el centro donde trabaja. Los resultados nos mostraron que los trabajadores no sienten estabilidad en su centro de labores teniendo un nivel bajo de E, a pesar de ser personal nombrado, esto se puede inferir por las rotaciones que tienen y que no permiten especializarse en un área fija, a pesar de ser una correlación alta con la GC, no se desarrolla de la manera correcta y allí sus deficiencias en ambas variables.

En cuanto a la hipótesis, específica 7: entre las variables claridad y coherencia en la dirección (CC) y la GC; se determinó que existe una correlación significativa de significancia 0,033; lo cual, valida la hipótesis, además el coeficiente de correlación es igual a 0,312 lo cual indicó que esta relación es directa media, es decir a mayor CC entre los trabajadores del establecimiento los niveles de gestión de calidad aumentan. Asimismo, según los resultados descriptivos el nivel de claridad y coherencia es bajo (48,9%), lo que indica que los miembros del establecimiento piensan que no hay una buena comunicación entre ellos mismos y ellos se contrasta con el nivel bajo de gestión de calidad. Esto se relaciona con Duque (2018) el cual indica que la información brindada entre el personal de un equipo debe ser horizontal y directo, lo que contribuye a mejorar la comunicación entre los integrantes y mejorar la comunicación entre estos, a partir de allí se obtendrán mejoras en los indicadores de calidad y el desempeño laboral. En nuestro estudio los niveles bajos de CC, indican la mala comunicación y ello al resultar una correlación media, tendremos niveles bajos de GC.

Los resultados de la hipótesis específica 8: entre las variables valores colectivos (VC) y GC, presenta un coeficiente de correlación de Spearman es de 0,325, lo cual indica que existe una correlación positiva regular, esto quiere decir para los trabajadores los VC guardan cierta relación con la GC en trabajadores del establecimiento, asimismo el valor de significancia de 0,021 el cual valida la hipótesis específica planteada. Sin embargo, los niveles de VC en el establecimiento son de nivel regular, esto quiere decir que los mismos miembros de la organización saben que deben mejorar sus cualidades, las cuales no son las más adecuadas para garantizar un buen clima organizacional. Asimismo, según Salcedo (2006), en su estilo de cultura organizacional y gestión de calidad en una empresa, los valores en una organización son la honestidad, responsabilidad, respeto, disciplina, etc. determinan la adherencia a la visión y misión de una organización y ellos favorecen la implantación de un sistema eficaz de gestión, asimismo un buen nivel de dirección, todo ello apoya una mejor toma de decisiones por parte del líder y una eficaz GC. Los resultados nos evidenciaron el bajo nivel de los valores dentro del centro de labores, lo cual refleja el poco interés por la mejora y la gestión de la organización.

En vista a todo lo analizado, las limitaciones encontradas nos reflejan, los resultados guardan relación con los estudios encontrados, pero solo muestran una pequeña parte de la situación actual de salud, ya que fueron realizados en un establecimiento I-3 y no en una red de salud. Asimismo, se observa el bajo nivel del clima organizacional y sus dimensiones, lo que se refleja en los resultados que indican un nivel bajo de GC. Estos datos resultan importantes porque nos indican que las organizaciones de salud necesitan un apoyo directo para la mejora de su sistema de gestión y administración, partiendo por los mismos trabajadores, los cuales saben su realidad, pero no tienen los mecanismos para poder mejorarla.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Existe relación directa positiva media entre el clima organizacional (CO) y gestión de calidad (GC) en los trabajadores de un establecimiento de salud I3, con $R = 0,462$ y $p = 0,001$. Lo cual rechaza la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, que existe relación significativa entre CO y la GC.

Segunda: Existe relación directa positiva alta entre las relaciones interpersonales y la GC en los trabajadores de un establecimiento de salud I3, con $R = 0,688$ y $p = ,000$. Por lo que se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , esto quiere decir que existe relación significativa entre las RI y la GC.

Tercera: Existe relación directa positiva alta entre el estilo de dirección y la GC en los trabajadores de un establecimiento de salud I3, con $R = 0,556$, $p = ,000$. Se concluye que se admitió la hipótesis alterna por cuanto, se rechazó la hipótesis nula, lo que indica que existe una relación entre ED y la GC.

Cuarta: Existe relación directa positiva media entre el sentido de pertenencia y la GC en los trabajadores de un establecimiento de salud I3, con $R = 0,423$ y $p = 0,003$. Por lo que se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , quiere decir que existe relación significativa entre el sentido de pertenencia y la GC.

Quinta: Existe relación directa positiva media entre la retribución y la GC en los trabajadores de un establecimiento de salud I3, con $R = 0,405$ y $p = 0,005$. Por lo que se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , esto quiere decir que existe relación significativa entre la retribución y la GC.

Sexta: Existe relación directa positiva media entre la disponibilidad de recursos y la GC en los trabajadores de un establecimiento de salud I3, con $R = 0,383$ y $p = 0,003$. Por lo que se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , esto quiere decir que existe relación significativa entre la disponibilidad de recursos y la GC.

Séptima: Existe relación directa positiva media entre la estabilidad y la GC en los trabajadores de un establecimiento de salud I3, con $R = 0,451$, y $p = 0,001$. Se

admitió la hipótesis alterna por cuanto, se rechazó la hipótesis nula, con lo que se sustenta que existe una relación significativa entre la E y la GC

Octava: Existe relación directa positiva media entre la claridad y coherencia(CC) y GC en los trabajadores de un establecimiento de salud I3, con $R = 0,312$ y $p = ,000$. Con ello se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , esto quiere decir que existe relación significativa entre la CC y la GC.

Novena: Existe relación directa positiva media entre los valores colectivos(VC) y la GC en los trabajadores de un establecimiento de salud I3, con $R = 0,335$ y $p = 0,021$. Por lo que se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , esto quiere decir que existe relación significativa entre los VC y la GC.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda realizar estudios a este nivel evidenciando los procesos de gestión de calidad en cada establecimiento de la Microred.

Segunda: Se sugiere, a nivel de las instituciones de salud de nivel I, estudios experimentales de intervención de especialistas en clima organizacional para realizar mejoras entre las relaciones interpersonales del equipo de salud y observar los resultados.

Tercera: Se recomienda investigaciones acerca de los procesos de autoevaluación y evaluación a los jefes de los establecimientos de salud I, para observar la realidad de estos con respecto a su nivel de gestión.

Cuarta: Se sugiere estudios acerca de las actividades de promoción y adherencia del personal con su centro de labores en el primer nivel de salud, así como también la relación del sentido de pertenencia con el nivel de estrés laboral.

Quinta: Se recomienda realizar estudios transversales experimentales del impacto de los incentivos en el personal de salud, relacionarlo con la mejora los índices de gestión de calidad.

Sexta: Se recomienda investigar el apoyo por parte de las instituciones de salud, en el contexto logístico y de conocimiento para la adecuada administración de recursos, ya que está relacionada directamente con una buena gestión de calidad.

Séptima: Se sugiere ahondar en estudios, los cuales recomienden que tiempo como mínimo debe permanecer cada miembro de una organización de salud en un establecimiento, esto mejorar la adhesión del personal y su estabilidad laboral.

Octava: Reforzar con estudios que indiquen que tipo intervención que debe brindar el especialista para mejorar la comunicación direccional, en cuanto a la claridad y coherencia dentro de una organización de salud.

Novena: Se sugiere determinar el impacto de los talleres de grupo en los valores humanos y colectivos en los establecimientos de salud del primer nivel.

