



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

Clima organizacional y calidad del servicio de los trabajadores en un  
establecimiento de salud del distrito de San Martín de Porres 2020

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Br. Candy Yoanna Orahulio Naupari (ORCID: 0000-0002-3663-9688)

**ASESORA:**

Dra. Juana Yris Díaz Mujica (ORCID: 0000-0001-8268-4626)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Políticas de los Servicios de Salud

**LIMA - PERÚ**

2020

### **Dedicatoria**

A mis Hijos Thiago y Adriano, porque son mi motor e inspiración para poder superarme cada día y a la vez son la fuerza que necesito para poder vencer las adversidades que se presentan a lo largo del camino que me he trazado y me propuesto recorrer de la mano de ustedes, mis dos grandes tesoros.

## **Agradecimiento**

A Dios por no dejarme caer y darme fuerzas para vencer la enfermedad y sobre todo para seguir disfrutando de mi familia.

A mis padres por ser siempre mi fortaleza y darme siempre ese apoyo cuando más lo necesito.

A mi esposo por ser mi cómplice en todos mis proyectos trazados para mi superación tanto personal como profesional.

## **Página del Jurado**

## Declaratoria de Autenticidad

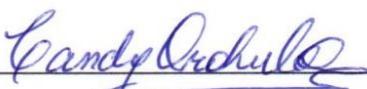
### Declaración de Autoría

Yo, **Candy Yoanna Orahulio Naupari**, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado **“Clima organizacional y calidad del servicio de los trabajadores en un Establecimiento de Salud del distrito de San Martín de Porres, 2020”** presentada, en 83 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 15 de agosto de 2020



Candy Yoanna Orahulio Naupari

DNI: 40700660

## Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
<b>I. Introducción</b>	1
<b>II. Método</b>	15
2.1 Tipo y diseño de investigación	15
2.2 Variables y definición operacional	16
2.3 Población, muestra y muestreo	16
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
2.5 Procedimiento	19
2.6 Método de análisis de datos	19
2.7 Aspectos éticos	20
<b>III. Resultados</b>	21
<b>IV. Discusión</b>	29
<b>V. Conclusiones</b>	33
<b>VI. Recomendaciones</b>	34
<b>Referencias</b>	35
<b>Anexos</b>	42
Anexo 1 Matriz de consistencia	42
Anexo 2 Instrumentos	47
Anexo 3 Validez	51
Anexo 4 Confiabilidad	63
Anexo 5 Operacionalización de variables	65
Anexo 6 Fichas técnicas	67
Anexo 7 Base de datos	68
Anexo 8 Consentimiento informado	70
Anexo 9 Carta de presentación	71
Anexo 10 Reportes SPSS	72
	vi

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla N°1 Caracterización de la muestra	17
Tabla N°2 Confiabilidad del instrumento	19
Tabla N°3 Clima organizacional	21
Tabla N°4 Dimensiones del Clima organizacional	22
Tabla N°5 Calidad de servicio	24
Tabla N°6 Dimensiones de la calidad de servicio	25
Tabla N°7 Relación entre clima Organizacional y la calidad de servicio	26
Tabla N°8 Relación entre el clima organizacional y las dimensiones de la CS	28

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Esquema de investigación	15
Figura 2 Frecuencia y porcentaje de la variable clima organizacional	21
Figura 3 Dimensiones variable clima organizacional	22
Figura 4 Frecuencia y porcentaje de la variable calidad de servicio	24
Figura 5 Frecuencia de las dimensiones de la calidad de servicio	25

## Resumen

En el presente estudio titulado: “Clima organizacional y calidad del servicio de los trabajadores en un establecimiento de Salud del distrito de San Martín de Porres, 2020”, el objetivo principal fue: identificar la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores en un Establecimiento de Salud del distrito de San Martín de Porres, julio del 2020.

Este estudio fue una investigación Básica, de nivel Descriptivo-Correlacional, con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, prospectivo y de corte Transversal, como técnica de estudio se usó la encuesta y como instrumentos los cuestionarios como el escala de opinión sobre el desarrollo de los instrumentos del Clima Organizacional adaptado según Chiang, Salazar, Huerta (2008) y SERVQUAL calidad de servicio, adaptado según Minsa (2012), las cuales fueron aplicadas a 80 trabajadores en un Establecimiento de Salud en el distrito de San Martín de Porres.

Dentro de los resultados obtenidos, se mostró que existe una correlación directa y significativa entre las variables clima organizacional y calidad de servicios; su correlación es ( $\rho = ,409$ ), evidenciando un ( $p < 0.05$ ). Se puede ver que en el análisis de la correlación de Spearman entre la variable Clima organizacional y la dimensión Empatía, la correlación es ( $\rho = ,250$ ), evidenciando un ( $p < 0.05$ ), mostrándonos que existe una correlación directa y significativa; no obstante, con las dimensiones de Elementos tangibles, Fiabilidad, capacidad de respuesta y Seguridad no se halló correlación alguna, interpretándose que dicha variable con las dimensiones mencionadas es independiente entre sí.

**Palabras claves:** *Clima Organizacional, Calidad de Servicios, SERVQUAL*

## Abstract

In the present study entitled: “Organizational climate and quality of service for workers in a health facility in the San Martin de Porres district, 2020”, the main objective was: to identify the relation between the organizational climate and the quality of services of workers in a Health Establishment in the San Martin de Porres district, July 2020.

This study was a Basic, Descriptive-Correlational level research, with a quantitative approach, Non-experimental, prospective and Cross-sectional design, as a study technique the survey was used and as instruments the questionnaires such as the opinion scale on the development of Organizational Climate instruments adapted according to Chiang, Salazar, Huerta (2008) and SERVQUAL quality of service, adapted according to Minsa (2012), which were applied to 80 workers in a Health Establishment in the San Martin de Porres district.

Among the results obtained, it was shown that there is a direct and significant correlation between the variables organizational climate and quality of services; its correlation is ( $r = 0.409$ ), showing a ( $p < 0.05$ ). It can be seen that in the analysis of the Spearman correlation between the variable Organizational climate and the Empathy dimension, the correlation is ( $r = 0.250$ ), showing a ( $p < 0.05$ ), showing us that there is a direct and significant correlation; However, with the dimensions of Tangible Elements, Reliability, Responsiveness and Security, no correlation was found, interpreting that said variable with the aforementioned dimensions are independent of each other.

**Keywords:** *Organizational Climate, Quality of Services, SERVQUAL.*

## **I. Introducción**

En cuanto a la realidad Problemática del Clima Organizacional (CO) y la calidad de servicio (CS) en salud de este país, se ha demostrado que han sido impulsadas por el Ministerio de Salud (Minsa), debido a la insatisfacción del personal asistencial en el sector salud y como consecuencia la escasa capacidad para atender las peticiones sociales. Según Malagón, Galán y Pontón (2008) mencionan que la salud es un derecho primordial para toda persona y es apreciado como un elemento imprescindible que contribuye en la prosperidad social, el progreso, el patrimonio y la educación en las comunidades. De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2013) menciona que estos son requerimientos que exigen a los establecimientos hospitalarios a brindar cuidado médico oportuno, admisible, accesible y de calidad placentera. De este modo, reconocer las expectativas del régimen sanitario fundamentalmente en salud pública, es problema importante en todos los gobiernos del mundo. Por ello, las entidades públicas llevan sobre sus cabezas, las apreciaciones de ineficiencia, pesadez de respuesta y la poca capacidad para cumplir con las demandas del pueblo (Arnoletto y Díaz, 2009). Según la Dirección General de Calidad y Educación en Salud Pública (2007) menciona que estas evidencias se manifiestan con los esquemas de excelencia, donde se recalca como fundamentales insuficiencias de dicho régimen de salud el mal trato y erróneo que se da al usuario externo por parte del personal asistencial, la errónea información por parte del sector administrativo y médicos del centro de salud, la falta de equipos médicos e infraestructura inadecuada; genera el disgusto y poco agrado de los pacientes.

Mediante ello, estudiar el CO constituye hoy en día, una herramienta fundamental que contribuye a mejorar de manera continua la organización, por lo que, mediante su análisis, se llegan a conocer factores claves que originan elevar la calidad de vida organizacional del personal asistencial, y mediante ello la CS hospitalarios que se ofrecen a la comunidad, esto se da mediante la atribución que tiene el CO sobre la estimulación y el servicio del personal asistencial, llevando repercusiones notables en la producción, agrado, responsabilidad y eficacia laboral (Neal et al., 2000, Segredo y Reyes, 2004, Vega et al., 2006, Carmona y Jaramillo, 2010, Peláez, 2010). Por ello, la Organización Mundial del Trabajo (OIT) (2010) llevo a cabo un estudio en 83 países en el 2006 y el 2009, donde encontró que más del 65% de los colaboradores reflejan desdicha laboral, con repercusiones emocionales por el CO. Por otra parte, Quispe (2015) empleó en el Perú, un cuestionario llamado la escala de Lie,

constatando que la percepción del CO, es saludable teniendo presente la cultura organizacional y la comunicación.

Mediante ello, El Minsa (2009) dio una alerta, sobre la preocupación por este CO que se ha encajado en la salud pública, siendo acreditada por el R.M. N° 768- 2001SA/DM; la cual, tiene una versión II, que fue acreditada por el RM 13 N° 519-2006-Minsa, régimen que legaliza el desarrollo seguro, ético y humano del grupo de colaboradores, la adecuada proyección de los métodos, la concesión de mejora tecnológica, como también los medios necesarios para efectuar una adecuada atención. Así mismo, la Oficina de Gestión de las personas (2016) en su documento respecto al CO y satisfacción organizacional, comenta que los establecimientos de salud no ofrecen la adecuada importancia y magnitud que deben conceder a estos temas, causando la incomodidad de los colaboradores frente al contexto o escenario laboral, escenario que interviene en la comodidad profesional y personal.

Así lo muestra el análisis institucional ejercido por la Dirección Regional de Salud de San Martín de Porres (DIRESA-SMP), encontrando una inadecuada organización y desequilibrio institucional. Por ello, se puede especificar que el CO simboliza la antesala en el fortalecimiento de la CS en la salud pública. Cabe destacar, que en los últimos años se generaron cuantiosos esfuerzos y varias iniciativas para medir la CS por medio de la percepción de la satisfacción de los pacientes; ante el aumento de la solicitud de atención en las postas de salud, se observa una elevación de desdicha progresiva de las personas que concurren a las postas de salud; por lo que, nace la importancia de examinar otros métodos e instrumentos más sencillos y de fácil aplicación que expongan resultados para la toma de medidas y cree un plan de progreso continuo del CS.

A su vez, el Minsa (2011), gestionaron la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo (SUE) en los Establecimientos de Salud (ES) y Servicios Médicos de Apoyo (SMA)”, con el fin de normalizar el desarrollo de la valoración del bienestar del paciente atendido en los centros de salud e instituciones médicas de apoyo. Por consiguiente, después de su ejecución, encontró que el insuficiente grado de satisfacción de los pacientes atendidos en consulta médica, cuyos grados de complacencia, según los resultados de la encuesta Servqual modificada, aplicadas entre los años 2009 al 2012 muestran valores por debajo del estándar esperado establecidos por el Minsa.

Con lo mencionado anteriormente; se admite, que las estaciones de trabajo con sobresaliente CO, mostrarán coincidentemente niveles adecuados de CO y CS; y para

fortalecer este concepto, es esencialmente obligatorio conocer el actual estado del CO como de la CS, para descubrir la CS en los puestos de salud. Mediante esta premisa se observo que el CO influye claramente en la CS; notándose que en el transcurso del presente año esta CS brindado, viene siendo percibido de manera deficiente por el público en general que acude a los centros de salud; como lo muestra la encuesta Ipsos revela que a nivel nacional, en una serie de 0 a 20 puntos, el régimen de salud pública se encuentra desaprobada con un 10,1 de promedio; por lo que, la CS en las instituciones de salud no desempeñan efectivamente con los procedimientos técnicos, concluyendo que no es el adecuado. Presentando que los pacientes paran esperando extensos periodos de tiempo para concretar una cita, no habiendo el adecuado abastecimiento de medicamentos originando el sentimiento de desprotección a los atendidos (El comercio, 2014).

Por ello, se consideró de mucha importancia de desarrollar una investigación destinada a establecer la relación que existe entre el CO y la CS de los trabajadores en un establecimiento de salud en San Martín de Porres (SMP), ya que este distrito de acuerdo al último censo según INEI (2017), es catalogado como uno de los distritos más populosos contando con una población de 654 mil 100 habitantes, razón por la cual se observa un enorme desabastecimiento en muchos de estos centros de salud, es por esto que se debe tener mejor implementados estos establecimientos de salud, con el suficiente personal capacitado e idóneo para cada centro, además de tener el equipamiento mínimo requerido y el stock de medicamentos e insumos médicos prioritarios. Además de tener un buen ambiente de trabajo, infraestructura, haya buen personal de trabajo, y sobre todo mucha empatía y unión de grupo para que haya un buen clima laboral, que nos conlleve a una buena CS para la población de este distrito.

Como investigadores referentes a nivel internacional tenemos a: Lumbreras, Hernández, Méndez, Dosamantes, Cervantes, García, y Cortez (2020) investigaron la “Influencia de la calidad de vida laboral sobre el desempeño de trabajadores de Hospitales públicos de México”. El fin de su estudio fue valorar la relación entre la calidad de vida organizacional (CVO) y el desempeño institucional (DI) del personal de 7 hospitales estatales, por medio del análisis de predominio de la gestión directiva (GD) como mediadora de esta reciprocidad. Dentro de las conclusiones determinó que una correcta GD se asocia con una idónea CVO, mostrando ser una variable intermediaria de la correlación directa entre CVO y DI. Asimismo, Bustamante, Álvarez (2019), en su estudio, “Validation of a

Questionnaire on Organizational Climate Intended to Health Organizations”, determinaron dos muestras: de 389 casos en Chile y 583 casos en Ecuador. Los resultados mostraron que las correlaciones directas entre las variables coinciden con lo proyectado en la base teórica, confirmando también que la presión interna y el perfeccionamiento profesional contribuye significativamente sobre los elementos de servicio interno y organización y desempeño. También tenemos a Juárez (2018) el cual realizó un estudio sobre el “Clima organizacional entre los colaboradores del Centro de Salud General La Villa del segundo nivel, de la Ciudad de México”, tuvo como objetivo fundamental medir el clima organizacional, usando una muestra que incluyó 264 profesionales. Los resultados obtenidos, mostraron niveles medios oscilando a niveles altos, siendo los componentes de liderazgo y motivación, seguido por el de reciprocidad y como último el de participación. Concluyendo que el liderazgo y la motivación están correlacionados con un adecuado nivel de clima organizacional y pueden influir en la conformación en el contexto del nuevo tipo de gobernanza.

A su vez, Bernales, Pedraza y Sánchez (2015) en su estudio de “El CO y su relación con la CS en salud, México”. Exploraron 83 estudios teóricos y empíricos divulgados en Latinoamérica durante el siglo XXI; tuvo como fin, explorar la variada dimensionalidad y las peculiaridades esenciales de las variables del CO y CS, también plantear una guía teórica sobre la relación entre dichas variables. De acuerdo a sus resultados concluyó que hay una correlación entre el CO y la CS. A su vez, Segredo, García y Cabrera (2015), en su investigación sobre la “Evaluatiomn of the organizational climate in teaching institutions of the University of Medical Sciences of Havana”, cuyo objetivo fue estudiar el CO en áreas de docentes de la Universidad de Ciencias Médicas. Investigaron tres dimensiones: actitudes organizacionales, estructura organizacional y forma de dirección, cuyos resultados del área de pediatría de la Facultad de Ciencias Médicas (FCM) «Manuel Fajardo», los elementos de estudio mostraron un CO eficaz. En la sección docente FCM "10 de octubre" lograron cuatro factores en la escala de CO en riesgo; siendo estas: las relaciones interpersonales y laborales, refuerzo del progreso organizacional, actuación y solución de conflictos; en la escala de CO dio a conocer un inadecuado nivel al igual que en las condiciones laborales.

Por último, Manosalvas, Manosalvas y Quintero (2015) investigaron “El CO y la satisfacción organizacional: un análisis cuantitativo riguroso de su relación”, su principal objetivo fue investigar la relación entre el CO y la satisfacción organizacional en un centro de salud. Contó con una muestra de personal asistencial que laboran en distintos

departamentos del Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la provincia de Esmeraldas. Como resultados mostró una correlación directa entre el CO y la satisfacción laboral. No obstante, Al ser un estudio de tipo transversal, fue muy limitante, porque impidió atribuir alguna correlación de causalidad entre el CO y la satisfacción laboral.

Por otro lado, a nivel nacional tenemos a: Fernández, Revilla, Kolevic, Cabrejos, Muchaypiña, Sayas, Chávez y Mamani (2019) en su tesis cuyo objetivo fue determinar el CO y cuanta satisfacción tiene el usuario en hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, Su muestra estuvo conformada por 125 profesionales y 92 pacientes. Concluyó que la calificación general del CO fue de 76,3% y el agrado del paciente fue de 64,4%, confirmando una relación directa entre las variables. También tenemos a Chinchay (2018) en su estudio, sobre el CO en relación a la SUE del Hospital Yungay”, que contó como objetivo establecer la relación del CO y la satisfacción del paciente atendido de dicho Hospital, tuvo como muestra a 45 colaboradores asistenciales y 168 pacientes atendidos. Los resultados en referencia a la relación del CO y satisfacción del paciente atendido fue que el 73,3% del CO es poco saludable en interacción al 76,8% de la satisfacción del paciente, concluyendo que existe una correlación directa; dando a conocer que, a mayor satisfacción organizacional, mayor será la satisfacción del paciente atendido.

Núñez (2018) en su tesis, su muestra fue de 84 profesionales y 225 usuarios externos; la cual, mostró como resultados finales que los colaboradores perciben que el nivel del CO fue alto con un 71,43% y de nivel medio por un 28,57%. Mientras que, entre los pacientes, se mostró una buena percepción en relación a todas las dimensiones de la satisfacción, siendo esta de nivel inadecuado en solo 4,44%, nivel regular en 15,56%, y nivel bueno en 80%. La relación entre la satisfacción organizacional y el CO fue de nivel moderado. El nivel del CO en consulta externa del hospital es de nivel alto. El nivel de satisfacción con la atención en consulta externa del Hospital fue de nivel bueno. Finalmente, concluyó que el CO influye directamente en la percepción de la satisfacción por la calidad de atención de los pacientes atendidos en dicho hospital.

