



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Clima laboral y calidad de atención en el servicio de salud en  
personal asistencial de un Puesto de Salud Chimbote, 2022**

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

**AUTORA:**

Milla Rosas, Yda Del Carmen (Orcid. Org/ 0000-0002-5989-9108)

**ASESOR:**

Dr. Sosa Aparicio, Luis Alberto (Orcid. Org/ 0000-0002-5903-4577)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2022**

## Dedicatoria

Dedico este esfuerzo a mi madre, quien me ayudo, me alentó y aguantó en todo momento.

Dedicado a Dios, quien con su sabiduría infinita fue una guía. El mayor apoyo en tiempos difíciles.

Yda

## Agradecimiento

Agradezco infinitamente a mi madre y mis hermanos que con sus palabras y confianza me hacían sentir orgulloso de lo que soy, de una y otra manera han contribuido para culminar con éxito mis metas propuestas.

La autora

## Índice de contenidos

	<b>Pág.</b>
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación de estudio	11
3.2. Variables, operacionalización	11
3.3. Población, muestra y muestreo	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.5. Procedimiento	13
3.6. Métodos de análisis de datos	14
3.7. Aspectos éticos	14
IV. RESULTADOS	15
V. DISCUSIÓN	19
VI. CONCLUSIONES	23
IV. RECOMENDACIONES	24
REFERENCIAS	25
Anexos	31

## Índice de tablas

<b>Tabla 1:</b> Relación entre el clima laboral y la calidad de atención del servicio del personal	15
<b>Tabla 2:</b> Clima laboral en el personal de un puesto de salud de Chimbote.	16
<b>Tabla 3:</b> Nivel de calidad de atención del servicio del personal	17
<b>Tabla 4:</b> Relación entre dimensiones del clima laboral y la calidad de atención del servicio	18

## Índice de figuras

**Figura 1:** Esquema de diseño no experimental correlacional

11

## RESUMEN

En el presente estudio tuvo como objetivo general determinar la relación entre el clima laboral y la calidad de atención del servicio de un puesto de salud de Chimbote, 2022., la metodología que se empleó fue de tipo básico de enfoque cuantitativo, el diseño fue no experimental descriptivo correlacional, estuvo conformada por 50 profesionales de la salud, asimismo se trabajó con toda la población. Como técnicas e instrumentos se utilizó la encuesta y cuestionarios que fueron aplicados al personal de salud para obtener una información clara y precisa. Tuvo como resultados y observa la relación entre las variables clima laboral y calidad de atención donde se obtuvo un Rho de Spearman es 0,795 valor que indica una relación positiva (directa), además un p – valor es 0,000 menor a 0,05 representando valores significativos. Por tanto, se puede concluir que el clima laboral está en relación directa con la calidad de atención del servicio del personal del puesto de salud de Chimbote.

**Palabras clave.** Clima laboral, calidad, atención, personal de salud, seguridad.

## **ABSTRACT**

In the present study, the general objective was to determine the relationship between the work environment and the quality of care of the service of a health post in Chimbote, 2022. The methodology that was used was of the basic type of quantitative approach, the design was not descriptive correlational experimental, was made up of 50 health professionals, it was worked with the entire population. As techniques and instruments, the survey and questionnaires were applied to health personnel to obtain clear and precise information. It had as results and observes the relationship between the variables work environment and quality of care where a Spearman's Rho was obtained is 0.795 value that indicates a positive (direct) relationship, in addition a p - value is 0.000 less than 0.05 representing significant values. Therefore, it can be concluded that the work environment is directly related to the quality of service provided by the personnel at the Chimbote exit post.

Keywords. Work environment, quality, attention, health personnel, safety, empathy.



## I. INTRODUCCIÓN

El entorno laboral mundial juega un papel importante en la vida de las personas, y si bien la mayor parte de nuestro tiempo lo dedicamos al trabajo, nuestro país sufre cambios físicos en diferentes momentos. Mostrar interés por mejorar el ambiente de trabajo. Por personas que trabajan para que se sientan más felices. De manera similar, el desafío para los líderes de la industria de la salud es desarrollar con éxito un sistema que refuerce el deseo de los profesionales de mejorar los servicios mientras mejora el entorno y satisface las necesidades de los pacientes y otros usuarios para informar más sobre la calidad de la atención a diseñar e implementar.