Referencias

- Aliaga, M., Campos, I. (2020). *La gestión de la calidad en el sector salud. Trabajo de investigación para optar por el grado académico de bachiller en administración de empresas.* Universidad Tecnológica del Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12867/3849>
- Amador, C. (2010). Un sistema de gestión de calidad en salud, situación actual y perspectivas en la atención primaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 36(2), 175-179. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086434662010000200012&lng=es&tlng=es.
- Amaya Pingo, P. M., Felix Poicon, E. C. L., Rojas Vargas, S., & Diaz Tito, L. P. (2020). Gestión de la calidad: Un estudio desde sus principios. *Revista Venezolana De Gerencia*, 25(90), 632-647. <https://doi.org/10.37960/rvg.v25i90.32406>
- Araya, M., Medina, A. (2019). Satisfacción laboral y clima organizacional en funcionarios de atención primaria de salud de una comuna en Chile. *Revista Médica de Risaralda*, 25(2), 157-166. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-06672019000200157&lng=en&tlng=es.
- Atauje, C. (2017). *Factores asociados al uso de servicios de salud por adultos mayores de comunidades en los andes peruanos.* Tesis para optar el grado de médico cirujano. Universidad de San Martín de Porres. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/3006>
- Barrio, J. (2019). Utilización de los servicios de salud de Atención Primaria en los pacientes crónicos según nivel de riesgo. *Revista Española de Salud Pública*, 93, http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272019000100043&lng=es&tlng=es.
- Bernal I., Pedraza N. et al. (2015). The organizational climate and its relationship to the quality of public health services: Design of a theoretical model. *Estudios Gerenciales*, 31, 8-19. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314001624>

Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación* (Tercera Edición). Colombia: PEARSON EDUCACIÓN.

Botello, Emilia, Beltrán, B. (2021). Organizational climate in the university quality improvement processes. *Edumecentro*, 13(1), 283-289. Epub 31 de marzo de 2021. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742021000100283&lng=es&tlng=es.

Cabanillas, A. (2016). *Clima organizacional y compromiso organizacional en trabajos de una empresa agroindustrial de Virú*. Tesis para otra el título de licenciada en psicología. Universidad privada Antenor Orrego. Perú. https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/6595/1/RE_PSICOL_LINDA.CABANILLAS_CLIMA.ORGANIZACIONAL_DATOS.PDF

Ccaico, S. (2018). *Gestión de la calidad y relaciones interpersonales en la red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, 2018*. Tesis para obtener el grado académico de: maestro en gestión pública. Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31224/ccaico_is.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cienfuegos, M. (2016). Lo cuantitativo y cualitativo en la investigación. Un apoyo a su enseñanza. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 7(13). https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672016000200015

Cárdenas, E. (2016). *Calidad de gestión administrativa y relaciones interpersonales en docentes de la facultad de ciencias sociales de la unfv, lima – 2016*. Tesis para optar el grado académico de: maestra en gestión pública. Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14727/C%C3%A1rdenas_LEM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Castillo, G (2019). *Gestión de los recursos logísticos y la calidad del servicio de atención de emergencia en el cuerpo general de bomberos voluntarios del Perú*. Tesis para optar el grado de maestro en Gobierno y Gestión Pública.

Universidad Inca Garcilazo de la Vega, Lima – Perú.
http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5482/TESIS_CASTILLO%20POZU.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Castillo, R. (2020). *Clima y desempeño laboral en tiempos del COVID-19, en dos Centros Médicos I-3 EsSalud. Red Asistencial Huaraz*. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo, Perú.

Chiavenato, I. (2021). *Gestión del talento humano*. Independently Published.

Dávila, R., Corzo, C. et al. (2022). Incentivos laborales y desempeño organizacional en trabajadores de una empresa peruana. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(1), 576-583. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022000100576&lng=es&tlng=es.

Dávila, C., Jiménez, G. (2014). Sentido de pertenencia y compromiso organizacional: predicción del bienestar. *Revista de Psicología (PUCP)*, 32(2), 271-302. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0254-92472014000200004&lng=es&tlng=es.

Daza, A, Beltrán, L y Silva, W. (2019). *Analysis of the organizational climate in the palm farming sector in the Colombian Caribbean region*. *Rev.fac.cienc.econ.* vol.29. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-68052021000100065&lang=es

Díaz, J. (2021). *Estilos de liderazgo y gestión de calidad en salud, en profesionales de enfermería del Hospital I- EsSalud, Nuevo Chimbote, 2021*. Tesis para optar el grado académico de Maestro en gestión pública. Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76196/Diaz_CJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Díaz, M. (2013). Utilización de los servicios médicos en un área de salud. *Revista Cubana de Higiene y Epidemiología*, 51(1), 27-39.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-30032013000100004&lng=es&tlng=es

D'Hyver, C. (2017). Valoración geriátrica integral. *Revista de la Facultad de Medicina* (México), 60(3), 38-54.

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0026-17422017000300038&lng=es&tlng=es

Duque, J. (2018). Modelo de comunicação para processos de alta qualidade em uma instituição de ensino tecnológico. *Libre Empresa*, 15 (2), 33-54.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7020121.pdf>

Fernández, O, Revilla, E, Kolevic, A, Cabrejos, I, Muchaypiña, I, Sayas, I, Chávez, L, & Mamani, A. (2019). Organizational climate and satisfaction of the external user in the hospitalization services of the Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017. *Anales de la Facultad de Medicina*, 80(2), 188-192.

<https://dx.doi.org/10.15381/anales.802.15745>

Figuroa, L. (2020). Factores asociados a la utilización de servicios de atención ambulatoria en México: un análisis de los proveedores. *Revista Ciencias Salud*, 18(3):1-17

<https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/revsalud/a.9790>

Garate, J. (2022). *Gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en la dirección regional de transportes y comunicaciones san martín, 2021*. Tesis para obtener el grado académico de: maestro en gestión pública. Universidad Cesar Vallejo, Lima Peru.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81668/Garate_MJK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gonzales L. (2019). *“Identidad organizacional y gestión de la calidad en socios de coopalgsa ltda., saposoa, 2018”*. Tesis para optar el título de maestro en administración de negocios-MBA. Universidad Cesar Vallejo – Lima. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28643/Gonzales_AL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Guevara, B. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del centro de salud de Limatambo, Anta, Cusco, Perú – 2021*. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Huerta, A. (2018). *The sense of belonging and identity as a determinant of behavior, a complex thinking perspective*. IE Revista de investigación educativa de la REDIECH, 9(16), 83-97. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-85502018000100083 &lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-85502018000100083&lng=es&tlng=es).
- Jiménez, L. (1996). Metodología para la evaluación de la calidad en instituciones de atención primaria de salud. *Revista Cubana de Salud Pública*, 22(1), 15-16. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34661996000100008&lng=es&tlng=es.
- Lara, H. (2020). Factores asociados à utilização de serviços de atenção ambulatorial no México: uma análise dos provadores. *Revista Ciências de la Salud* ,18(3), 56-72. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/revsalud/a.9790>
- Llanos, L. (2004). Factores asociados a la demanda de salud en cinco provincias de Cajamarca. *Revista Medica Herediana*, 15(1), 11-18. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2004000100004&lng=es&tlng=es.
- Llona M. (2019). *Gestión de la Calidad en la Atención Integral de Salud en el Centro de Salud de Santiago*. Tesis para optar el grado de magister en medicina humana mención gestión de servicios de salud. Universidad San Luis Gonzaga de Ica. <https://hdl.handle.net/20.500.13028/3321>
- Luna, A, Guzmán, B, Guerrero, K, & Moreno, J. (2021). *Assessment of occupational performance: An integrating factor of the loss of work and occupational capacity*. Revista de la Universidad Industrial de Santander. Salud, 53, e323. <https://doi.org/10.18273/saluduis.53.e:21035>

Martinez, E, Molina, J, & Parada M. (2019). *Organizational climate: case study of a primary-care health facility in Morelos México*. *Horizonte sanitario*, 18(3), 347-356. <https://doi.org/10.19136/hs.a18n3.3197>

Martinez, B. (2008). Calidad. ¿Qué es el modelo EFQM (European Foundation for Quality Management)? *Anales de pediatría continuada*, 6(5), 313-318. <https://www.elsevier.es/es-revista-anales-pediatria-continuada-51-articulo-calidad-que-es-el-modelo-S169628180874887X>

Mercader Alarcón, et al. (2021). Resultado de la implementación de un sistema de gestión de la calidad en base a la Norma ISO 9001:2015 en una unidad de cuidados intensivos. *Revista Española de Anestesiología y Reanimación*. <https://doi.org/10.1016/j.redar.2021.09.013>

Miranda, A. (2009). Calidad de la atención en salud al adulto mayor. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 25(3). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252009000300003&lng=es&tlng=es.

