



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Clima laboral y calidad de servicio a pacientes en un centro de salud  
del Cusco, 2022

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

**AUTOR:**

Casaverde Sarmiento, David ([orcid.org/0000-0003-3067-2206](https://orcid.org/0000-0003-3067-2206))

**ASESOR:**

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

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2022

### **Dedicatoria**

A mi familia, ya que siempre me brindan apoyo para el desarrollo de mi vida profesional y sobre todo a mis padres que con su ejemplo y consejos uno sigue adelante.

### **Agradecimiento**

A todos los profesores de la UCV quienes desde el inicio de la maestría te cambian la manera de pensar sobre gestión en salud y con sus ganas de compartir conocimientos uno se perfecciona con más sustento científico

## Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	12
3.1 Tipo y diseño de investigación	12
3.2 Variables y operacionalización	12
3.3 Población, muestra y muestreo	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5 Procedimientos	17
3.6 Método de análisis de datos	17
3.7 Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	47

## Índice de tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Prueba de confiabilidad para la variable clima laboral	16
Tabla 2. Prueba de confiabilidad para la variable calidad de servicio	16
Tabla 3. Distribución numérica y porcentual del clima laboral en un centro de salud del Cusco, 2022	19
Tabla 4. Distribución numérica y porcentual de las dimensiones del clima laboral en un centro de salud del Cusco, 2022	20
Tabla 5. Distribución numérica y porcentual de la calidad de servicio en un centro de salud del Cusco, 2022	21
Tabla 6. Distribución numérica y porcentual de la dimensión de la calidad de servicio en un centro de salud del Cusco, 2022	22
Tabla 7. Prueba de normalidad clima laboral	23
Tabla 8. Prueba de normalidad calidad de servicio	24
Tabla 9. Correlación bivariada de Rho de Spearman entre el clima laboral y calidad de servicio	25
Tabla 10. Correlación bivariada de Rho de Spearman entre dimensión relaciones interpersonales del clima laboral y la calidad de servicio	26
Tabla 11. Correlación bivariada de Rho de Spearman entre dimensión estilos de dirección del clima laboral y la calidad de servicio	27
Tabla 12. Correlación bivariada de Rho de Spearman entre dimensión sentido de pertinencia del clima laboral y la calidad de servicio	28
Tabla 13. Correlación bivariada de Rho de Spearman entre dimensión retribución del clima laboral y la calidad de servicio	29
Tabla 14. Correlación bivariada de Rho de Spearman entre dimensión disponibilidad de recursos del clima laboral y la calidad de servicio	30
Tabla 15. Correlación bivariada de Rho de Spearman entre dimensión estabilidad del clima laboral y la calidad de servicio	31
Tabla 16. Correlación bivariada de Rho de Spearman entre dimensión coherencia en la dirección del clima laboral y la calidad de servicio	32

## Resumen

La presente investigación tiene como objetivo general determinar la relación entre el clima laboral y la calidad de servicio a pacientes en un Centro de Salud del Cusco 2022. Tiene un enfoque cuantitativo, es de tipo básica, de diseño no experimental transversal, de nivel correlacional. La muestra fue de 62 trabajadores de tipo no probabilístico, intencional por conveniencia y se utilizó dos encuestas para la recolección de datos. Se obtuvo como resultado una correlación directa ubicada en el rango de positiva muy fuerte (0.982) entre las variables estudiadas y la presencia de un clima laboral en un nivel regular en un 53.2% del total de encuestados. Se llegó a la conclusión de que el personal del centro de salud percibe un clima laboral regular y que un clima laboral favorable mejora la calidad de servicio que se brinda a los pacientes.

*Palabras clave: Clima laboral, calidad de servicio.*

## **Abstract**

The general objective of this research is to determine the relationship between the work environment and the quality of service to patients in a Health Center in Cusco 2022. It has a quantitative approach, it is of a basic type, with a non-experimental cross-sectional design, at a correlational level. The sample consisted of 62 non-probabilistic workers, intentional for convenience, and two surveys were used for data collection. As a result, a direct correlation located in the very strong positive range (0.982) was obtained between the variables studied and the presence of a work environment at a regular level in 53.2% of the total respondents. It was concluded that the staff of the health center perceives a regular work environment and that a favorable work environment improves the quality of service provided to patients.

*Keywords: Work environment, quality of service.*

## I. INTRODUCCIÓN

Es importante que se conozca el clima laboral en una institución, pues si es conocido e identificado puede ayudar a mejorar las deficiencias que pueda estar presente en una institución. Diversos estudios demuestran que, si en una institución se presta atención al clima laboral para tratar de mejorar la situación de sus empleados, mejora también la satisfacción y motivación de sus trabajadores, teniendo así una mejor calidad de atención. (Lan et ál., 2020). Estudiar el clima laboral en la actualidad es una estrategia de importancia para las instituciones, pues va a ayudar al mejoramiento permanente, a identificar situaciones claves que servirá para tener un mejor clima laboral entre los trabajadores y al mismo tiempo prestar una mejor calidad de servicios. (Felipe et ál., 2018).

A nivel de Latinoamérica en algunos hospitales para poder tener más consultas en el día se ha disminuido el tiempo de estas para que se puedan atender más pacientes, se han sobrecargado la atención primaria, lo que ha traído como consecuencia un mal clima laboral, una baja calidad de atención y baja satisfacción de pacientes que acuden a sus consultas. (Saguay, 2021). A raíz de esta situación se han realizado diferentes cuestionarios para lograr medir el clima laboral y se ha incluido diversas dimensiones como calidez, responsabilidad, liderazgo, entre otras; siendo la motivación laboral y responsabilidad las que resaltaron en un promedio de 40 % cuando se analizó las encuestas y las que afectan más la calidad de atención. (Ubilla et ál., 2015).

En el Perú según diversos estudios se encontró que predomina el clima laboral autoritario en un 50%, también hay quienes consideran que el mal clima laboral se debe a que los jefes no se preocupan por los trabajadores en un 66% y que el trabajo temporal sin ningún contrato fijo produce inestabilidad laboral en un 73% y todo esto está relacionado a una baja calidad de atención. (Rodríguez et ál., 2019).

Mientras que a nivel local en la región Cusco se encontró que en un hospital el clima laboral percibido fue de regular en un 43% y un 32% que considera que el clima laboral es desfavorable, (Mercado et ál., 2019). También en un centro de salud de Cusco se observó que hay relación entre las variables clima laboral y calidad de servicio, lo que afecta la satisfacción de los pacientes cuando asisten a las consultas; en base a esto se puede señalar que, si se tiene un buen clima

laboral, habrá mejor calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios será mejor, (Monroy, 2016).

En la Institución objeto de estudio, se observó diferentes características y aspectos en el personal tanto asistencial como no asistencial, algunos son solidarios, están dispuestos siempre a colaborar, demuestran compañerismo; por otro lado se observa conflictos en las diferentes áreas de trabajo, a veces hay falta de comunicación, algunos no se sienten identificados con la institución, se encuentran desmotivados; todas estas variedades de emociones y características del personal podría afectar el clima laboral de la institución y a su vez influir en la calidad de servicio que se presta, por esta razón el estudio de estos aspectos es importante para conocer el clima laboral que tiene la institución, lo que servirá para plantear mejores estrategias para mejorar dicho clima laboral y a su vez mejorar la calidad de servicio en la institución.

La relación del clima laboral y la calidad de servicio se viene estudiando desde la década de 1960; con la aparición del desarrollo de las organizaciones y en el momento en el que se empezó a aplicar las teorías de las organizaciones; es así, que con el tiempo el clima laboral toma importancia para lograr entender como es la actitud del trabajador en la institución, sin embargo, lograr determinar el clima laboral no es fácil porque se basa en las percepciones de los trabajadores; a pesar de que se sabe que el clima influye en el ambiente laboral, en las relaciones entre los trabajadores y el desempeño del trabajador. (James et ál., 2010). Se considera que un servicio de salud es de buena calidad cuando se atiende adecuadamente al paciente aplicando todos los conocimientos básicos de las ciencias médicas, reduciendo así los riesgos de cada acto médico. (Shimabuku et ál., 2012).

La relación de estas dos variables que son el clima laboral y la calidad de servicio de atención es importante que sea identificada y estudiada en el campo de salud, pues al identificar estas variables y ver cuál de estas tiene algún efecto negativo, se puede corregir para obtener mejores resultados en la atención a los pacientes que asisten al establecimiento.

El problema general de este trabajo de investigación fue el de saber si ¿Existe relación entre el clima laboral y la calidad de servicio a pacientes en un centro de salud del Cusco, 2022?, y como problemas específicos se planteó si: ¿Existe relación entre el clima laboral de acuerdo con la relación interpersonal en

el servicio de atención a pacientes en un centro de salud del Cusco, 2022?, ¿Existe relación entre el clima laboral de acuerdo al estilo de dirección en el servicio de atención a pacientes en un centro de salud del Cusco, 2022?, ¿Existe relación entre el clima laboral de acuerdo con el sentido de pertinencia en el servicio de atención a pacientes en un centro de salud del Cusco, 2022?, ¿Existe relación entre el clima laboral de acuerdo con la retribución en el servicio de atención a pacientes en un centro de salud del Cusco, 2022?, ¿Existe relación entre el clima laboral de acuerdo con la disponibilidad de recursos en el servicio de atención a pacientes en un centro de salud del Cusco, 2022?, ¿Existe relación entre el clima laboral de acuerdo con la estabilidad en el servicio de atención a pacientes en un en un centro de salud del Cusco, 2022?, ¿Existe relación entre el clima laboral de acuerdo con la coherencia en el servicio de atención a pacientes en un centro de salud del Cusco, 2022?.

Este estudio estuvo justificado de manera práctica; pues al identificar si existe o no la presencia de un clima laboral favorable o desfavorable, los directivos van a poder intervenir en las fortalezas o debilidades que se encuentren en el centro de salud y así podrán plantear alternativas para mejorar el clima laboral, logrando que los trabajadores estén cómodos e identificados en la institución donde trabajan, de tal manera que esto se refleje en la buena atención a los pacientes. Tuvo una justificación teórica, pues al juntar y analizar los conceptos de las variables, se llegó a conclusiones, que pueden servir para que otras investigaciones puedan ser aplicadas a nivel local; así con la información obtenida se podrá conocer con un sustento teórico como es que las variables con sus dimensiones respectivas influyen en la atención, por lo tanto, se deberá mejorar estos puntos que afecten el rendimiento de los trabajadores. Tuvo una justificación metodológica, pues para cumplir con los objetivos planteados se usaron encuestas, algunos instrumentos y se aplicaron datos estadísticos, con los que se logró determinar cómo puede afectar el clima laboral que perciben los empleados en la atención brindada en la institución, por último; justificación social, ya que mejorando los puntos débiles que pueden causar insatisfacción en los pacientes se mejorará la confianza y se dará un mejor tratamiento cumpliendo con los objetivos planteados.

Como objetivo general se planteó determinar la relación entre el clima laboral y la calidad de servicios a pacientes en un centro de salud del Cusco, 2022.

Y los objetivos específicos fueron: establecer la relación entre el clima laboral de acuerdo con la relación interpersonal y el servicio de atención a pacientes en un centro de salud del Cusco, 2022. Identificar la relación entre el clima laboral de acuerdo con el estilo de dirección y el servicio de atención a pacientes en un centro de salud Cusco, 2022. Identificar la relación entre el clima laboral de acuerdo con el sentido de pertinencia y el servicio de atención a pacientes en un centro de salud del Cusco, 2022. Identificar la relación entre el clima laboral de acuerdo con la retribución y el servicio de atención a pacientes en un centro de salud del Cusco, 2022. Establecer la relación entre el clima laboral de acuerdo con la disponibilidad de recursos y el servicio de atención a pacientes en un centro de salud del Cusco, 2022. Identificar la relación entre el clima laboral de acuerdo con la estabilidad y el servicio de atención a pacientes en un centro de salud del Cusco 2022. Identificar la relación entre el clima laboral de acuerdo con la coherencia y el servicio de atención a pacientes en un centro de salud del Cusco, 2022.

Como hipótesis general en este estudio se planteó que, existe relación entre el clima laboral y la calidad de servicio a pacientes en un centro de salud del Cusco, 2022. Con respecto a las hipótesis específicas se planteó que, existe relación entre el clima laboral de acuerdo con la relación interpersonal y el servicio de atención a pacientes en un centro de salud del Cusco, 2022. Existe relación entre el clima laboral de acuerdo con el estilo de dirección y el servicio de atención a pacientes en un centro de salud del Cusco, 2022. Existe relación entre el clima laboral de acuerdo con el sentido de pertinencia y el servicio de atención a pacientes en un centro de salud del Cusco, 2022. Existe relación entre el clima laboral de acuerdo con la retribución y el servicio de atención a pacientes en un centro de salud del Cusco, 2022. Existe relación entre el clima laboral de acuerdo con la disponibilidad de recursos y el servicio de atención a pacientes en un centro de salud del Cusco 2022. Existe relación entre el clima laboral de acuerdo con la estabilidad y el servicio de atención a pacientes en un centro de salud del Cusco, 2022. Existe relación entre el clima laboral de acuerdo con la coherencia y el servicio de atención a pacientes en un centro de salud del Cusco, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En este trabajo de investigación se presentó como antecedente internacional al estudio de Saguay (2021), en la tesis “Análisis del clima laboral y su influencia en la calidad de atención al usuario en un hospital general de Ecuador”, donde tuvo como objetivo el análisis del clima laboral y su influencia en la calidad de atención. Este trabajo tuvo un enfoque mixto, diseño paralelo explicativo y descriptivo y utilizó como métodos el inductivo, estadístico y observacional, es de tipo correlacional. Llegó a la conclusión de que, debido a la presencia de un clima laboral desfavorable, la calidad de atención era deficiente. Este trabajo nos da un aporte para conocer que otras dimensiones que pueden estar afectando el clima laboral y así poder aplicarla en nuestro estudio.

Agudelo-Loaiza et ál. (2020) quien estudió “el clima organizacional y percepción de la calidad en una institución de salud de Colombia”, con el objeto de establecer la relación entre dichas variables, fue un estudio cuantitativo, transversal, de tipo correlacional, no experimental. Utilizó 2 tipos de instrumentos para medir cada variable. Llegó a concluir que la calidad de atención debe de mejorar en todos sus aspectos, a pesar de que en el clima organizacional se haya encontrado resultados positivos. Este estudio nos sirve para conocer y revisar que instrumento se puede aplicar en el tema de investigación

Clarck et ál. (2020), estudió “la asociación del ambiente laboral del servicio de enfermería con la calidad y seguridad en la atención materna en los Estados Unidos, el objetivo fue de describir la calidad del cuidado materno y la seguridad en los hospitales en cuatro estados. Este estudio fue cuantitativo, transversal retrospectivo, no experimental, tipo explicativo; en donde se observó el entorno de trabajo de enfermería, la calidad y seguridad de atención. Llegaron a concluir que las enfermeras en la mayoría de los hospitales sintieron que sus unidades no brindan atención de excelente calidad y tienen un clima laboral no óptimo. Este trabajo nos apoya para conocer que un buen entorno de trabajo clínico puede ser un requisito previo para una sólida cultura de seguridad y una atención de alta calidad.