Para garantizar la calidad de la atención, el talento humano es uno de los pilares de la buena práctica, por lo que es importante conocer los factores que influyen en el clima laboral de los profesionales cuando se desempeñan en un establecimiento médico. Por su implicación en la atención de los afectados, el personal sanitario se enfrenta a una situación rápida e inesperada que requiere más recursos humanos y materiales de lo habitual; Sin embargo, Rodríguez et al. (2020) indica que la falta de medios en este caso conduce al potencial de varias consecuencias, incluido un ambiente de trabajo estresante.

Goyet et al (2019) destacan que un profesional de la salud está expuesto a una amplia gama de factores que inciden directamente en su estado físico y mental y por ende en el desarrollo de las actividades diarias. Un buen ambiente de trabajo ayuda a fomentar y fomentar la participación, el trabajo en equipo y crear un estilo maduro para todos los miembros y ayuda a que se comprometan a asumir la responsabilidad del trabajo asignado en la organización.

Como han señalado Hanco y Ochoa (2018), un ambiente de trabajo saludable proporcionado como incentivo es quizás una de las estrategias que una organización puede implementar para mejorar las relaciones interprofesionales y así conducir a una mejor atención en salud. Si existe un enfoque en las organizaciones de salud en un ambiente de trabajo saludable, los profesionales se sienten más motivados para trabajar y cumplir con sus funciones para brindar un servicio de calidad, ya que al tener una buena relación con su jefe y compañeros de trabajo, permiten una mejor comunicación para fines terapéuticos, diagnóstico médico y comprensión de los pacientes o usuarios, y en definitiva mejorar la humanidad de los servicios.

A nivel nacional, Las organizaciones deben implementar programas que predigan la salud mental de sus empleados según lo exige la regulación estatal a través de los Reglamentos de la Ley de Salud Mental. Responsable de ejercicio preventivo para reducir el estrés en el trabajo y el ejercicio. B. Cambios de trabajo y ejercicios geniales para trabajar en un ambiente dictatorial. (Andina, 2020) Uno de los mayores obstáculos para el tratamiento exitoso de los problemas de salud es la mala calidad de la atención médica (Inga y Arosquipa, 2019)

Según Soto (2019) señala que la ausencia de activos en las clínicas públicas de referencia de la Cobertura Social de Salud (EsSalud) y el Ministerio de Salud (Minsa), se plantea como un tema que debe ser atendido rápidamente, por la ausencia de medicamentos, suministros y equipo, ya que se les atribuye un alto peligro por la naturaleza de la consideración del paciente.

A nivel local, el en el puesto de salud Chimbote, se ha notado cierto desinterés, desgano en brindar atención, por lo que en los últimos meses, ha habido una disminución continua en los pacientes. En los diversos servicios prestados por la oficina de correos de salud y las quejas del paciente hicieron esto en el buzón de quejas y / o la propuesta, así como que se quejará de las palabras. Explican que no son bienvenidos cuando participan en el servicio de admisión, incluso cuando pagan para asistir, cuando solicitan una cita, los empleados no miran a los ojos, por lo que sienten que no prestan atención porque participar en la repetición es tiempo porque no cambia en la organización; Existe un ambiente de trabajo inapropiado porque la falta de sentimiento pertenece a un grupo de trabajo, no valor, falta de comunicación, malas recompensas e influencia en las relaciones entre las personas; diciendo esto, todos los factores anteriores tienen un efecto en la calidad de la atención.

Ante lo mencionado anteriormente, con respecto a la pregunta de investigación, estuvo estructurado de la siguiente manera: ¿Qué relación existe entre el clima laboral y calidad de la atención de servicio del personal de un puesto de salud de Chimbote, 2022? Adicionalmente se han planteado los siguientes problemas específicos: ¿Cómo es el clima laboral en el personal de un puesto de salud de Chimbote, 2022? y ¿Cuál es el nivel de calidad de atención del servicio del personal de un puesto de salud de Chimbote 2022? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de clima laboral y la calidad de atención del servicio del personal de un puesto de salud de Chimbote 2022?