Huamán (2017), en su estudio del CO y SUE en el servicio de emergencia del centro de salud la libertad de Huancayo, tuvo como fin principal establecer los niveles de estas dos variables. Su muestra estuvo conformada por 30 profesionales asistenciales y 114 usuarios externos. Con los resultados se demostró que un 73,3% (22) que el CO es poco satisfecho en el personal de enfermería y con un 57,9% (66) refieren insatisfacción los usuarios externos,

concluyendo que la variable del CO arroja un porcentaje alto de poco satisfecho, y en la variable de SUE en el área de emergencia con un resultado de insatisfacción en el centro de salud La Libertad. También, Yachas (2017) en su tesis sobre el CO y su relación con la CS de los trabajadores del hospital de Vitarte”. Su muestra fue de 92 trabajadores. Concluyendo que existen pruebas para confirmar que el CO se relaciona con la CS del personal asistencial del hospital de Vitarte, presentando una correlación directa alta entre las variables.

Por último, Milla (2016) en su trabajo de investigación sobre el nivel del CO en trabajadores asistenciales y la satisfacción del usuario externo de la Micro Red Moche, La Libertad. Su muestra estuvo constituida por 41 profesionales y 115 usuarios externos; los resultados mostraron que el CO se encuentra en el nivel alto con 73,2% y alcanzó porcentajes superiores a 60% a nivel medio, en cuanto a la satisfacción del paciente se encuentra en el nivel de satisfecho con la atención efectuada con 91,3% y el 8,7% restante en el nivel regularmente insatisfecho. La satisfacción de la paciente más elevada se encontró en áreas de salud de San Pedro, Campiña de Moche y Curva de Sun, con el 100%.

Lewin, Lippitt y White (1939) en relación a la Base teórica y lineamientos del CO en la salud, conceptualizaron que las propiedades o características de este clima en mención tienen un estrecho vínculo con el ambiente en el que están sus colaboradores por ello es que influye en el comportamiento organizacional. A su vez, Jaime y Araujo (2007) mencionan que el CO se desarrolla mediante tres estados: el primero donde destaco el desarrollo conceptual en relación al preámbulo y la causa del mismo y el segundo estado que se le conoció como de apreciación y demostración por sus investigaciones críticas debido a su mal concepto, con resultados erróneos en su práctica. El tercer estado Nombrado como de afianzamiento y pacto; por lo que, las enunciaciones en concordancia al conocimiento empiezan a ser aprobadas, a su vez los ordenamientos para su operacionalización.

Con referencia a las referencias, resultados y demarcaciones del concepto, se dan a relucir mediante las publicaciones de libros y por el meta análisis por lo que se consolidan las investigaciones realizados anteriormente. No obstante, ni con la relevancia actual del CO, no hay un acuerdo global en su significado y alcance de dicho término, ya que los autores lo conceptúan bajo múltiples enfoques. Minsa (2008) en asociación con el Comité Técnico del CO, de acuerdo a un estudio lo conceptúa con los distintos criterios de colaboradores en relación a su ambiente laboral y sus condiciones, con el fin de crear proyectos que ayuden a

mejorar prioritariamente los factores nocivos que perjudican el deber y el desarrollo del potencial humano.

A su vez, muestra que las propiedades y particularidades del CO son elementos que se vinculan: con el ambiente de la organización en donde ejercen sus colaboradores pese a su exposición a las distintas situaciones, poseer un contundente determinante en las actitudes de los colaboradores de la organización, con el perjuicio del grado de responsabilidad y la afinidad entre los colaboradores y su influencia por los cambios estructurales dados. Por otro lado, los resultados del CO en relación a su forma presentada (buena o mala), será determinante para la organización logrando ser algo positivo o negativo, ello se define de acuerdo a la percepción de los colaboradores. Entre lo positivo tenemos: el logro, afiliación, poder, alta producción, poca rotación, bienestar, adaptación, creatividad entre otras. Entre lo negativo se tiene: la inadaptación, elevada rotación, ausentismo, poca creatividad, poca producción etc.

Después de 4 años, el Minsa (2012) determina que el CO, junto a sus estructuras, características y colaboradores, integran un órgano interdependiente muy dinámico; por lo que, forman un adecuado CO, con el fin de impulsar el progreso de una educación organizacional formada sobre normas de necesidades, valores, perspectivas, religión, reglas y experiencias compartidas y transferidas por los colaboradores expresándose como actitudes compartidas. Serna (2009) define al CO como el espacio propio de una organización, creado y percibido por el colaborador relacionado con las condiciones sujetas a su fase de interacción con los demás y en la distribución organizacional expresada por distintas variables (metas, motivo, liderazgo, estabilidad, toma de decisiones, relaciones interpersonales y colaboración) que conducen su juicio, apreciación, nivel de colaboración y actitudes; instaurando su conducta, bienestar y grado de eficacia laboral.

La relevancia de esta variable se da por el hecho de que las actitudes de un colaborador no es un conculuyente de los elementos organizacionales que existen, sino que se determina de acuerdo de las percepciones que tendrá el colaborador de estos elementos. Así mismo, Brunet (2009) lo conceptúa como un grupo de características que representan y distinguen a una organización (servicios, bienes, organigrama, disposición económica), a la vez declara que son congruentemente firmes en el período, y a la vez contribuyen en las actitudes de los colaboradores dentro de la institución. Finalmente, Yachas (2017) define que el CO son las apreciaciones compartidas de los colaboradores sobre una organización en relación a sus métodos organizacionales que son el liderazgo,

trabajo en equipo, empatía y motivación que tienen al trabajar. Es relevante indicar que el discernimiento de cada colaborador es diferente y ésta establece su actitud en la institución por lo que el CO es distinto en cada organización.

Según Minsa (2012) en relación a las características del CO, expone que son aspectos en relación con el espacio organizacional en donde se desarrollan y actúan sus colaboradores; dichas características son: tienen una persistencia, a pesar de percibir variaciones por contextos circunstanciales. Tienen un elevado impacto sobre las actitudes y el desempeño de los colaboradores. Aqueja el compromiso y personalización de los colaboradores de la organización. Es aquejado por distintas variables fundamentales como son los estilos de trayectoria, políticas, procedimientos de gestión, etc. Las dimensiones del CO, son los elementos susceptibles de ser medidos en una institución y que determinan en las actitudes de los trabajadores. Por ello, para efectuar un diagnóstico del CO es preciso conocer las distintas dimensiones que han sido estudiadas por investigadores interesados en determinar los factores que influyen en el ambiente de las instituciones.

Likert (1974) caracteriza la percepción del CO de acuerdo a ocho dimensiones: 1. Las formas de mando que usan los líderes para motivar a sus compañeros de trabajo. 2. Las fuerzas de motivación, las cuales incentivan a los colaboradores y a la vez en responder a sus necesidades. 3. Los procesos de comunicación, que viene hacer la manera de comunicación frente a los empleados en la empresa. 4. Los mecanismos de influencia, que mide la relevancia de la interacción superior y subordinado que establece las metas de la institución. 5. Los mecanismos de toma de decisiones, que viene hacer muy importante para el reparto de funciones. 6. Los mecanismos de planificación, que viene hacer el modo en que se entabla el sistema de fijación de metas. 7. Los mecanismos de control, que viene hacer la actuación y la repartición de la vigilancia entre las instancias institucionales. 8. Rendimiento y mejora, que es la meta de la planificación y formación deseada.

Brunet (2009) afirma que para evaluar el CO es de suma importancia verificar que el instrumento de cálculo tenga al menos cuatro dimensiones como: nivel de autonomía individual, la cual contiene el compromiso, la emancipación de los colaboradores y la inflexibilidad de las leyes de su entorno, el aspecto fundamental de esta dimensión es la eventualidad del colaborador de ser su propio guía y tomar sus propias decisiones. 2. Nivel de estructura que aplica el puesto, la cual mide el nivel al que los colaboradores están expuestos frente a los métodos de trabajo que imponen sus supervisores. 3. Forma de recompensa, esta dimensión está basada en las bonificaciones a los colaboradores como

premio a su esfuerzo. 4. Respeto, gratitud y apoyo, que se refieren al incentivo y apoyo que un colaborador recibe de su supervisor. Hay otros estudios sobre las dimensiones del CO, las cuales están comprendidas por distintos investigadores que conceptúan al CO como una variable multidimensional, uno de ellos, es Chiang, Salazar y Núñez (2007) los que establecieron que dicha variable, se mide mediante 7 dimensiones: Compromiso, adaptación al cambio, comunicación interna, toma de decisiones, relaciones interpersonales, reconocimiento y entorno físico.

Por otro lado, Álvarez y Toro (1992) instituyeron 12 dimensiones propias para el cálculo del clima organizacional; siendo las siguientes: Control y regulaciones, sentimiento de pertenencia, resolución de quejas, retribución material y moral, valores colectivos, relaciones humanas, posibilidad de superación y desarrollo, estilos de liderazgo, relaciones jefes-subalternos, recursos materiales y ambiente físico, y conflictos, motivación y compromiso; y posibilidad de superación y desarrollo.

No obstante, para este trabajo se recurrirá a las dimensiones propuestas por Koys y Decottis (1991) los cuales confirman la presencia de ocho dimensiones, las cuales están relacionadas con las propiedades de la organización empleadora, siendo las siguientes: Dimensión 1: Autonomía, es la capacidad para el autocontrol en su realización laboral. En relación organizacional, la autonomía del colaborador llega a implicar en la selección de programas, roles y/o usuarios. Generalmente, los colaboradores en la alta dirección cuentan con una autonomía muy elevada, la cual puede conllevar a que otros colaboradores se sientan olvidados y postergados. Para lograr aumentar el compromiso del colaborador, su moral y la motivación o incrementar en ellos más habilidades para decidir sobre su desarrollo organizacional llega a ser una buena idea la delegación de tareas más sofisticadas que van acorde con sus posibilidades.

Dimensión 2: Cohesión, es la acción de agrupación entre colaboradores para el cumplimiento de sus metas. Implicando generalmente una forma de alianza o enlace, siendo el sentimiento de pertenencia de los colaboradores a una zona común o el nivel de consenso dentro de una organización. De acuerdo a la interacción social en los colaboradores, se creará una elevada o baja cohesión. Dimensión 3: Confianza, es el sentimiento de seguridad y firmeza que tienen los colaboradores hacia sus camaradas de trabajo. Se basa también en la presunción personal y del ánimo y/o ahínco para trabajar con otros colaboradores por cumplir un mismo objetivo. Dimensión 4: Presión, viene a ser la impresión en relación a los esquemas de realización, funcionamiento y cumplimiento de los objetivos. Viene a ser también la

influencia que tienen los colaboradores sobre el desarrollo institucional y su continuo favorecimiento.

Dimensión 5: Apoyo, es la implicancia que un colaborador puede relevar el compromiso de un colega cuando necesita ser ayudado; a instituir o basar; a confirmar o mantener alguna decisión o tarea; o a beneficiar y patrocinar una decisión dentro de la organización. Dimensión 6: Reconocimiento, llega a ser el ejercicio de diferenciar a un colaborador entre los otros. Este reconocimiento se logra a partir del estudio de las características de un colaborador. Cuando se otorga, se compendia la individualización o la caracterización. Dicho reconocimiento llega a constituir el ejercicio o la diferencia que revela un saludo cordial. Dimensión 7: Equidad, es el uso de la justicia para dar la razón al derecho de cada colaborador, utilizando la igualdad para todos. No obstante, la equidad ajusta la regla para un escenario determinado con el fin de hacerla más justa. Dimensión 8: Innovación, se define como las ideas innovadoras que colectivamente compensan los requerimientos de los colaboradores y causan nuevos lazos de cooperación; por lo que hace referencia a la fase de creación, fundación y propagación de nuevas prácticas organizacionales en sus distintas áreas.

Por consiguiente, sobre la base teórica y lineamientos de la CS en la salud, Otero, Saturno y Marquet (2000), mencionan que en el ámbito de la salud se enfatiza cumplir las distintas peticiones que indican los usuarios, los que a su vez poseen el derecho a contar con una buena atención primaria. Surgiendo así el término de CS de salud. Así, la calidad es conceptualizada como el suministro de servicios asequibles y equitativos con un óptimo grado de profesionalismo usando los recursos y así lograr el apego y complacencia del usuario. Así mismo, la OMS (2013) menciona que, la calidad de la asistencia en salud es aseverar que cada usuario tenga todos los servicios diagnósticos y terapéuticos más propicios para lograr un cuidado eficaz en salud, considerando todos los elementos y conocimientos sobre el paciente, y alcanzar el adecuado resultado con un riesgo mínimo de síntomas iatrogénicos y la más alta satisfacción del usuario.

La misma entidad recalca también que la calidad de atención sanitaria es la valoración subjetiva que crean los pacientes sobre los servicios en salud, a su vez en el conjunto de rasgos del mismo que consiguen satisfacer sus necesidades o intereses. La valoración de estos rasgos es esencial para que el paciente tome decisiones de escoger una asistencia. Por lo que, dicha satisfacción se obtuvo como un grado de resultado para la apreciación de la

calidad de atención sanitaria. El grado la calidad del servicio sanitario se da de acuerdo al contraste entre el servicio percibido y la expectativa del paciente. Sobre las determinantes de la calidad que se percibe incluye aspectos personales, reseña sobre los servicios y elementos propios de cada contexto.

Por otro lado, la definición de "usuario" se considera que es una persona con necesidades y preocupaciones, viéndose afectada si es que se dirige por servicios de tratamiento y no es adecuadamente atendido, lo mencionado ya no debe de ocurrir, si es que una institución de atención en salud se plantea ofrecer un servicio de calidad. Mediante lo mencionado, el Minsa (2006) y según la R.M. 519-2006/Minsa, describe; una atención adecuada reside en aplicar ciencia y tecnología de un modo que eleve sus beneficios para la salud reduciendo eficazmente sus riesgos. El nivel de la calidad es consecuente a la medida en que la expectativa de la atención dada alcance el equilibrio más óptimo de riesgos y beneficios dirigidos al paciente. La CS de salud no se da por solo un conjunto de personas, ya que implica a toda la organización y depende de todos los colaboradores que prestan servicios a sus usuarios.

De acuerdo a la evolución histórica de la CS, Castro (2013) comenta que es un grupo de elementos inseparables a un objeto que le conceden la habilidad para complacer requerimientos implícitos o explícitos. La CS es la percepción que el usuario tiene de ello, es una sujeción personal del usuario que toma aprobación con dicho servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus requerimientos. Así mismo, López (2012) se basa en la calidad como un punto de inicio para el estudio, por lo que lo distingue en tres periodos distintos y sucesivos que son: la gestión de calidad, el Aseguramiento de la Calidad y la Calidad en general.

Pizzo (2013) menciona que la CS es la práctica desarrollada y a su vez ejecutada por las organizaciones para descifrar los requerimientos y expectativas de los pacientes y brindarles, en resultado, una asistencia asequible, conveniente, rápido, flexible, respetable, útil, pertinente, seguro y confiable, mediante un contexto de imprevistos o ante faltas de tal forma que el usuario se sienta entendido, atendido y complacido personalmente, con ahínco y eficacia, y sorprenderlo con un alto valor de lo esperado, suministrando como resultados mas ingresos y pocos costos para la organización. Siendo el sector salud un área muy delicada, en la cual se exponen las dolencias, y a su vez se deja bajo el resguardo de una persona la salud de un paciente, la CS es la principal ventaja que logra tener una organización de servicios sobre otra, por lo que, desde el instante en que se requiere dejar a un usuario

bajo responsabilidad del personal asistencial, éste revela implícitamente su conformismo y confianza en los colaboradores de la organización.

Como base teórica, cabe mencionar el modelo Servqual, que conceptúa como calidad de atención, en contraste a las percepciones y expectativas de los pacientes. Mediante ello, el estudio de Cabello y Chirinos (2012) un paciente satisfecho es el que cuyo contraste de sus percepciones y expectativas, da positivo o nulo; caso contrario un paciente insatisfecho es aquel cuyo contraste de sus percepciones y expectativas resulta negativo.

Según Nishizawa (2014) el modelo Servqual es una técnica de estudio, que permite ejecutar el cálculo de la calidad de cualquier servicio, obtener las expectativas de los usuarios, y cómo ellos valoran el servicio; los autores del modelo concluyeron que los primordiales condicionantes para la alineación de las expectativas son en su totalidad las que median con el usuario directamente, estas expectativas pueden ser del entorno procedentes de amigos o familiares cercanos, como: a) Información “boca a oreja”: apreciaciones y recomendaciones de compañeros y familiares sobre el servicio. b) Requerimientos personales: identificar la carencia en la prestación del servicio hacia los usuarios. c) Experiencias con el servicio: es cuando, el usuario tuvo una experiencia previa pasada. d) Comunicaciones externas: refiriéndose en que la misma institución investigue sobre como se ofrecen y ejercen su servicio y que a su vez incidan en las observaciones que el usuario tiene sobre ellas. e) Percepción: utilizado para medir las expectativas que los usuarios apalean de una organización cuya actividad primordial es la prestación de un servicio. Estas percepciones que los mismos usuarios tienen de la organización prestadora del servicio y el orden de importancia, hacen que los usuarios le den relevancia y un buen concepto a su dimensionalidad.

Ante lo mencionado, Matsumoto (2014) señala que el modelo Servqual junta cinco dimensiones para medir la CS: Dimensión 1: Elementos tangibles, Es el aspecto físico del personal, entorno físico, como las instalaciones, aparatos, medicina, la primera percepción es propicio en este rubro y estimula al cliente para que efectúe su primera atención. Dimensión 2: Fiabilidad, es la capacidad para hacer el trabajo de forma pertinente y puntual, se cumple lo que se promete, al prestar un servicio. Dimensión 3: Capacidad de Respuesta, es la destreza para atender a los asegurados y brindarles una adecuada ayuda, consiste en resolver los problemas, y quejas de los clientes. Dimensión 4: Seguridad, es el conocimiento para infundir confianza y respeto, satisfaciendo toda clase de dudas.

Dimensión 5: Empatía, se observa a través de una asistencia personalizada al cliente, es el vínculo entre dos individuos. Es una habilidad de comprender lo que necesita y quiere otra persona. Tales dimensiones, están enfocadas hacia diferentes herramientas, materiales, talento humano, infraestructura entre otros equipos necesarios para tener una buena atención primaria en estas entidades de salud.