Matsumoto(2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*, (34), 181-209. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005&lng=es&tlng=es.

Montoya, P, Beïio, N, Bermúdez, N, Burgos Ríos, Felicinda, M, & Padilla, A. (2017). *Work satisfaction and its relation with the organizational climate in officials of a Chilean state university*. *Ciencia & trabajo*, 19(58), 7-13. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100007>

Nieto, D., Amaya, J. y Cadena, J. (2021). Factores que influyen en la calidad y seguridad de la atención de enfermería durante el enlace de turno. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc.*, 29(1):35-44. <http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/>

- Ojeda, P, Podestá, L y Ruiz, R. (2021). *Organizational Climate and Safety Culture in Nursing in a Maternal-Perinatal Health Institute*. *Revista Cubana de Enfermería*, 37(2), e3596. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086403192021000200004 &lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086403192021000200004&lng=es&tlng=es).
- Olivera, J, Leyva, L, & Napán, A. (2021). *Organizational climate and its influence on the work performance of workers*. *Revista Científica de la UCSA*, 8(2), 3-12. <https://dx.doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003>
- Palacios-Vega, P., Álvarez-Gavilanes, J., & Ramírez-Valarezo, C. (2021). *Gestión de calidad del proceso de Atención al Usuario*. *CIENCIAMATRIA*, 7(12), 67-96. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.421>
- Papic, K. (2019). *Types of internal organizational communication in municipal educational facilities in Chile*. *Cuadernos de Investigación Educativa*, 10(1), 63-83. <https://doi.org/10.18861/cied.2019.10.1.2881>
- Pashanasi, B, Gárate, J, & Palomino, P. (2021). *Job performance in higher education institutions: A Latin American literature review*. *Comuni@cción*, 12(3), 163-174. <https://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.537>
- Quiroga, Y. (2019). *Factores que influyen en el uso de servicios de salud por parte de los jóvenes. Caso Universidad Jorge Tadeo Lozano, sede Bogotá*. *Universidad y Salud*, 21(2), 141-151. <https://doi.org/10.22267/rus.192102.148>
- Ramos, A. (2020). *Uso de servicios de salud por los adultos mayores en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano*. *Gaceta Científica*.; 6(1), 54-62. <https://doi.org/10.46794/gacien.6.1.722>
- Reyes, S. (2017). *La influencia de la estabilidad laboral en el desempeño de los servidores públicos en el Ministerio de Salud Pública*. Maestría en desarrollo del talento humano. Universidad andina Simón Bolívar, Ecuador. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6155/1/T2585-MDTH-Reyes-La%20influencia.pdf>

Rosas E y Preciado M. (2017). *Clima Organizacional, Satisfacción y Calidad de Vida Laboral*. EAE.

Roghieh S y Zeinab H (2021). Percepciones de las enfermeras sobre el apoyo de los compañeros de trabajo en el lugar de trabajo: investigación cualitativa. *Enfermería Clínica*, 31 (6), 355-362. <https://www.clinicalkey.es/#!/content/journal/1-s2.0-S1130862120303053>

Rodríguez, A. (2018). *Contribution of convergent ethics to the teaching of bioethics for research*. *Avances en Enfermería*, 36(3), 347-354. <https://dx.doi.org/10.15446/av.enferm.v36n3.70247>.

Rubio, R. (2018). La gestión de calidad, relacionado con el servicio de atención al cliente en la consulta externa de la clínica robles S.A.C. Chimbote, 2016. Tesis para optar el grado de Magister en administración. Universidad católica los Ángeles de Chimbote. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/1221>

Ruiz, M. (2008). Revisión sobre la Utilización de Servicios de Salud, 1996-2006. *Rev.SaludPública*, 10(2):332-42. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-00642008000200014&lng=en&tlng=es.

Salvador, A. (2018). Clima organizacional entre los trabajadores del Hospital General "La Villa": hospital de segundo nivel de atención de la Ciudad de México. *Revista Cubana de Salud Pública*, 44(4), 97-111, http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662018000400097&lng=es&tlng=es.

Sandoval, V. (2019). *Factores de calidad y atención a los usuarios externos del Puesto de Salud "Santa Ana" Chiclayo*. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/44894>

Santamaria, R. (2017). Factores críticos de la gestión de la calidad determinantes del éxito sostenido empresarial en las PYMES. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, 5(19), 105-118. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=215055006008>

- Sarmiento, T. (2018). *Gestión de Calidad en los Servicios de Salud del Hospital Sergio E. Bernales, 2017*. Tesis para optar el grado académico de Maestra en gestión pública. Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/20080>
- Secretaría Central de ISO. Norma Internacional ISO 9001 2015 *Quality Management Systems - Requirements*. 5.a ed. Ginebra: ISO; 2015. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>
- Sotelo Asef, Jesús Guillermo, & Figueroa González, Ernesto Geovani. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. RIDE. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(15), 582-609. <https://doi.org/10.23913/ride.v8i15.312>
- Soto- Becerra P., Viru- Loza M. , et al. (2020). Factores asociados a la calidad de atención en la población adulta afiliada a la seguridad social: El caso peruano. *Rev cuerpo méd.*; 13(1): 14-25. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2227-47312020000100003&script=sci_arttext
- Ucrós, M. , Gamboa, T. (2010) Clima organizacional: discusión de diferentes enfoques teóricos. *Visión Gerencial*, 1(1), 179-190. <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545883013.pdf>
- Uzuriaga, E. (2019). *Estilos de liderazgo y gestión de calidad en salud, en los profesionales de enfermería del centro de salud Aparicio Pomares, Huánuco – 2018*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizán). <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/4200>
- Vargas, Z. (2009). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista Educación*, 33(1), 155-165. <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>
- Vásquez, S. (2008). *Perfil epidemiológico de los ancianos que acuden a un hospital de día de geriatría*. Tesis para optar el título de especialista en geriatría.

Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
<https://hdl.handle.net/20.500.12672/14342>

Vila, G. (2018). *Gestión de calidad de los puestos de salud del distrito de Comas, Lima 2017*. Tesis para optar el grado académico de maestra en gestión de los servicios de la salud. Universidad Cesar Vallejo – Perú.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/21263>

Anexos

Anexo N.º 01 Matriz de consistencia

Título: Clima Organizacional y Gestión de calidad en un Establecimiento de salud I-3, 2022

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre Clima organizacional y la gestión de calidad en trabajadores de un establecimiento de salud I-3, 2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿De qué manera se relaciona las relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y coherencia en la dirección, valores colectivos y la gestión de calidad en trabajadores de un establecimiento de salud I-3, 2022?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar cómo se relaciona el clima organizacional y la gestión de calidad en trabajadores de un establecimiento de salud I-3, 2022.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar cómo se relaciona las relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y coherencia en la dirección, valores colectivos y la gestión de calidad en trabajadores de un establecimiento de salud I-3, 2022.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Se relacionan significativamente el clima organizacional y la gestión de calidad en trabajadores de un establecimiento de salud I-3, 2022</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Se relacionan significativamente las relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y la gestión de calidad en trabajadores de un establecimiento de salud I-3, 2022.</p>	Variable 1: Clima organizacional			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles
			1. Relaciones interpersonales.	Conflictivo Asertivo	1-5	Alto Medio Bajo
			2. Estilo de dirección.	Autocrático. Democrático Autoritario	6-10	
			3. Sentido de pertenencia	Falta de identificación con su organización	11-15	
			4. Retribución	Inequidad, Insatisfacción.	16-20	
			5. Disponibilidad de recursos	Carencia, desinformación	21-25	
			6. Estabilidad	Inestabilidad laboral.	26-30	
			7. Claridad y coherencia en la dirección	Carencia de metas y políticas.	31-35	
			8. Valores colectivos	Irresponsabilidad. Baja productividad.	36-40	
			Variable 2: Gestión de calidad			
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles			
Liderazgo	Misión y Visión	1,2	Desempeño o bueno			

			Política y estrategia	Planes estratégicos		3,4	Desempeño o regular Desempeño o malo
			Personas	Capacitación evaluación	y	5,6	
			Alianzas y recursos	Convenios infraestructura	e	7,8	
			Procesos	Producción distribución	y	9,10	
			Resultados en clientes	Sugerencias reclamos	y	11,12	
			Resultados en personas	Clima organizacional		13,14	

Anexo N.º 02 Matriz de operacionalización

Tabla 1

Operacionalización de la variable clima organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
Relaciones interpersonales.	Conflictivo, asertivo	1-5		
Estilo de dirección.	Autocrático, democrático	6-10		
Sentido de pertenencia	Falta de identificación con su organización	11-15		
Retribución	Inequidad, Insatisfacción.	16-20		Alto
Disponibilidad de recursos	Carencia, desinformación	21-25	Ordinal	Medio
Estabilidad	Inestabilidad laboral.	26-30		Bajo
Claridad y coherencia en la dirección	Carencia de metas y políticas.	31-35		
Valores colectivos	Irresponsabilidad.			
	Baja productividad.	36-40		

Tabla 2

Operacionalización de la Gestión de Calidad.

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala e indice	Niveles y rango
Liderazgo	Misión y Visión	1,2	Escala de Licklert(1932) Totalmente en desacuerdo= 1 En desacuerdo = 2 Indiferente= 3 De acuerdo= 4 Totalmente de acuerdo = 5	Deficiente [14; 33> regular [33; 51> eficiente [51; 70>
Política y estrategia	Planes estratégicos	3,4		
Personas	Capacitación y evaluación	5,6		
Alianzas y recursos	Convenios e infraestructura	7,8		
Procesos	Producción y distribución	9,10		
Resultados en clientes	Sugerencias y reclamos	11,12		
Resultados en personas	Clima organizacional	13,14		

Anexo 3: Ficha técnica

Instrumento de la variable N° 1: Clima organizacional

Ficha técnica

Autor: Adaptado de Cabanillas Pérez , linda. Fundación Universitaria Konrad Lorenz.

Año: 2016.

Tipo de instrumento: Cuestionario.

Población: trabajadores de un establecimiento de salud I-3.

Aplicación: Directa.

Extensión: El cuestionario consta de 40 ítems.

Administración: Individual.

Duración: El tiempo de duración para desarrollar la prueba es de aproximadamente 30 minutos.

Valoración:

1 = menor calificación

2 =

3 =

4 =

5 = mayor calificación

Instrumento de la variable N° 2: Gestión de Calidad

Ficha técnica

Autora: Adaptado de Vila Córdova Guisella.

Año: 2018.

Tipo de instrumento: Ficha de observación

Población: trabajadores de un establecimiento de salud I-3.

Aplicación: Directa

Extensión: El cuestionario consta de 16 ítems.

Administración: Individual

Duración: El tiempo de duración para desarrollar la prueba es de aproximadamente 20 minutos.

Valoración:

1 = menor calificación

2 =

3 =

4 =

5 = mayor calificación

Anexo 4: Instrumento para medir variable

Cuestionario para clima organizacional

Instrucciones:

Estimado participante se encuentra realizando una encuesta, por ello se pide su colaboración respondiendo las preguntas tal y como usted se siente en cuanto al enunciado propuesto. Los resultados son estrictamente confidenciales y anónimos, por ello se le pide anotar con "x" la respuesta que usted considere conveniente.

Muchas gracias por su valiosa colaboración.

Datos generales:

Sexo Femenino () Masculino () Edad ()

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

Ítems	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
Relaciones interpersonales					
1. Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones.					
2. Soy aceptado por mi grupo de trabajo.					
3. Los miembros del grupo son distantes conmigo.					
4. Mi grupo de trabajo me hace sentir incómodo (a).					
5. El grupo de trabajo valora mis aportes.					
Estilo de dirección					
6. Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo.					
7. El jefe es mal educado.					
8. Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo.					
9. Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias.					
10. El jefe desconfía del grupo de trabajo.					
Sentido de pertenencia					
11. Entiendo bien los beneficios que tengo en la institución.					
12. Los beneficios de salud que recibo satisfacen mis necesidades.					
13. Estoy de acuerdo con mi asignación salarial.					
14. Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la institución.					
15. Los servicios de salud que recibo en la empresa son deficientes.					
Retribución					
16. Realmente me interesa el futuro de					

la institución.					
17. Recomiendo a mis amigos la institución como un excelente sitio de trabajo.					
18. Me avergüenzo de decir que soy parte de la institución.					
19. Sin remuneración no trabajo horas extras.					
20. Sería más feliz en otra institución.					
Disponibilidad de recursos					
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.					
Estabilidad					
26. La institución despide al personal sin tener en cuenta su desempeño.					
27. La institución brinda estabilidad laboral.					
28. La institución contrata personal temporal.					
29. La permanencia en el cargo depende de preferencias personales.					
30. De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo.					
Claridad y coherencia en la dirección					
31. Entiendo de manera clara las metas de la institución.					
32. Conozco bien como la institución 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 institución.					
35. Las metas de la institución son poco entendibles.					
Valores colectivos					
36. El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno.					
37. Las otras dependencias responden bien a mis necesidades.					
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.					

CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE CALIDAD

La observación tiene como fin recoger información del desempeño laboral. Se pide ser objetivo y honesto en sus respuestas, se agradece por anticipado su participación, considerando que los resultados de este estudio de investigación serán manejados de manera confidencial. Por favor, leer y marcar cada ítem con una (x), de acuerdo a la escala de estimación.

Muchas gracias por su valiosa colaboración.

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

	5	4	3	2	1
1) ¿Considera usted que la gestión de calidad influye positivamente en el logro de la misión y la visión de su establecimiento?					
2) ¿Cree usted que la gestión de calidad ayuda al logro de los objetivos de su establecimiento?					
3) ¿Es importante que la gestión de calidad evalúe el cumplimiento y la aplicación de los planes estratégicos de tu establecimiento?					
4) ¿La gestión de calidad no influye en el cumplimiento de los planes estratégicos de tu establecimiento?					
5) ¿Influye la gestión de calidad en la optimización de talento humano mediante la capacitación del personal en su establecimiento?					
6) ¿Cree que la gestión de calidad considera muy importante las evaluaciones del personal en la mejora de la gestión de tu establecimiento?					
7) ¿Está de acuerdo en que la gestión de calidad permite optimizar los convenios para el eficiente desarrollo de su establecimiento?					
8) ¿Considera que la gestión de calidad ayuda a mejorar la infraestructura del local de tu					

establecimiento?					
9) ¿Influye significativamente la gestión de calidad en la atención en tu establecimiento?					
10) ¿Cumple con los objetivos la gestión de calidad con la adecuada y debida atención a los usuarios?					
11) ¿Debe considerar la gestión de calidad las sugerencias de los usuarios con la finalidad de alcanzar los objetivos en tu establecimiento?					
12) ¿Con la gestión de calidad se procesa adecuadamente los reclamos de los usuarios, solucionando las deficiencias del establecimiento?					
13) ¿Se obtiene con la gestión de calidad mayores beneficios en la gestión del establecimiento?					
14) ¿Mediante la gestión de calidad se logra alcanzar el reconocimiento por el cumplimiento de metas y objetivos?					