Turizo et ál. (2020) en la tesis “análisis del clima organizacional en la prestación de servicios de salud y cómo influye en la calidad de la atención en Cali”, tuvo como objetivo analizar como incide el clima organizacional en la calidad de

atención mediante una revisión bibliográfica. Fue un estudio cualitativo, no experimental, descriptivo y utilizó como método el análisis de contenido, llegando a la conclusión de que el clima organizacional influye en la calidad de atención. Este estudio aportará un buen marco teórico para las respectivas definiciones

Sotelo et ál. (2017) estudió “el clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en un centro educativo de Colombia”, su objetivo fue determinar la relación entre ambas variables. Fue un estudio cuantitativo, no experimental, correlacional y utilizó como método una encuesta a base de un cuestionario. Llegó a la conclusión de que ambas variables tienen una correlación alta y positiva, ya que el clima laboral incide en la calidad de servicio que se da en la institución; por lo tanto, nos da un aporte a nuestro trabajo para saber cómo es la influencia del clima laboral sobre la calidad de servicio.

Como antecedente nacional se tiene a Urbano (2021), en la tesis “clima laboral y calidad de atención en trabajadores de un hospital de Ancash”, tuvo como objetivo determinar la relación entre ambas variables clima laboral y calidad de atención, este tipo de estudio fue cuantitativo, no experimental, correlacional y utilizó como método la recolección de datos a través de dos instrumentos. Llegó a la conclusión de que, si existe un clima laboral bueno, este clima ayuda a brindar una mejor calidad de atención. Aporta al trabajo de investigación en conocer otro tipo de instrumento que puede ser aplicado en el presente trabajo de investigación.

Ugarte (2018) en la tesis “clima organizacional y la calidad de servicio en un hospital de Huacho”, tuvo como objetivo identificar cual es la causa de una buena calidad de servicio y el clima organizacional, fue un estudio cuantitativo, descriptivo, y utilizó un diseño no experimental tipo transversal, para la recolección de datos se empleó una encuesta. Llegó a la conclusión de que el clima organizacional es medianamente adecuado y el grado de satisfacción de los pacientes se encuentra en mejora en un 52%. Esta investigación tiene relación con las variables que se toma en el estudio por lo tanto se usará como referencia para el marco teórico.

Silvera (2018) en la tesis “clima laboral y calidad de atención en usuarios de un centro de salud de Huancavelica”, tuvo como objetivo determinar la relación entre dichas variables. Fue un estudio cuantitativo, no experimental, correlacional y se utilizó el método descriptivo analítico. Se llegó a la conclusión de que la existencia de un clima laboral favorable trae como resultado una buena calidad de

atención a los pacientes, con más intensidad respecto a las dimensiones humana, técnico y científicas. Este estudio nos da un aporte para poder plantear nuestra hipótesis con respecto a la influencia del clima laboral.

Purizaga (2018) en la tesis “clima organizacional y calidad de atención en la microred de Villa el Salvador”, tuvo como objetivo conocer cómo se relaciona el clima organizacional y la calidad de atención. Este trabajo fue cuantitativo, no experimental, descriptiva, correlacional y se utilizó dos tipos de encuestas para observar el comportamiento de las variables. Llegó a la conclusión de la existencia de una alta correlación entre ambas variables estudiadas, aceptando las hipótesis planteada de la relación entre ambas variables. El aporte de este trabajo será revisar el tipo de encuesta aplicada para conocer el clima laboral en el centro de salud.

Vargas y Guevara (2018) en la tesis “clima organizacional y calidad de servicio en un hospital de Lima”, tuvieron como objetivo determinar la relación entre las variables estudiadas, tuvo un enfoque cuantitativo, no experimental, correlacional y se utilizó dos encuestas para medir las variables clima laboral y calidad. Llegaron a la conclusión de que el clima laboral de la institución y la calidad de servicio es bueno, lo que se significa que, a mejor clima laboral, habrá mejor calidad de servicio. Este trabajo tiene similitud con las variables estudiadas, por lo tanto, podrá ser usado para la elaboración del marco teórico.

El clima laboral viene a ser el espacio en el que un trabajador de una institución realiza sus funciones, el cual puede estar influenciado por cómo es el trato que tienen los empleados con los directivos, como es la relación que tienen los trabajadores y como es la relación con los clientes, Gan (2007). También Pedraza (2020), dice que el clima laboral es el medio interno que se presenta en una empresa y refiere que si este clima es favorable o desfavorable puede tener predominancia en la manera como se comportan o actúan los trabajadores. Chiavenato (2009); al referirse a la definición del clima laboral menciona que el clima es aquel formado por las características del ambiente en el que se está presente y que es observado por los trabajadores que lo integran, y que a su vez influye en su manera de comportarse y puede o no generar un buen rendimiento en el trabajo.

El clima laboral en una empresa debe ser manejado de manera adecuada para brindar a los trabajadores cierto valor e importancia en el trabajo que realizan, deben sentirse cómodos y a gusto en sus funciones y tener buena relación con los demás compañeros de trabajo. Por tal razón, una de las funciones del clima laboral es conocer la relación que existe entre trabajador y empresa, mejorar la relación entre jefes y trabajadores, mejorar los problemas o dificultades que los trabajadores puedan presentar al desempeñar sus funciones y brindar identidad al trabajador. Martínez et ál. (2019).

El clima laboral en las empresas varía también de acuerdo con las características de cada trabajador, se debe conocer sus características individuales que consiste en la percepción que tiene el trabajador de sí mismo, también dentro de estas características está el interés, actitud y personalidad del trabajador. También varía de acuerdo con las características del trabajo, en donde ya se agrupa a todos los trabajadores y son los que influyen en el clima laboral en conjunto, sea de forma negativa o positiva. Chiavenato (2011).

Otra característica del clima laboral es que hay factores externos que pueden modificar la forma de actuar de los trabajadores, modificando así también las características de la empresa. Se debe conocer también las variables o factores internos que modifican el comportamiento, como puede ser el espacio donde se trabaja, el tipo de organización, las relaciones entre los trabajadores, sus actitudes, expectativas, estrés, entre otros, Pintado (2014). Por estas razones el clima laboral es único en cada empresa, se puede encontrar sub-climas o microclimas de trabajo. Berberoglu (2018).

Existen diferentes teorías acerca del clima laboral, pero para poder ser analizado debe ser enfocado de forma individual en cada institución de acuerdo con sus características propias. Al respecto Robbins y Judge (2013), mencionan que el clima laboral se refiere a entender como el comportamiento de los trabajadores en una institución puede afectar su desempeño laboral y que este clima es medido de acuerdo con el comportamiento del trabajador, tomando en cuenta su motivación, comunicación y liderazgo. También Brunet (2009), señala que el clima laboral tiene relación con el grado de satisfacción e influye en los resultados que se quiere en la institución. Por otro lado, Kotler (2011), manifiesta que el clima laboral será medido de acuerdo a como este es percibido por los jefes de las instituciones, teniendo en

cuenta los resultados de la institución, el rendimiento y toma de decisiones del trabajador.

Farfán (2022), señala que la teoría referida al clima laboral de Likert establece que la forma como se desenvuelve la persona en su centro de trabajo está relacionada de manera directa con la forma de trato de los administrativos y de acuerdo a como perciben la forma de organización de la institución.

Gan (2007), realiza una revisión de los diferentes tipos de clima laboral que se pueden encontrar, entre ellos destacada los 4 climas laborales propuesto por Likert, los cuales son el primero tipo autoritario, dividido en 2, uno explotador en el que los jefes no tienen confianza en sus trabajadores y el otro autoritario paternal se caracteriza por la confianza entre jefes y trabajadores. El segundo clima es el tipo participativo, dividido en 2, uno consultivo en el que los jefes permiten que los trabajadores tomen decisiones sobre algunos asuntos y en el otro participativo donde la relación de los trabajadores con los jefes ya es tipo horizontal y la toma de decisiones la realizan en conjunto. Este tipo de clima ya se basa más en un trabajo en equipo.

También Gan (2007), menciona los tipos de clima propuestos por Litwin y Stinger, quienes señalan que existen 9 dimensiones que tendrían que ser medidas para saber qué tipo de clima se presenta en una institución. Una de las dimensiones es la estructura que se refiere a las reglas y trámites de la empresa que pueden limitar al trabajador. La responsabilidad es como el trabajador se desenvuelve en la empresa de forma independiente. La recompensa se da como, ante una buena acción la empresa reconoce al trabajador. El desafío son los retos que tienen los trabajadores. También entre estas dimensiones esta las relaciones interpersonales, conflictos que se puedan presentar, la cooperación, la identidad y los estándares de la empresa.

Otras dimensiones que pueden ser medidas para conocer el clima laboral y que es mencionado por Silvera (2018) es la innovación que tiene que ver a la forma como se adaptan las empresas al cambio que se produce en el mercado. La información, que es como maneja la empresa la comunicación con sus trabajadores, si es adecuada o no. Las condiciones es otra dimensión que se refiere a los materiales o requerimientos de los trabajadores, si es proporcionada de forma oportuna o no. La implicación se refiere al grado de identificación que tienen los

trabajadores con la empresa. La autorrealización es como los trabajadores progresan y mejoran sus habilidades. La dirección que sirve para medir como es la satisfacción de los colaboradores con los jefes.

Chiang et al. (2017), hace referencia a 8 dimensiones para medir el clima laboral. Estas son la autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación. Alberca (2017), propone 5 dimensiones del clima laboral: ambiente social, físico, características estructurales y personales, y comportamiento organizacional.

Para este estudio se utilizó las 7 dimensiones mencionadas por Cahuana (2015), las cuales son: relación interpersonal que se refiere al apoyo y respeto entre los trabajadores. Estilo de dirección, es la manera como los jefes dirigen a los trabajadores. Sentido de pertinencia, está dada por la responsabilidad que tiene el trabajador para cumplir con los objetivos de la empresa. Retribución, es como la empresa ante un buen desempeño del trabajador da un reconocimiento en vez de una sanción. Disponibilidad de recursos, como la empresa da las facilidades a los trabajadores con insumos y materiales para que puedan cumplir con sus funciones. Estabilidad, se refiere a como los trabajadores ven la seguridad de permanecer en su centro de trabajo. Coherencia, se refiere a como la empresa sigue con sus lineamientos y objetivos planteados, si perderse en el camino.

Con respecto a la calidad de servicio Bernal (2015), realizó una revisión sobre la calidad de servicio de salud y menciona que la calidad puede ser definida como algo esencial a través de la cual el paciente puede recibir un servicio con máxima seguridad y beneficio a un menor riesgo y costo, tomando en consideración 3 aspectos: atención técnica, buenas relaciones interpersonales y el momento mismo en el que se realiza la atención. Señala también que calidad es brindar una atención oportuna usando las técnicas y conocimientos adecuados.

La calidad de los servicios de salud abarca diferentes elementos para que sea considera favorable como brindar seguridad a los pacientes, disminuir riesgos en las atenciones médicas, ser eficiente en la administración de recursos y ser oportunos en solucionar las necesidades del usuario. Hernández et ál. (2011). Igualmente, la Organización Mundial de la Salud señala que se brindara una buena calidad de servicios siempre que se asegure que los pacientes reciban un adecuado servicio de evaluación y tratamiento que logre así su mejor atención.

La calidad de servicio se da en todos los niveles o grados de atención cumpliendo con los protocolos establecidos para brindar un beneficio excelente a los pacientes, de tal manera que los riesgos en las atenciones se reduzcan y se cumpla con las expectativas y necesidades de los pacientes en cada atención, Yanac (2017). La calidad de servicio en salud también es importante porque quien la recibe es una persona y puede estar en juego su salud, de tal manera que la calidad debe estar regulado para tener un buen funcionamiento, Lizana (2018).

Con respecto a cómo se debe de medir la calidad de servicio se presentan ciertas discrepancias, por ejemplo, se señala que para medirla se debe considerar la calidad, satisfacción y el valor para poder ser evaluada. Duque (2015). Según Ruiz-Olalla (2021), señala que hay dos calidades, la técnica y la funcional; siendo la primera la objetiva pues es el usuario quien valora todo el proceso al momento de ser medido y la calidad funcional es la subjetiva pues está enfocada en la percepción del usuario. Por otro lado, Donabedian (1980), con respecto a la calidad de atención señala que tiene tres componentes los que son el técnico, interpersonal y el que se vincula con el usuario. Estableció tres dimensiones: la dimensión estructura, de proceso y de resultado.

El modelo que se utilizó en este estudio será el de Parasuraman, et ál. (1985), pues según los datos obtenidos es el modelo que cumple con todas las características que involucran a la calidad de atención para que pueda ser evaluada y también propone asociar la relación que puede tener el usuario con la calidad de servicio que se le brindo. En este modelo se usa el instrumento de medida SERVQUAL; es cualitativo y está conformado por un cuestionario con preguntas que tienen que ver con el usuario y su expectativa que tiene sobre el servicio que se le brinda.

Este instrumento cuenta con cinco dimensiones: fiabilidad que significa como la organización tiene que brindar con éxito lo que esta ofreciendo. Capacidad de respuesta, es brindar una atención oportuna y rápida. Seguridad, se refiere a como el personal que trabaja en la institución a través de su conocimiento y forma de manejo demuestra confianza en el usuario. Empatía, es entender, escuchar y brindar la información que precisa el paciente. Aspectos tangibles, es en conjunto todo el ambiente físico de la institución que rodea al usuario, de cómo es percibido por la persona.

### **III. METODOLOGÍA**

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

El tipo de investigación fue básica, pues se origina o empieza en un marco teórico y tiene como principal objetivo el de modificar o aumentar nuevos conocimientos teóricos. Muntané (2010). También es básica porque se dirige hacia un conocimiento más completo a través de la comprensión de los aspectos esenciales de los fenómenos observables, eventos o relaciones creadas por las entidades. CONCYTEC (2018).

La investigación tuvo un diseño no experimental transversal. Fue no experimental, pues, no se intervino de manera directa en las variables para ver cómo actúan, solo se observó las variables tal y como se presentan para luego poder analizarlas, Muñoz (2015). Transversal porque para realizar el análisis de las variables, se hizo en un solo momento sin la necesidad de ver cómo evolucionan luego dichas variables de estudio. Hernández et ál. (2014).

También el presente trabajo fue correlacional, porque se analizó la relación entre las variables estudiadas, es decir cómo se relaciona la variable clima laboral con la variable calidad de servicio, Gan (2019). También Carrasco (2008), señala que el nivel explicativo responde a la pregunta ¿Por qué?, es decir que se puede conocer las características o propiedades de una realidad

La presente investigación tuvo un enfoque cuantitativo, ya que, para realizar el trabajo de investigación, primero se comenzó con una revisión bibliográfica y recolección de datos, de algo que ya sucedió; y de ahí se obtuvo los objetivos y se plantearon las hipótesis y determinamos las variables; se midieron dichas variables, las que fueron analizadas a través de análisis estadísticos, con el propósito de determinar algunas teorías. Sampieri et ál. (2014).