El estudio es de vital importancia porque analizó el clima laboral y su relación con la calidad de servicio de los intereses del personal médico ante las autoridades de salud del país; En ese contexto, este estudio tiene como objetivo proporcionar una mejor visión de los temas analizados para determinar cómo el ambiente de trabajo afecta la calidad de la atención. Además, los principales beneficiarios de este estudio serán los trabajadores de la salud (médicos, enfermeras, técnicos, odontólogos, etc.); También existen beneficiarios indirectos como son los pacientes usuarios y gestores de puntos de salud. En conclusión, el valor práctico se refiere a las recomendaciones y resultados que se pueden aplicar para la mejora continua. El valor metodológico se potencia en un estudio cuantitativo de tipo base, que nos permitirá conocer el problema de las variables y las posibles relaciones entre ellas.

En cuanto al objetivo general del estudio, se basó en determinar la relación entre el clima laboral y la calidad de atención del servicio en el servicio de salud en personal asistencial de un Puesto de Salud Chimbote, 2022. Además, como objetivos específicos se tienen los siguientes: Identificar el clima laboral en el servicio de salud en personal asistencial de un Puesto de Salud Chimbote, 2022, Identificar el nivel de calidad de atención en el servicio de salud en personal asistencial de un Puesto de Salud Chimbote, 2022; y por último, relacionar las dimensiones del clima laboral con la calidad de atención en el servicio de salud en personal asistencial de un Puesto de Salud Chimbote, 2022. Además, como hipótesis se tienen las siguientes: H1: Existe relación significativa entre el clima laboral y la calidad de atención en el servicio de salud en personal asistencial de un Puesto de Salud Chimbote, 2022., y H0: No existe relación entre el clima laboral y la calidad de atención en el servicio de salud en personal asistencial de un Puesto de Salud Chimbote, 2022

## II. MARCO TEÓRICO

Diamond, et al (2017) En Kenia, en su estudio determinar la relación entre el clima laboral y la calidad percibida de los servicios de atención a la maternidad. Su metodología es un estudio transversal cuantitativo no experimental. Como resultado, encontramos que la mayoría de los establecimientos carecen de todas las funciones de señalización, con un 46 % y un 27 % en Kenia y un 18 % y un 5 % en Namibia, aquellos con puntajes iniciales/más altos en atención obstétrica de rutina y de "emergencia". Las variables tienen un valor  $Rho$  de Spearman de 0,865, lo que significa que existe una relación directa. Concluye que se rechaza la hipótesis nula y acepta la alternativa.

Bosco (2019) En Ruanda, tuvo como finalidad proporcionar información sobre el clima laboral y la calidad de atención para el acceso oportuno a la atención médica materna, neonatal e infantil para las comunidades rurales. Este estudio transversal cuantitativo involucró una encuesta de 500 incluidos en la muestra que participan en tres distritos rurales seleccionados de la provincia sur: Gisagara, Muhanga y el distrito de Ruhango. Tuvo como resultados fueron que se obtuvo una correlación  $r$  Pearson de 0,769 entre las variables. Se concluyó que existe una fuerte correlación positiva que permite aceptar la hipótesis alterna.

Mederos (2016) En Lima, El objetivo planteado fue conocer la calidad de la atención y su relación con la satisfacción laboral percibida por los enfermeros. La metodología se caracteriza por el grado de correlación, tipo de línea base y diseño no experimental. Se contó con una muestra de 150 participantes. Se utilizó la herramienta de validación. Además, es positivo el ingreso de gestantes de alto riesgo, gestantes que no han tenido control prenatal pero que han dado a luz total o prematuramente con complicaciones del embarazo, y partos realizados por enfermera capacitada. Los resultados que se encontraron indican una relación de 0,828 entre las variables de estudio. Por lo tanto, se concluyó que existe una relación directa entre las variables.