De acuerdo a los lineamientos de este estudio, se planteó el siguiente problema general: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores en un Establecimiento de Salud del distrito de San Martín de Porres, julio del 2020?"; y como problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio de los trabajadores en un establecimiento?, ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio de los trabajadores en un establecimiento?, ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio de los trabajadores en un establecimiento?, ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la dimensión seguridad de la calidad de servicio de los trabajadores en un establecimiento de salud? y ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la dimensión empatía de la calidad de servicio de los trabajadores en un establecimiento?

La realización del presente trabajo de investigación tiene por justificación, por conveniencia y relevancia social, puesto que facilitará a descubrir la relación que tiene el CO con la CS, y así conocer los factores que puedan originar una mala apreciación sobre ambas variables; y así establecer planes preventivos para una mejor condición organizacional y asistencial. Por lo tanto, beneficiará no solo al personal sino también a los pacientes que asisten al centro de Salud, ya que dicho cuidado depende de la satisfacción del personal asistencial. En cuanto a la Justificación teórica la investigación se realizó ya que el objetivo es identificar la correlación existente entre el CO y la percepción del usuario externo de la CS del personal a fin de perfeccionar el método de gestión, además de descubrir las causas que afectan el CO y deterioran la CS o desdicha del colaborador, bajo el ambiente inestable del régimen laboral del Minsa.

La Justificación metodológica referida a que se validaron las herramientas para la recaudación de los datos; a su vez, los niveles encontrados en dichas variables son fiables y auténticos; de acuerdo al tipo de investigación y diseño metodológico aprobado para la

ejecución de este estudio. En cuanto a los métodos, procedimientos y técnicas e instrumentos usados en el estudio, de acuerdo a su validez y confiabilidad podrán ser usados en otras investigaciones. La Justificación práctica de este trabajo pretende mostrar la problemática sobre el CO y la CS, en las distintas áreas y jefaturas del centro de salud, y de esta forma poder establecer los medios preventivos para solucionar dicha problemática.

Por ello, se planteó como objetivo general: identificar la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores en un Establecimiento de Salud del distrito de San Martín de Porres, julio del 2020. Por consiguiente, los específicos son: Determinar la relación entre el clima organizacional y la dimensión de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad de la calidad de servicio y empatía de la calidad de servicio de los trabajadores en un establecimiento de Salud del distrito de San Martín de Porres, julio del 2020.

Con los objetivos mencionados anteriormente, planteamos la siguiente hipótesis general: existe una relación directa entre el clima organizacional y la calidad del servicio de los trabajadores en un establecimiento de Salud del distrito de San Martín de Porres, julio del 2020. Y como hipótesis específicas: Existe una relación directa entre el clima organizacional y las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, y empatía de la calidad de servicio de los trabajadores en un establecimiento de Salud del distrito de San Martín de Porres, julio del 2020.

## II. Método

### 2.1 Tipo y diseño de investigación

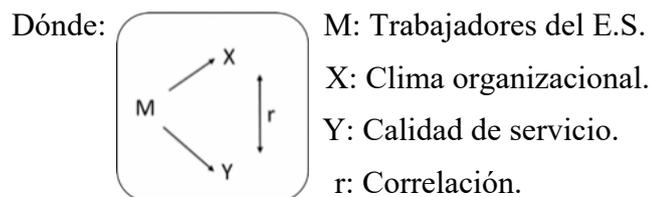
**Método:** Hipotético-deductivo, porque consistió en generar hipótesis por medio de dos características, la universal (leyes y conjeturas científicas) y la empírica, que viene a ser el hecho observable que origina el problema y causa su exploración, para luego conducirla a la comparación empírica (Popper, 2008).

**Enfoque:** Esta investigación fue de un enfoque cuantitativo, puesto que usaron la recolección de información para corroborar las hipótesis, basándose en el cálculo numérico y el estudio estadístico (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

**Tipo:** Es básica, debido a que estos compendios implantarán los modelos teóricos y científicos gnoseológicas de la teoría, luego se plantearon conjeturas, para contrastarlas estadísticamente y compararlas con el problema actual, para conseguir las conclusiones (Valderrama, 2013, p. 164). A su vez, “el estudio es prospectivo porque el fenómeno a estudiarse presenta la causa en el presente y el efecto en el futuro” (Calderón y Alzamora 2010 p.74). Por último, es de tipo transversal, puesto que su aplicación se dio en un espacio y tiempo definitivo (Hernández et al, 2014).

**Nivel:** Descriptivo-correlacional, por lo que se recaudo información de manera individual y/o en conjunto; a su vez, se estableció el grado de correlación entre ambas variables, sin modificarlas. (Hernández et al, 2014).

**Diseño:** “El presente estudio fue de diseño no experimental, debido a que en este tipo de estudio las variables independientes suceden y no hay forma de manipularlas, no se cuenta con control directo sobre dichas variables, y tampoco se puede influir en ellas, porque ya ocurrieron, al igual que sus efectos” (Hernández et al, 2014, p. 152).



*Figura 1:* Esquema de investigación.

## 2.2 Variables y definición operacional

**Variable 1:** El CO está definido como las valoraciones de las personas de una organización relacionada a las políticas, prácticas y procedimientos, considerado clave en el entorno directo de la organización para reconocer el desempeño del trabajador, instituyendo tácticas para mejorar la producción (Chiang, Salazar, Huerta ,2008).

**Definición operacional:** El CO consta de 8 dimensiones que son autonomía, cohesión, presión, confianza, apoyo, reconocimiento, equidad, innovación, donde cada una de estas dimensiones están compuestas por 5 ítems; con cuatro niveles de medición, Muy buena, Buena, Regular y Deficiente Inadecuada (cuadro de operacionalización anexo 4).

**Variable 2:** La CS, está catalogado como el elevado o bajo nivel de satisfacción del paciente atendido en relación a las expectativas del mismo. Es la opinión de la percepción del paciente atendido sobre el servicio, por las particularidades propias del servicio brindado (Minsa, 2012).

**Definición operacional:** La CS consta de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía donde cada dimensión contiene 3, 4, 5 y 6 ítems respectivamente. Con cuatro niveles de medición, Muy buena, Buena, Regular e Inadecuada (cuadro de operacionalización anexo 4).

## 2.3 Población, muestra y muestreo

Para Hernández et al. (2014) definir la unidad de análisis, se da mediante la limitación de la población a investigar y posteriormente arrojará los resultados. Así mismo, la muestra viene a ser un subgrupo representativo de dicha población, ya que los resultados obtenidos en la muestra se generalizarán.

**Población:** Estuvo compuesta por todo el personal de trabajo de este centro, en total 80 nombrados y/o contratados, de ambos sexos, que laboran en distintas áreas del Establecimiento de Salud en el distrito de SMP, durante el mes de julio del 2020.

Criterios de inclusión: Personal nombrados y contratados, personal de las distintas áreas del establecimiento de salud.

Criterios de exclusión: Personal externo al puesto de salud, personal que no deseen participar.

**Muestra:** Es fundamental recalcar que no se determinó muestra, por tener una pequeña población.

Tabla 1

*Caracterización de la muestra*

Establecimiento de Salud SMP		
	Varones	Mujeres
Nombrados	15	20
Contratados	25	20
Total		80

## 2.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

**Técnicas:** La técnica aplicada tanto para medir el CO como la CS fue la encuesta en la muestra seleccionada. Para, Creswell (2009) dicha técnica acopia las valoraciones de un grupo de personas que voluntariamente aceptaron firmando un consentimiento informado para la investigación.

**Instrumentos:** Para la recaudación de datos se utilizó: el Cuestionario que se aplicó para el estudio del CO, que fue el adaptado por los investigadores Koys y Decottis (1991), este cuestionario tiene 40 enunciados, los cuales miden ocho dimensiones, donde los colaboradores responden a cada unidad usando un formato de respuestas de likert de cinco puntos. A su vez, el cuestionario que se empleo para medir la calidad de servicios fue el Servqual, adaptado por el Minsa (2012), el cual contempla 22 ítems de Expectativas y 22 ítems de Percepciones, distribuidos en cinco criterios de valoración de la calidad. Para, Arias (2012) dichos instrumentos son fundamentales por su forma fácil de recolectar información de acuerdo y principalmente a los objetivos de la investigación.

**Consigna de aplicación para ambas pruebas:**

La consigna es igual para ambos instrumentos, donde el personal deberá dar respuesta a la encuesta en forma individual, mencionando información que se requerirá. La encuesta se resolverá de manera individual en un tiempo aproximado de 20 minutos, esperando que sea información concisa sin avocar el discernimiento ni conjeturas. Únicos elementos usados serán: un lápiz y un borrador.

**Validación y confiabilidad del instrumento Clima Organizacional**

Chiang et al. (2008) en la adaptación, reportó valores de confiabilidad que va de ,70 a ,80 en las dimensiones, señalando que el instrumento mide consistentemente el constructo CO. Según Niño de Guzmán (2018) realizó una validación y confiabilidad en Lima (Sede Central Es Salud), en relación a su validez de contenido fue aprobado por el criterio de 3 jueces con grados de doctor dando una escala de calificación de Muy bueno. A su vez, para determinar la consistencia interna de dicho instrumento, usó el estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach dando como resultado 0.827 encontrándose en una valoración alta.

No obstante, para la actual investigación se ejecutó una prueba piloto, contando con una muestra de 30 profesionales.

**Validación y confiabilidad del instrumento Calidad de Servicio**

Parazuraman, Berry y Zeithalm (1988) crearon un instrumento que luego se validó en el año 1991 en su investigación “Refinement and Reassessment of the Servqual Scale” donde muestra puntajes elevados del coeficiente de alfa de Cronbach para las dimensiones. Babakus y Mangold (1992) posteriormente la adaptó y aplicó en centros de salud almacenando apreciaciones y perspectivas de los pacientes, logrando resultados positivos explicados en su estudio: “Adapting the Scale to Hospital Services: An Empirical Investigation”, con coeficientes de alfa de Cronbach muy altos en cada dimensión. El Minsa (2012) certificó la eficacia del Instrumento Servqual modificado, en el guion técnico para su investigación sobre la satisfacción del paciente atendido en los establecimientos y servicios médicos de apoyo, con R.M. N° 527- 2011/Minsa. Dicho instrumento es un documento de uso oficial que ha sido validado por el Minsa, para ser aplicado a nivel nacional en los diferentes establecimientos de salud.

No obstante, para la actual investigación se ejecutó una prueba piloto, contando con una muestra de 30 profesionales.

Tabla 2

*Confiabilidad del Instrumento*

	Alfa de Cronbach	Ítems
Calidad de servicio	,879	22
Clima organizacional	,924	40

Se muestra que la confiabilidad lograda por el análisis del coeficiente de alfa de Cronbach, por consistencia interna de ambos instrumentos manifiestan un valor de Muy alta confiabilidad

## 2.5 Procedimiento

Para la recopilación de datos se solicitó la autorización del titular del centro de salud, luego se pasó a aplicar los instrumentos y así poder recolectar los datos a analizar; posteriormente se definió y clasificó la información obtenida y a su vez fueron procesados electrónicamente empleando el programa Excel 2013.

## 2.6 Método de análisis de datos

La data ingresada al programa Excel 2013, pasó a ser transferida al programa estadístico SPSS v.24 con el que se efectuó el análisis estadístico; por lo que, para analizar las variables y dimensiones se usó el análisis descriptivo, mediante tablas y gráficos respectivamente.

Las pruebas que fueron aplicadas son de medición ordinal; por ende, para las pruebas de hipótesis se usó la estadística de Rho de Spearman, ya que expresa el nivel de correlación entre las variables de estudio; por consiguiente, se procederá a su análisis e interpretación.

Hernández et al. (2014) para la comparación de hipótesis se usa el coeficiente de correlación de Spearman por que formula el nivel de correlación entre variables, siendo esta una medida para variables con medición ordinal, por lo que los sujetos u objetos de la muestra evaluada logran establecerse por rangos.

## **2.7 Aspectos éticos**

El presente estudio, se guio en los lineamientos éticos del ejercicio profesional, en todos los momentos y aspectos de la investigación se aplicó la confidencialidad en el análisis e interpretación de resultados encontrados.

### III. Resultados

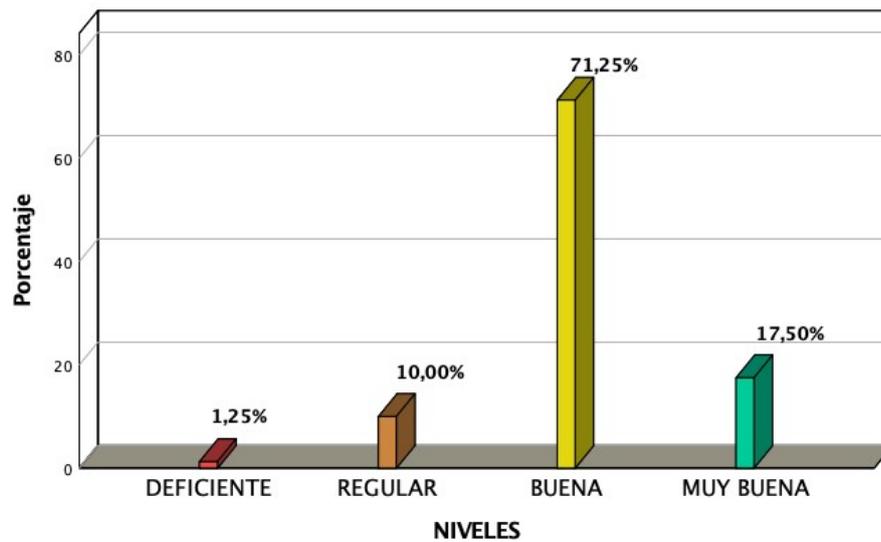
#### 3.2 Resultados descriptivos:

Tabla 3

*Clima organizacional*

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	1	1,25
Regular	8	10,0
Buena	57	71,25
Muy buena	14	17,50
Total	80	100,0

#### CLIMA ORGANIZACIONAL



*Figura 2:* Frecuencia y porcentaje de la variable clima organizacional

Tabla 3 y Figura 2, se observa que de los 80 evaluados en referencia al clima organizacional, el 71,25% muestran un nivel buena, el 17,50% muestran un nivel muy buena, el 10% presentan un nivel regular y el 1,25% muestran un nivel deficiente.

Tabla 4

*Dimensiones del clima organizacional*

Dimensiones	Clima organizacional							
	Deficiente		Regular		Buena		Muy buena	
	N	%	N	%	N	%	N	%
D1Autonomía	16	20,00	13	16,30	19	23,70	32	40,00
D2Cohesión	1	1,30	19	23,70	47	58,80	13	16,30
D3Presión	6	7,40	24	30,00	33	41,30	17	21,30
D4Confianza	9	11,30	38	47,50	30	37,50	3	3,70
D5Apoyo	16	20,00	18	22,50	25	31,30	21	26,30
D6Reconocimiento	4	5,00	34	42,50	36	45,00	6	7,50
D7Equidad	6	7,40	35	43,80	29	36,30	10	12,50
D8Innovación	8	10,00	28	35,00	28	35,00	16	20,00

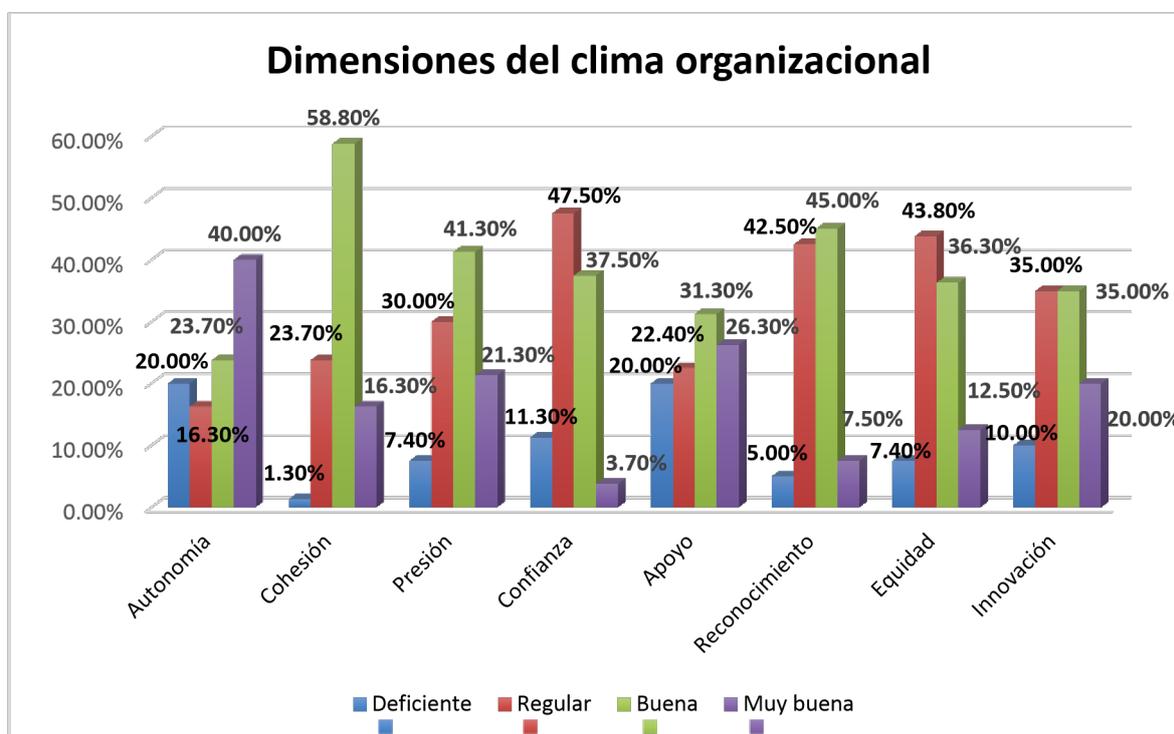


Figura 3: Dimensiones variable clima organizacional

Tabla 4 y Figura 3, se observa que de los 80 evaluados, en referencia a la dimensión autonomía el 40% presentan nivel muy buena, el 23,7% muestran nivel buena, el 20% presentan nivel deficiente y el 16,3% muestran nivel regular; la dimensión cohesión el 58,7% presentan nivel buena, el 23,7% muestran nivel regular, el 16,3% presentan nivel muy buena y el 1,3% muestran nivel deficiente; la dimensión presión el 41,3% presentan nivel buena, el 30% muestran nivel regular, el 21,3% presentan nivel muy buena y el 7,4% muestran nivel deficiente; la dimensión confianza el 47,5% presentan nivel regular, el 37,5% muestran nivel buena, el 11,3% presentan nivel deficiente y el 3,7% muestran nivel muy buena; la dimensión apoyo el 31,3% presentan nivel buena, el 26,3% muestran nivel muy buena, el 22,4% presentan nivel regular y el 20% muestran nivel deficiente; la dimensión reconocimiento el 45% presentan nivel buena, el 42,5% muestran nivel regular, el 7,5% presentan nivel muy buena y el 5% muestran nivel deficiente; la dimensión equidad el 43,8% presentan nivel regular, el 36,3% muestran nivel buena, el 12,5% presentan nivel muy buena y el 7,4% muestran nivel deficiente; y la dimensión innovación el 35% presentan nivel buena, el 35% muestran nivel regular, el 20% presentan nivel muy buena y el 10% muestran nivel deficiente.