#### **3.2 Variables y operacionalización**

Las variables son clima laboral y calidad de servicio.

##### **V1. Clima laboral**

Definición conceptual, definida como el ambiente de trabajo favorable o desfavorable entre los trabajadores, que puede tener influencia en el servicio que se presta a la población (Gan 2017).

Con respecto a la definición operacional la variable está dividida en 7 dimensiones, cada dimensión cuenta con 4 indicadores.

Como indicadores en el presente trabajo se tiene conflictos internos, entorno laboral agradable, relación con los jefes, solución de problemas, liderazgo, cumplimiento de metas y objetivos, trabajadores se sienten a gusto con el liderazgo, el jefe se preocupa por el bienestar, calidad del trabajo, entrega y compromiso del trabajador, motivación, clima en trabajadores, responsabilidad, oportunidades laborales, buen salario, se reconoce los logros de los empleados, uniforme adecuado, instalaciones adecuadas, materiales y equipo suficientes, suficiente información del centro, confianza y seguridad en el trabajo, conocen sus cargos, capacitación, obtener nuevos puestos, los trabajadores pueden superarse, conocen sus funciones, reconocen limitaciones administrativas del jefe, conocen las normas de la institución, cumplen con su misión.

La Escala de medición empleada fue la escala ordinal, nivel politómico. Escala de Likert 4 opciones donde 1 es siempre, 2 casi siempre, 3 a veces, 4 casi nunca.

## **V2: Calidad de servicio**

Definición conceptual, son características para satisfacer las expectativas de las personas respecto a la satisfacción de sus necesidades y a la disminución de las deficiencias. Cabellos y Chirinos (2014).

Con respecto a la definición operacional la variable está dividida en 6 dimensiones, cada dimensión cuenta con 2 indicadores.

Como indicadores se tiene brindar servicios sin errores, servicio confiable y seguro, siempre están dispuestos a ayudar, tiempo de atención rápida, expectativas del paciente son cubiertas, tiempo de espera, establecimiento limpio, confort del establecimiento, seguridad interna, comprensión de necesidades.

La escala de medición fue ordinal, nivel politómico. Escala de Likert 4 opciones donde 1 es siempre, 2 casi siempre, 3 a veces, 4 casi nunca

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

#### **3.3.1 Población**

La población para este trabajo de investigación estuvo constituida por todos los trabajadores del centro de salud que es de 62 trabajadores entre personal asistencial y no asistencial. Tamayo (2012), señala que la población es el total de personas que están vinculados al estudio y cumplen con los criterios para poder seguir como se comportan las variables. Bernal (2010), señala que para definir una población adecuada, es necesario utilizar términos como los elementos o individuos mencionados en el estudio con características similares, unidades de muestreo, rango y período de tiempo

Se tomó como criterios de inclusión a los trabajadores sea asistencial o no asistencial. Dentro de los criterios de exclusión se tomó en cuenta al personal que trabaja como reemplazo que viene de otro centro de salud y aquellos que participaron en la prueba piloto. Y también al personal encargado de limpieza

#### **3.3.2 Muestra**

La muestra se utiliza para poder medir y estudiar a toda la población, tomando criterios en las que esta muestra sea del mismo contexto y que tenga las mismas o parecidas características, Hernández (2018). Para este estudio se tomó como muestra a toda la población que es de 62 trabajadores, pues fue una muestra censal, para que sea representativa, ya que el número de trabajadores no es alto y es manejable para el estudio; al respecto Ramírez (1997) señala que la muestra censal es la muestra en la que todos los sujetos de estudio son tomados en cuenta para realizar la investigación.

#### **3.3.3 Muestreo**

El muestreo fue de tipo no probabilístico, intencional por conveniencia, pues se incluyó al total de trabajadores del centro de salud. Weieres (1986), citado por Bernal (2010), menciona 2 tipos de muestra que se puede obtener para el desarrollo de las investigaciones, uno es probabilístico y el otro no probabilístico, que puede ser por conveniencias, con fines especiales, por cuotas y de juicio.

#### **3.3.4 Unidad de análisis**

Trabajadores asistenciales y no asistenciales del centro de salud

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

#### **3.4.1 Técnicas**

La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta. La encuesta es la técnica donde se obtiene información mediante preguntas a diferentes personas. En la encuesta la interacción con la persona que será entrevistada es poca y no hay dialogo, es práctica y tiene una sola aplicación, no hay intervención por parte del investigador. Carhuancho (2019)

#### **3.4.2 Instrumentos**

El instrumento utilizado fue el cuestionario. En el cuestionario se encuentran las preguntas relativas a un tema en particular, el que es usado por el investigador para obtener información sobre el tema que necesita estudiar. Las preguntas se presentan por escrito y no es necesario que el investigador este presente al momento de aplicar el cuestionario, Carhuancho (2019).

Para el clima laboral se utilizó un cuestionario que contiene 28 preguntas, donde se encuentran las dimensiones que fueron estudiadas. Para las respuestas se tomará en cuenta la escala de Likert con 4 opciones.

Para la variable calidad de servicio se utilizó un cuestionario con 29 preguntas, donde estan incluidas las dimensiones a ser estudiadas. Para la escala de respuestas se utilizó la escala tipo Likert con 4 opciones.

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

Nombre: Cuestionario de clima laboral

Autor: Álvarez Quinto Yushira. Fue adaptado por el investigador para poder ser aplicado a la realidad del centro de salud

Dimensiones: Relación interpersonal, estilos de dirección, pertenencia, retribución disponibilidad de recursos, estabilidad, coherencia

Baremos: Favorable: 86-112. Regular: 57-85. Desfavorable: 28-56.

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

Nombre: Cuestionario de calidad de servicio

Autor: Nuth Purizaga Cortez autor original. Fue adaptado por el investigador para poder ser aplicado a la realidad del centro de salud

Dimensiones: Confiabilidad de servicios, capacidad de respuesta, satisfacción, infraestructura física y comodidad, seguridad y empatía

Baremos: Favorable: 89-116. Regular: 59-88. Desfavorable: 29-58.

### 3.4.3 Validez y confiabilidad

Debido a que se utilizó un cuestionario como el instrumento de este trabajo de investigación, se realizó su validación y confiabilidad, Ramírez (2007). La validez por expertos se realiza para controlar sesgos, controlar variables confusas y tener un procedimiento correcto para su aplicación, Pérez (2012). El instrumento de este trabajo de investigación ha sido validado por 3 expertos. (Anexo 4)

Para establecer la confiabilidad del presente estudio se realizó una prueba piloto a 10 trabajadores. Los datos obtenidos fueron analizados con la prueba de Alfa de Cronbach con el programa estadístico SPSS 62. Se tuvo como resultado para la variable clima laboral un valor de 0.79 que significa que tiene una confiabilidad buena, pues es un valor mayor a 0.7.

**TABLA 1**

*Prueba de confiabilidad para la variable clima laboral*

Estadísticas de fiabilidad		
	Alfa de Cronbach	N de elementos
V1: Clima laboral	,792	28

Fuente: Procesamiento en SPSS de la base de datos de la aplicación del instrumento a los integrantes de la muestra para la prueba piloto

Para la variable calidad de servicio se obtuvo un valor de 0.75 que indica que

**TABLA 2**

*Prueba de confiabilidad para la variable calidad de servicio*

Estadísticas de fiabilidad		
	Alfa de Cronbach	N de elementos
V2: Calidad de servicio	,754	29

Fuente: Procesamiento en SPSS de la base de datos de la aplicación del instrumento a los integrantes de la muestra para la prueba piloto

### **3.5 Procedimientos**

Primero se entregó una solicitud dirigida al gerente del centro de salud, para que conozca el tema que se quería estudiar, revise el cuestionario y pueda autorizar la realización del presente estudio en el centro de salud que tiene a cargo. Una vez que fue aceptada la aplicación del cuestionario en el centro de salud, se coordinó que días se podía asistir y entregar los cuestionarios a los trabajadores, previa invitación verbal para que puedan participar en el estudio y llenen el cuestionario. Recogido el total de los cuestionarios se llegó a ordenarlos para realizar las pruebas estadísticas, conseguir resultados y plasmarlos en gráficos y tablas y explicar y analizar lo encontrado. Finalmente se hizo la discusión de los resultados obtenidos y se establecieron las conclusiones y recomendaciones del trabajo de investigación

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

En primer lugar, se empleó la prueba de normalidad para conocer como está distribuida los datos; si se obtiene que está distribuido de manera normal se aplicará las pruebas paramétricas y si la distribución no es normal se utilizará las pruebas no paramétricas, Aguilar (2015). A nivel descriptivo, los resultados obtenidos se analizaron en gráficos y tablas de frecuencia y a nivel inferencial se buscó las pruebas de normalidad, se utilizó la prueba coeficiente de correlación Rho de Spearman.

### **3.7 Aspectos éticos**

Se tomó en cuenta los principios éticos propuestos por el código de ética de la Universidad Cesar Vallejo 2020

El principio de beneficencia fue respetado, pues con este trabajo de investigación tanto los trabajadores como los jefes conocerán el tipo de clima laboral que está presente en la institución y podrán tomar alternativas de solución para que los trabajadores estén en un ambiente más amigable y favorable

Al respetar el principio de no maleficencia, se está cuidando el bienestar en general de los trabajadores que formaron parte del estudio, pues con la investigación los trabajadores no presentaron ningún riesgo al colaborar en el llenado de los instrumentos.

Se cumplió también con el principio de autonomía, pues, los trabajadores no fueron obligados a participar como colaboradores en el trabajo de investigación, su participación fue de libre elección sin ninguna obligación.

El principio de justicia también fue respetado pues para la elección de los colaboradores se realizó sin ninguna exclusión, con igualdad para todos aquellos que participaron en el trabajo de investigación.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultados descriptivos

**Tabla 3**

*Distribución numérica y porcentual del clima laboral en un centro de salud del Cusco, 2022*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Desfavorable	16	25.8	25.8	25.8
Regular	33	53.2	53.2	79.0
Favorable	13	21.0	21.0	100.0
Total	62	100.0	100.0	

Fuente: Procesamiento en SPSS de la base de datos de la aplicación del instrumento a los integrantes de la muestra.

En el análisis de la tabla 3 se puede observar que el 53.2% del personal encuestado manifiestan que el clima laboral en el centro de salud es regular, mientras que el 25.8% lo consideran desfavorable y un 21% favorable. Estos resultados indican que la mayoría de los trabajadores del centro de salud perciben que existe un clima laboral regular, la presencia de este clima laboral regular puede estar afectado por varios factores que percibe el trabajador en el centro de salud ya sea físicos o emocionales, los que están influenciados por el tipo de relación que tienen entre los trabajadores y por la motivación y compromiso con la institución.

**Tabla 4**

*Distribución numérica y porcentual de las dimensiones del clima laboral en un centro de salud del Cusco, 2022*

Clima Laboral	Desfavorable		Regular		Favorable		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Relaciones interpersonales	19	30.6%	30	48.4%	13	21.0%	62	100.0%
Estilos de dirección	5	8.1%	44	71.0%	13	21.0%	62	100.0%
Sentido de la pertenencia	10	16.1%	41	66.1%	11	17.7%	62	100.0%
Retribución	48	77.4%	4	6.5%	10	16.1%	62	100.0%
Disponibilidad de recursos	13	21.0%	36	58.1%	13	21.0%	62	100.0%
Estabilidad	44	71.0%	4	6.5%	14	22.6%	62	100.0%
Claridad y coherencia en la dirección	16	25.8%	32	51.6%	14	22.6%	62	100.0%

F: Frecuencia absoluta

Fuente: Procesamiento en SPSS de la base de datos de la aplicación del instrumento a los integrantes de la muestra para la prueba piloto

En el análisis de la tabla 4 se puede observar que la presencia de un clima laboral desfavorable se muestra con un mayor porcentaje en las dimensiones de retribución y estabilidad con un 77.4% y 71% respectivamente. Mientras que las dimensiones de estilo de dirección con un 71% y sentido de pertenencia con un 66.1% resaltan en la presencia de un clima laboral regular. Con respecto a la presencia en un mayor porcentaje de la dimensión de retribución y estabilidad en un clima laboral desfavorable, puede significar que la retribución que recibe el personal en el centro de salud es poco adecuada por ejemplo en relación al tiempo que lleva trabajando en la institución y también debido a que no percibe una motivación y confianza por parte de los directivos ya sea en la delegación de niveles y responsabilidades.

**Tabla 5**

*Distribución numérica y porcentual de la calidad de servicio en un centro de salud del Cusco, 2022*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Desfavorable	15	24.2	24.2	24.2
Regular	34	54.8	54.8	79.0
Favorable	13	21.0	21.0	100.0
Total	62	100.0	100.0	

Fuente: Procesamiento en SPSS de la base de datos de la aplicación del instrumento a los integrantes de la muestra.

En el análisis de la tabla 5 se puede observar que el 54.8% del personal encuestado manifiestan que la calidad de servicio en su centro de salud es regular, mientras que el 24.2% lo consideran desfavorable y un 21% favorable. De acuerdo con estos resultados al encontrar una calidad de servicio regular se debe de mejorar la calidad de servicio para lograr tener una calidad de servicio favorable en el centro de salud y generar una satisfacción en la atención brindada a los pacientes

**Tabla 6**

*Distribución numérica y porcentual de la dimensión de la calidad de servicio en un centro de salud del Cusco, 2022*

Calidad de servicio	Desfavorable		Regular		Favorable		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Confiabilidad de servicios	16	25.8%	10	16.1%	36	58.1%	62	100.0%
Capacidad de respuesta	16	25.8%	11	17.7%	35	56.5%	62	100.0%
Satisfacción	15	24.2%	34	54.8%	13	21.0%	62	100.0%
Infraestructura física y comodidad	29	46.8%	18	29.0%	15	24.2%	62	100.0%
Seguridad	21	33.9%	34	54.8%	7	11.3%	62	100.0%
Empatía	20	32.3%	27	43.5%	15	24.2%	62	100.0%

Fuente: Procesamiento en SPSS de la base de datos de la aplicación del instrumento a los integrantes de la muestra.

F: Frecuencia absoluta

En el análisis de la tabla 6 se puede observar que la presencia de una calidad de servicio favorable se muestra con mayor porcentaje en las dimensiones de confiabilidad de servicio 58.1% y capacidad de respuesta 56.5%. Mientras que las dimensiones de satisfacción 54.8% y seguridad 54.8% hacen que se presente una calidad de servicio regular. La dimensión de infraestructura física y comodidad con un 46.8 % resalta en una calidad de servicio desfavorable. Al encontrar la dimensión de confiabilidad de servicio y capacidad de respuesta con mayor porcentaje en el nivel de calidad de servicio favorable significa que la atención que brinda el personal del centro de salud es correcta, formal y con exactitud desde un primer momento. Por otro lado, el personal en un 46.8% percibe que la infraestructura física y comodidad que tienen en el centro de salud influye en la calidad de servicio que prestan

## 4.2 Resultados inferenciales

Para realizar la prueba de normalidad en las 2 variables, se planteó dos hipótesis:

H1. La distribución de los datos estudiados tiene una distribución normal.