Anexo 5: Validación de instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Relaciones interpersonales							
1	Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones.	X		X		X		
2	Soy aceptado por mi grupo de trabajo.	X		X		X		
3	Los miembros del grupo son distantes conmigo.	X		X		X		
4	Mi grupo de trabajo me hace sentir incómodo (a).	X		X		X		
5	El grupo de trabajo valora mis aportes.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Estilo de dirección							
6	Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo.	Si	No	Si	No	Si	No	
		X		X		X		
7	El jefe es mal educado.	X		X		X		
8	Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo.	X		X		X		
9	Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias.	X		X		X		
10	El jefe desconfía del grupo de trabajo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Sentido de pertenencia							
11	Entiendo bien los beneficios que tengo en la institución.	Si	No	Si	No	Si	No	
		X		X		X		
12	Los beneficios de salud que recibo satisfacen mis necesidades.	X		X		X		
13	Estoy de acuerdo con mi asignación salarial.	X		X		X		
14	Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la institución.	X		X		X		
15	Los servicios de salud que recibo en la empresa son deficientes.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4 Retribución							
16	Realmente me interesa el futuro de la institución.	Si	No	Si	No	Si	No	
		X		X		X		
17	Recomiendo a mis amigos la institución como un excelente sitio de trabajo.	X		X		X		
18	Me avergüenzo de decir que soy parte de la institución.	X		X		X		
19	Sin remuneración no trabajo horas extras.	X		X		X		
20	Sería más feliz en otra institución.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5 Disponibilidad de recursos							
21	Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo.	Si	No	Si	No	Si	No	
		X		X		X		
22	El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado.	X		X		X		
23	El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo.	X		X		X		
24	Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo.	X		X		X		
25	La iluminación del área de trabajo es deficiente.	X		X		X		

		SI	No	SI	No	SI	No	SI	No
	DIMENSIÓN 6 Estabilidad								
26	La institución despidió al personal sin tener en cuenta su desempeño.	X		X		X		X	
27	La institución brinda estabilidad laboral.	X		X		X		X	
28	La institución contrata personal temporal.	X		X		X		X	
29	La permanencia en el cargo depende de preferencias personales.	X		X		X		X	
30	De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo.	X		X		X		X	
	DIMENSIÓN 7 Claridad y coherencia en la dirección	SI	No	SI	No	SI	No	SI	No
31	Entiendo de manera clara las metas de la institución.	X		X		X		X	
32	Conozco bien como la institución está logrando sus metas.	X		X		X		X	
33	Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas.	X		X		X		X	
34	Los directivos no dan a conocer los logros de la institución.	X		X		X		X	
35	Las metas de la institución son poco entendibles.	X		X		X		X	
	DIMENSIÓN 8 Valores colectivos	SI	No	SI	No	SI	No	SI	No
36	El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno.	X		X		X		X	
37	Las otras dependencias responden bien a mis necesidades.	X		X		X		X	
38	Cuando necesito información de otras dependencias la puedo conseguir fácilmente.	X		X		X		X	
39	Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpar a otras.	X		X		X		X	
40	Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras.	X		X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Campusmana Argote Marleny Tina DNI: 41680101

Especialidad del validador: Doctora en Gestión en Salud

15 de Octubre del 2022

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna a el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1 Relaciones interpersonales							
1	Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones.	X		X		X		
2	Soy aceptado por mi grupo de trabajo.	X		X		X		
3	Los miembros del grupo son distantes conmigo.	X		X		X		
4	Mi grupo de trabajo me hace sentir incómodo (a).	X		X		X		
5	El grupo de trabajo valora mis aportes.	X		X		X		
	DIMENSION 2 Estilo de dirección							
6	Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo.	Si	No	Si	No	Si	No	
		X		X		X		
7	El jefe es mal educado.	X		X		X		
8	Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo.	X		X		X		
9	Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias.	X		X		X		
10	El jefe desconfia del grupo de trabajo.	X		X		X		
	DIMENSION 3 Sentido de pertenencia							
11	Entiendo bien los beneficios que tengo en la institución.	X		X		X		
12	Los beneficios de salud que recibo satisfacen mis necesidades.	X		X		X		
13	Estoy de acuerdo con mi asignación salarial.	X		X		X		
14	Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la institución.	X		X		X		
15	Los servicios de salud que recibo en la empresa son deficientes.	X		X		X		
	DIMENSION 4 Retribución							
16	Realmente me interesa el futuro de la institución.	Si	No	Si	No	Si	No	
		X		X		X		
17	Recomiendo a mis amigos la institución como un excelente sitio de trabajo.	X		X		X		
18	Me avergüenzo de decir que soy parte de la institución.	X		X		X		
19	Sin remuneración no trabajo horas extras.	X		X		X		
20	Sería más feliz en otra institución.	X		X		X		
	DIMENSION 5 Disponibilidad de recursos							
21	Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo.	Si	No	Si	No	Si	No	
		X		X		X		
22	El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado.	X		X		X		
23	El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo.	X		X		X		
24	Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo.	X		X		X		
25	La iluminación del área de trabajo es deficiente.	X		X		X		

		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
	DIMENSIÓN 6 Estabilidad								
26	La institución despidió al personal sin tener en cuenta su desempeño.	X		X		X		X	
27	La institución brinda estabilidad laboral.	X		X		X		X	
28	La institución contrata personal temporal.	X		X		X		X	
29	La permanencia en el cargo depende de preferencias personales.	X		X		X		X	
30	De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo.	X		X		X		X	
	DIMENSIÓN 7 Claridad y coherencia en la dirección	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
31	Entiendo de manera clara las metas de la institución.	X		X		X		X	
32	Conozco bien como la institución está logrando sus metas.	X		X		X		X	
33	Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas.	X		X		X		X	
34	Los directivos no dan a conocer los logros de la institución.	X		X		X		X	
35	Las metas de la institución son poco entendibles.	X		X		X		X	
	DIMENSIÓN 8 Valores colectivos	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
36	El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno.	X		X		X		X	
37	Las otras dependencias responden bien a mis necesidades.	X		X		X		X	
38	Cuando necesito información de otras dependencias la puedo conseguir fácilmente.	X		X		X		X	
39	Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpar a otras.	X		X		X		X	
40	Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras.	X		X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Karin Espinoza Barba DNI: 42332500

Especialidad del validador: Gestión de servicios de salud

15 de Octubre del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1 Relaciones interpersonales							
1	Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones.	X		X		X		
2	Soy aceptado por mi grupo de trabajo.	X		X		X		
3	Los miembros del grupo son distantes conmigo.	X		X		X		
4	Mi grupo de trabajo me hace sentir incómodo (a).	X		X		X		
5	El grupo de trabajo valora mis aportes.	X		X		X		
	DIMENSION 2 Estilo de dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo.	X		X		X		
7	El jefe es mal educado.	X		X		X		
8	Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo.	X		X		X		
9	Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias.	X		X		X		
10	El jefe desconfía del grupo de trabajo.	X		X		X		
	DIMENSION 3 Sentido de pertenencia	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Entiendo bien los beneficios que tengo en la institución.	X		X		X		
12	Los beneficios de salud que recibo satisface mis necesidades.	X		X		X		
13	Estoy de acuerdo con mi asignación salarial.	X		X		X		
14	Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la institución.	X		X		X		
15	Los servicios de salud que recibo en la empresa son deficientes.	X		X		X		
	DIMENSION 4 Retribución	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Realmente me interesa el futuro de la institución.	X		X		X		
17	Recomiendo a mis amigos la institución como un excelente sitio de trabajo.	X		X		X		
18	Me avergüenzo de decir que soy parte de la institución.	X		X		X		
19	Sin remuneración no trabajo horas extras.	X		X		X		
20	Sería más feliz en otra institución.	X		X		X		
	DIMENSION 5 Disponibilidad de recursos	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo.	X		X		X		
22	El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado.	X		X		X		
23	El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo.	X		X		X		
24	Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo.	X		X		X		