Tabla 5

*Calidad de Servicio*

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	11	13,75
Buena	52	65,00
Muy buena	17	21,25
Total	80	100,0

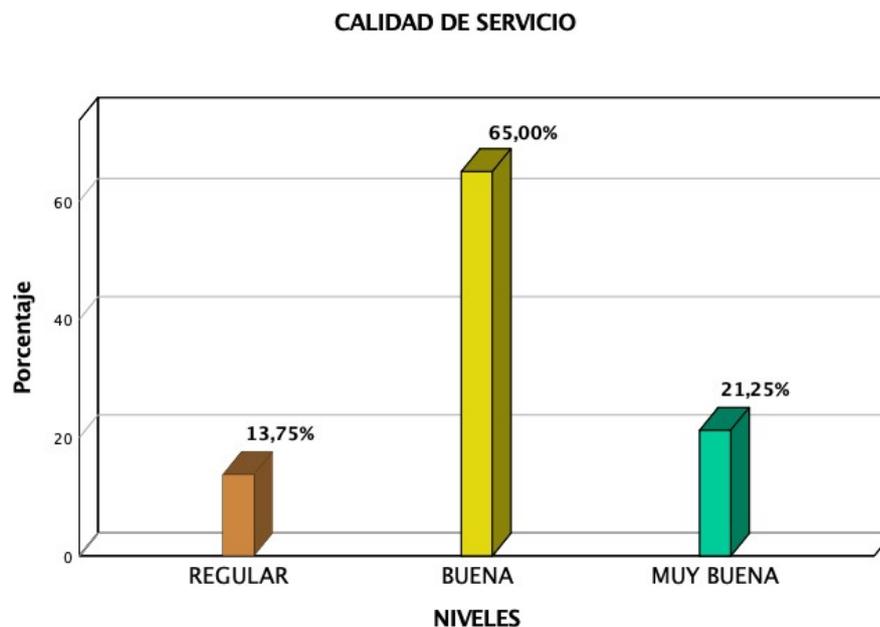


Figura 4: Frecuencia y porcentaje de la variable calidad de servicio.

Tabla 5 y Figura 4, se observa que de los 80 evaluados en referencia a la calidad de servicio, el 65% presentan un nivel buena, el 21,25% muestran un nivel muy buena y el 13,75% presentan un nivel regular.

Tabla 6

*Dimensiones de la calidad de servicio*

Dimensiones	Calidad de servicio							
	<u>Inadecuada</u>		<u>Regular</u>		<u>Buena</u>		<u>Muy buena</u>	
	N	%	N	%	N	%	N	%
D1Elementos tangibles	6	7,50	7	8,80	32	40,00	35	43,80
D2Fiabilidad	3	3,80	14	17,50	19	23,80	44	55,00
D3Capacidad de respuesta	2	2,50	15	18,80	24	30,00	39	48,80
D4Seguridad	0	0,00	16	20,00	28	35,00	36	45,00
D5Empatía	3	3,80	13	16,30	38	47,50	26	32,50

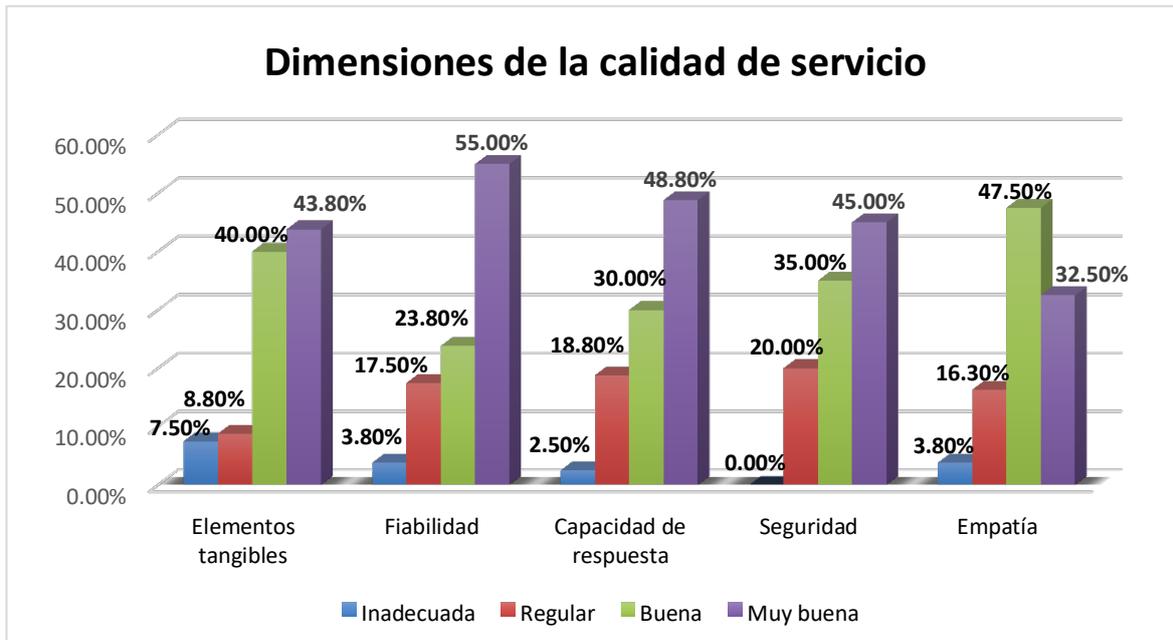


Figura 5: Frecuencia de las dimensiones de la calidad de servicio.

Tabla 6 y Figura 5, se observa que de los 80 evaluados, en referencia a la dimensión elementos tangibles el 43,8% presentan nivel muy buena, el 40% muestran nivel buena, el 8,8% presentan nivel regular y el 7,5% muestran nivel inadecuada; la dimensión fiabilidad el 55% presentan nivel muy buena, el 23,8% muestran nivel buena, el 17,5% presentan nivel regular y el 3,8% muestran nivel inadecuada; la dimensión capacidad de respuesta el 48,8% presentan nivel muy buena, el 30% muestran nivel buena, el 18,8% presentan nivel regular y el 2,5% muestran nivel inadecuada; la dimensión seguridad el 45% presentan nivel muy buena, el 35% muestran nivel buena y el 20% presentan nivel regular; y la dimensión empatía el 47,5% muestran nivel buena, el 32,5% presentan nivel muy buena, el 16,3% muestran nivel regular y el 3,8% presentan nivel inadecuada.

### 3.2 Resultados inferenciales:

**Prueba de Hipótesis general:** Prueba de relación entre el CO y la CS en un establecimiento de salud en el distrito de SMP, julio del 2020.

H1: Existe una relación directa entre el CO y CS de los trabajadores en un Establecimiento de Salud del distrito de SMP, julio del 2020.

H0: No Existe una relación directa entre el CO y CS de los trabajadores en un Establecimiento de Salud en el distrito de SMP, julio del 2020.

Tabla 7

*Relación entre Clima Organizacional y la Calidad de servicio*

			Clima Organizacional	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Rho Significancia (bi)	1,000	,409**
		N	80	80
	Calidad de Servicio	Rho Significancia (bi)	,409**	1,000
		N	80	80

En la tabla 7, se puede ver que en el análisis de la correlación de Spearman entre las variables CS y la CS, su correlación es ( $\rho = ,409$ ), también evidencia que ( $p < 0.05$ ) existiendo una correlación directa de nivel moderada entre las variables; interpretándose que: a mejor CO, mejor será la CS

**Prueba de Hipótesis específicas:** Prueba de relación entre el CO y las dimensiones de la CS de los trabajadores en un establecimiento de salud en el distrito de SMP, julio del 2020.

H1: Existe una relación directa entre el CO y la dimensión elementos tangibles de la CS de los trabajadores en un establecimiento de salud en el distrito de SMP, julio del 2020.

H0: No existe una relación directa entre el CO y la dimensión elementos tangibles de la CS de los trabajadores en un establecimiento de salud en el distrito de SMP, julio del 2020.

H1: Existe una relación directa entre el CO y la dimensión fiabilidad de la CS de los trabajadores en un establecimiento de salud en el distrito SMP, julio del 2020.

H0: No existe una relación directa entre el CO y la dimensión fiabilidad de la CS de los trabajadores en un establecimiento de salud en el distrito de SMP, julio del 2020.

H1: Existe una relación directa entre el CO y la dimensión capacidad de respuesta de la CS de los trabajadores en un establecimiento de salud en el distrito de SMP, julio del 2020.

H0: No existe una relación directa entre el CO y la dimensión capacidad de respuesta de la CS de los trabajadores en un establecimiento de salud en el distrito de SMP, julio del 2020.

H1: Existe una relación directa entre el CO y la dimensión seguridad de la CS de los trabajadores en un establecimiento de salud en el distrito de SMP, julio del 2020.

Ho: No existe una relación directa entre el CO y la dimensión seguridad de la CS de los trabajadores en un establecimiento de salud en el distrito de SMP, julio del 2020.

H1: Existe una relación directa entre el CO y la dimensión empatía de la CS de los trabajadores en un establecimiento de salud en el distrito de SMP, julio del 2020.

Ho: No existe una relación directa entre el CO y la dimensión empatía de la CS de los trabajadores en un establecimiento de salud en el distrito de SMP, julio del 2020.

Tabla 8

*Relación el clima organizacional y las dimensiones de la calidad de servicio*

Rho de Spearman		Clima Organ.	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Clima Organ.	Rho	1,000	,018	,167	,093	,124	,251*
	Sig. (bi)	.	,875	,139	,410	,272	,025
	N	80	80	80	80	80	80
D1Elementos tangibles	Rho	,018	1,000	,605**	,561**	,390**	,299**
	Sig. (bi)	,875	.	,000	,000	,000	,007
	N	80	80	80	80	80	80
D2Fiabilidad	Rho	,167	,605**	1,000	,681**	,659**	,557**
	Sig. (bi)	,139	,000	.	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80
D3Capacidad de respuesta	Rho	,093	,561**	,681**	1,000	,698**	,710**
	Sig. (bi)	,410	,000	,000	.	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80
D4Seguridad	Rho	,124	,390**	,659**	,698**	1,000	,788**
	Sig. (bi)	,272	,000	,000	,000	.	,000
	N	80	80	80	80	80	80
D5Empatía	Rho	,251*	,299**	,557**	,710**	,788**	1,000
	Sig. (bi)	,025	,007	,000	,000	,000	.
	N	80	80	80	80	80	80

En la tabla 8, se puede ver que en el análisis de la correlación de Spearman entre la variable CO y la dimensión Empatía, la correlación es ( $Rho = ,251^*$ ), evidenciando también ( $p = ,025 < 0.05$ ) mostrando que existe una correlación directa de nivel baja, interpretándose que: a mejor clima organizacional, mejor será la empatía en el servicio brindado. No obstante, con las dimensiones Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta y Seguridad ( $,875 / ,139 / ,410 / ,272$  ( $p > 0.05$ )), no se halló correlación alguna, interpretándose que dicha variable, con las dimensiones mencionadas son independientes entre sí.

#### IV. Discusión

Este trabajo de investigación que lleva por título, CO y CS en un Establecimiento de Salud en SMP 2020, nos permitió determinar la relación existente entre estas dos variables y saber el grado de significancia que hay entre ellas, y no solo eso, también nos permitió verificar la relación que hay entre la variable CO con cada una de las dimensiones de la CS, además de saber su grado de significancia con cada una.

En cuanto a la Hipótesis General, se verificó que hay una correlación directa de nivel moderada entre las variables del CO y la CS; ya que se encontró una correlación de Spearman ( $\rho = ,409$ ), con un nivel de significancia de ( $,000$ ) con la cual descartamos la hipótesis nula, con la cual se concluye que el CS en este centro de salud es el adecuado y a su vez se percibió una adecuada CS por parte de los trabajadores. Así mismo, Niño (2018) concuerda con los resultados dichos anteriormente, mediante su estudio sobre el CO y la calidad de atención de la sede Central Essalud, donde se dio a conocer que existe una correlación significativa entre el CO y la CS ( $\rho = 0.738$ ) y  $p = 0,000 < 0.05$ ); entre los profesionales asistenciales; afirmando que, a mayor CO, mayor será la CS.

Estos resultados hacen notar que hay una fuerte relación entre ambas variables y las mismas dependen una de la otra. También, Vargas y Guevara (2018) refuerzan dichos resultados en su investigación sobre EL CO y CS del Hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza, Amazonas, como resultado a su hipótesis general, halló una correlación significativa entre las variables ( $\chi^2 = 24.240$ ; P- valor  $< 0,01$ ); ambas variables a su vez, tienen un nivel Bueno equivalente al 70% confirmando así; que a mayor CO mayor será la CS brindado. Por último, Yachas (2017) corrobora los resultados mencionados en su estudio, por lo que encontró que existía una relación directa y significativa entre el CO y la CS de los trabajadores del hospital Vitarte"; encontrándose una correlación de Spearman = 0.692 que indica que existe una correlación moderada entre ambas variables. También se pudo observar que 10 colaboradores del CO favorable han logrado la CS (25%) y 33 trabajadores de CS muy favorable hicieron lo propio (36%), haciendo un total de 43 trabajadores del total de la muestra que vendría siendo 92 trabajadores.

Por último y no menos importante, se pudo observar que de los 80 evaluados en referencia al CO, el 71,25% presentan un nivel Buena, que vienen a ser 57 personas evaluadas; el 17,50% muestran un nivel Muy buena, el 10% presentan un nivel Regular y el

1,25% muestran un nivel Deficiente, que vienen a ser las 23 personas evaluadas restantes. Así mismo, se observó que de los 80 evaluados en referencia a la CS, el 65% presentan un nivel Buena, que vienen hacer 52 evaluados; el 21,25% muestran un nivel Muy buena y el 13,75% presentan un nivel Regular, que vienen hacer las 28 personas restantes.

En cuanto a la Hipótesis específica 1, se encontró que no existe una relación directa entre el CO y la dimensión elementos tangibles de la CS de los trabajadores en un establecimiento de salud en el distrito de SMP, debido a que se encontró un ( $\rho = ,018$ ), con un nivel de significancia de ( $,875$ ), el cual aceptaría mi hipótesis nula, por lo tanto es importante tomar en cuenta este resultado porque de acuerdo a los niveles hallados, se toma en consideración el comportamiento actual de todos los trabajadores de dicho Establecimiento de Salud, por ende es importante analizar más profunda esta perspectiva y relacionarla como estudio en la CS.

En cuanto a la Hipótesis específica tipo 2, se encontró que no existe una relación directa entre el CO y la dimensión Fiabilidad de la CS de los trabajadores en un establecimiento de salud en el distrito de SMP, debido a que se encontró un ( $\rho = ,167$ ), con un nivel de significancia de ( $,139$ ), el cual aceptaría mi hipótesis nula, este resultado no puede pasar tampoco desapercibido y debería ser tomado en cuenta para próximos estudios sobre el clima laboral de los trabajadores en este centro de salud.

En cuanto a la Hipótesis específica tipo 3, se encontró que no existe una relación directa entre el CO y la dimensión Capacidad de respuesta de la CS de los trabajadores en un establecimiento de salud en el distrito de SMP, debido a que se encontró un ( $\rho = ,093$ ), con un nivel de significancia ( $,410$ ), el cual aceptaría mi hipótesis nula, esta dimensión al igual que las otras dos mencionadas, por el simple hecho de no existir relación alguna con el CO en este estudio, no se debe dejar de lado ya que como se ha visto en otros estudios como el de Claros, Contreras y Muñoz (2019), se le da mayor porcentaje de importancia con un (25,65%) a la dimensión Aseguramiento, seguida de la dimensión Empatía, en cambio el menor grado de importancia (16,45%) fue asignado a la dimensión Capacidad de Respuesta.

En cuanto a la Hipótesis específica tipo 4, se encontró que no existe una relación directa entre el CO y la dimensión Seguridad de la CS de los trabajadores en un establecimiento de salud en el distrito de SMP, debido a que se encontró un ( $\rho = ,124$ ), con un nivel de significancia ( $,272$ ), el cual aceptaría mi hipótesis nula, y al igual que las otras dimensiones

anteriores, se debería tomar en cuenta estos resultados y compararlos con otros estudios más adelante sobre el clima laboral de los trabajadores de este centro de salud.

En cuanto a la Hipótesis específica tipo 5, se encontró que existe una relación directa de nivel baja entre el CO y la dimensión Empatía de la CS de los trabajadores en un establecimiento de salud en el distrito de SMP debido a que se encontró un ( $\rho = ,251$ ), con un nivel de significancia ( $,025$ ), la cual descarta la hipótesis nula. Con esto concluimos que, debido al buen clima laboral de los trabajadores, se percibe una atención adecuada y personalizada hacia el paciente de este establecimiento de salud, los resultados de este estudio son muy parecidos a los que encontraron.

Fernández, Revilla, Kolevic, Cabrejos, Muchaypiña, Sayas, Chávez y Mamani (2019), en su tesis el CO y la SUE en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño”, en cuya investigación se encontró que las dimensiones de Fiabilidad (68,5%), Seguridad (65,1%), Empatía(66,8%) y Aspectos Tangibles (64,4%), tienen mayor porcentaje de importancia para los usuarios externos, y solamente la dimensión de Capacidad de Respuesta tuvo menor grado (54,41%), debido al retraso en efectuar los trámites de alta; se tiene, que la insatisfacción en la atención se refería al trato del personal de forma periódica, la cual muestra progresos discurrendo a las deducciones en la dimensión de Empatía hallada en esta investigación, no obstante se debe optimizar los factores concernientes al trato de los colaboradores de enfermería y obstetricia y de los colaboradores administrativos. Así mismo, Milla (2016), en su tesis de maestría, concluye que en relación a la CS se han encontrado que no hay correlación directa y significativa en cuatro de las cinco dimensiones, destacando la capacidad de respuesta con 5,2%, luego le sigue aspectos tangibles y fiabilidad, ambas con 2,6% y finalmente, seguridad con 1,7%.