H2. La distribución de los datos estudiados no tiene una distribución normal.

**Tabla 7**

*Prueba de normalidad clima laboral*

<b>Pruebas de normalidad</b>			
<b>Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup></b>			
	Estadístico	gl	Sig.
V1: Clima Laboral	.331	62	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Procesamiento en SPSS de la base de datos de la aplicación del instrumento a los integrantes de la muestra para la prueba piloto

Para la prueba de normalidad, se tomó en cuenta la prueba de Kolmogórov-Smirnov, en vista que la muestra es igual a 62. El resultado de la significación muestra una cifra de 0.000 en la variable 1, valor que está por debajo de 0.05, razón por la cual concluimos que la distribución de los datos no es normal. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna (H1) y para la comprobación de las hipótesis se utiliza la prueba Coeficiente de correlación Rho de Spearman.

**Tabla 8***Prueba de normalidad calidad de servicio*

Pruebas de normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
V2. Calidad de servicio	.236	62	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Procesamiento en SPSS de la base de datos de la aplicación del instrumento a los integrantes de la muestra.

Para la prueba de normalidad, se tomó en cuenta la prueba de Kolmogórov-Smirnov, en vista que la muestra es igual a 62. El resultado de la significación muestra una cifra de 0.000 en la variable 1, valor que está por debajo de 0.05, razón por la cual concluimos que la distribución de los datos no es normal. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna (H1) y para la comprobación de las hipótesis se utiliza la prueba coeficiente de correlación Rho de Spearman.

Para determinar la correlación de la hipótesis general, nos planteamos:

H1: Existe relación entre el clima laboral y la calidad de servicio a pacientes en un centro de salud del Cusco, 2022.

H0: No existe relación entre el clima laboral y la calidad de servicio a pacientes en un centro de salud del Cusco, 2022.

**Tabla 9**

*Correlación bivariada de Rho de Spearman entre el clima laboral y calidad de servicio*

		Clima laboral	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Clima laboral		
		Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.982**
		N	62
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	.982**
		Sig. (bilateral)	1.000
	N	62	

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

Fuente: Procesamiento en SPSS de la base de datos de la aplicación del instrumento a los integrantes de la muestra.

De los resultados presentados en la tabla 9, podemos concluir lo siguiente: Se demuestra la relación existente entre el clima laboral y la calidad de servicio, porque la Sig. (bilateral) es 0.000, cifra menor a 0.05, significancia estadística del 95%. Esta relación es muy significativa, porque el indicador se encuentra en un nivel menor al 0.01 (99% de significancia estadística). El grado de correlación es directa, ubicada en el rango de positiva muy fuerte, razón por la cual se acepta la hipótesis Alterna (H1): Existe relación significativa entre la variable el clima laboral y la calidad de servicio en un establecimiento de salud, 2022.

Para determinar la correlación de la hipótesis específica, nos planteamos:

H1: Existe relación entre el clima laboral de acuerdo con la relación interpersonal y el servicio de atención a pacientes en un centro de salud del Cusco, 2022.

H0: No existe relación entre el clima laboral de acuerdo con la relación interpersonal y el servicio de atención a pacientes en un centro de salud del Cusco, 2022.

**Tabla 10**

*Correlación bivariada de Rho de Spearman entre dimensión relaciones interpersonales del clima laboral y la calidad de servicio*

			Calidad de servicio	Dimensión relaciones interpersonales del clima laboral
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1.000	.903**
		Sig. (bilateral)		0.000
	Dimensión relaciones interpersonales del clima laboral	N	62	62
		Coeficiente de correlación	.903**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	62	62

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

Fuente: Procesamiento en SPSS de la base de datos de la aplicación del instrumento a los integrantes de la muestra.

En la tabla 10 se demuestra la relación existente entre el clima laboral y la calidad de servicio, porque la Sig. (bilateral) es 0.000, cifra menor a 0.05, significancia estadística del 95%. Esta relación es muy significativa, porque el indicador se encuentra en un nivel menor al 0.01 (99% de significancia estadística). El grado de correlación es directa, ubicada en el rango de positiva muy fuerte, razón por la cual se acepta la hipótesis Alternativa (H1): Existe relación significativa entre la dimensión de relaciones interpersonales del clima laboral y la calidad de servicio en un establecimiento de salud, 2022.

Para determinar la correlación de la hipótesis específica, nos planteamos:

H1 Existe relación entre el clima laboral de acuerdo con el estilo de dirección y el servicio de atención a pacientes en un centro de salud del Cusco, 2022.

H0: No existe relación entre el clima laboral de acuerdo con el estilo de dirección y el servicio de atención a pacientes en un centro de salud del Cusco, 2022.

**Tabla 11**

*Correlación bivariada de Rho de Spearman entre dimensión estilos de dirección del clima laboral y la calidad de servicio*

			Calidad de servicio	Dimensión estilos de dirección del clima laboral
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1.000	.840**
		Sig. (bilateral)		0.000
	Dimensión estilos de dirección del clima laboral	N	62	62
		Coefficiente de correlación	.840**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	62	62

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

Fuente: Procesamiento en SPSS de la base de datos de la aplicación del instrumento a los integrantes de la muestra.

En la tabla 11 se demuestra la relación existente entre el clima laboral y la calidad de servicio, porque la Sig. (bilateral) es 0.000, cifra menor a 0.05, significancia estadística del 95%. Esta relación es muy significativa, porque el indicador se encuentra en un nivel menor al 0.01 (99% de significancia estadística). El grado de correlación es directa, ubicada en el rango de positiva muy fuerte, razón por la cual se acepta la Hipótesis Alternativa (H1): Existe relación significativa entre la dimensión estilos de dirección del clima laboral y la calidad de servicio en un establecimiento de salud, 2022.

Para determinar la correlación de la hipótesis específica, nos planteamos:

H1 Existe relación entre el clima laboral de acuerdo con el sentido de pertinencia y el servicio de atención a pacientes en un centro de salud del Cusco, 2022.

H0: No existe relación entre el clima laboral de acuerdo con el sentido de pertinencia y el servicio de atención a pacientes en un centro de salud del Cusco, 2022.

**Tabla 12**

*Correlación bivariada de Rho de Spearman entre dimensión sentido de pertinencia del clima laboral y la calidad de servicio*

			Calidad de servicio	Dimensión sentido de pertinencia del clima laboral
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1.000	.826**
		Sig. (bilateral)		0.000
	Dimensión sentido de pertinencia del clima laboral	N	62	62
		Coefficiente de correlación	.826**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	62	62

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

Fuente: Procesamiento en SPSS de la base de datos de la aplicación del instrumento a los integrantes de la muestra.

En la tabla 12 se demuestra la relación existente entre el clima laboral y la calidad de servicio, porque la Sig. (bilateral) es 0.000, cifra menor a 0.05, significancia estadística del 95%. Esta relación es muy significativa, porque el indicador se encuentra en un nivel menor al 0.01 (99% de significancia estadística). El grado de correlación es directa, ubicada en el rango de positiva muy fuerte, razón por la cual se acepta la hipótesis Alternativa (H1): Existe relación significativa entre la dimensión sentido de pertinencia del clima laboral y la calidad de servicio en un establecimiento de salud, 2022.

Para determinar la correlación de la hipótesis específica, nos planteamos:

H1: Existe relación entre el clima laboral de acuerdo con la retribución y el servicio de atención a pacientes en un centro de salud del Cusco, 2022.

H0: No existe relación entre el clima laboral de acuerdo con la retribución y el servicio de atención a pacientes en un centro de salud del Cusco, 2022.

**Tabla 13**

*Correlación bivariada de Rho de Spearman entre dimensión retribución del clima laboral y la calidad de servicio*

			Calidad de servicio	Dimensión retribución del clima laboral
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1.000	.768**
		Sig. (bilateral)		0.000
	Dimensión retribución del clima laboral	N	62	62
		Coefficiente de correlación	.768**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	62	62

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

Fuente: Procesamiento en SPSS de la base de datos de la aplicación del instrumento a los integrantes de la muestra.

En la tabla 13 se demuestra la relación existente entre el clima laboral y la calidad de servicio, porque la Sig. (bilateral) es 0.000, cifra menor a 0.05, significancia estadística del 95%. Esta relación es muy significativa, porque el indicador se encuentra en un nivel menor al 0.01 (99% de significancia estadística). El grado de correlación es directa, ubicada en el rango de positiva muy fuerte, razón por la cual se acepta la hipótesis Alternativa (H1): Existe relación significativa entre la dimensión retribución del clima laboral y la calidad de servicio en un establecimiento de salud, 2022.

Para determinar la correlación de la hipótesis específica, nos planteamos:

H1: Existe relación entre el clima laboral de acuerdo con la disponibilidad de recursos y el servicio de atención a pacientes en un centro de salud del Cusco, 2022.

H0: No existe relación entre el clima laboral de acuerdo con la disponibilidad de recursos y el servicio de atención a pacientes en un centro de salud del Cusco, 2022.

**Tabla 14**

*Correlación bivariada de Rho de Spearman entre dimensión disponibilidad de recursos del clima laboral y la calidad de servicio*

			Calidad de servicio	Dimensión disponibilidad de recursos del clima laboral
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1.000	.812**
		Sig. (bilateral)		0.000
	Dimensión disponibilidad de recursos del clima laboral	Coefficiente de correlación	.812**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	62	62

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

Fuente: Procesamiento en SPSS de la base de datos de la aplicación del instrumento a los integrantes de la muestra.

En la tabla 14 se demuestra la relación existente entre el clima laboral y la calidad de servicio, porque la Sig. (bilateral) es 0.000, cifra menor a 0.05, significancia estadística del 95%. Esta relación es muy significativa, porque el indicador se encuentra en un nivel menor al 0.01 (99% de significancia estadística). El grado de correlación es directa, ubicada en el rango de positiva muy fuerte, razón por la cual se acepta la hipótesis Alternativa (H1): Existe relación significativa entre la dimensión disponibilidad de recursos del clima laboral y la calidad de servicio en un establecimiento de salud, 2022.

Para determinar la correlación de la hipótesis específica, nos planteamos:

H1: Existe relación entre el clima laboral de acuerdo con la estabilidad y el servicio de atención a pacientes en un centro de salud del Cusco, 2022.

H0: No Existe relación entre el clima laboral de acuerdo con la estabilidad y el servicio de atención a pacientes en un centro de salud del Cusco, 2022.

**Tabla 15**

*Correlación bivariada de Rho de Spearman entre dimensión estabilidad del clima laboral y la calidad de servicio*

			Calidad de servicio	Dimensión estabilidad del clima laboral
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1.000	.743**
		Sig. (bilateral)		0.000
	Dimensión estabilidad del clima laboral	N	62	62
		Coefficiente de correlación	.743**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	62	62

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

Fuente: Procesamiento en SPSS de la base de datos de la aplicación del instrumento a los integrantes de la muestra.

En la tabla 15 se demuestra la relación existente entre el clima laboral y la calidad de servicio, porque la Sig. (bilateral) es 0.000, cifra menor a 0.05, significancia estadística del 95%. Esta relación es muy significativa, porque el indicador se encuentra en un nivel menor al 0.01 (99% de significancia estadística). El grado de correlación es directa, ubicada en el rango de positiva considerable, razón por la cual se acepta la hipótesis Alterna (H1): Existe relación significativa entre la dimensión estabilidad del clima laboral y la calidad de servicio en un establecimiento de salud, 2022.

Para determinar la correlación de la hipótesis específica, nos planteamos:

H1: Existe relación entre el clima laboral de acuerdo con la coherencia y el servicio de atención a pacientes en un centro de salud del Cusco, 2022.

H0: No existe relación entre el clima laboral de acuerdo con la coherencia y el servicio de atención a pacientes en un centro de salud del Cusco, 2022.

**Tabla 16**

*Correlación bivariada de Rho de Spearman entre dimensión coherencia en la dirección del clima laboral y la calidad de servicio*

			Calidad de servicio	Dimensión coherencia en la dirección del clima laboral
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1.000	.930**
		Sig. (bilateral)		0.000
	Dimensión coherencia en la dirección del clima laboral	N	62	62
		Coefficiente de correlación	.930**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	62	62

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

Fuente: Procesamiento en SPSS de la base de datos de la aplicación del instrumento a los integrantes de la muestra.

En la tabla 16 se demuestra la relación existente entre el clima laboral y la calidad de servicio, porque la Sig. (bilateral) es 0.000, cifra menor a 0.05, significancia estadística del 95%. Esta relación es muy significativa, porque el indicador se encuentra en un nivel menor al 0.01 (99% de significancia estadística). El grado de correlación es directa, ubicada en el rango de positiva perfecta, razón por la cual se acepta la hipótesis Alterna (H1): Existe relación significativa entre la dimensión coherencia del clima laboral y la calidad de servicio en un establecimiento de salud, 2022.

## V. DISCUSIÓN

De acuerdo con el objetivo general planteado y los resultados obtenidos, en este trabajo de investigación se pudo determinar que existe una relación significativa entre la variable del clima laboral y calidad de servicio a pacientes en un centro de salud del Cusco 2022, con un grado de correlación directa, ubicada en el rango de positiva muy fuerte (0.982), donde la mayoría de los encuestados en un 53.2 % manifestaron que en el centro de salud se percibe un clima laboral regular, lo que nos indica que hay algunos puntos o debilidades por mejorar en lo que se refiere al clima laboral que se presenta en el centro de salud para lograr que este llegue a un nivel favorable.

Este clima laboral regular encontrado en el presente trabajo de investigación es similar al encontrado por Martínez et ál (2019), quien estudió el clima laboral y percepción externa de la calidad, y determino que el clima laboral es regular debido a que los trabajadores no cuentan con los recursos necesarios como materiales e insumos para poder realizar sus labores de manera eficiente, por lo que al tratar de brindar una adecuada calidad de servicio esta también es regular por la falta de insumos y materiales.

Quien encontró un clima laboral en un nivel alto fue Purizaca (2018), manifestando que la presencia del clima laboral alto en el establecimiento de estudio se debía a que en el centro de salud se encontró un buen liderazgo, una buena comunicación y una adecuada organización que hace que los trabajadores se sientan fortalecidos.

Mercado (2019), también dentro de sus resultados encontró un clima laboral en un nivel alto, atribuyendo que dicho clima era favorable por que los trabajadores contaban con los recursos necesarios para realizar sus labores, también mencionan que las buenas relaciones interpersonales, el estilos de dirección y las decisiones de los directivos ayuda a que los trabajadores estén más comprometidos con la institución.

En este trabajo de investigación se encontró también que los encuestados percibieron en un mayor porcentaje un clima laboral regular (53.2 %) y por tal motivo también una calidad de servicio regular (54,8 %); es decir, aquellos factores que impiden que se logre un clima laboral favorable influyen en la calidad de servicio del trabajador. Lo que concuerda con la teoría propuesta por Robbins y Judge

(2013), quienes señalan que el clima laboral se refiere a entender como el comportamiento de los trabajadores en una institución puede afectar su desempeño laboral y que este clima es medido de acuerdo con el comportamiento del trabajador, tomando en cuenta su motivación, comunicación y liderazgo. También concuerda con la teoría de Brunet (2009), quien señala que el clima laboral tiene relación con el grado de satisfacción e influye en los resultados que se quiere en la institución.