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DE CALIDAD

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1 Liderazgo Considera usted que la gestión de calidad influye positivamente en el logro de la misión y la visión de su establecimiento	X		X		X		
2	Cree usted que la gestión de calidad ayuda al logro de los objetivos de su establecimiento	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Política y estrategia	Si	No	Si	No	Si	No	
3	Es importante que la gestión de calidad evalúe el cumplimiento y la aplicación de los planes estratégicos de tu establecimiento	X		X		X		
4	La gestión de calidad no influye en el cumplimiento de los planes estratégicos de tu establecimiento	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Personas	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Influye la gestión de calidad en la optimización de talento humano mediante la capacitación del personal en su establecimiento	X		X		X		
6	Cree que la gestión de calidad considera muy importante las evaluaciones del personal en la mejora de la gestión de tu establecimiento	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4 Alianzas y recursos	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Está de acuerdo en que la gestión de calidad permite optimizar los convenios para el eficiente desarrollo de su establecimiento	X		X		X		
8	Considera que la gestión de calidad ayuda a mejorar la infraestructura del local de tu establecimiento	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5 Procesos	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Influye significativamente la gestión de calidad en la atención en tu establecimiento	X		X		X		
10	Cumple con los objetivos la gestión de calidad con la adecuada y debida atención a los usuarios	X		X		X		
	DIMENSIÓN 6 Resultados en clientes	Si	No	Si	No	Si	No	

11	Debe considerar la gestión de calidad las sugerencias de los usuarios con la finalidad de alcanzar los objetivos en tu establecimiento	X			X				X		
12	Con la gestión de calidad se procesa adecuadamente los reclamos de los usuarios, solucionando las deficiencias del establecimiento	X			X				X		
	DIMENSIÓN 7 Resultados en personas	SI	No		SI	No			SI	No	
13	Se obtiene con la gestión de calidad mayores beneficios en la gestión del establecimiento	X			X				X		
14	Mediante la gestión de calidad se logra alcanzar el reconocimiento por el cumplimiento de metas y objetivos	X			X				X		
	DIMENSIÓN 8 Resultados en la sociedad	SI	No		SI	No			SI	No	
15	según su punto de vista se están alcanzando logros de la organización en la sociedad	X			X				X		
	DIMENSIÓN 9 Resultados clave	SI	No		SI	No			SI	No	
16	En relación con los planificado se lograron alcanzar las metas del establecimiento de salud en este año	X			x				X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):_ Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Campusmana Argote Marleny Tina DNI: 41680101

Especialidad del validador: Doctora en Gestión en Salud

15 de octubre del 2022.

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DE CALIDAD

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1 Liderazgo Considera usted que la gestión de calidad influye positivamente en el logro de la misión y la visión de su establecimiento	X		X		X		
2	Cree usted que la gestión de calidad ayuda al logro de los objetivos de su establecimiento	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Política y estrategia	Si	No	Si	No	Si	No	
3	Es importante que la gestión de calidad evalúe el cumplimiento y la aplicación de los planes estratégicos de tu establecimiento	X		X		X		
4	La gestión de calidad no influye en el cumplimiento de los planes estratégicos de tu establecimiento	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Personas	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Influye la gestión de calidad en la optimización de talento humano mediante la capacitación del personal en su establecimiento	X		X		X		
6	Cree que la gestión de calidad considera muy importante las evaluaciones del personal en la mejora de la gestión de tu establecimiento	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4 Alianzas y recursos	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Está de acuerdo en que la gestión de calidad permite optimizar los convenios para el eficiente desarrollo de su establecimiento	X		X		X		
8	Considera que la gestión de calidad ayuda a mejorar la infraestructura del local de tu establecimiento	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5 Procesos	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Influye significativamente la gestión de calidad en la atención en tu establecimiento	X		X		X		
10	Cumple con los objetivos la gestión de calidad con la adecuada y debida atención a los usuarios	X		X		X		
	DIMENSIÓN 6 Resultados en clientes	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Debe considerar la gestión de calidad las sugerencias de los usuarios con la finalidad de alcanzar los objetivos en tu establecimiento	X		X		X		

12	Con la gestión de calidad se procesa adecuadamente los reclamos de los usuarios, solucionando las deficiencias del establecimiento	X		X		X		X	
	DIMENSIÓN 7 Resultados en personas	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
13	Se obtiene con la gestión de calidad mayores beneficios en la gestión del establecimiento	X		X		X		X	
14	Mediante la gestión de calidad se logra alcanzar el reconocimiento por el cumplimiento de metas y objetivos	X		X		X		X	
	DIMENSIÓN 8 Resultados en la sociedad	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
15	según su punto de vista se están alcanzando logros de la organización en la sociedad	X		X		X		X	
	DIMENSIÓN 9 Resultados clave	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
16	En relación con los planificado se lograron alcanzar las metas del establecimiento de salud en este año	X		x		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):_ Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Espinoza Barba Karín
DNI: 42332500

Especialidad del validador: Gestión de servicios de salud

15 de octubre del 2022.

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION DE CALIDAD

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1 Liderazgo							
1	Considera usted que la gestión de calidad influye positivamente en el logro de la misión y la visión de su establecimiento	X		X		X		
2	Cree usted que la gestión de calidad ayuda al logro de los objetivos de su establecimiento	X		X		X		
	DIMENSION 2 Política y estrategia							
3	Es importante que la gestión de calidad evalúe el cumplimiento y la aplicación de los planes estratégicos de tu establecimiento	X		X		X		
4	La gestión de calidad no influye en el cumplimiento de los planes estratégicos de tu establecimiento	X		X		X		
	DIMENSION 3 Personas							
5	Influye la gestión de calidad en la optimización de talento humano mediante la capacitación del personal en su establecimiento	X		X		X		
6	Cree que la gestión de calidad considera muy importante las evaluaciones del personal en la mejora de la gestión de tu establecimiento	X		X		X		
	DIMENSION 4 Alianzas y recursos							
7	Está de acuerdo en que la gestión de calidad permite optimizar los convenios para el eficiente desarrollo de su establecimiento	X		X		X		
8	Considera que la gestión de calidad ayuda a mejorar la infraestructura del local de tu establecimiento	X		X		X		
	DIMENSION 5 Procesos							
9	Influye significativamente la gestión de calidad en la atención en tu establecimiento	X		X		X		
10	Cumple con los objetivos la gestión de calidad con la adecuada y debida atención a los usuarios	X		X		X		
	DIMENSION 6 Resultados en clientes							
		Si	No	Si	No	Si	No	

11	Debe considerar la gestión de calidad las sugerencias de los usuarios con la finalidad de alcanzar los objetivos en tu establecimiento	X	X	X	X	
12	Con la gestión de calidad se procesa adecuadamente los reclamos de los usuarios, solucionando las deficiencias del establecimiento	X	X	X	X	
	DIMENSIÓN 7 Resultados en personas	Si	No	Si	No	No
13	Se obtiene con la gestión de calidad mayores beneficios en la gestión del establecimiento	X	X	X	X	
14	Mediante la gestión de calidad se logra alcanzar el reconocimiento por el cumplimiento de metas y objetivos	X	X	X	X	
	DIMENSIÓN 8 Resultados en la sociedad	Si	No	Si	No	No
15	según su punto de vista se están alcanzando logros de la organización en la sociedad	X	X	X	X	
	DIMENSIÓN 9 Resultados clave	Si	No	Si	No	No
16	En relación con los planificado se lograron alcanzar las metas del establecimiento de salud en este año	X	x	x	X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Hay suficiencia**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable []** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. **Dr/ Mg: Jorge Luis Rivas Seminario**
DNI: 42206640

Especialidad del validador: **Gestión estratégica empresarial**

15 de octubre del 2022.

Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Anexo 7: Base de datos

Variable 1: clima organizacional

SUJ	R1	R2	R3	R4	R5	ED1	ED2	ED3	ED4	ED5	SP1	SP2	SP3	SP4	SP5	R1	R2	R3	R4	R5	DR1	DR2	DR3	DR4	DR5	E1	E2	E3	E4	E5	CCD1	CCD2	CCD3	CCD4	CCD5	VC1	VC2	VC3	VC4	VC5
1	4	5	1	1	4	5	1	4	2	1	5	4	5	3	2	5	4	1	3	1	5	5	1	1	1	1	5	2	1	5	5	4	2	2	2	5	5	3	2	4
2	4	5	1	1	4	5	1	4	2	1	5	4	5	3	2	5	4	1	3	1	5	5	1	1	1	1	5	2	1	5	5	4	2	2	2	5	5	3	2	4
3	3	5	2	1	4	4	1	3	2	3	5	4	5	3	4	5	4	1	3	2	2	3	3	2	1	1	5	4	1	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3
4	5	5	1	1	5	5	5	5	1	1	5	4	4	1	3	5	5	1	1	1	4	5	2	1	2	1	5	3	1	5	5	5	5	2	5	3	4	3	4	
5	3	5	1	1	4	5	1	4	5	1	5	3	4	1	2	5	5	1	2	1	4	4	1	1	1	1	1	4	1	4	5	5	2	1	1	4	4	4	1	4
6	4	4	2	2	4	4	3	4	1	1	5	3	5	2	2	5	5	1	1	1	5	5	1	2	1	1	5	2	1	5	5	4	1	1	2	4	3	4	1	4
7	3	4	1	1	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	1	3	1	4	4	4	2	2	1	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	5	2	1	4	4	3	3	2	2	5	4	3	4	3	4	4	1	3	1	4	4	2	3	3	5	4	3	3	4	4	4	2	3	4	3	3	2	4	4
9	4	5	2	1	4	4	3	3	2	2	5	4	3	4	3	4	4	1	3	1	4	4	2	3	3	5	4	3	3	4	4	4	2	3	4	3	3	2	4	4
10	5	5	2	1	5	4	1	4	4	3	5	4	2	3	3	5	4	2	2	2	5	5	1	1	1	1	5	3	1	1	5	5	1	2	1	5	4	4	3	5
11	5	5	2	2	5	5	1	5	2	5	5	5	5	2	1	5	5	1	5	1	5	5	1	1	1	1	5	3	1	2	5	5	1	1	1	5	5	5	2	2
12	4	4	2	1	3	3	1	3	3	1	5	4	5	3	4	5	3	1	4	1	4	3	2	1	1	1	5	4	2	4	5	5	1	4	1	4	4	3	2	4
13	5	5	1	1	5	5	1	4	1	1	5	5	3	1	1	5	5	1	1	1	5	5	1	1	1	1	5	2	1	5	5	5	1	1	1	4	2	5	1	5
14	4	4	2	1	4	4	2	4	2	2	5	3	5	2	3	4	4	1	1	1	4	4	2	2	2	1	5	3	1	2	5	3	1	2	4	5	1	4	2	2
15	4	4	2	1	4	4	2	4	2	2	5	3	5	2	3	4	4	1	1	1	4	4	2	2	2	1	5	3	1	2	5	5	2	2	2	5	1	4	2	4
16	3	4	2	2	3	4	1	4	4	3	4	2	2	3	5	5	4	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	4	4	3	2	4	3	3	4	2	2	5	2	4
17	4	5	1	1	4	5	1	4	2	1	5	4	5	3	2	5	4	1	3	1	5	5	1	1	1	1	5	2	1	5	5	4	2	2	2	5	5	3	2	4
18	3	5	2	1	4	4	1	3	2	3	5	4	5	3	4	5	4	1	3	2	2	3	3	2	1	1	5	4	1	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3
19	5	5	1	1	5	5	5	5	1	1	5	4	4	1	3	5	5	1	1	1	4	5	2	1	2	1	5	3	1	5	5	5	5	2	5	3	4	3	4	
20	3	5	1	1	4	5	1	4	5	1	5	3	4	1	2	5	5	1	2	1	4	4	1	1	1	1	1	4	1	4	5	5	2	1	1	4	4	4	1	4
21	4	4	2	2	4	4	3	4	1	1	5	3	5	2	2	5	5	1	1	1	5	5	1	2	1	1	5	2	1	5	5	4	1	1	2	4	3	4	1	4
22	3	4	1	1	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	1	3	1	4	4	4	2	2	1	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	5	2	1	4	4	3	3	2	2	5	4	3	4	3	4	4	1	3	1	4	4	2	3	3	5	4	3	3	4	4	4	2	3	4	3	3	2	4	4
24	4	5	2	1	4	4	3	3	2	2	5	4	3	4	3	4	4	1	3	1	4	4	2	3	3	5	4	3	3	4	4	4	2	3	4	3	3	2	4	4
25	5	5	2	1	5	4	1	4	4	3	5	4	2	3	3	5	4	2	2	2	5	5	1	1	1	1	5	3	1	1	5	5	1	2	1	5	4	4	3	5
26	5	5	2	2	5	5	1	5	2	5	5	5	5	2	1	5	5	1	5	1	5	5	1	1	1	1	5	3	1	2	5	5	1	1	1	5	5	5	2	2
27	4	5	2	1	4	4	3	3	2	2	5	4	3	4	3	4	4	1	3	1	4	4	2	3	3	5	4	3	3	4	4	4	2	3	4	3	3	2	4	4
28	4	5	2	1	4	4	3	3	2	2	5	4	3	4	3	4	4	1	3	1	4	4	2	3	3	5	4	3	3	4	4	4	2	3	4	3	3	2	4	4
29	5	5	2	1	5	4	1	4	4	3	5	4	2	3	3	5	4	2	2	2	5	5	1	1	1	1	5	3	1	1	5	5	1	2	1	5	4	4	3	5
30	5	5	2	2	5	5	1	5	2	5	5	5	2	1	5	5	1	5	1	5	5	1	1	1	1	1	5	3	1	2	5	5	1	1	1	5	5	5	2	2
31	4	4	2	1	3	3	1	3	3	1	5	4	5	3	4	5	3	1	4	1	4	3	2	1	1	1	5	4	2	4	5	5	1	4	1	4	4	3	2	4
32	5	5	1	1	5	5	1	4	1	1	5	5	3	1	1	5	5	1	1	1	5	5	1	1	1	1	5	2	1	5	5	5	1	1	1	4	2	5	1	5
33	4	4	2	1	4	4	2	4	2	2	5	3	5	2	3	4	4	1	1	1	4	4	2	2	2	1	5	3	1	2	5	3	1	2	4	5	1	4	2	2
34	4	4	2	1	4	4	2	4	2	2	5	3	5	2	3	4	4	1	1	1	4	4	2	2	2	1	5	3	1	2	5	5	2	2	2	5	1	4	2	4
35	3	4	2	2	3	4	1	4	4	3	4	2	2	3	5	5	4	3	2	3	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	3	2	4	3	3	4	2	2	5	2
36	4	5	1	1	4	5	1	4	2	1	5	4	5	3	2	5	4	1	3	1	5	5	1	1	1	1	5	2	1	5	5	4	2	2	2	5	5	3	2	4
37	3	5	2	1	4	4	1	3	2	3	5	4	5	3	4	5	4	1	3	2	2	3	3	2	1	1	5	4	1	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3
38	5	5	1	1	5	5	5	5	1	1	5	4	4	1	3	5	5	1	1	1	4	5	2	1	2	1	5	3	1	5	5	5	5	5	2	5	3	4	3	4
39	3	5	1	1	4	5	1	4	5	1	5	3	4	1	2	5	5	1	2	1	4	4	1	1	1	1	1	4	1	4	5	5	2	1	1	4	4	4	1	4
40	4	4	2	2	4	4	3	4	1	1	5	3	5	2	2	5	5	1	1	1	5	5	1	2	1	1	5	2	1	5	5	4	1	1	2	4	3	4	1	4
41	3	4	1	1	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	1	3	1	4	4	4	2	2	1	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	5	2	1	4	4	3	3	2	2	5	4	3	4	3	4	4	1	3	1	4	4	2	3	3	5	4	3	3	4	4	4	2	3	4	3	3	2	4	4
43	5	5	2	1	5	4	1	4	4	3	5	4	2	3	3	5	4	2	3	2	5	5	1	1	1	1	5	3	1	1	5	5	1	2	1	5	4	4	3	5
44	5	5	2	2	5	5	1	5	2	5	5	5	5	2	1	5	5	1	5	1	5	5	1	1	1	1	5	3	1	2	5	5	1	1	1	5	5	5	2	2
45	4	5	2	1	4	4	3	3	2	2	5	4	3	4	3	4	4	1	3	1	4	4	2	3	3	5	4	3	3	4	4	4	2	3	4	3	3	2	4	4
46	4	5	2	1	4	4	3	3	2	2	5	4	3	4	3	4	4	1	3	1	4	4	2	3	3	5	4	3	3	4	4	4	2	3	4	3	3	2	4	4
47	5	5	2	1	5	4	1	4	4	3	5	4	2	3	3	5	4	2	2	2	5	5	1	1	1	1	5	3	1	1	5	5	1	2	1	5	4	4	3	5