Cabe mencionar, que en la dimensión empatía si hubo correlación directa. En sentido contrario, las dimensiones de seguridad y empatía, son las dimensiones que alcanzan los porcentajes más altos de satisfacción y por ende en la calidad de servicios, con un 91,3% y 86,1%; situación que puede estar relacionada a la confianza que tienen en el personal que labora en los establecimientos de salud de la Micro red Moche. Por último y no menos importante, con lo que respecta a la frecuencia y porcentaje de las dimensiones del CO, se observo que de las 80 personas evaluadas, en referencia a la dimensión autonomía y Cohesión se encontró un nivel bueno, con un 40% y 58,7% respectivamente con un 40%; seguido de las otras dimensiones en menor tasa de porcentaje, lo cual significa que hay un

buen clima laboral entre los trabajadores de este centro de salud, predominando la autonomía y cohesión, que nos quiere decir que los trabajadores tienen la autonomía para tomar decisiones con respecto a su área de trabajo, además de hacer un buen trabajo en grupo.

Asimismo en lo que respecta a la frecuencia y porcentaje de la CS se encontró que de los 80 evaluados, en referencia a la dimensión elementos tangibles el 43,8%, la dimensión fiabilidad el 55% y la dimensión capacidad de respuesta el 48,8% presentaron un nivel Muy bueno, en muy poco porcentaje se observa un nivel inadecuado, esto nos quiere decir que hay un buen ambiente de trabajo, infraestructura, maquinas y material de trabajo, además de haber una buena prestación de servicio y la disposición de apoyar a los pacientes, resolviendo sus preguntas y quejas de manera rápida y adecuada en este establecimiento de salud.

Por lo tanto, concluimos que en este Establecimiento de Salud hay un buen Clima Laboral por parte de los trabajadores que está relacionado con la CS que prestan a todas las personas que acuden a este centro, donde predomina la empatía no solo entre trabajadores sino también hacia las personas en general, sobre las otras dimensiones de la CS.

## V. Conclusiones

Mediante lo mencionado se concluye que:

Primera: Hay una correlación directa de nivel moderada ( $\rho = ,409$  y sig.  $,000$ ) entre el CO y la CS de un establecimiento de salud en el distrito de SMP.

Segunda: Que no existe una correlación directa ( $\rho = ,018$  y sig.  $,875$ ) entre el CO y la dimensión Elementos tangibles.

Tercera: Que no existe una correlación directa ( $\rho = ,167$  y sig.  $,139$ ) entre el CO y la dimensión Fiabilidad

Cuarta: Que no existe una correlación directa ( $\rho = ,093$  y sig.  $,410$ ) entre el CO y la dimensión Capacidad de respuesta.

Quinta: Que no existe una correlación directa ( $\rho = ,124$  y sig.  $,272$ ) entre el CO y la dimensión Seguridad.

Sexta: Que existe una correlación directa ( $\rho = ,251$  y sig.  $,025$ ) de nivel baja entre el CO y la dimensión Empatía.

## **VI. Recomendaciones**

- Primera: Se recomienda a la máxima autoridad del Establecimiento, realizar más estudios que ahonden en la relación ya existente entre el CO y la CS de un establecimiento de salud según sus niveles de atención.
- Segunda: Se sugiere al equipo de monitoreo organizacional, realizar encuestas de CO y CS de manera periódica como parte del proceso de un mejoramiento continuo de la calidad y en base a los resultados obtenidos, plantear estrategias de trabajo que permitan corregir las deficiencias en el Sistema de Salud, no solo en atención, sino también en infraestructura.
- Tercera: Comparar los resultados encontrados en este trabajo de investigación con otras tesis, con la finalidad de mejorarlos y en base a ello, idear estrategias de trabajo para ponerlas en práctica y así poder obtener un mejor clima laboral para una buena calidad de servicio en los establecimientos de salud en cada provincia de nuestro país.
- Cuarta: Gestionar reuniones con los trabajadores de manera mensual, donde se realicen talleres de manejo de habilidades sociales en donde se priorice estas dimensiones para mejorar una buena CS.
- Quinta: Presentar proyectos de mejora al Minsa con respecto al clima laboral para la mejora de la salud pública, y por consiguiente de toda la población.
- Sexta: Trabajar en conjunto con el Minsa, y si es posible mas adelante llegar al poder ejecutivo para que sea promulgado como un proyecto de ley, para la mejora de la CS de toda la población de nuestro país.

## Referencias

- Alvarez, G. (1992). El Constructo Clima Organizacional: Concepto, teorías, investigaciones y resultados relevantes. *Rev. Interamericana de Psicología Ocupacional*. 11(1-2), 25-50. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books/about/El\\_constructo\\_clima\\_organizacional.html?id=6rpCngEACAAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/El_constructo_clima_organizacional.html?id=6rpCngEACAAJ&redir_esc=y)
- Arnoletto, E. y Díaz, A. (2009). *Un aporte a la gestión pública. Hacia nuevos enfoques en la gestión organizacional de la administración Pública*. Córdoba, Argentina. Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros/2009b/550/index.htm>
- Arias, W. y Zegarra, J. (2012). Clima organizacional, síndrome de Burnout y afrontamiento en trabajadores de un hospital oncológico de Arequipa. *Rev de Psicología* 15(1), 37-54. Recuperado de: [http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/R\\_PSI/article/view/210](http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/R_PSI/article/view/210)
- Babakus, E. y Mangold, G. (1992). *Adapting the SERVQUAL Scale to Hospital Services An Empirical Investigation*. *Health Service Research*, 26, 767-780. Recuperado de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1069855/>
- Bernal, I. Pedraza, N. y Sánchez, M. (2015). *El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico*. *Estudios Gerenciales* (31) 8 19. Recuperado de: [https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios\\_gerenciales/article/view/1920/pdf](https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/1920/pdf)
- Bustamante, MA. y Álvarez AJ. (2019). *Validation of a Questionnaire on Organizational climate intended to Health Organizations*. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, Vol. 18, núm. 36. Pontificia Universidad Javeriana. Recuperado de: <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps18-36.vcco>
- Brunet, L (2009). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones: Definición, diagnóstico y Consecuencias*. México: Trillas.
- Cabello E, Chirinos JL. (2012). Validación y Aplicabilidad de encuestas SERVQUAL Modificadas para medir la satisfacción de Usuarios externos en servicios de salud. *Rev. Médica Hered*. Vol. 23(2). Pág. 88-95. Recuperado de: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1018-130X2012000200003](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2012000200003)

- Calderon, J. y Alzamora, L. (2010). *Desarrollo de la tesis de postgrado*. Lulu.com, United States; pag. 74.
- Castro, L (2013). *Clima Organizacional y cambio en las instituciones educativas*. Revista Educativa N° 04; pg 8. Recuperado de: <http://www.edu.co/profesores>
- Carmona, V. y Jaramillo, E. (2010). *Estudio del clima organizacional en la Ese Hospital San Jorge de Pereira*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Tecnológica de Pereira). Colombia. Recuperado de:  
<http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/2230/65838C287.pdf;s>
- Chiang, M. Salazar, M. Huerta, P. y Núñez, A. (2008). Clima organizacional y Satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones Públicas). Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. *Revista Universium N° 23 Vol. 2* (pp. 6685). Chile. Recuperado de:  
[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-23762008000200004](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-23762008000200004)
- Chiang, M. Salazar, C. y Núñez, A. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital tipo 1. *Theoría: Ciencia, arte y Humanidades*. Vol. 16 Issue 2. Pp.61-76. Recuperado de:  
<https://www.redalyc.org/pdf/299/29916206.pdf>
- Chinchay, E. (2018). *Clima organizacional en relación a la satisfacción del usuario externo del Hospital Yungay*. (Tesis de maestría). Recuperado de:  
<https://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/2252>
- Claros, G. Contreras, L. y Muñoz, L. (2019). *Clima organizacional y percepción externa de la calidad de los servicios de salud de la Fundación Hospital San José de Buga*. Trabajo de grado de Especialización (Especialista en Administración de la Salud) Universidad Católica de Manizales. Facultad de Salud. Colombia. Recuperado de:  
<http://hdl.handle.net/10839/2450>
- Lumbreras, M. Hernandez, I. Mendez, P. Dosamantes, L. Cervantes, M. García, A. y Cortez, H. (2020). *Influencia de la calidad de vida laboral sobre el desempeño de Trabajadores de Hospitales públicos de México: una visión desde la gestión Directiva*. Salud Pública México; 62:87-95. Recuperado de:  
<https://doi.org/10.21149/10247>
- Creswell, J. (2009). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed approaches*. (3ª edición). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

- El comercio. (2014). *Peruanos desaprueban atención en hospitales del Minsa y Essalud*. Recuperado de: <https://elcomercio.pe/lima/peruanos-desaprueban-atencionhospitales-minsa-essalud-302343>
- Fernández, O. Revilla, V. Kolevic, R. Cabrejos, C. Muchaypiña, G. Sayas, A. Chávez, C. y Mamani, Y. (2019). Clima Organizacional y Satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño. *An.Fac.med. vol.80 no.2* Lima. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.15381/anales.802.15745>
- Hernandez, R. Fernández, C. y Baptista. P. (2014). *Metodología de la investigación*. 5ta Edición, México: McGraw Hill.
- Huamán, M. (2017). *Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en el Servicio de emergencia del centro de salud la libertad de Huancayo*. (Tesis de maestría). Huancayo, Perú. Recuperado de: <https://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/4177>
- El Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2017). *Calidad de servicios*. Perú. Recuperado de: <https://www.inei.gob.pe/buscador/?tbusqueda=calidad+de+servicio>
- Jaime, P. y Araujo, Y. (2007) *Clima y cultura organizacional ¿Dos constructos para explicar un mismo fenómeno?* Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/28200624\\_Clima\\_y\\_cultura\\_organizacion\\_al\\_dos\\_constructos\\_para\\_explicar\\_un\\_mismo\\_fenomeno](https://www.researchgate.net/publication/28200624_Clima_y_cultura_organizacion_al_dos_constructos_para_explicar_un_mismo_fenomeno)
- Juarez, S. (2018). Organizational climate among the workers of the “Hospital General La Villa”. Hospital of the second level of care in Mexico City. *Revista Cubana Salud Pública. Vol. 44(4):97-111*. Recuperado de: <https://cutt.ly/bfbKnBS>
- Koys, D. y Decottis, T. (1991). Inductive Measures of Psychological Climate. *Human Relations, Vol. 44 (3): 265 – 385*. Recuperado de: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/001872679104400304>
- Lewin, k. Lippitt, R. y White, R. (1939). *Estudio sobre el comportamiento agresivo en "climas sociales" creados experimentalmente*. Revista de psicología social. Vol. 10 (2): 271-299. Disponible en: <http://revistas.um.es/rie/article/view/110141/104751>
- Likert, R. (1974). *Le gouvernement participatif de l'entreprise*. Collection Hommes et organisations, París.

- López, F. (2012). *La Gestión de Calidad en Educación*. (4th ed.). Madrid: Editorial La Muralla, S.A
- Malagón, G. Galán, R. y Pontón, G. (2008). *Administración hospitalaria*. Bogotá: Médica Panamericana.
- Manosalvas, C. Manosalvas, L. y Nieves, J. (2015). El clima organizacional y la Satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-minister*, (2), pp.5-15. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3223/322339789001>
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad. Ayuda Experto, *Revista Perspectivas*, (34), 181-209. Recuperado de: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S19943733201400020005&lng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S19943733201400020005&lng=es).
- Milla, J. (2016). *Nivel de clima organizacional en trabajadores asistenciales y la Satisfacción del usuario externo Micro Red Moche, la libertad*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). Trujillo, Perú. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/28403>.
- Ministerio de Salud. (2006). *Sistema de Gestión de la calidad en salud RM-519-2006*. Dirección General de Salud de las Personas - Documento Técnico Sistema de Gestión de la Calidad en salud. Lima, Perú. Recuperado en: [www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/RM-51920062006%20SGC.pdf](http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/RM-51920062006%20SGC.pdf)
- Ministerio de Salud. (2007). *Sistema de Gestión de la Calidad en Salud*. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección Ejecutiva de Calidad en Salud. 44 pag
- Ministerio de Salud. (2008). *organizacional del Ministerio de Salud. RM N°623*. Lima, Perú. Disponible en: [http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1096\\_DGSP267.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1096_DGSP267.pdf).
- Ministerio de Salud. (2009). *Documento técnico del sistema de gestión de calidad en salud del ministerio de salud*. Lima, Perú. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1997.pdf> 5.
- Ministerio de Salud. (2011). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo RM N° 527-2011/Minsa*. Lima, Perú. Recuperao de: <http://www.minsa.gob.pe/bvsminsa.asp>

- Ministerio de Salud. (2012). *Metodología para el Estudio del Clima Organizacional. V.02*. R.M. N° 468-2011 MINSA. Lima, Perú.
- Ministerio de Salud. (2012). *Guía Técnica*. Lima: Minsa, ciencias de la salud.
- Neal, A. Griffin, M. y Hart, P. (2000). *The impact of organizational climate on Safety climate and individual behavior*. *Safety Science*, 34, 99–109.
- Nishizawa, R. (2014). *Desarrollo del modelo servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad ayuda experto*. Perspectivas n34, Cochabamba. Recuperado en: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=s1994-37332014000200005](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1994-37332014000200005)
- Niño, F. (2018). *El clima organizacional y la calidad de atención de la sede Central Essalud*. (Tesis de Magister, Universidad César Vallejo). Lima, Perú.
- Núñez, G. (2016). *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, <https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/5581>
- Oficina de Gestión de las Personas. (2016). *Plan de evaluación del clima organizacional del gobierno regional de San Martín*. Perú. OGPSM. Disponible en: <https://www.regionsanmartin.gob.pe/OriArc.pdf?id=79482>
- Organización Mundial de la Salud. (2013). *Informe sobre la salud en el mundo: Investigaciones para una cobertura sanitaria universal*. Disponible en: <https://www.who.int/whr/2013/report/es/>
- Organización Mundial de la Salud (2013). *Derecho a la salud*. Nota descriptiva N° 323. Disponible en: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs323/es/>
- Otero A, Saturno P, y Marquet R. (2000). Mejora de la calidad en Atención Primaria. En Martín urro A, Cano Pérez J F. Atención Primaria. *Volumen I*. Madrid Harcourt, pp 399-417. Recuperado de: [http://www.agamfec.com/pdf/CADERNOS/VOL17/vol\\_2/orixinais\\_01\\_vol17\\_n2.pdf](http://www.agamfec.com/pdf/CADERNOS/VOL17/vol_2/orixinais_01_vol17_n2.pdf)
- Organización mundial del Trabajo (2010). *Informe sobre el trabajo en el mundo 2010: ¿De una crisis a la siguiente?* México: Instituto Internacional De Estudios Laborales.
- Parasuraman, A. Zeithaml, V. y Berry, L. (1988). SERVQUAL: una escala múltiple de medición de las Percepciones del cliente en la calidad del servicio. *Revista de finanzas*, 64, 12-40. Recuperado de: <https://cutt.ly/ufbKRw5>

- Pelaes, O. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicio telefónicos*. (Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Lima, Perú.
- Pizzo, M. (2013). *Construyendo una definición de Calidad en el Servicio*. Recuperado de: <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-unadefinicion-de-calidad-en-el-servicio/.html>
- Popper, K. (2008). *La lógica de la investigación científica*. Madrid: Tecnos.
- Quispe, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño en la municipalidad distrital de Pacucha* (Tesis de Magister, Universidad Nacional José María Arguedas). Andahuaylas, Perú. Recuperado de: <https://url2.cl/xsPmZ>
- Segredo, A. y Reyes, D. (2004). Clima organizacional en salud pública. Consideraciones generales. *Revista Correo Científico Médico de Holguín*, 8(3). Recuperado de: <http://www.cocmed.sld.cu/no83/n83rev4.htm>
- Segredo, A. Garcia R. y Cabrera P. (2015). Evaluatiomn of the organizational climate in teaching institutions of the University of Medical Sciences of Havana. *Educación Médica Superior*. 2015; 29(3):532-542 Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412015000300012](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412015000300012)
- Serna, H. (2009). *Gerencia estratégica, Planificación y Gestión: Teoría y Metodología*. Colombia. Editores S.A.
- Toro, F. (1992). Diseño y Validación de un instrumento para la evaluación del Clima Organizacional. *Rev. Interamericana de Psicología Ocupacional*. Vol. 11(1-2), pág. 151-162. Recuperado de: <https://cincel.com.co/wp-content/uploads/2016/06/Librode-Consulta-gratuita-Clima-Organizacional-Una-aprox....pdf>
- Valderrama, S. (2013). *Guía para elaborar la tesis universitaria*. Magdalena, Perú. pg. 164. Recuperado de:<https://url2.cl/rLDzG>
- Vargas, H. y Guevara, H. (2018). *Clima organizacional y calidad de servicio del hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza*. (Tesis de Magister, Universidad César Vallejo). Amazonas. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27967/vargas\\_lh.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27967/vargas_lh.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Vega et al. (2006). *Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá, Colombia. Revista Diversitas, Perspectivas en Psicología*, 2(2), 329–349.  
Recuperado de: <https://cutt.ly/vfbKWxp>
- Yachas, E. (2017). *Clima organizacional y su relación con la calidad de servicios de los trabajadores del hospital de Vitarte*. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo).  
Lima, Perú.



calidad de servicio de los trabajadores en un establecimiento de Salud del distrito de SMP, julio del 2020.	de la calidad de servicio de los trabajadores en un establecimiento de salud del distrito de SMP, julio del 2020.	tangibles de la calidad de servicio de los trabajadores en un establecimiento de salud del distrito de SMP, julio del 2020.	Confianza	Confianza en mí superior Principios Libertad de expresión Cumplimiento de compromisos Consejo	16 17 18 19 20	Deficiente (40-80)
---	---	---	-----------	---	----------------------------	-----------------------