De esta forma se puede comprobar lo que menciona Pedraza (2020), quien dice que el clima laboral es el ambiente interno que se presenta en una empresa y que si este clima es favorable o desfavorable puede condicionar la forma de actuar de los trabajadores.

Del mismo modo Saguay (2022), en su estudio análisis del clima laboral y su influencia en la calidad de atención al usuario manifiesta que una característica del clima laboral es que hay factores externos que pueden modificar el comportamiento de los trabajadores, modificando así el comportamiento de la empresa. Señala que se debe conocer también las variables o factores internos que modifican el comportamiento de los trabajadores, como puede ser el espacio donde se trabaja, el tipo de organización, las relaciones entre los trabajadores, sus actitudes, expectativas, estrés, entre otros.

También se encontró una relación significativa entre las variables del clima laboral y calidad de servicio con una correlación directa en el rango de positiva muy fuerte (0.982), lo que concuerda con el estudio realizado por Sotelo et ál. (2017) quien en sus resultados encontró que las variables clima laboral y calidad de servicio tienen una correlación alta y positiva; lo que significa que el clima laboral va a incidir en la calidad de servicio que se brinda en la institución; es decir a mejor clima laboral habrá una mejor calidad de servicio hacia los pacientes que acuden al centro de salud.

La relación entre las variables clima laboral y calidad de servicio también concuerda con el estudio realizado por Purizaca (2018), quien encontró una alta correlación entre ambas variables al estudiar la relación de dichas variables. Mamani (2017), también encontró una relación significativa entre las variables clima laboral y calidad de servicio, lo que concuerda también con lo hallado en este trabajo de investigación demostrando que un trabajador que se encuentra bien en

su ambiente de trabajo manifestará una calidad de servicio favorable a los pacientes que acudan al centro de salud.

Es así también que estos datos obtenidos concuerdan con lo mencionado por Castillo et ál. (2019), quien manifiesta que el manejo de un buen clima laboral es muy importante para lograr aumentar los niveles de calidad de servicio que se brinda a los pacientes que acuden al centro de salud.

Vargas (2018), al estudiar el clima laboral y la calidad de servicio en un hospital encontró también una correlación significativa entre dichas variables, lo que quiere decir que hay una relación positiva entre el clima laboral y calidad de servicio.

Esta relación significativa entre las variables clima laboral y calidad de servicio quiere decir que si en la institución donde se labora se tiene un clima laboral favorable, este clima va a influir en el entorno laboral y esto a su vez trae mejor compromiso y desempeño de los trabajadores al realizar sus obligaciones mejorando la calidad de servicio que prestan a los pacientes que acuden al centro de salud.

No todos los estudios concuerdan con la relación entre la variable clima laboral y calidad de servicio; es así que se encontró un estudio donde nuestros resultados no concuerdan con los resultados obtenidos; este estudio fue realizado por Alarcón et ál. (2015), quienes buscaron determinar la relación entre las variables satisfacción laboral y calidad de servicio y concluyeron que no existía relación entre ambas variables ya que al hacer el análisis estadístico los resultados arrojaron un nivel de significancia de  $p > 0.05$ . Otro estudio que no concuerda con el resultado obtenido en este trabajo de investigación es el de Oviedo (2015), quien encontró que no existe una correlación entre las variables clima laboral y calidad de servicio. Concluyendo en su estudio que esta falta de correlación entre las variables se obtuvo por la forma como fue realizado el llenado de los cuestionarios y por la falta de colaboración de los encuestados quienes no fueron sinceros en sus respuestas.

Con respecto a los objetivos específicos en lo que se refiere a la relación entre la dimensión relaciones interpersonales del clima laboral y calidad de servicio se encontró una correlación positiva muy fuerte (0.903); donde los trabajadores encuestados lo ubicaron en un nivel regular (48.4 %); esta dimensión de relación interpersonal se refiere al apoyo y respeto que se tienen los trabajadores. Este resultado concuerda con lo señalado por Pedraza (2020), quien encontró que el

59% de los encuestados la calificó en un nivel regular, al igual que Mercado (2019), quien determinó que un 68% de los encuestados indicó que las relaciones interpersonales son de manera media o regular.

Esta relación de significancia quiere decir que en la medida que mejoran las relaciones interpersonales en el centro de labores va a mejorar correlativamente la calidad de servicio que se presta a los pacientes. Purizaga (2018) con respecto a las relaciones interpersonales y retribución vieron que se encontraba en un nivel medio, lo que significa que los trabajadores no se sienten a gusto con la forma de como están compensados en su labor y no sienten el aporte que tiene el gerente para que se dé una mejora en la calidad de servicio en el centro de salud.

Con respecto a la relación entre la dimensión estilos de dirección del clima laboral y calidad de servicio se encontró una correlación positiva muy fuerte (0.840); ubicado en mayor porcentaje en un clima laboral regular (71.0%). Este resultado también coincide con Pedraza (2020), quien encontró que un 54% del total de trabajadores encuestados mostró un nivel regular. El estilo de dirección se refiere a la forma de apoyo, ayuda, estímulo que pueden tener los gerentes o directivos hacia los trabajadores. Agudelo et ál. (2020), encontró que el liderazgo se ubicaba en un nivel bajo de aprobación. Resultado similar el que presenta Vargas (2018), quien señala que los trabajadores no sienten el apoyo de los gerentes o jefes para poder solucionar algunos conflictos que puedan ocurrir en el establecimiento, no se sienten acompañados por ellos, no sienten que se interesan por los éxitos que puede tener el trabajador, pues no son recompensados o motivados por haber logrado una meta u objetivo.

También se encontró una relación significativa entre la dimensión sentido de pertenencia del clima laboral y calidad de servicio, con un grado de correlación directa, ubicada en el rango de positiva muy fuerte (0.826); donde la mayoría de los encuestados lo resaltaron en un nivel de clima laboral regular (66.1%). Este resultado no coincide con lo hallado por Pedraza (2020), quien encontró la dimensión de sentido de pertenencia en un buen nivel. Mercado (2019), también encontró un mayor porcentaje en el sentido de pertenencia en el personal encuestado, lo que quiere decir que los trabajadores se sienten integrados y forman parte del grupo de trabajo en su centro de labores y por lo tanto realizan un buen trabajo en equipo. Así lo manifiesta también Kalhor et ál. (2018), que menciona que

cualquier institución necesita de un personal que entregue todo su conocimiento y aptitudes y que este comprometido con la institución donde labora, pues así se va a lograr altos niveles de calidad de atención.

Con respecto al otro objetivo específico de determinar la relación entre la dimensión retribución del clima laboral y calidad de servicio, se encontró una relación significativa entre ambas variables y los encuestados lo ubicaron con mayor porcentaje en un clima desfavorable (77.4%); que puede significar que la retribución que recibe el personal en el centro de salud es poco adecuada por ejemplo en relación con el tiempo que lleva trabajando en la institución y también debido a que no percibe una motivación y confianza por parte de los directivos ya sea en la delegación de niveles y responsabilidades. Estos resultados coinciden con Pedraza (2020), quien halló que el 46 % del total de encuestados lo señaló como deficiente.

El ambiente del clima laboral es importante y determinante para tener una buena gestión y lograr el desarrollo de la institución, sabemos también el aprecio de la retribución, la sensación de la recompensa que puede influir en el mejor desempeño del trabajador para cumplir con las metas de trabajo.

La relación entre la dimensión disponibilidad de recursos del clima laboral y calidad de servicio también fue significativa, con una correlación directa positiva muy fuerte (0.812), ubicada en un nivel de clima laboral regular (58.1%). Este resultado coincide con lo encontrado por Urbano (2020), quien encontró una relación moderada, positiva y directa con respecto a esta dimensión. Así se puede confirmar que la disponibilidad de recursos y la estructura con la que cuenta el trabajador es muy importante para que pueda brindar una adecuada calidad de servicio a los pacientes que acuden al centro de salud. Esta relación también es manifestada por Cabrera (2018), quien sostiene que, si se implementa con todos los recursos necesarios a un trabajador, este mejorará su calidad de atención y responderá de mejor manera a la Institución.

Con respecto a la relación entre la dimensión de estabilidad del clima laboral y calidad de servicio, se encontró una relación significativa con un mayor porcentaje en un clima laboral desfavorable (71.0%). Este resultado es similar a lo encontrado por Vargas (2018), quien encontró que los empleados se encuentran disconformes en su centro de labores porque son cambiados de puesto en cualquier momento,

también no están conformes con la remuneración que perciben y la mayoría de ellos trabajan lejos de su hogar. Contrario a lo que menciona Pedraza (2020), quien encontró que la mayoría de encuestados están en un clima regular con respecto a esta dimensión de estabilidad del clima laboral.

Con respecto a la relación entre la dimensión de claridad y coherencia en la dirección del clima laboral y calidad de servicio, se obtuvo una relación significativa con un clima regular (51.6%). Estos resultados son similares a los encontrados por Pedraza (2020), quienes encontraron que un 56% se encuentra en un nivel regular y que la claridad y la coherencia es el nivel que tiene el líder sobre cómo llevar en un futuro a la Institución.

Silvera (2018) midió las dimensiones de sentido de pertenencia, estilo de dirección, estabilidad, disponibilidad de recursos y encontraron que estas dimensiones tienen un nivel óptimo en los trabajadores encuestados. Estos resultados también coinciden con Ugarte (2018), quien encontró que las relaciones interpersonales, estilos de dirección, retribución, estabilidad, coherencia se encuentran en un elevado nivel de percepción, mientras que la disponibilidad de recursos y valores colectivos se encontraban en un nivel bajo.

Vargas (2018), también realizó un estudio para determinar la relación que existe entre las dimensiones del clima laboral y calidad de servicio, encontrando en sus resultados una relación significativa entre las 8 dimensiones estudiadas del clima laboral. También Martínez et ál (2019), encontró una relación positiva entre el clima laboral en sus diversas dimensiones que fueron positivas en nuestra investigación.

Dentro de las debilidades encontradas para realizar este estudio fue el de aplicar la encuesta a todo el personal seleccionado para la muestra, pues se tenía que hacer seguimiento casi a diario para que puedan colaborar con el llenado de las encuestas y si se les apresuraba corría el riesgo de que pueda haber sesgo en el llenado por el apuro que podrían sentir los colaboradores. La fortaleza de estudio fue el permanente apoyo por parte de los jefes de cada área quienes en todo momento colaboraron con el monitoreo del llenado de las encuestas

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** Existe una relación significativa entre la variable del clima laboral y calidad de servicio a pacientes en un centro de salud del Cusco, 2022; con un grado de correlación directa, ubicada en el rango de positiva muy fuerte (0.982); es decir si se tiene un clima laboral favorable va a mejorar la calidad de servicio que se brinda a los pacientes

**Segunda:** El clima laboral que perciben los trabajadores del centro de salud se ubica en un nivel regular en un 53.2 % y la calidad de servicio en un nivel regular con 54,8 %.

**Tercera:** Se presenta una relación significativa entre todas las dimensiones estudiadas del clima laboral y la calidad de servicio a pacientes en un centro de salud del Cusco, 2022; con una correlación directa en el rango de positiva muy fuerte

**Cuarta:** En cuanto a la relación entre las dimensiones del clima laboral y la calidad de servicio se encontró que las dimensiones de relaciones interpersonales, estilos de dirección, sentido de pertenencia, disponibilidad de recursos y coherencia se encuentran en un nivel de clima laboral regular en un mayor porcentaje.

**Quinta:** En relación con las dimensiones del clima laboral como son la retribución y estabilidad, se encuentran ubicadas en un mayor porcentaje en el nivel de clima laboral desfavorable.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** Se recomienda al gerente del centro salud realizar reuniones periódicas con los trabajadores para poder tener sugerencias de cómo se puede mejorar el clima laboral en la institución; para poder así realizar talleres o capacitaciones grupales de acuerdo con las sugerencias de los trabajadores para lograr un mejor clima laboral y así una mejor calidad de atención.

**Segunda:** Mejorar el clima laboral regular que se percibe en la institución, para que llegue a ser un clima favorable donde todos los trabajadores se sientan a gusto con el trabajo que realizan y estén en buena relación con sus compañeros de trabajo.

**Tercera:** Se debe prestar atención a las siete dimensiones del clima laboral estudiados ya que también tienen una relación directa con la calidad de servicio a los pacientes en el centro de salud

**Cuarta:** Se sugiere mejorar las relaciones interpersonales en el centro de labores ya que se va a mejorar correlativamente la calidad de servicio que se presta a los pacientes y mejorar la presencia y el aporte por parte del gerente, para que los trabajadores se sientan integrados y estén comprometidos con la institución donde laboran, pues así se va a lograr altos niveles de calidad de atención.

**Quinta:** En relación con las dimensiones del clima laboral como son la retribución y estabilidad se encuentran en un clima laboral desfavorable; para esta situación se sugiere mejorar el aprecio de la retribución, la sensación de la recompensa que puede influir en el mejor desempeño del trabajador para cumplir con las metas de trabajo.