Variable 2 : Gestión de calidad

SUJ	R1	R2	R3	R4	R5	ED1	ED2	ED3	ED4	ED5	SP1	SP2	SP3	SP4	TGC
1	4	5	1	1	4	5	1	4	2	1	5	4	5	3	45
2	4	5	1	1	4	5	1	4	2	1	5	4	5	3	45
3	3	5	2	1	4	4	1	3	2	3	5	4	5	3	45
4	5	5	1	1	5	5	5	5	1	1	5	4	4	1	48
5	3	5	1	1	4	5	1	4	5	1	5	3	4	1	43
6	4	4	2	2	4	4	3	4	1	1	5	3	5	2	44
7	3	4	1	1	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	43
8	4	5	2	1	4	4	3	3	2	2	5	4	3	4	46
9	4	5	2	1	4	4	3	3	2	2	5	4	3	4	46
10	5	5	2	1	5	4	1	4	4	3	5	4	2	3	48
11	5	5	2	2	5	5	1	5	2	5	5	5	5	2	54
12	4	4	2	1	3	3	1	3	3	1	5	4	5	3	42
13	5	5	1	1	5	5	1	4	1	1	5	5	3	1	43
14	4	4	2	1	4	4	2	4	2	2	5	3	5	2	44
15	4	4	2	1	4	4	2	4	2	2	5	3	5	2	44
16	3	4	2	2	3	4	1	4	4	3	4	2	2	3	41
17	4	5	1	1	4	5	1	4	2	1	5	4	5	3	45
18	3	5	2	1	4	4	1	3	2	3	5	4	5	3	45
19	5	5	1	1	5	5	5	5	1	1	5	4	4	1	48
20	3	5	1	1	4	5	1	4	5	1	5	3	4	1	43
21	4	4	2	2	4	4	3	4	1	1	5	3	5	2	44
22	3	4	1	1	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	43
23	4	5	2	1	4	4	3	3	2	2	5	4	3	4	46
24	4	5	2	1	4	4	3	3	2	2	5	4	3	4	46
25	5	5	2	1	5	4	1	4	4	3	5	4	2	3	48
26	5	5	2	2	5	5	1	5	2	5	5	5	5	2	54
27	4	5	2	1	4	4	3	3	2	2	5	4	3	4	46
28	4	5	2	1	4	4	3	3	2	2	5	4	3	4	46
29	5	5	2	1	5	4	1	4	4	3	5	4	2	3	48
30	5	5	2	2	5	5	1	5	2	5	5	5	5	2	54
31	4	4	2	1	3	3	1	3	3	1	5	4	5	3	42
32	5	5	1	1	5	5	1	4	1	1	5	5	3	1	43
33	4	4	2	1	4	4	2	4	2	2	5	3	5	2	44
34	4	4	2	1	4	4	2	4	2	2	5	3	5	2	44
35	3	4	2	2	3	4	1	4	4	3	4	2	2	3	41
36	4	5	1	1	4	5	1	4	2	1	5	4	5	3	45
37	3	5	2	1	4	4	1	3	2	3	5	4	5	3	45
38	5	5	1	1	5	5	5	5	1	1	5	4	4	1	48
39	3	5	1	1	4	5	1	4	5	1	5	3	4	1	43
40	4	4	2	2	4	4	3	4	1	1	5	3	5	2	44
41	3	4	1	1	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	43
42	4	5	2	1	4	4	3	3	2	2	5	4	3	4	46
43	5	5	2	1	5	4	1	4	4	3	5	4	2	3	48
44	5	5	2	2	5	5	1	5	2	5	5	5	5	2	54
45	4	5	2	1	4	4	3	3	2	2	5	4	3	4	46
46	4	5	2	1	4	4	3	3	2	2	5	4	3	4	46
47	5	5	2	1	5	4	1	4	4	3	5	4	2	3	48

Anexo 8 : Niveles de correlación de los resultados

Niveles de correlación según Rho Sperman, según Hernández (2014)

Valores de la correlación Rho de Spearman

Puntuación	Denominación del grado
-0,91 a -1,00	Correlación negativa perfecta (a mayor X menor Y)
-0,76 a -0,90	Correlación negativa muy fuerte
-0,51 a -0,75	Correlación negativa considerable
-0,26 a -0,50	Correlación negativa media
-0,11 a -0,25	Correlación negativa débil
-0,01 a -0,10	Correlación negativa muy débil
0,00	No existe correlación alguna entre las variables
+0,01 a +0,10	Correlación positiva muy débil
+0,11 a +0,25	Correlación positiva débil
+0,26 a +0,50	Correlación positiva media
+0,51 a +0,75	Correlación positiva considerable
+0,76 a + 0,90	Correlación positiva muy fuerte
+0,91 a +1,00	Correlación positiva perfecta (A mayor X mayor Y)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SANCHEZ CORONEL DANILO AMERICO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Clima organizacional y la gestión de calidad en trabajadores de un establecimiento de salud I-3, 2022", cuyo autor es CANEVARO MEZA KARLA CHRISTINE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 08 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SANCHEZ CORONEL DANILO AMERICO DNI: 08745357 ORCID: 0000-0003-0697-7683	Firmado electrónicamente por: DSANCHEZCO el 09- 01-2023 08:44:12

Código documento Trilce: TRI - 0514039