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio de los trabajadores en un establecimiento de salud del distrito de SMP, julio del 2020?	Determinar la relación entre el clima organizacional y la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio de los trabajadores en un establecimiento de salud del distrito de SMP, julio del 2020.	Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio de los trabajadores en un establecimiento de salud del distrito de SMP, julio del 2020.	Apoyo	Apoyo del superior Interés por desarrollo profesional del trabajador Respaldo del superior Comunicación con el superior Incentivo del aprendizaje Felicitación	21 22 24 25 26 27		
	¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio de los trabajadores en un establecimiento de	Determinar la relación entre el clima organizacional y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio de los trabajadores en	Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio de los	Reconocimiento	Conversación sobre rendimiento Conocimiento de puntos fuertes del trabajador Reconocimiento de la buena labor Se pone como ejemplo al buen empleado Trato justo		28 29 30 30 31
				Equidad	Objetivos razonables Halagos motivados Ausencia de favoritismos Despidos justificados		32 33 34 35

salud del distrito de SMP, julio del 2020?  ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la dimensión seguridad de la calidad de servicio de los trabajadores en un establecimiento de salud del distrito de SMP, julio del 2020?	un establecimiento de salud del distrito de SMP, julio del 2020.  Determinar la relación entre el clima organizacional y la dimensión seguridad de la calidad de servicio de los trabajadores en un establecimiento de salud del distrito SMP, julio del 2020.	trabajadores en un Establecimiento de salud del distrito de SMP, julio del 2020.  Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la dimensión seguridad de la calidad de servicio de los trabajadores en un establecimiento de salud del distrito de SMP, julio del 2020.	Innovación	Apoyo de ideas	36		
				Incentivo para proponer cambios	37		
				Estímulo para hacer las cosas mejor	38		
				Búsqueda de mejores soluciones	39		
				Valoración de nuevas formas de trabajar	40		
Variable 2: Calidad de Servicio							
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Elementos tangibles	Equipo de apariencia moderna	1		Muy buena
¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la Dimensión empatía de la calidad de servicio de los trabajadores en un establecimiento de salud del distrito de SMP, julio del 2020?	Determinar la relación entre el clima Organizacional y la dimensión empatía de la calidad de servicio de los trabajadores en un establecimiento de salud del distrito de SMP, julio del 2020.	Existe una relación directa y significativa entre el clima Organizacional y la dimensión empatía de la calidad de servicio de los trabajadores en un establecimiento de salud del distrito de SMP, julio del 2020.	Fiabilidad	Instalaciones atractivas	2	Escala Ordinal	(91-110)
				Imagen de colaboradores	3		Buena (68-90)
				Materiales atractivos	4		
			Cumplimiento	5			
			Capacidad de Respuesta	6			
			Realizar bien el servicio la primera vez	7	Regular (45-67)		
			Servicio en el tiempo prometido	8			
			Ausencia de errores	9	Inadecuada (22-44)		
			Comunicación de servicio	10			
			Rapidez	11			

			seguridad	Disposición para ayudar	12	
				Deseos de servir	13	
				Comportamiento confiable	14	
				Clientes seguros	15	
				Amabilidad	16	
				Conocimiento del servicio	17	
			Empatía	Atención individualizada	18	
				Horarios de atención adecuados	19	
				Atención personalizada	20	
				Preocupación por los clientes	21	
				Comprensión por las necesidades de los clientes	22	
<b>Nivel - diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>			<b>Estadística a utilizar</b>	

<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Nivel :</b> Descriptivo Correlacional</p> <p><b>Tipo de Investigación :</b>  Básica Estudio prospectivo Corte transversal</p> <p><b>Diseño:</b> No Experimental</p>	<p>Población: Estuvo compuesta por todos los trabajadores (80) nombrados y/o contratados, de ambos sexos, que laboran en distintas áreas del Establecimiento de Salud en el distrito de SMP, en el mes de julio 2020.</p> <p>Tamaño de muestra: No se determinó muestra por tener una población muy pequeña. Tipo de muestreo: No se determino</p>	<p>Técnicas: La técnica aplicada fue la encuesta en la muestra seleccionada.</p> <p>Instrumentos: el Cuestionario que se aplicó para el Estudio del Clima Organizacional fue el adaptado por los investigadores Koys y Decottis (1991), este cuestionario tiene 40 enunciados, los cuales miden ocho dimensiones, donde los trabajadores responden a cada elemento utilizando a un formato de respuesta de likert de cinco puntos.</p> <p>Instrumentos: El cuestionario que se empleo para medir la calidad de servicios fue el SERVQUAL, adaptado por el Minsa (2012) , el cual contempla 22 ítems de Expectativas y 22 ítems de Percepciones, distribuidos en cinco criterios de evaluación de la calidad.</p>	<p style="text-align: center;">DESCRIPTIVA:</p> <p>Se adjuntaron las calificaciones obtenidas en los dos cuestionarios distintos aplicados tanto del clima organizacional como la calidad de servicios, luego se ingresaron al programa Excel 2013, para ser transferida dicha data al programa estadístico SPSS v.21, procediéndose al análisis estadístico respectivo.</p>
---	--	--	--

**Anexos 2:**

**CUESTIONARIO SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL**

Este cuestionario tiene como objetivo conocer su opinión sobre el clima organizacional de los trabajadores en un Establecimiento de Salud del distrito de San Martín de Porres.

La información que nos proporcione será tratada de forma confidencial y anónima. Se agradece su colaboración.

**Indicaciones:** A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. responder marcando con una (X) la respuesta que considere correcta.

1	2	3	4	5
<b>TOTALMENTE EN DESACUERDO</b>	<b>EN DESACUERDO</b>	<b>NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO</b>	<b>D ACUERDO</b>	<b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>

Nº	DESCRIPCIÓN	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN: AUTONOMÍA</b>					
	<b>INDICADOR:</b>					
01	Tomo la mayor parte de las decisiones para que influyan en la forma en que desempeño mi trabajo					
02	Yo decido el modo en que ejecutaré mi trabajo					
03	Yo propongo mis propias actividades de trabajo.					
04	Determino los estándares de ejecución de mi trabajo.					
05	Organizo mi trabajo como mejor me parece.					
	<b>DIMENSIÓN: COHESIÓN</b>					
	<b>INDICADOR:</b>					
06	Las personas que trabajan en mi empresa se ayudan los unos a los otros.					
07	Las personas que trabajan en mi empresa se llevan bien entre sí.					
08	Las personas que trabajan en mi empresa tiene un interés personal el uno por el otro.					
09	Existe espíritu de "trabajo en equipo" entre las personas que trabajan en mi empresa.					
10	Siento que tengo muchas cosas en común con la gente que trabaja en mi unidad.					
	<b>DIMENSIÓN: CONFIANZA</b>					
	<b>INDICADOR:</b>					
11	Puedo confiar en que mi jefe no divulgue las cosas que le cuento en forma confidencial.					
12	Mi jefe es una persona de principios definidos					
13	Mi jefe es una persona con quien se puede hablar abiertamente.					
14	Mi jefe cumple con los compromisos que adquiere conmigo.					
15	No es probable que mi jefe me de un mal consejo.					
	<b>DIMENSIÓN: PRESIÓN</b>					
	<b>INDICADOR:</b>					
16	Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.					
17	Mi institución es un lugar relajado para trabajar.					

18	En casa, a veces temo oír sonar el teléfono porque pudiera tratarse de alguien que llama sobre un problema en el trabajo.						
19	Me siento como si nunca tuviese un día libre.						
20	Muchas de los trabajadores de mi empresa en mi nivel, sufren de un alto estrés, debido a la exigencia de trabajo.						
<b>DIMENSIÓN: APOYO</b>							<b>VALORACIÓN</b>
<b>INDICADOR:</b>							
21	Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando la necesito						
22	A mi jefe le interesa que me desarrolle profesionalmente.						
23	Mi jefe me respalda 100%						
24	Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo.						
25	Mi jefe me respalda y deja que yo aprenda de mis propios errores.						
<b>DIMENSIÓN: RECONOCIMIENTO</b>							<b>VALORACIÓN</b>
<b>INDICADOR:</b>							
26	Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo.						
27	La única vez que se habla sobre mi rendimiento es cuando he cometido un error.						
28	Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me los hace notar.						
29	Mi jefe es rápido para reconocer una buena ejecución.						
30	Mi jefe me utiliza como ejemplo de lo que se debe hacer.						
<b>DIMENSIÓN: EQUIDAD</b>							<b>VALORACIÓN</b>
<b>INDICADOR:</b>							
31	Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe.						
32	Los objetivos que fija mi jefe para mi trabajo son razonables.						
33	Es poco probable que mi jefe me halague sin motivos.						
34	Mi jefe no tiene favoritos						
35	Si mi jefe despide a alguien es porque probablemente esa persona se lo merece.						
<b>DIMENSIÓN: INNOVACIÓN</b>							<b>VALORACIÓN</b>
<b>INDICADOR:</b>							
36	Mi jefe me anima a desarrollar mis propias ideas.						
37	A mi jefe le agrada que yo intente hacer mi trabajo de distintas formas						
38	Mi jefe me anima a mejorar sus formas de hacer las cosas.						
39	Mi jefe me anima a encontrar nuevas formas de enfrentar antiguos problemas.						
40	Mi jefe "valora" nuevas formas de hacer las cosas.						

**Muchas gracias**

## CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

Este cuestionario tiene como objetivo conocer su opinión sobre la calidad de servicio de los trabajadores en un Establecimiento de Salud del distrito de San Martín de Porres.

La información que nos proporcione será tratada de forma confidencial y anónima. Se agradece su colaboración.

**Indicaciones:** A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. responder marcando con una (X) la respuesta que considere correcta.

5		4		3		2		1					
SIEMPRE		CASI SIEMPRE		A VECES		CASI NUNCA		NUNCA					
Nº	<b>ASPECTOS CONSIDERADOS</b>								<b>VALORACIÓN</b>				
	<b>DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES</b>								1	2	3	4	5
	<b>INDICADOR:</b>												
<b>01</b>	Cuento en mi oficina con equipos y tecnología de apariencia moderna												
<b>02</b>	Las instalaciones físicas son cómodas, visualmente atractivas y poseen un aspecto limpio												
<b>03</b>	Los empleados tienen buena apariencia personal												
<b>04</b>	Los elementos materiales y documentación relacionados con el servicio que se ofrece son visualmente atractivos, sencillos y contienen datos precisos según los requerimientos.												
	<b>DIMENSIÓN: FIABILIDAD</b>								<b>VALORACIÓN</b>				
	<b>INDICADOR:</b>												
<b>05</b>	Cuando se promete hacer algo en cierto tiempo, se cumple.												
<b>06</b>	Cuando alguien acude con un problema, se tiene un sincero interés en solucionarlo.												
<b>07</b>	La primera vez que se brinda un servicio, se realiza bien.												
<b>08</b>	Se concluye la atención en el tiempo acordado.												
<b>09</b>	Se mantienen los registros sin errores												
	<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								<b>VALORACIÓN</b>				
	<b>INDICADOR:</b>												
<b>10</b>	Los empleados informan de manera puntual y con sinceridad acerca de todas las condiciones del servicio que se brinda												
<b>11</b>	Los empleados ofrecen un servicio rápido y de calidad a los que los requieren según sus necesidades												
<b>12</b>	Los empleados siempre están dispuestos a ayudar a las personas que lo solicitan												
<b>13</b>	Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los que lo requieren.												
	<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>								<b>VALORACIÓN</b>				
<b>14</b>	El comportamiento de los empleados transmite confianza al público al fin de orientarlos en los servicios que ofrecen.												
<b>15</b>	Las personas asistentes se sienten seguros con los resultados de las operaciones que se les ofrece.												
<b>16</b>	Los empleados son siempre amables y corteses en su atención.												

17	Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas que se les formula en forma clara y precisa.					
----	--	--	--	--	--	--

<b>DIMENSIÓN: EMPATÍA</b>		<b>VALORACIÓN</b>				
<b>INDICADOR:</b>						
18	Siempre se brinda una atención individualizada.					
19	Se cuenta con horarios de trabajos flexibles y adaptados a los diversos tipos de personas asistentes.					
20	Se cuenta con empleados que ofrecen una atención personalizada					
21	Existe preocupación por los mejores intereses de las personas asistentes.					
22	Se conoce cuales son las necesidades específicas que deben ser satisfechas.					

**Muchas gracias**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "CLIMA ORGANIZACIONAL "**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN: AUTONOMIA</b>							
1	Tomo la mayor parte de las decisiones para que influyan en la forma en que desempeño mi trabajo	X		X		X		
2	Yo decido el modo en que ejecutaré mi trabajo	X		X		X		
3	Yo propongo mis propias actividades de trabajo.	X		X		X		
4	Detemino los estándares de ejecución de mi trabajo.	X		X		X		
5	Organizo mi trabajo como mejor me parece.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: COHESION</b>							
6	Las personas que trabajan en mi Centro de Salud se ayudan los unos a los otros.	X		X		X		
7	Las personas que trabajan en mi Centro de Salud se llevan bien entre si.	X		X		X		
8	Las personas que trabajan en mi Centro de Salud tienen un interés personal el uno por el otro.	X		X		X		
9	Existe espíritu de "trabajo en equipo" entre las personas que trabajan en mi empresa.	X		X		X		
10	Siento que tengo muchas cosas en común con la gente que trabaja en mi unidad.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: CONFIANZA</b>							
11	Puedo confiar en que mi jefe no divulgue las cosas que le cuento en forma confidencial.	X		X		X		
12	Mi jefe es una persona de principios definidos	X		X		X		
13	Mi jefe es una persona con quien se puede hablar abiertamente.	X		X		X		
14	Mi jefe cumple con los compromisos que adquiere conmigo.	X		X		X		
15	No es probable que mi jefe me dé un mal consejo.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: PRESION</b>							
16	Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.	X		X		X		
17	Mi institución es un lugar relajado para trabajar.	X		X		X		
18	En casa, a veces temo oír sonar el teléfono porque pudiera tratarse de alguien que llama sobre un problema en el trabajo.	X		X		X		
19	Me siento como si nunca tuviese un día libre.	X		X		X		
20	Muchas de los trabajadores de mi empresa en mi nivel, sufren de un alto estrés, debido a la exigencia de trabajo.	X		X		X		
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	<b>DIMENSIÓN: APOYO</b>							
21	Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando la necesito	X		X		X		
22	A mi jefe le interesa que me desarrolle profesionalmente.	X		X		X		
23	Mi jefe me respalda 100%	X		X		X		
24	Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo.	X		X		X		
25	Mi jefe me respalda y deja que yo aprenda de mis propios errores.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: RECONOCIMIENTO</b>							
26	Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo.	X		X		X		

27	La única vez que se habla sobre mi rendimiento es cuando he cometido un error.	X		X		X	
28	Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me los hace notar.	X		X		X	
29	Mi jefe es rápido para reconocer una buena ejecución.	X		X		X	
30	Mi jefe me utiliza como ejemplo de lo que se debe hacer.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN: EQUIDAD</b>	X		X		X	
31	Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe.	X		X		X	
32	Los objetivos que fija mi jefe para mi trabajo son razonables.	X		X		X	
33	Es poco probable que mi jefe me halague sin motivos.	X		X		X	
34	Mi jefe no tiene favoritos	X		X		X	
35	Si mi jefe despide a alguien es porque probablemente esa persona se lo merece.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN: INNOVACION</b>	Si	No	Si	No	Si	No
36	Mi jefe me anima a desarrollar mis propias ideas.	X		X		X	
37	A mi jefe le agrada que yo intente hacer mi trabajo de distinta formas	X		X		X	
38	Mi jefe me anima a mejorar sus formas de hacer las cosas.	X		X		X	
39	Mi jefe me anima a encontrar nuevas formas de enfrentar antiguos problemas.	X		X		X	
40	Mi jefe "valora" nuevas formas de hacer las cosas.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENTE

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ...JANNETT MARIBEL FLÓREZ IBARRA..... DNI: ...09321208.....

Especialidad del validador: .....MAESTRA EN SALUD PÚBLICA .....

Lima 16 de junio del 2020

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

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

Firma del Experto Informante  
Jannett Maribel FLÓREZ IBARRA

DNI 09321208

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CALIDAD DE SERVICIOS**

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES</b>							
1	Cuento en mi oficina con equipos y tecnología de apariencia moderna	✓		✓		✓		
2	Las instalaciones físicas son cómodas, visualmente atractivas y poseen un aspecto limpio	✓		✓		✓		
3	Los empleados tienen buena apariencia personal	✓		✓		✓		
4	Los elementos materiales y documentación relacionados con el servicio que se ofrece son visualmente atractivos, sencillos y contienen datos precisos según los requerimientos.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN: FIABILIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Cuando se promete hacer algo en cierto tiempo, se cumple.	✓		✓		✓		
6	Cuando alguien acude con un problema, se tiene un sincero interés en solucionarlo.	✓		✓		✓		
7	La primera vez que se brinda un servicio, se realiza bien.	✓		✓		✓		
8	Se concluye la atención en el tiempo acordado.	✓		✓		✓		
9	Se mantienen los registros sin errores	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Los empleados informan de manera puntual y con sinceridad acerca de todas las condiciones del servicio que se brinda	✓		✓		✓		
11	Los empleados ofrecen un servicio rápido y de calidad a los que los requieren según sus necesidades	✓		✓		✓		
12	Los empleados siempre están dispuestos a ayudar a las personas que lo solicitan	✓		✓		✓		
13	Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los que lo requieren.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
14	El comportamiento de los empleados transmite confianza al público al fin de orientarlos en los servicios que ofrecen.	✓		✓		✓		
15	Las personas asistentes se sienten seguros con los resultados de las operaciones que se les ofrece.	✓		✓		✓		
16	Los empleados son siempre amables y corteses en su atención.	✓		✓		✓		
17	Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas que se les formula en forma clara y precisa.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN: EMPATIA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
18	Siempre se brinda una atención individualizada.	✓		✓		✓		
19	Se cuenta con horarios de trabajos flexibles y adaptados a los diversos tipos de personas asistentes.	✓		✓		✓		
20	Se cuenta con empleados que ofrecen una atención personalizada	✓		✓				
21	Existe preocupación por los mejores intereses de las personas asistentes.	✓		✓				

22	Se conoce cuales son las necesidades especificas que deben ser satisfechas.	✓		✓		
----	---	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia):  \_ SUFICIENTE \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: .....JANNETT MARIBEL FLÓREZ IBARRA.....       DNI: .....09321208.....

Especialidad del validador: .....MAESTRA EN SALUD PÚBLICA.....