## REFERENCIAS

- Agudelo, RD., Peña, PA., Hoyos, C., Jiménez, MA. (2020). Clima organizacional y percepción de la Calidad en una institución de salud de la ciudad de Manizales, Colombia. Arch Med (Manizales). 20(2):397-409. <https://doi.org/10.30554/archmed.20.2.3473>.
- Aguilar, S., Barroso, J. (2015). La triangulación de datos como estrategia en investigación educativa. Revista de Medios y Educación, 73-88.
- Alarcón, G., Sinarahua, R. (2015). Satisfacción laboral del personal de enfermería y su relación con la calidad del cuidado al usuario en el servicio de medicina en los Hospitales II-2 Minsa y Essalud, Tarapoto. [tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional UN. <http://hdl.handle.net/11458/1194>
- Alberca, E. (2017). Clima organizacional y calidad de servicio del personal administrativo de la sede central del ministerio de educación. [tesis de licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega Lima]. Repositorio Institucional UN. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1299>
- Berberoglu A. (2018). Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived organizational performance: empirical evidence from public hospitals. BMC Health Service Research. 18:399. <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3149-z>
- Bernal, A. (2010). Metodología de la investigación. Recuperado de [http://biblioteca.uccvirtual.edu.ni/index.php?option=com\\_docman&task=doc\\_download&gid=245&Itemid=1](http://biblioteca.uccvirtual.edu.ni/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=245&Itemid=1) (Trabajo original publicado en 2000).
- Brunet, L. (2009). El clima de trabajo en las Organizaciones, definición diagnóstico y consecuencia. México: Editorial Trillo
- Bustamante, MA., Grandón, ML., Lapo, MC. (2015). Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile. Estudios Gerenciales. 31(137), 432-440. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2015.08.003>.
- Cabello, E., Chirinos, JL. (2012). Validation and applicability of SERVQUAL modified survey to measure external user satisfaction in health services. Org.pe. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v23n2/v23n2ao2.pdf>

- Cabrera, A. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución Pública Peruana. Lima: Universidad ESAN.  
<https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1210/Cabrera%20Salas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carhuancho, IM., Sicheri, L., Nolazco, FA., Guerrero, MA., Casana, KM. (2019). Metodología de la investigación holística. UIDE. Guayaquil.  
<https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/3893>
- Carrasco, S. (2008). Metodología de la Investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Lima: San Marcos.
- Castillo, E., Medina, M., Bernardo, J., Reyes, C., & Ayala, C. (2019). Liderazgo y clima organizacional en trabajadores de establecimientos de salud de una microred de Perú. Revista Cubana de Salud Pública, 1-13.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662019000200004](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662019000200004)
- Chiang, M., Salazar, C., Nuñez, A. (2007). Clima y satisfacción laboral en instituciones públicas: Adaptación y ampliación de un instrumento
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional. México: MacGraw-Hill.
- Clark, R., Lake, E. (2020). Association of clinical nursing work environment with quality and safety in maternity care in the United States. MCN Am J Matern Child Nurs. 45(5): 265–270. doi:10.1097/NMC.0000000000000653
- Donabedian A. (1980). The definition of quality and approaches to its assessment: Explorations in quality assessment and monitoring. Volume 1. Health Administration Press, Ann Arbor.
- Duque E. (2005). Revisión del concepto de la calidad del servicio y sus modelos de medición INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, 15(25):64-80. <http://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>.
- Farfán N. (2017). Aspectos del clima laboral que inciden en la productividad y crecimiento organizacional en instituciones de salud [tesis de Especialista, Universidad Militar Nueva Granada Bogota]. Repositorio Institucional UN. <http://hdl.handle.net/10654/16985>.
- Felipe, G., Aguilar, P., Becerra, A., Lara, D., Jesús, G., Zavaleta, H. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un

- hospital estatal. *SCIÉENDO*.1 - 6.
- Gan, F. (2007). *Manual de Recursos Humanos. Clima Organizacional*. Barcelona. Editorial UOC.
- Gan, F. (2012). *Manual de instrumentos de gestión y desarrollo de las personas de las organizaciones* Madrid: Diaz de Santos.
- Hernández, R., Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill.
- Hernández, F., Alcántara, M., Aguilar, M., Martínez, R. y Hernández, J. (2011). Niveles de evaluación de la calidad de la atención a la salud en el marco de la planeación estratégica del sector público. *Revista CONAMED*, 16(4), 188–198.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6° Ed.). Mc Graw-Hill.
- James, LR., Sells, SB. (2010). Psychological climate: theoretical perspectives and empirical research. Magnusson Ed. 275-295. DOI/PMID/ISBN: 10.4324/9780203780886.
- Kalhor, R., Khosravizadeh, O., Moosavi, S., Heidari, M., & Habibi, H. (2018). Role of Organizational Climate in Job Involvement: A Way to Develop the Organizational Commitment of Nursing Staff. *Journal of Evidence-Based Integrative Medicine*, 1-5.  
<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/2515690X18790726>
- Kotler, P. (2011). *Dirección de Marketing México- Pearson Educación*
- Lan, YL., Huang, WT., Kao, CL., Wang, HJ. (2020). The relationship between organizational climate, job stress, workplace burnout, and retention of pharmacists. *J Occup Health*. 62:e12079. <https://doi.org/10.1002/1348-9585.12079>.
- Lizana, D., Piscocoya, F., Quichiz, S. (2018). *Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia de un Hospital de Lima–Perú 2018 [Tesis de especialidad, Universidad Peruana Cayetano Heredia]*. Repositorio Institucional UN  
<http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/3908>.
- Martínez, V., Mogollón, ID., Ortiz, EJ., Valencia, IC. (2019). *Clima Organizacional y percepción externa de la calidad de los servicios en la ESE Hospital San*

- Vicente de Paul de Finlandia Quindío [tesis de Especialista, Universidad de Manizales Colombia]. Repositorio Institucional UN. <https://repositorio.ucm.edu.co/bitstream/10839/2449/1/Valentin%20Ram%C3%A1n%20Jaramillo.pdf>
- Mercado, LV. (2019). Estudio del clima organizacional en el Hospital Antonio Lorena del Cusco [tesis de bachiller, Universidad Continental]. Repositorio Institucional UN. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/9738>
- Muntané, j. (2010). Introducción a la investigación básica. RAPD ONLINE, 33(3):221-227.
- Monroy, XH. (2016). Calidad de los servicios de salud y niveles de satisfacción de los usuarios en un centro de salud Paucartambo del Cusco [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UN. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/20471>
- Muñoz Rocha C. Metodología de la investigación México: Primera; 2015.
- Núñez, G. (2015). Influencia de la cultura y clima organizacional en la satisfacción de la atención percibida por los usuarios de consulta externa del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguí Escobedo Essalud, Arequipa [tesis de maestría, Universidad Católica de Santa María Peru]
- Parasuman, A., Zeithamil, V., Berry, L. (1988). SERVQUAL: a Multiple – ítem scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of retailing, 64(1): 12-38. DOI: 10.1177/1094670504271156.
- Pérez, R., Galán Gonzales, A. y Quintanal, J. (2012). Métodos y diseños de investigación en educación. UNED. <https://books.google.es/books?id=FgUrgmgEj4C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Pintado, EA. (2014). Comportamiento organizacional: Gerenciarían, liderazgo conductivo del talento humano (3a.ed). Lima, Perú: Lima
- Purizaca, NJF. (2018). Clima organizacional y calidad de atención al paciente de la Microred de salud César López Silva en Villa el Salvador [tesis de maestría, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Institucional UN. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/512>.
- Ramírez, T. (2007). Cómo hacer un proyecto de investigación. Caracas: Panapo.
- Robbins, S. (2013). Comportamiento Organizacional (15°.ed). México:

- PearsonRodríguez, AR. (2018). Reflexiones sobre la evaluación del clima organizacional en hospitales escuela y unidades de Medicina Familiar en América Latina. *Cad Aten Primaria*. 24(1):57-58
- Rodríguez, LP. (2019). Clima organizacional y satisfacción laboral en el equipo de salud del hospital I-La Esperanza Essalud [tesis de maestría, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio Institucional UN. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/15227>
- Ruiz-Olalla, C. "Gestión de la calidad del servicio", *Control de Gestión*. Consultado el 20 de abril del 2022. <http://ciberconta.unizar.es/leccion/calidadserv/100.htm>.
- Saguay, MN. (2022). Análisis del clima laboral y su influencia en la calidad de atención al usuario del hospital general IESS del Cantón Milagro provincia del Guayas, en el periodo 2021 [tesis de maestría, Universidad Estatal de Milagro]. Repositorio Institucional UN. <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/5919>
- Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias. RH Sampieri, *Metodología de la Investigación*.
- Shimabuku, R., Huicho, L., Fernández, D., Nakachi, G., Maldonado, R., Barrientos, A. (2012). Niveles de insatisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Lima, Perú. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*. 29(4):483-9. DOI: <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2012.294.3>
- Silvera, FA. (2018). Clima laboral del personal y calidad de atención en usuarios que acuden al centro médico Juan Pablo II de Cáritas Huancavelica [tesis de maestría, Universidad Nacional de Huancavelica]. Repositorio Institucional UN. <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/3678>
- Sotelo, JG., Figueroa, EG. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en un centro educativo de Colombia. *Rev Iber Inv*. 8(15). DOI: 10.23913/ride.v8i15.312.
- Tamayo, M. *El proceso de la investigación científica*. Limusa, Editorial, México. 2012.
- Turizo, A. (2020). Análisis del clima organizacional en la prestación de servicios de salud y cómo influye en la calidad de la atención en Cali [tesis de maestría,

- Universidad Santiago de Cali]. Repositorio Institucional UN.  
<https://repository.usc.edu.co/handle/20.500.12421/5068>
- Urbano, FL. (2021). Clima laboral y calidad de atención en trabajadores del hospital de apoyo Sihuas, Ancash [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UN. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/84541>
- Ugarte, LM. (2018). Clima Organizacional y la Calidad de Servicio en el Hospital Geriátrico San José PNP [tesis de doctor, Universidad San Pedro]. Repositorio Institucional UN.  
<http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/14585>
- Vargas, H. (2018). Clima organizacional y calidad de servicio del hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UN.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/27967>.
- Yanac, j. (2017). La motivación organizacional y el rendimiento laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Huaura periodo 2017 [tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio Institucional UN.  
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/658/TFCE-01-13.pdf?sequence=3&isAllowed=y>.

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Clima laboral y calidad de servicio a pacientes en un centro de salud del Cusco, 2022							
Problemas		Objetivos		Categorías y sub categorías			
Problema General:		Objetivo general:		Categoría 1: CLIMA LABORAL			
				Sub categorías	Indicadores	Ítems	Instrumento
¿Cuál será la influencia del clima laboral en la calidad de servicio a pacientes en un centro de Salud del Cusco, 2022?	Determinar la influencia del clima laboral en la calidad de servicio a pacientes en un Centro de Salud del Cusco 2022	Relación interpersonal	Conflictos internos Entorno laboral Relación, con jefes Solución problemas	1,2,3,4	Cuestionario con escala de Likert 4 opciones donde 1 es siempre, 2 casi siempre, 3 a veces, 4 casi nunca		
		Estilos de dirección	Liderazgo Cumplimiento meta Gusto con el liderazgo Jefe se preocupa por el bienestar	5,6,7,8			
		Pertenencia	Calidad del trabajo Compromiso del trabajador Motivación Confianza	9,10.11,12			
		Retribución	Responsabilidad Oportunidades laborales Buen salario Logros de los empleados	13,14,15,16			
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	Disponibilidad de recursos	Uniforme adecuado Instalaciones adecuadas Equipos suficientes Información del centro	17,18,19,20			
¿Cuál será la influencia del clima laboral de acuerdo con la relación interpersonal en el servicio de atención a pacientes en un centro de Salud del Cusco, 2022? ¿Cuál será la influencia del clima laboral de acuerdo al estilo de dirección en el servicio de atención a pacientes en un centro de Salud del Cusco, 2022? ¿Cuál será la influencia del clima laboral de acuerdo con el sentido de pertinencia en el servicio de atención a pacientes en un centro de Salud del Cusco, 2022? ¿Cuál será la influencia del clima laboral de acuerdo con la retribución en el servicio de atención a pacientes en un centro de Salud del Cusco, 2022? ¿Cuál será la influencia del clima laboral de acuerdo con la disponibilidad de recursos en el servicio de	Establecer la influencia del clima laboral de acuerdo a la relación interpersonal en el servicio de atención a pacientes en un Centro de Salud del Cusco 2022. Identificar la influencia del clima laboral de acuerdo con el estilo de dirección en el servicio de atención a pacientes en un Centro de Salud del Cusco del 2022 Identificar la influencia del clima laboral de acuerdo con el sentido de pertinencia en el servicio de atención a pacientes en un Centro de Salud del Cusco 2022 Identificar la influencia del clima laboral de acuerdo con la retribución en el servicio de	Estabilidad	Conocen sus cargos Capacitación Obtener nuevos puestos Los trabajadores pueden superarse	21,22,23,24			
		Coherencia	Conocen sus funciones Reconocen limitaciones Conocen las normas Cumplen su misión	25,26,27,28			

<p>atención a pacientes en un centro de Salud del Cusco, 2022?  ¿Cuál será la incidencia del clima laboral de acuerdo con la estabilidad en el servicio de atención a pacientes en un en un centro de Salud del Cusco, 2022?  ¿Cuál será la incidencia del clima laboral de acuerdo con la coherencia en el servicio de atención a pacientes en un centro de Salud del Cusco, 2022?</p>		<p>atención a pacientes en un Centro de Salud del Cusco 2022  Establecer la influencia del clima laboral de acuerdo con la disponibilidad de recursos en el servicio de atención a pacientes en un Centro de Salud del Cusco 2022  Identificar la incidencia del clima laboral de acuerdo con la estabilidad en el servicio de atención a pacientes en un Centro de Salud del Cusco 2022.  Identificar la incidencia del clima laboral de acuerdo con la coherencia en el servicio de atención a pacientes en un Centro de Salud del Cusco 2022.</p>		<p><b>Categoría 2: CALIDAD DE SERVICIO</b></p>			
				<p><b>Subcategorías</b></p>	<p><b>Indicadores</b></p>	<p><b>Ítems</b></p>	<p><b>Instrumento</b></p>
				<p>Confiabilidad de servicios</p>	<p>Servicios sin errores  Servicio confiable</p>	<p>1,2,3,4,5  ,6</p>	<p>Cuestionario con escala de Likert 4 opciones donde 1 es siempre, 2 casi siempre, 3 a veces, 4 casi nunca</p>
				<p>Capacidad de respuesta</p>	<p>Dispuestos a ayudar  Tiempo de atención rápida</p>	<p>7.8.9.  10.11</p>	
				<p>Satisfacción</p>	<p>Expectativas son cubiertas  Tiempo de espera</p>	<p>12,13,  14,15,  16,17</p>	
				<p>Infraestructura</p>	<p>Establecimiento limpio  Confort del establecimiento</p>	<p>18,19,  20,21,  22,23</p>	
				<p>Seguridad</p>	<p>Seguridad interna</p>	<p>24,25,  26</p>	
				<p>Empatía</p>	<p>Comprensión de necesidades</p>	<p>27,28,  29,</p>	
<p><b>Diseño de investigación:</b></p>		<p><b>Escenario de estudio y Participantes:</b></p>		<p><b>Técnicas e instrumentos:</b></p>		<p><b>Método de análisis de datos:</b></p>	
<p>Enfoque: Cuantitativo  Tipo: Básica  Diseño: No experimental transversal</p>		<p>Escenario de estudio: Centro salud en Cusco. 2022  Población: 62  Muestra: 62</p>		<p>Técnicas: Encuesta  Instrumentos: Cuestionario</p>		<p>A nivel descriptivo, los resultados obtenidos se analizaron en gráficos y tablas de frecuencia y a nivel inferencial se buscó las pruebas de normalidad, se utilizó la prueba coeficiente de correlación Rho de Spearman.</p>	

## Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>CLIMA LABORAL</b>	Ambiente de trabajo favorable o desfavorable entre los trabajadores, que puede tener influencia en el servicio que se presta a la población (Gan 2017)	La variable está dividida en 7 dimensiones, cada dimensión cuenta con 4 indicadores	Relación interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conflictos internos</li> <li>• Entorno laboral agradable</li> <li>• Relación con los jefes</li> <li>• Solución de problemas</li> </ul>	Escala Ordinal Nivel Politécnica  Escala de Likert 4 opciones donde 1 es siempre, 2 casi siempre, 3 a veces, 4 casi nunca
			Estilos de dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo</li> <li>• Cumplimiento de metas y objetivos</li> <li>• Trabajadores se sienten a gusto con el liderazgo</li> <li>• El jefe se preocupa por el bienestar</li> </ul>	
			Pertenencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toman en cuenta la calidad del trabajo</li> <li>• Entrega y compromiso del trabajador</li> <li>• Motivación, clima en trabajadores</li> <li>• Confianza y seguridad en el trabajo</li> </ul>	
			Retribución	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hay un vínculo de responsabilidad</li> <li>• Oportunidades laborales</li> <li>• Buen salario</li> <li>• Se reconoce los logros de los empleados</li> </ul>	
			Disponibilidad de recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuenta con uniforme adecuado</li> <li>• Instalaciones adecuadas</li> <li>• Materiales y equipo suficientes</li> <li>• Suficiente información del centro</li> </ul>	
			Estabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocen sus cargos</li> <li>• Capacitación</li> <li>• Obtener nuevos puestos</li> <li>• Los trabajadores pueden superarse</li> </ul>	
			Coherencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocen sus funciones</li> <li>• Reconocen limitaciones administrativas del jefe</li> <li>• Conocen las normas de la institución</li> <li>• Cumplen con su misión</li> </ul>	

<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	Características que responden a las expectativas que tienen las personas respecto a la satisfacción de sus necesidades y a la disminución de las deficiencias. Cabellos y Chirinos (2014)	La variable está dividida en 6 dimensiones, cada dimensión con 2 indicadores	Confiabilidad de servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar servicios sin errores</li> <li>• Servicio confiable, seguro</li> </ul>	Escala Ordinal Nivel Politécnica  Escala de Likert 4 opciones donde 1 es siempre, 2 casi siempre, 3 a veces, 4 casi nunca
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre están dispuestos a ayudar</li> <li>• Tiempo de atención rápida</li> </ul>	
			Satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las expectativas del paciente son cubiertas</li> <li>• Tiempo de espera</li> </ul>	
			Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecimiento limpio</li> <li>• Confort del establecimiento</li> </ul>	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad interna</li> </ul>	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprensión de necesidades</li> </ul>	

### Anexo 3. Instrumento/s de recolección de datos

#### CUESTIONARIO: CLIMA LABORAL

SEXO: (M) (F)

EDAD:

PROFESIÓN

FECHA

**INSTRUCCIÓN:** Para contestar las preguntas lea el enunciado y marque con un aspa (X) la escala que vea por conveniente. **ESTA ENCUESTA ES ANÓNIMA**

N		SIEMPRE (1)	CASI SIEMPRE (2)	A VECES (3)	CASI NUNCA (4)
<b>I</b>	<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>				
1	¿Se han presentado situaciones de conflicto personal entre sus compañeros de trabajo?				
2	¿Considera que la institución tiene un clima laboral óptimo?				
3	¿Estas satisfecho con las relaciones laborales de sus superiores?				
4	¿Los roces del personal se solucionan con prontitud?				
<b>II</b>	<b>ESTILOS DE DIRECCIÓN</b>				
5	¿Considera que el estilo de dirección que maneja su jefe es inmediato y adecuado para usted?				
6	¿Los objetivos o metas se han logrado en base al estilo de dirección que maneja su jefe?				
7	¿Cree usted que sus compañeros de trabajo se encuentran satisfechos con el estilo de dirección de su jefe?				
8	¿Las normas de direccionamiento que manejan sus superiores están enfocados para su bienestar como trabajador?				
<b>III</b>	<b>SENTIDO DE PERTENENCIA</b>				
9	¿La calidad de vida laboral que usted tiene lo amerita a pensar en el sentido de pertenencia hacia la institución?				
10	¿Usted se encuentra motivado y comprometido con la institución?				
11	¿En esta institución los protocolos de atención son permanentemente actualizados y socializados?				
12	¿Considera que su jefe directo le proporciona a usted la seguridad y confiabilidad hacia su Institución?				

<b>IV</b>	<b>RETRIBUCIÓN</b>	<b>SIEMPRE (1)</b>	<b>CASI SIEMPRE (2)</b>	<b>A VECES (3)</b>	<b>CASI NUNCA (4)</b>
13	Su salario es adecuado en comparación con la responsabilidad de su cargo				
14	Considera que el salario y las oportunidades de trabajo son iguales entre los miembros de la institución y trabajadores de otras instituciones.				
15	Existe correspondencia entre su salario y el esfuerzo para cumplir con su cargo.				
16	Recibe algún tipo de reconocimientos cuando cumple con éxito su labor.				
<b>V</b>	<b>DISPONIBILIDAD DE RECURSOS</b>				
17	La institución le suministra todos los elementos de seguridad y protección para el desempeño de su labor.				
18	Las instalaciones de la institución se encuentran en óptimas condiciones.				
19	Los equipos y materiales de la institución favorecen y facilitan su trabajo.				
20	Considera que la información de la institución se encuentra parcializada y es de difícil acceso.				
<b>VI</b>	<b>ESTABILIDAD</b>				
21	Los cargos están planificados y normados dentro de la institución.				
22	La institución tiene desarrollado un plan de capacitaciones para usted.				
23	Está de acuerdo con su nivel de rotación (cambios en su puesto de trabajo)				
24	Ha considerado el hecho de renunciar a la institución porque esta no cumple sus expectativas de crecimiento en el largo plazo.				
<b>VII</b>	<b>CLARIDAD Y COHERENCIA EN LA DIRECCIÓN</b>				
25	Como empleado tiene el conocimiento y claridad de la misión visión, valores, y objetivos que usted tiene de la institución				
26	Cree que el encargado de jefatura darla un paso al costado en caso no pueda administrar adecuadamente la institución.				
27	Considera correcta la manera como la institución maneja las normatividades institucionales				
28	Considera que la misión del Centro de Salud se ve plasmada diariamente en la realidad de la institución.				

**CUESTIONARIO CALIDAD DE SERVICIO**

<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>					
<b>Instrucciones:</b> Lea las preguntas y marque con un aspa(x) la escala que crea conveniente. Se les recuerda que esta encuesta es anónima.		<b>SIEMPRE E (1)</b>	<b>CASI SIEMPRE (2)</b>	<b>A VECES (3)</b>	<b>CASI NUNCA (4)</b>
<b>I. CONFIABILIDAD DE SERVICIOS</b>					
<b>1</b>	¿Como trabajador de esta institución cumplo cabalmente el protocolo de atención?				
<b>2</b>	¿En esta institución el paciente tiene la oportunidad de comunicar errores en la atención?				
<b>3</b>	¿En esta institución se toma en cuenta los mensajes dejados en el buzón de sugerencias?				
<b>4</b>	¿Brindo un servicio confiable según mis conocimientos?				
<b>5</b>	¿El servicio que brindamos es el adecuado según los protocolos?				
<b>6</b>	¿Percibo que los pacientes confían en la atención brindada?				
<b>II. CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
<b>7</b>	¿En la medida de mis posibilidades brindo herramientas para resolver conflictos dentro de mi área?				
<b>8</b>	¿Mi ayuda es suficiente para solucionar problemas en el servicio?				
<b>9</b>	¿En esta institución existe un buen manejo en la atención preferencial?				
<b>10</b>	¿En esta institución se brinda una atención inmediata a los casos de emergencia?				
<b>11</b>	¿El proceso de atención empleado en mi institución es la adecuada?				
<b>III. SATISFACCIÓN</b>					
<b>12</b>	¿Durante el proceso de atención cumplo con las necesidades de los pacientes?				
<b>13</b>	¿El equipamiento actual de salud me permite realizar un buen trabajo?				
<b>14</b>	¿El trabajo que realizo es satisfactorio para los demás miembros del equipo?				
<b>15</b>	¿El tiempo que le brinda al usuario está de acuerdo a las normas técnicas?				
<b>16</b>	¿En esta institución el proceso de atención cumple con los plazos y tiempos establecidos en los protocolos?				
<b>17</b>	¿El tiempo de espera de los pacientes es el adecuado para su atención?				

<b>IV. INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y COMODIDAD</b>		<b>SIEMPRE E (1)</b>	<b>CASI SIEMPRE (2)</b>	<b>A VECES (3)</b>	<b>CASI NUNCA (4)</b>
<b>18</b>	¿En esta institución se cumple con el estándar de limpieza dentro de áreas no críticas?				
<b>19</b>	¿En esta institución se cumple con el estándar de limpieza dentro de áreas críticas?				
<b>20</b>	¿En esta institución se cumple con el estándar de limpieza en el entorno externo del hospital?				
<b>21</b>	¿En esta institución el mobiliario y equipos son los adecuados para cumplir mis tareas?				
<b>22</b>	¿En esta institución se cumple con la renovación cíclica del mobiliario?				
<b>23</b>	¿En esta institución existe un área de descanso para el personal?				
<b>V. SEGURIDAD</b>					
<b>24</b>	¿Como trabajador se me ha capacitado para el uso de los equipos de seguridad?				
<b>25</b>	¿Se me ha explicado las rutas de evacuación en caso de emergencia?				
<b>26</b>	¿Tenemos equipos y personal para resguardar la seguridad en el hospital?				
<b>VI. EMPATÍA</b>					
<b>27</b>	¿El trato brindado al paciente es amable y cordial?				
<b>28</b>	¿En este centro se atienden a los pacientes sin favoritismo?				
<b>29</b>	¿El trato recibido del paciente es amable y cordial?				

#### **ANEXO 4. Expertos que validaron el instrumento**

Apellidos y nombres de los expertos	Grado	DNI
Tecse Silva Nadia M.	Dr. en ciencias: Salud Pública de la salud	41107092
Rozas Rendón Yordi E.	Dr. en ciencias: Salud Pública de la salud	41008746
Sarmiento Campos Carmela	Mgt. en Educación con mención en Investigación	31156441

## Anexo 5. Certificado de validez del contenido de instrumentos



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA LABORAL.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: Relaciones interpersonales</b>								
1	¿Se han presentado situaciones de conflicto personal entre sus compañeros de trabajo?	X		X		X		
2	¿Considera que la institución maneja un clima organizacional satisfactorio?	X		X		X		
3	¿Estas satisfecho con las relaciones laborales de sus superiores?	X		X		X		
4	¿Los roces del personal se solucionan con prontitud?	X		X		X		
<b>DIMENSION 2: Estilos de dirección</b>								
5	¿Considera que el estilo de dirección que maneja su jefe es inmediato y adecuado para usted?	X		X		X		
6	¿Los objetivos o metas se han logrado con base en el estilo de dirección que maneja su jefe?	X		X		X		¿Los objetivos o metas se han logrado en base al estilo de dirección que maneja su jefe?
7	¿Cree usted que sus compañeros de trabajo se encuentran satisfechos con el estilo de dirección de su jefe?	X		X		X		
8	¿Las normas de direccionamiento que manejan sus superiores están enfocadas para su bienestar como trabajador?	X		X		X		
<b>DIMENSION 3: Sentido de pertinencia</b>								
9	¿La calidad de vida laboral que usted tiene lo amerita a pensar en el sentido de pertenencia hacia la institución?	X		X		X		¿?
10	¿Usted se encuentran motivado y comprometido con la institución?	X		X		X		
11	¿La manera de incentivar por parte del jefe directo a sus compañeros y a ustedes la adecuada para mejorar el clima laboral?	X		X		X		¿La manera de incentivar, por parte del jefe directo, a sus compañeros y a Ud. es la adecuada para mejorar el clima laboral?
12	¿Considera que su jefe directo le proporciona a usted la seguridad y confiabilidad hacia su Institución?	X		X		X		
<b>DIMENSION 4: Retribución</b>								
13	Su salario es adecuado en comparación con la responsabilidad de su cargo?	X		X		X		
14	Considera que el salario y las oportunidades de trabajo son iguales entre los miembros de la institución y trabajadores de otras instituciones.	X		X		X		
15	Existe correspondencia entre su salario y el esfuerzo para cumplir con su cargo.	X		X		X		
16	Recibe algún tipo de reconocimientos cuando cumple con éxito su labor.	X		X		X		
<b>DIMENSION 5: Disponibilidad de recursos</b>								
17	La institución le suministra todos los elementos de seguridad y protección para el desempeño de su labor.	X		X		X		
18	Las instalaciones de la institución se encuentran en óptimas condiciones.	X		X		X		
19	Los equipos y materiales de la institución favorecen y facilitan su trabajo.	X		X		X		
20	Considera que la información de la institución se encuentra parcializada y es de difícil acceso.	X		X		X		
<b>DIMENSION 6: Estabilidad</b>								
21	Los cargos están planificados y normados dentro de la institución.	X		X		X		
22	La institución tiene desarrollado un plan de capacitaciones para usted.	X		X		X		
23	Está de acuerdo con su nivel de rotación (cambios en su puesto de trabajo)	X		X		X		
21	Ha considerado el hecho de renunciar a la institución porque esta no cumple sus expectativas de crecimiento en el largo plazo.	X		X		X		
<b>DIMENSION 7: Claridad y coherencia en la dirección</b>								
25	Como empleado tiene el conocimiento y claridad de la misión visión, valores y objetivos que usted tiene de la institución.	X		X		X		
26	Cree que el encargo de jefatura da un paso al costado en caso no pueda administrar adecuadamente la institución.	X		X		X		
27	Considera correcta la manera como la institución maneja las normatividades institucionales.	X		X		X		
28	Considera que la misión del Centro de Salud se ve plasmada diariamente en la realidad de la institución.	X		X		X		

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: Confiabilidad de servicios</b>								
1	¿Como trabajador de esta institución cumplo cabalmente el protocolo de atención?	X		X		X		
2	¿En esta institución el paciente tiene la oportunidad de comunicar errores en la atención?	X		X		X		
3	¿En esta institución se toma en cuenta los mensajes dejados en el buzón de sugerencias?	X		X		X		
4	¿Brindo un servicio confiable según mis conocimientos?	X		X		X		
5	¿El servicio que brindamos es el adecuado según los protocolos?	X		X		X		
6	¿Percibo que los pacientes confían en la atención brindada?	X		X		X		
<b>DIMENSION 2: Capacidad de respuesta</b>								
7	¿En la medida de mis posibilidades brindo herramientas para resolver conflictos dentro de mi área?	X		X		X		
8	¿Mi ayuda es suficiente para solucionar problemas en el servicio?	X		X		X		¿?
9	¿En esta institución existe un buen manejo en la atención preferencial?	X		X		X		
10	¿En esta institución se brinda una atención inmediata a los casos de emergencia?	X		X		X		
11	¿El proceso de atención empleado en mi institución es la adecuada?	X		X		X		¿En esta institución los protocolos de atención son permanentemente actualizados y socializados?
<b>DIMENSION 3: Satisfacción</b>								
12	¿Durante el proceso de atención satisfago las necesidades de los pacientes?	X		X		X		
13	¿El equipamiento actual de salud me permite realizar un buen trabajo?	X		X		X		
14	¿El trabajo que realizo es satisfactorio para los demás miembros del equipo?	X		X		X		
15	¿El tiempo que le brinda al usuario es de acuerdo con las normas técnicas?	X		X		X		
16	¿En esta institución el proceso de atención cumple con los plazos y tiempos?	X		X		X		

	establecidos en los protocolos?						
17	¿El tiempo de espera de los pacientes es el adecuado para su atención?	X		X		X	
	<b>DIMENSION 4: Infraestructura física y comodidad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
18	¿En esta institución se cumple con el estándar de limpieza dentro de áreas no críticas?	X		X		X	
19	¿En esta institución se cumple con el estándar de limpieza dentro de áreas críticas?	X		X		X	
20	¿En esta institución se cumple con el estándar de limpieza en el entorno externo del hospital?	X		X		X	
21	¿En esta institución el mobiliario y equipos son los ideales para cumplir mis tareas?	X		X		X	¿En esta institución el mobiliario y equipos <b>son los adecuados</b> para cumplir mis tareas?
22	¿En esta institución se cumple con la renovación cíclica del mobiliario?	X		X		X	
23	¿En esta institución existe un área de descanso para el personal?	X		X		X	
	<b>DIMENSION 5: Seguridad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
24	¿Como trabajador se me ha capacitado para el uso de los equipos de seguridad?	X		X		X	
25	¿Se me ha explicado las rutas de evacuación en caso de emergencia?	X		X		X	
26	¿Tenemos equipos y personal para resguardar nuestra seguridad en el hospital?	X		X		X	¿Tenemos equipos y personal para resguardar la seguridad en el hospital?
	<b>DIMENSION 6: Empatía</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
27	¿El trato brindado al paciente es amable y cordial?	X		X		X	
28	¿En este centro de atención se atienden a los pacientes sin favoritismo?	X		X		X	
29	¿El trato recibido del paciente es amable y cordial?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Dr/ Mg: NADIA M. TECSE SILVA**