Lima 16 de Junio del 2020

<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

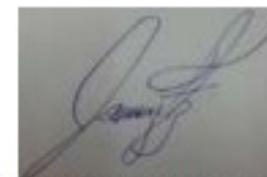
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

<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



-----  
**Firma del Experto Informante**  
**Jannett Maribel FLÓREZ IBARRA**  
**DNI 09321208**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE “CLIMA ORGANIZACIONAL “**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN: AUTONOMIA</b>							
1	Tomo la mayor parte de las decisiones para que influyan en la forma en que desempeño mi trabajo	X		X		X		
2	Yo decido el modo en que ejecutaré mi trabajo	X		X		X		
3	Yo propongo mis propias actividades de trabajo.	X		X		X		
4	Determino los estándares de ejecución de mi trabajo.	X		X		X		
5	Organizo mi trabajo como mejor me parece.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: COHESION</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Las personas que trabajan en mi Centro de Salud se ayudan los unos a los otros.	X		X		X		
7	Las personas que trabajan en mi Centro de Salud se llevan bien entre sí.	X		X		X		
8	Las personas que trabajan en mi Centro de Salud tienen un interés personal el uno por el otro.	X		X		X		
9	Existe espíritu de "trabajo en equipo" entre las personas que trabajan en mi empresa.	X		X		X		
10	Siento que tengo muchas cosas en común con la gente que trabaja en mi unidad.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: CONFIANZA</b>	X		X		X		
11	Puedo confiar en que mi jefe no divulgue las cosas que le cuento en forma confidencial.	X		X		X		
12	Mi jefe es una persona de principios definidos	X		X		X		
13	Mi jefe es una persona con quien se puede hablar abiertamente.	X		X		X		
14	Mi jefe cumple con los compromisos que adquiere conmigo.	X		X		X		
15	No es probable que mi jefe me dé un mal consejo.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: PRESION</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.	X		X		X		
17	Mi institución es un lugar relajado para trabajar.	X		X		X		
18	En casa, a veces temo oír sonar el teléfono porque pudiera tratarse de alguien que llama sobre un problema en el trabajo.	X		X		X		
19	Me siento como si nunca tuviese un día libre.	X		X		X		
20	Muchas de los trabajadores de mi empresa en mi nivel, sufren de un alto estrés, debido a la exigencia de trabajo.	X		X		X		
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	<b>DIMENSIÓN: APOYO</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando la necesito	X		X		X		
22	A mi jefe le interesa que me desarrolle profesionalmente.	X		X		X		
23	Mi jefe me respalda 100%	X		X		X		
24	Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo.	X		X		X		
25	Mi jefe me respalda y deja que yo aprenda de mis propios errores.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: RECONOCIMIENTO</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
26	Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo.	X		X		X		

27	La única vez que se habla sobre mi rendimiento es cuando he cometido un error.	X		X		X	
28	Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me los hace notar.	X		X		X	
29	Mi jefe es rápido para reconocer una buena ejecución.	X		X		X	
30	Mi jefe me utiliza como ejemplo de lo que se debe hacer.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN: EQUIDAD</b>	X		X		X	
31	Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe.	X		X		X	
32	Los objetivos que fija mi jefe para mi trabajo son razonables.	X		X		X	
33	Es poco probable que mi jefe me halague sin motivos.	X		X		X	
34	Mi jefe no tiene favoritos	X		X		X	
35	Si mi jefe despide a alguien es porque probablemente esa persona se lo merece.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN: INNOVACION</b>	Si	No	Si	No	Si	No
36	Mi jefe me anima a desarrollar mis propias ideas.	X		X		X	
37	A mi jefe le agrada que yo intente hacer mi trabajo de distinta formas	X		X		X	
38	Mi jefe me anima a mejorar sus formas de hacer las cosas.	X		X		X	
39	Mi jefe me anima a encontrar nuevas formas de enfrentar antiguos problemas.	X		X		X	
40	Mi jefe "valora" nuevas formas de hacer las cosas.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si es suficiente \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra./ Mg: Diaz Mujica Juana Yris    DNI: 09395072

Especialidad del validador: Licenciada en Obstetricia/ Metodóloga.....

Lima 08 de junio del 2020

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

-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CALIDAD DE SERVICIOS**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES</b>							
1	Cuento en mi oficina con equipos y tecnología de apariencia moderna	✓		✓		✓		
2	Las instalaciones físicas son cómodas, visualmente atractivas y poseen un aspecto limpio	✓		✓		✓		
3	Los empleados tienen buena apariencia personal	✓		✓		✓		
4	Los elementos materiales y documentación relacionados con el servicio que se ofrece son visualmente atractivos, sencillos y contienen datos precisos según los requerimientos.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN: FIABILIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Cuando se promete hacer algo en cierto tiempo, se cumple.	✓		✓		✓		
6	Cuando alguien acude con un problema, se tiene un sincero interés en solucionarlo.	✓		✓		✓		
7	La primera vez que se brinda un servicio, se realiza bien.	✓		✓		✓		
8	Se concluye la atención en el tiempo acordado.	✓		✓		✓		
9	Se mantienen los registros sin errores	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Los empleados informan de manera puntual y con sinceridad acerca de todas las condiciones del servicio que se brinda	✓		✓		✓		
11	Los empleados ofrecen un servicio rápido y de calidad a los que los requieren según sus necesidades	✓		✓		✓		
12	Los empleados siempre están dispuestos a ayudar a las personas que lo solicitan	✓		✓		✓		
13	Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los que lo requieren.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
14	El comportamiento de los empleados transmite confianza al público al fin de orientarlos en los servicios que ofrecen.	✓		✓		✓		
15	Las personas asistentes se sienten seguros con los resultados de las operaciones que se les ofrece.	✓		✓		✓		
16	Los empleados son siempre amables y corteses en su atención.	✓		✓		✓		
17	Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas que se les formula en forma clara y precisa.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN: EMPATIA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
18	Siempre se brinda una atención individualizada.	✓		✓		✓		
19	Se cuenta con horarios de trabajos flexibles y adaptados a los diversos tipos de personas asistentes.	✓		✓		✓		
20	Se cuenta con empleados que ofrecen una atención personalizada	✓		✓				
21	Existe preocupación por los mejores intereses de las personas asistentes.	✓		✓				

22	Se conoce cuales son las necesidades específicas que deben ser satisfechas.	X		X		X
----	---	---	--	---	--	---

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si es suficiente \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra./ Mg: Diaz Mujica Juana Yris    DNI: 09395072

Especialidad del validador: Licenciada en Obstetricia/ Metodóloga.....

Lima 08 de junio del 2020

<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 ORGANIZACIONAL “**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN: AUTONOMIA</b>							
1	Tomo la mayor parte de las decisiones para que influyan en la forma en que desempeño mi trabajo	✓		✓		✓		
2	Yo decido el modo en que ejecutaré mi trabajo	✓		✓		✓		
3	Yo propongo mis propias actividades de trabajo.	✓		✓		✓		
4	Determino los estándares de ejecución de mi trabajo.	✓		✓		✓		
5	Organizo mi trabajo como mejor me parece.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN: COHESION</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Las personas que trabajan en mi Centro de Salud se ayudan los unos a los otros.	✓		✓		✓		
7	Las personas que trabajan en mi Centro de Salud se llevan bien entre sí.	✓		✓		✓		
8	Las personas que trabajan en mi Centro de Salud tienen un interés personal el uno por el otro.	✓		✓		✓		
9	Existe espíritu de "trabajo en equipo" entre las personas que trabajan en mi empresa.	✓		✓		✓		
10	Siento que tengo muchas cosas en común con la gente que trabaja en mi unidad.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN: CONFIANZA</b>							
11	Puedo confiar en que mi jefe no divulgue las cosas que le cuento en forma confidencial.	✓		✓		✓		
12	Mi jefe es una persona de principios definidos	✓		✓		✓		
13	Mi jefe es una persona con quien se puede hablar abiertamente.	✓		✓		✓		
14	Mi jefe cumple con los compromisos que adquiere conmigo.	✓		✓		✓		
15	No es probable que mi jefe me dé un mal consejo.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN: PRESION</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.	✓		✓		✓		
17	Mi institución es un lugar relajado para trabajar.	✓		✓		✓		
18	En casa, a veces temo oír sonar el teléfono porque pudiera tratarse de alguien que llama sobre un problema en el trabajo.	✓		✓		✓		
19	Me siento como si nunca tuviese un día libre.	✓		✓		✓		
20	Muchas de los trabajadores de mi empresa en mi nivel, sufren de un alto estrés, debido a la exigencia de trabajo.	✓		✓		✓		
N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	<b>DIMENSIÓN: APOYO</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando la necesito	✓		✓		✓		
22	A mi jefe le interesa que me desarrolle profesionalmente.	✓		✓		✓		
23	Mi jefe me respalda 100%	✓		✓		✓		
24	Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo.	✓		✓		✓		
25	Mi jefe me respalda y deja que yo aprenda de mis propios errores.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN: RECONOCIMIENTO</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
26	Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo.	✓		✓		✓		

27	La única vez que se habla sobre mi rendimiento es cuando he cometido un error.	✓		✓		✓	
28	Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me los hace notar.	✓		✓		✓	
29	Mi jefe es rápido para reconocer una buena ejecución.	✓		✓		✓	
30	Mi jefe me utiliza como ejemplo de lo que se debe hacer.	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN: EQUIDAD	✓		✓		✓	
31	Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe.	✓		✓		✓	
32	Los objetivos que fija mi jefe para mi trabajo son razonables.	✓		✓		✓	
33	Es poco probable que mi jefe me halague sin motivos.	✓		✓		✓	
34	Mi jefe no tiene favoritos	✓		✓		✓	
35	Si mi jefe despide a alguien es porque probablemente esa persona se lo merece.	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN: INNOVACION	Si	No	Si	No	Si	No
36	Mi jefe me anima a desarrollar mis propias ideas.	✓		✓		✓	
37	A mi jefe le agrada que yo intente hacer mi trabajo de distinta formas	✓		✓		✓	
38	Mi jefe me anima a mejorar sus formas de hacer las cosas.	✓		✓		✓	
39	Mi jefe me anima a encontrar nuevas formas de enfrentar antiguos problemas.	✓		✓		✓	
40	Mi jefe "valora" nuevas formas de hacer las cosas.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Mg. Luis ALBERO FUENTES TAJER    DNI: 27725345

Especialidad del validador: SALUD PUBLICA

Lima, 14 de Junio del 2020

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

\_\_\_\_\_  
 Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CALIDAD DE SERVICIOS**

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES</b>							
1	Cuento en mi oficina con equipos y tecnología de apariencia moderna	✓		✓		✓		
2	Las instalaciones físicas son cómodas, visualmente atractivas y poseen un aspecto limpio	✓		✓		✓		
3	Los empleados tienen buena apariencia personal	✓		✓		✓		
4	Los elementos materiales y documentación relacionados con el servicio que se ofrece son visualmente atractivos, sencillos y contienen datos precisos según los requerimientos.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN: FIABILIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Cuando se promete hacer algo en cierto tiempo, se cumple.	✓		✓		✓		
6	Cuando alguien acude con un problema, se tiene un sincero interés en solucionarlo.	✓		✓		✓		
7	La primera vez que se brinda un servicio, se realiza bien.	✓		✓		✓		
8	Se concluye la atención en el tiempo acordado.	✓		✓		✓		
9	Se mantienen los registros sin errores	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Los empleados informan de manera puntual y con sinceridad acerca de todas las condiciones del servicio que se brinda	✓		✓		✓		
11	Los empleados ofrecen un servicio rápido y de calidad a los que los requieren según sus necesidades	✓		✓		✓		
12	Los empleados siempre están dispuestos a ayudar a las personas que lo solicitan	✓		✓		✓		
13	Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los que lo requieren.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
14	El comportamiento de los empleados transmite confianza al público al fin de orientarlos en los servicios que ofrecen.	✓		✓		✓		
15	Las personas asistentes se sienten seguros con los resultados de las operaciones que se les ofrece.	✓		✓		✓		
16	Los empleados son siempre amables y corteses en su atención.	✓		✓		✓		
17	Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas que se les formula en forma clara y precisa.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN: EMPATIA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
18	Siempre se brinda una atención individualizada.	✓		✓		✓		
19	Se cuenta con horarios de trabajos flexibles y adaptados a los diversos tipos de personas asistentes.	✓		✓		✓		
20	Se cuenta con empleados que ofrecen una atención personalizada	✓		✓		✓		
21	Existe preocupación por los mejores intereses de las personas asistentes.	✓		✓		✓		

22	Se conoce cuales son las necesidades especificas que deben ser satisfechas.	✓		✓	✓		
----	---	---	--	---	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Ms. FUGUERO TA FUR JUAN A

DNI: 27725375

Especialidad del validador: SA LUD PUBLICA

Lima 14 de Junio del 2020

<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

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

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

-----  
Firma del Experto Informante.

## Anexo 5

### Confiabilidad del Clima organizacional

CUADROS PILOTO.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

**Resultado**

- Fiabilidad
  - Titulo
  - Notas
  - Escala: ALL VARL
    - Titulo
    - Resumen de Estadísticas
    - Estadísticas
- Registro
- Fiabilidad
  - Titulo
  - Notas
  - Escala: ALL VARL
    - Titulo
    - Registro
    - Fiabilidad
      - Titulo
      - Notas
      - Escala: ALL VARL
        - Titulo
        - Resumen de Estadísticas
        - Estadísticas
    - Registro

**Escala: ALL VARIABLES**

**Resumen de procesamiento de casos**

Casos	Válido	N	%
		30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>100,0</b>

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

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,924	40

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
A1	127,63	491,826	,209	,926
A2	127,67	490,644	,254	,925
A3	128,00	474,621	,485	,923
A4	127,87	468,189	,610	,921
A5	127,70	484,148	,339	,924
A6	127,73	489,926	,414	,923
A7	127,57	496,530	,275	,924
A8	128,37	489,620	,299	,924
A9	127,70	492,079	,479	,923
A10	127,67	491,264	,478	,923
A11	128,27	476,754	,533	,922
A12	127,73	473,099	,717	,920
A13	127,90	475,679	,565	,922
A14	128,03	466,447	,799	,919
A15	128,67	484,092	,335	,924
A16	128,20	503,821	,025	,927
A17	128,33	477,057	,509	,922

IBM SPSS Statistics Processor está listo      Unicode:ON

# Confiabilidad de la Calidad de servicio

CUADROS PILOTO.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

**Resumen de procesamiento de casos**

Casos	Válido	N	%
	30	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,879	22

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
B1	73,43	225,357	,318	,878
B2	72,47	229,637	,321	,877
B3	72,37	226,378	,426	,875
B4	73,20	217,545	,464	,874
B5	72,67	213,954	,697	,867
B6	72,90	218,093	,505	,872
B7	72,87	210,671	,668	,867
B8	73,77	219,357	,402	,876
B9	73,30	224,700	,414	,875
B10	73,30	217,597	,455	,874
B11	74,27	230,202	,189	,882
B12	73,63	238,033	-,010	,888
B13	73,07	239,789	-,044	,887
B14	72,80	208,924	,792	,864
B15	73,13	205,499	,781	,863
B16	73,33	214,092	,574	,870
B17	72,93	219,306	,533	,872
B18	73,37	210,792	,705	,866
B19	73,70	206,493	,751	,864
B20	73,83	233,868	,081	,886
B21	73,30	209,734	,614	,869

IBM SPSS Statistics Processor está listo      Unicode:ON

## Anexo 6

### *Operacionalización de la variable Clima Organizacional*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos
	Toma de decisiones	1		
	Ejecución de trabajo	2		
Autonomía	Propuesta de actividades	3		
	Estándares de trabajo	4		
	Organización de trabajo	5		
	Ayuda entre los trabajadores	6	Armonía entre	
	trabajadores	7		
Cohesión	Interés del uno al otro	8		
	Trabajo en equipo	9		
	Afinidad	10		
	Posición sobrecarga	11	Ambiente laboral	
Presión	Preocupación	13		
	Distrito de la carga de trabajo	14		
	Estrés laboral	15		
	Confianza en mí superior	16		
	Principios	17		Muy buena
Confianza	Libertad de expresión	18		(161-200)
	Cumplimiento de compromisos	19		
	Consejo	20		Buena
	Apoyo del superior	21		(121-160)
	Interés por desarrollo profesional del trabajador	22	Medición	
Apoyo	Respaldo del superior	23	Ordinal	Regular
	Comunicación con el superior	24		(81-120)
	Incentivo del aprendizaje	25		
	Felicitación	26		Deficiente (40-
	Conversación sobre rendimiento	27		80)
Reconocimiento	Conocimiento de puntos fuertes del trabajador	28		
	Reconocimiento de la buena labor	29		
	Se pone como ejemplo al buen empleado	30		
	Trato justo	31		
	Objetivos razonables	32		
Equidad	Halagos motivados	33		
	Ausencia de favoritismos	34		
	Despidos justificados	35		

	Apoyo de ideas	36
	Incentivo para proponer cambios	37
Innovación	Estímulo para hacer las cosas mejor	38
	Búsqueda de mejores soluciones	39
	Valoración de nuevas formas de trabajar	40

---

Nota: Chiang, Salazar, Huerta (2008)

*Operacionalización de la variable Calidad de Servicio*

Dimensiones	indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos
	Equipo de apariencia moderna	1		
Elementos	Instalaciones atractivas	2		
	Materiales atractivos	4	tangibles colaboradores	Imagen de 3
	Cumplimiento	5		
	Capacidad de Respuesta	6		
Fiabilidad	Realizar bien el servicio la primera vez	7		Muy buena (91-110)
	Servicio en el tiempo prometido	8		
	Ausencia de errores	9		
	Comunicación de servicio	10		Buena (68-90)
	Rapidez	11	Medición Ordinal	
Capacidad de Disposición para ayudar	Respuesta	12		Regular (45-67)
	Deseos de servir	13		
				Comportamiento confiable
	<u>14</u>			
	Clientes seguros	15		Inadecuada
	Amabilidad	16		(22-44)
Seguridad	Conocimiento del servicio	17		
	Atención individualizada	18		
				Horarios de atención adecuados
	<u>19</u>			
	Atención personalizada	20		
Empatía	Preocupación por los clientes	21		
	Comprensión por las necesidades de los clientes	22		

---

Nota: Ministerio de Salud (2012)

## Anexo 7

### Ficha técnica del clima organizacional

---

#### Clima Organizacional

---

Autor: Koys y Decottis (1991)

Nombre original: Escala de opinión sobre el desarrollo de los instrumentos del C.O.

Adaptado: Chiang, Salazar, Huerta (2008)

Administración: Individual

Ámbito de Aplicación: Trabajadores de un Establecimiento de salud en SMP Duración: 20 minutos.

Significación: Examina 8 dimensiones: Autonomía, Cohesión, Presión, Confianza, Apoyo, Reconocimiento, Equidad e Innovación.

Tipificación: Likert: Nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

Interpretación: Puntaje máximo 200, que tiene los siguientes rangos: Muy buena de 161 a 200 puntos, Buena de 121 a 160 puntos, Regular de 81 a 120 puntos y Deficiente de 40 a 80 puntos. A mayor puntuación, mayor será el clima organizacional percibido. En referencia a la interpretación de las 8 dimensiones todas tienen los mismos rangos y puntajes: Muy buena de 21 a 25 puntos, Buena de 16 a 20 puntos, Regular de 11 a 15 puntos y Deficiente de 5 a 10 puntos.

---

Fuente: Chiang, Salazar, Huerta (2008)

### Ficha técnica de la calidad de servicio

---

#### Calidad de Servicio

---

Autor: Parazuraman, Berry y Zeithalm (1988)

Nombre original: Servqual calidad de servicio

Adaptado: Minsa (2012) Administración:

Individual.

Ámbito de Aplicación: Trabajadores de un Establecimiento de salud en SMP Duración: 20 minutos.

Significación: Examina 5 dimensiones: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía.

Tipificación: Likert. Nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

Interpretación: Puntaje máximo 110, que tiene los siguientes rangos: Muy buena de 91 a 100 puntos, Buena de 68 a 90 puntos, Regular de 45 a 67 puntos e Inadecuada de 22 a 44 puntos. A mayor puntuación, mayor será la calidad de servicio percibido. En referencia a la interpretación de las 5 dimensiones son: Muy buena (16-20 / 23-30 / 16-20 / 19-25 / 12-15), Buena (11-15 / 15-22 / 11-15 / 13-18 / 8-11), Regular (6-10 / 8-14 / 6-10 / 7-12 / 4-7) e Inadecuada (1-5 / 1-7 / 1-5 / 1-6 / 1-3).

---

Fuente: Minsa (2012)



# Base de datos Calidad de servicio

BASE DE DATOS CANDY

Inicio Insertar Dibujar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista

Normal Bueno Incorrecto Neutral

	AY	AZ	BA	BB	BC	BD	BE	BF	BG	BH	BI	BJ	BK	BL	BM	BN	BO	BP	BQ	BR	BS	BT	BU	BV	BW	BX	BY	BZ	CA	CB	CC	CD	CE	CF	CG	CH	CI	CI
1	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	B13	B14	B15	B16	B17	B18	B19	B20	B21	B22	ET	F	CP	S	E	GCS										
2	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	3	3	3	5	2	3	5	18	28	18	19	10	93										
3	3	5	5	4	5	4	4	4	2	5	2	1	3	4	4	4	4	4	4	1	4	4	17	24	10	20	9	80										
4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	2	5	5	2	2	2	3	2	2	5	2	3	12	19	14	11	10	66										
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	4	4	5	2	5	5	20	27	20	22	12	101										
6	3	5	3	5	5	5	5	3	3	5	1	1	3	5	5	5	5	5	3	2	3	3	16	26	10	23	8	83										
7	4	4	5	5	4	4	3	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	5	18	24	13	20	11	86										
8	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	2	5	3	16	29	18	21	10	94										
9	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	1	4	5	16	23	12	20	10	81										
10	3	5	5	1	3	2	3	3	5	5	2	5	4	3	3	3	2	2	5	2	3	3	14	21	14	15	8	72										
11	3	5	5	4	4	4	4	5	3	3	1	3	5	5	4	4	4	3	4	1	4	4	17	23	14	19	9	82										
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	30	20	25	15	110										
13	3	3	3	2	2	2	3	3	3	5	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	5	11	18	11	14	12	66										
14	5	5	3	3	3	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	16	22	20	23	15	96										
15	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	1	1	5	4	4	4	4	4	4	1	4	4	20	26	11	20	9	86										
16	2	3	3	2	5	3	1	2	3	2	3	3	3	2	2	1	2	1	3	3	1	3	10	16	11	9	7	53										
17	3	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	15	26	18	23	14	96										
18	4	5	4	5	4	4	4	4	2	3	1	1	1	4	4	4	5	5	4	1	5	4	18	21	7	22	10	78										
19	5	5	5	3	5	3	3	3	3	1	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5	5	3	18	18	18	21	13	88										
20	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	2	5	4	4	4	4	4	5	2	5	5	16	24	14	21	12	87										
21	5	5	3	4	4	4	5	4	5	2	2	1	2	3	5	5	4	3	4	1	3	5	17	24	8	21	9	79										
22	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	2	3	5	5	5	5	5	3	5	2	5	5	20	28	15	23	12	98										
23	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	3	5	5	5	4	4	5	4	2	5	4	18	26	15	22	11	92										
24	4	3	5	3	3	3	3	3	5	3	5	5	4	3	3	3	3	3	5	5	3	3	15	20	17	17	11	80										
25	5	3	3	5	5	5	4	4	3	5	2	2	2	5	4	5	5	5	5	3	5	4	16	26	11	24	12	89										
26	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	2	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	5	20	28	14	22	14	98										
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	30	20	25	15	110										
28	3	5	5	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	5	3	16	22	12	19	11	80										
29	3	5	5	2	5	5	3	5	2	3	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3	5	5	15	25	18	21	13	92										
30	2	3	5	2	5	2	3	5	5	3	5	5	5	5	3	3	5	3	2	5	5	5	12	23	20	16	15	86										
31	2	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	17	27	11	25	12	92										
32	5	3	3	5	3	2	2	3	3	5	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	16	18	12	14	8	68										
33	3	5	5	3	5	3	5	5	4	1	1	3	4	3	3	2	5	2	3	1	3	3	16	23	11	15	7	72										
34	5	5	5	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	1	3	2	3	3	2	3	18	18	14	12	8	70										
35	3	3	5	3	5	5	5	1	3	2	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	14	21	14	15	9	73										
36	2	5	3	5	5	5	5	2	2	5	2	1	2	5	3	3	5	5	3	2	3	3	15	27	10	19	8	79										
37	3	5	4	2	3	4	3	2	3	5	2	1	5	5	5	3	3	3	1	5	3	2	14	20	13	15	10	72										
38	1	4	4	2	4	4	5	1	1	4	1	3	5	4	4	4	4	4	1	1	1	4	11	19	13	17	6	66										
39	3	3	5	5	3	2	2	3	3	2	1	5	5	3	3	2	3	3	3	3	3	3	16	15	14	14	9	68										
40	3	3	3	4	4	5	5	2	4	5	4	3	3	5	5	5	3	5	3	5	3	5	13	25	15	21	13	87										
41	2	5	5	2	5	5	5	1	3	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	2	5	5	14	24	14	25	12	89										

OPERACIONALIDAD BASE CÓDIGOS INSTRUMENTOS +

115%

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de este documento es proporcionar al encuestado una clara explicación sobre el objetivo y uso posterior de la información recabada. La encuesta que se le va a presentar, es parte de un trabajo académico que se realiza en el marco del curso de diseño y desarrollo del trabajo de investigación de la maestría en Gestión de los servicios de salud de la Universidad Cesar Vallejo; el proyecto titulado “*Clima organizacional y calidad del servicio de los trabajadores en un Establecimiento de Salud del distrito de San Martín de Porres 2020*”, es conducido por la investigadora Candy Yoanna Orahulio Naupari, la información recopilada a través de este cuestionario será manejada únicamente con fines académicos y estadísticos.

La participación en este estudio será voluntaria y tendrá una duración máxima de 15 minutos de su tiempo. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito. Si usted accede a participar de este estudio, se le pedirá responder un cuestionario que contiene una serie de afirmaciones, las cuales tienen solo dos alternativas. Le agradeceremos nos proporcione una respuesta sincera y honesta ya que el cuestionario es anónimo, por lo que no es necesario colocar su nombre en ningún lugar del cuestionario. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer las preguntas que considere necesarias en cualquier momento durante su participación, igualmente, puede dejar de responder el cuestionario en cualquier momento que usted lo desee sin que eso le perjudique de ninguna forma. Si alguna pregunta no le parece pertinente o le resulta incómodo tiene usted el derecho a no responder y hacérselo saber al investigador.

Le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, con fines académicos, ya que me han informado acerca del propósito de la investigación y la información recabada será manejada de manera confidencial y una copia de este documento quedará en mi poder

Nombre y firma del encuestado

Nombre y Firma de la investigadora

Lima, ..... de julio del 2020

## Anexo 10

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”  
“Año de la Universalización de la Salud”

Lima, 21 de julio de 2020  
Carta P: 453-2020-EPG-UCV-LN-F05L01/J-INT

Dr.  
Claudio Ramírez Atencio  
Director General  
Diris Lima Norte

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a Orahulio Naupari, Candy Yoanna; identificada con DNI N° 40700660 y con código de matrícula N° 7002322675; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES EN UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD DEL DISTRITO DE SAN MARTÍN DE PORRES 2020**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante Investigador Orahulio Naupari, Candy Yoanna asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

  
  
  
Dr. Carlos Ventura Orbegoso  
Jefe  
ESCUELA DE POSGRADO  
UCV FILIAL LIMA  
CAMPUS LIMA NORTE

20154  
  
MINISTERIO DE SALUD  
DIRECCION DE REDES INTEGRADAS DE LIMA NORTE  
MESA DE PARTES  
21 JUL. 2020  
RECIBIDO

Somos la universidad de los

# Anexo 11

## Reportes SPSS

BASECANDY.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Visible: 84 de 84 variables

	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15	A16	A17	A18
2	5	4	4	4	5	3	3	3	4	4	5	4	5	5	5	2	4	
3	4	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	
4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
5	4	4	3	4	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	
6	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	5	
7	4	4	4	4	4	5	4	1	4	4	4	4	4	4	4	5	4	
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	
9	4	5	3	4	5	4	4	3	4	4	1	3	2	3	3	4	4	
10	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	5	5	5	5	4	3	3	
11	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	
13	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	
14	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	
15	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3	2	4	3	1	2	3	2	
16	4	4	5	5	5	3	3	3	4	3	5	5	5	5	5	4	4	
17	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	2	3	
18	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	1	
19	5	4	2	1	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	
20	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	5	5	5	4	5	4	2	
21	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
22	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
23	5	5	5	5	5	2	3	5	3	4	3	3	3	3	3	4	3	
24	2	2	2	2	1	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	3	4	
25	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
26	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	2	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
28	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	3	4	2	
29	2	2	2	2	2	4	4	2	3	4	2	4	2	3	4	4	3	
30	5	5	4	5	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
31	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	4	3	2	2	3	3	4	
32	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	1	
33	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	3	2	3	3	5	3	
34	5	4	4	3	5	3	3	3	3	4	3	4	4	4	1	3	2	

Volver a hacer una acción del usuario

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

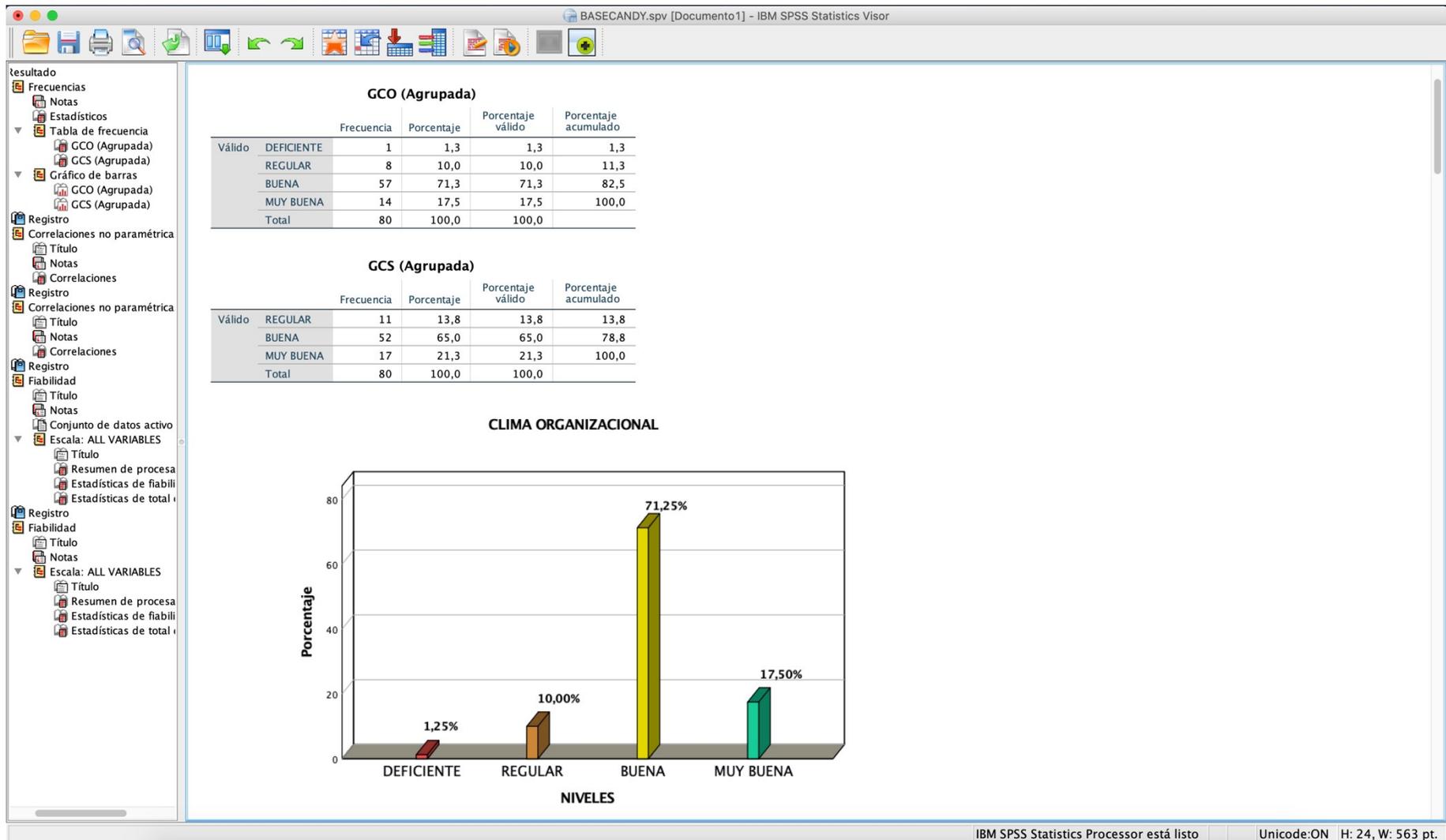
BASECANDY.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Visible: 84 de 84 variables

	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	B13	B14	B15	B16	B17	B18
1	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	3	3	
2	3	5	5	4	5	4	4	4	2	5	2	1	3	4	4	4	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	2	5	5	2	2	2	2	3
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	4	
5	3	5	3	5	5	5	5	3	3	5	1	1	3	5	5	5	5	
6	4	4	5	5	4	4	4	3	5	4	3	3	3	4	4	4	4	
7	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	3	5	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	4	4	4	4	
9	3	5	5	1	3	2	3	3	5	5	2	5	4	3	3	3	2	
10	3	5	5	4	4	4	4	5	3	3	1	3	5	5	4	4	4	
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
12	3	3	3	2	2	2	3	3	3	5	3	3	2	3	3	3	3	
13	5	5	3	3	3	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	
14	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	1	1	5	4	4	4	4	
15	2	3	3	2	5	3	1	2	3	2	3	3	2	2	1	2	2	
16	3	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	
17	4	5	4	5	4	4	4	4	2	3	1	1	1	4	4	4	5	
18	5	5	5	3	5	3	3	3	3	1	5	5	5	3	5	3	3	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	2	5	4	4	4	4	
20	5	5	3	4	4	4	5	4	5	2	2	1	2	3	5	5	4	
21	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	2	3	5	5	5	5	5	
22	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	3	5	5	5	4	4	
23	4	3	5	3	3	3	3	3	5	3	5	5	4	3	3	3	3	
24	5	3	3	5	5	5	4	4	3	5	2	2	2	5	4	5	5	
25	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	2	4	3	5	5	4	4	
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
27	3	5	5	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5	5	3	
28	3	5	5	2	5	5	5	3	5	2	3	5	5	5	5	3	5	
29	2	3	5	2	5	2	3	5	5	3	5	5	5	5	3	3	5	
30	2	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	5	5	5	5	
31	5	3	3	5	3	2	2	3	3	5	3	3	3	3	3	2	3	
32	3	5	5	3	5	3	5	5	4	1	1	3	4	3	3	2	5	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON



BASECANDY.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

resultado

- Frecuencias
  - Notas
  - Estadísticos
    - Tabla de frecuencia
      - GCO (Agrupada)
      - GCS (Agrupada)
    - Gráfico de barras
      - GCO (Agrupada)
      - GCS (Agrupada)
  - Correlaciones no paramétrica:
    - Título
    - Notas
    - Correlaciones
  - Correlaciones no paramétrica:
    - Notas
    - Correlaciones
  - Fiabilidad
    - Notas
    - Escala: ALL VARIABLES
      - Título
      - Resumen de procesa
      - Estadísticas de fiabili
      - Estadísticas de total
  - Registro
  - Fiabilidad
    - Título
    - Notas
    - Escala: ALL VARIABLES
      - Título
      - Resumen de procesa
      - Estadísticas de fiabili
      - Estadísticas de total

**Correlaciones**

			GCO (Agrupada)	GCS (Agrupada)
Rho de Spearman	GCO (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,409**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	GCS (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,409**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

**Correlaciones**

			GCO (Agrupada)	ELEMENTOSTANGIBLES (Agrupada)	FIABILIDAD (Agrupada)	CAPACIDADDERESPUESTA (Agrupada)	SEGURIDAD (Agrupada)	EMPATÍA (Agrupada)
Rho de Spearman	GCO (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,018	,167	,093	,124	,251*
		Sig. (bilateral)	.	,875	,139	,410	,272	,025
		N	80	80	80	80	80	80
	ELEMENTOSTANGIBLES (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,018	1,000	,605**	,561**	,390**	,299**
		Sig. (bilateral)	,875	.	,000	,000	,000	,007
		N	80	80	80	80	80	80
	FIABILIDAD (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,167	,605**	1,000	,681**	,659**	,557**
		Sig. (bilateral)	,139	,000	.	,000	,000	,000
		N	80	80	80	80	80	80
	CAPACIDADDERESPUESTA (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,093	,561**	,681**	1,000	,698**	,710**
		Sig. (bilateral)	,410	,000	,000	.	,000	,000
		N	80	80	80	80	80	80
	SEGURIDAD (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,124	,390**	,659**	,698**	1,000	,788**
		Sig. (bilateral)	,272	,000	,000	,000	.	,000
		N	80	80	80	80	80	80
	EMPATÍA (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,251*	,299**	,557**	,710**	,788**	1,000
		Sig. (bilateral)	,025	,007	,000	,000	,000	.
		N	80	80	80	80	80	80

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).  
 \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).