DNI: 41107092

Especialidad del validador: Doctor en Ciencias: Salud Pública

Cuzco, 07 de mayo del 2022

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA LABORAL.**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: Relaciones interpersonales</b>								
1	¿Se han presentado situaciones de conflicto personal entre sus compañeros de trabajo?	X		X		X		
2	¿Considera que la institución maneja un clima organizacional satisfactorio?	X		X		X		
3	¿Estas satisfecho con las relaciones laborales de sus superiores?	X		X		X		
4	¿Los roces del personal se solucionan con prontitud?	X		X		X		
<b>DIMENSION 2: Estilos de dirección</b>								
5	¿Considera que el estilo de dirección que maneja su jefe es inmediato y adecuado para usted?	X		X		X		
6	¿Los objetivos o metas se han logrado con base en el estilo de dirección que maneja su jefe?	X		X		X		
7	¿Cree usted que sus compañeros de trabajo se encuentran satisfechos con el estilo de dirección de su jefe?	X		X		X		
8	¿Las normas de direccionamiento que manejan sus superiores están enfocadas para su bienestar como trabajador?	X		X		X		
<b>DIMENSION 3: Sentido de pertinencia</b>								
9	¿La calidad de vida laboral que usted tiene lo amerita a pensar en el sentido de pertenencia hacia la institución?	X		X		X		
10	¿Usted se encuentran motivado y comprometido con la institución?	X		X		X		
11	¿La manera de incentivar por parte del jefe directo a sus compañeros y a ustedes la adecuada para mejorar el clima laboral?	X		X		X		
12	¿Considera que su jefe directo le proporciona a usted la seguridad y confiabilidad hacia su Institución?	X		X		X		
<b>DIMENSION 4: Retribución</b>								
13	Su salario es adecuado en comparación con la responsabilidad de su cargo?	X		X		X		
14	Considera que el salario y las oportunidades de trabajo son iguales entre los miembros de la institución y trabajadores de otras instituciones.	X		X		X		
15	Existe correspondencia entre su salario y el esfuerzo para cumplir con su cargo.	X		X		X		
16	Recibe algún tipo de reconocimientos cuando cumple con éxito su labor.	X		X		X		
<b>DIMENSION 5: Disponibilidad de recursos</b>								
17	La institución le suministra todos los elementos de seguridad y protección para el desempeño de su labor.	X		X		X		
18	Las instalaciones de la institución se encuentran en óptimas condiciones.	X		X		X		
19	Los equipos y materiales de la institución favorecen y facilitan su trabajo.	X		X		X		
20	Considera que la información de la institución se encuentra parcializada y es de difícil acceso.	X		X		X		

<b>DIMENSION 6: Estabilidad</b>								
21	Los cargos están planificados y normados dentro de la institución.	X		X		X		
22	La institución tiene desarrollado un plan de capacitaciones para usted.	X		X		X		
23	Está de acuerdo con su nivel de rotación (cambios en su puesto de trabajo)	X		X		X		
21	Ha considerado el hecho de renunciar a la institución porque esta no cumple expectativas de crecimiento en el largo plazo.	X		X		X		
<b>DIMENSION 7: Claridad y coherencia en la dirección</b>								
25	Como empleado tiene el conocimiento y claridad de la misión visión, valores y objetivos que usted tiene de la institución	X		X		X		
26	Cree que el encargado de jefatura da un paso al costado en caso no pueda administrar adecuadamente la institución.	X		X		X		
27	Considera correcta la manera como la institución maneja las normatividades institucionales	X		X		X		
28	Considera que la misión del Centro de Salud se ve plasmada diariamente en la realidad de la institución.	X		X		X		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO.**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: Confiabilidad de servicios</b>								
1	¿Como trabajador de esta institución cumplo cabalmente el protocolo de atención?	X		X		X		
2	¿En esta institución el paciente tiene la oportunidad de comunicar errores en la atención?	X		X		X		
3	¿En esta institución se toma en cuenta los mensajes dejados en el buzón de sugerencias?	X		X		X		
4	¿Brindo un servicio confiable según mis conocimientos?	X		X		X		
5	¿El servicio que brindamos es el adecuado según los protocolos?	X		X		X		
6	¿Percebo que los pacientes confían en la atención brindada?	X		X		X		
<b>DIMENSION 2: Capacidad de respuesta</b>								
7	¿En la medida de mis posibilidades brindo herramientas para resolver conflictos dentro de mi área?	X		X		X		
8	¿Mi ayuda es suficiente para solucionar problemas en el servicio?	X		X		X		
9	¿En esta institución existe un buen manejo en la atención preferencial?	X		X		X		
10	¿En esta institución se brinda una atención inmediata a los casos de emergencia?	X		X		X		
11	¿El proceso de atención empleado en mi institución es la adecuada?	X		X		X		
<b>DIMENSION 3: Satisfacción</b>								
12	¿Durante el proceso de atención satisfago las necesidades de los pacientes?	X		X		X		
13	¿El equipamiento actual de salud me permite realizar un buen trabajo?	X		X		X		
14	¿El trabajo que realizo es satisfactorio para los demás miembros del equipo?	X		X		X		
15	¿El tiempo que le brinda al usuario es de acuerdo con las normas técnicas?	X		X		X		
16	¿En esta institución el proceso de atención cumple con los plazos y tiempos establecidos en los protocolos?	X		X		X		
17	¿El tiempo de espera de los pacientes es el adecuado para su atención?	X		X		X		

DIMENSION 4: Infraestructura física y comodidad		Si	No	Si	No	Si	No
18	¿En esta institución se cumple con el estándar de limpieza dentro de áreas no críticas?	X		X		X	
19	¿En esta institución se cumple con el estándar de limpieza dentro de áreas críticas?	X		X		X	
20	¿En esta institución se cumple con el estándar de limpieza en el entorno externo del hospital?	X		X		X	
21	¿En esta institución el mobiliario y equipos son los ideales para cumplir mis tareas?	X		X		X	
22	¿En esta institución se cumple con la renovación cíclica del mobiliario?	X		X		X	
23	¿En esta institución existe un área de descanso para el personal?	X		X		X	
DIMENSION 5: Seguridad		Si	No	Si	No	Si	No
24	¿Como trabajador se me ha capacitado para el uso de los equipos de seguridad?	X		X		X	
25	¿Se me ha explicado las rutas de evacuación en caso de emergencia?	X		X		X	
26	¿Tenemos equipos y personal para resguardar nuestra seguridad en el hospital?	X		X		X	
DIMENSION 6: Empatía		Si	No	Si	No	Si	No
27	¿El trato brindado al paciente es amable y cordial?	X		X		X	
28	¿En este centro de atención se atienden a los pacientes sin favoritismo?	X		X		X	
29	¿El trato recibido del paciente es amable y cordial?	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Corregir faltas ortográficas en redacción de preguntas

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr. YORDI E. ROZAS RENDON

DNI: 41008746

**Especialidad del validador:** Doctor en Ciencias: Salud Pública

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

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

Cuzco, 09 de mayo del 2022



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA LABORAL.**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: Relaciones interpersonales</b>								
1	¿Se han presentado situaciones de conflicto personal entre sus compañeros de trabajo?	X		X		X		
2	¿Considera que la institución maneja un clima organizacional satisfactorio?	X		X		X		
3	¿Estas satisfecho con las relaciones laborales de sus superiores?	X		X		X		
4	¿Los roces del personal se solucionan con prontitud?	X		X		X		
<b>DIMENSION 2: Estilos de dirección</b>								
5	¿Considera que el estilo de dirección que maneja su jefe es inmediato y adecuado para usted?	X		X		X		
6	¿Los objetivos o metas se han logrado con base en el estilo de dirección que maneja su jefe?	X		X		X		
7	¿Cree usted que sus compañeros de trabajo se encuentran satisfechos con el estilo de dirección de su jefe?	X		X		X		
8	¿Las normas de direccionamiento que manejan sus superiores están enfocadas para su bienestar como trabajador?	X		X		X		
<b>DIMENSION 3: Sentido de pertinencia</b>								
9	¿La calidad de vida laboral que usted tiene lo amerita a pensar en el sentido de pertenencia hacia la institución?	X		X		X		
10	¿Usted se encuentran motivado y comprometido con la institución?	X		X		X		
11	¿La manera de incentivar por parte del jefe directo a sus compañeros y a usted es adecuada para mejorar el clima laboral?	X		X		X		
12	¿Considera que su jefe directo le proporciona a usted la seguridad y confiabilidad hacia su Institución?	X		X		X		
<b>DIMENSION 4: Retribución</b>								
13	Su salario es adecuado en comparación con la responsabilidad de su cargo?	X		X		X		
14	Considera que el salario y las oportunidades de trabajo son iguales entre los miembros de la institución y trabajadores de otras instituciones.	X		X		X		
15	Existe correspondencia entre su salario y el esfuerzo para cumplir con su cargo.	X		X		X		
16	Recibe algún tipo de reconocimientos cuando cumple con éxito su labor.	X		X		X		
<b>DIMENSION 5: Disponibilidad de recursos</b>								
17	La institución le suministra todos los elementos de seguridad y protección para el desempeño de su labor.	X		X		X		
18	Las instalaciones de la institución se encuentran en óptimas condiciones.	X		X		X		
19	Los equipos y materiales de la institución favorecen y facilitan su trabajo.	X		X		X		
20	Considera que la información de la institución se encuentra paralizada y es de difícil acceso.	X		X		X		

<b>DIMENSION 6: Estabilidad</b>								
21	Los cargos están planificados y normados dentro de la institución.	X		X		X		
22	La institución tiene desarrollado un plan de capacitaciones para usted.	X		X		X		
23	Está de acuerdo con su nivel de rotación (cambios en su puesto de trabajo)	X		X		X		
21	Ha considerado el hecho de renunciar a la institución porque esta no cumple sus expectativas de crecimiento en el largo plazo.	X		X		X		
<b>DIMENSION 7: Claridad y coherencia en la dirección</b>								
25	Como empleado tiene el conocimiento y claridad de la misión visión, valores, y objetivos que tiene de la institución	X		X		X		
26	Cree que el encargado de jefatura daría un paso al costado en caso no pueda administrar adecuadamente la institución.	X		X		X		
27	Considera correcta la manera como la institución maneja las normatividades institucionales	X		X		X		
28	Considera que la misión del Centro de Salud se ve plasmada diariamente en la realidad de la institución.	X		X		X		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO.**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: Confiabilidad de servicios</b>								
1	¿Como trabajador de esta institución cumplo cabalmente el protocolo de atención?	X		X		X		
2	¿En esta institución el paciente tiene la oportunidad de comunicar errores en la atención?	X		X		X		
3	¿En esta institución se toma en cuenta los mensajes dejados en el buzón de sugerencias?	X		X		X		
4	¿Brindo un servicio confiable según mis conocimientos?	X		X		X		
5	¿El servicio que brindamos es el adecuado según los protocolos?	X		X		X		
6	¿Percebo que los pacientes confían en la atención brindada?	X		X		X		
<b>DIMENSION 2: Capacidad de respuesta</b>								
7	¿En la medida de mis posibilidades brindo herramientas para resolver conflictos dentro de mi área?	X		X		X		
8	¿Mi ayuda es suficiente para solucionar problemas en el servicio?	X		X		X		
9	¿En esta institución existe un buen manejo en la atención preferencial?	X		X		X		
10	¿En esta institución se brinda una atención inmediata a los casos de emergencia?	X		X		X		
11	¿El proceso de atención empleado en mi institución es la adecuada?	X		X		X		
<b>DIMENSION 3: Satisfacción</b>								
12	¿Durante el proceso de atención satisfago las necesidades de los pacientes?	X		X		X		
13	¿El equipamiento actual de salud me permite realizar un buen trabajo?	X		X		X		
14	¿El trabajo que realizo es satisfactorio para los demás miembros del equipo?	X		X		X		
15	¿El tiempo que le brinda al usuario es de acuerdo con las normas técnicas?	X		X		X		
16	¿En esta institución el proceso de atención cumple con los plazos y tiempos establecidos en los protocolos?	X		X		X		
17	¿El tiempo de espera de los pacientes es el adecuado para su atención?	X		X		X		

DIMENSION 4: Infraestructura física y comodidad		Si	No	Si	No	Si	No
18	¿En esta institución se cumple con el estándar de limpieza dentro de áreas no críticas?	X		X		X	
19	¿En esta institución se cumple con el estándar de limpieza dentro de áreas críticas?	X		X		X	
20	¿En esta institución se cumple con el estándar de limpieza en el entorno externo del hospital?	X		X		X	
21	¿En esta institución el mobiliario y equipos son los ideales para cumplir mis tareas?	X		X		X	
22	¿En esta institución se cumple con la renovación cíclica del mobiliario?	X		X		X	
23	¿En esta institución existe un área de descanso para el personal?	X		X		X	
DIMENSION 5: Seguridad		Si	No	Si	No	Si	No
24	¿Como trabajador se me ha capacitado para el uso de los equipos de seguridad?	X		X		X	
25	¿Se me ha explicado las rutas de evacuación en caso de emergencia?	X		X		X	
26	¿Tenemos equipos y personal para resguardar nuestra seguridad en el hospital?	X		X		X	
DIMENSION 6: Empatía		Si	No	Si	No	Si	No
27	¿El trato brindado al paciente es amable y cordial?	X		X		X	
28	¿En este centro de atención se atienden a los pacientes sin favoritismo?	X		X		X	
29	¿El trato recibido del paciente es amable y cordial?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mgt. CARMELA SARMIENTO CAMPOS

DNI: 31156441

Especialidad del validador: Mgt. En Educación con mención en Docencia e Investigación

Cuzco, 09 de mayo del 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.