Zarzosa (2018) Su objetivo principal fue determinar el nivel de calidad de la atención profesional de las enfermeras del área materno neonatal del Hospital Caetano Heredia en el año 2018. El método de estudio previó una investigación de

tipo básica, versión cuantitativa, no transversal, para mayor claridad, ejemplo de ello son 100 paramédicos del servicio de Emergencia Materna y Neonatal Caetano Heredia, quienes aplicaron la tabla del cuestionario de expertos a las variables calidad de vida QOL-35, viabilidad y sus aspectos. Probado con Alfa de Crombach, valores 0.958, 0.848, 0.758. Los resultados mostraron que el 51% (51) de los enfermeros encuestados cree que la calidad de vida en el trabajo es baja, seguido del 28% (28) que tiene una vida laboral normal y solo el 21% (21) de los participantes del estudio detallado una vida laboral digna. Se muestra que el nivel de satisfacción profesional individual al acudir al servicio de neonatología del consultorio de urgencias de Caetano Heredia 2018 sigue siendo bajo.

Podestá & Maceda (2017), Se realizó un estudio de enfoque cuantitativo con el objetivo de identificar la relación entre la calidad de servicio percibida y la cultura de seguridad en salud entre el personal médico de un hospital de Nivel II en el distrito de Vittato de Lima. Diseño de sección transversal. Se utilizaron dos cuestionarios y el resultado fue un Lo de Spearman de 0.850, lo que nos permite concluir que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

Bernuy (2016), Un estudio tuvo como objetivo determinar las relaciones variables entre los miembros del personal médico del Instituto Nacional de Salud Mental Norio Delgado Hideyo Noguchi. El método utilizado fue un enfoque cuantitativo de la depresión para discutir hipótesis, tipos de evidencia y niveles de explicación. Sin experimentos, sin relaciones, sin diseños cortados. Se utilizaron dos herramientas para la recolección de datos, resultando en un coeficiente de Pearson de 0,59. Esto se considera una correlación media alta y lleva a las siguientes conclusiones. Muestra la relación entre el clima laboral y la calidad de las variables.

Gutiérrez & Ríos (2016), Se realizó un estudio con el objetivo de analizar relaciones entre variables y los métodos utilizados fueron descriptivos y de correlación cruzada. Utilizamos dos herramientas para la recolección de datos. Llegó a las siguientes conclusiones. Una relación estadísticamente significativa entre el ambiente de trabajo y la calidad de la atención con un valor r de 0,869 indica una relación positiva.

Como teorías relacionadas al tema tenemos que el clima laboral;

Resulta que cada organización tiene rasgos o características que tienen otras organizaciones, pero cada organización tiene un conjunto exclusivo de estas características y características; Del mismo modo, el clima laboral es tal: “La percepción que tienen los empleados de su entorno laboral, lo que significa que dependerá de nuestra capacidad perceptiva para discernir el nivel de esfuerzo en el entorno en el que el trabajo actual de las personas es óptimo o desfavorable (Dávila, et al. , 2018).

Kony et al (2019) señalaron que es importante que las organizaciones evalúen continuamente el ambiente de trabajo, asegurando así que los empleados se sientan motivados y reconocidos en su lugar de trabajo, no solo para lograr una alta productividad sino también la satisfacción del usuario y personal. Un miembro de la organización. Por otro lado, el número de trabajadores de la salud, es decir, el conjunto de habilidades, la experiencia y las competencias, son factores de gran importancia para la calidad de la atención, la calidad de vida y la seguridad del paciente. Idealmente, la dotación de personal debe adaptarse a las necesidades de atención de los diferentes grupos de pacientes (Crooks, 2017).

Los tipos de clima laboral; según, Rousseau (2017) En concordancia con Rousseau (2017) ha hecho una diferenciación conceptual en la vida de 4 tipos, los cuales son:

Clima mental: Esencialmente la percepción descompuesta del hombre o mujer del entorno humano. Cómo cada empleado organiza su experiencia ambiental. Muchos factores dan forma al entorno mental, incluido el estilo de pensamiento, la personalidad, las habilidades cognitivas, las formalidades, las tradiciones y las interacciones sociales de un individuo (Anghella y Jinna, 2018).

Clima Global: Significa percepciones de personalidad promediadas por nivel de jerarquía formal. Los climas agregados se basan en acuerdos o consensos dentro de las entidades sobre las relaciones y percepciones de las personas con entidades identificables en negocios formales o informales (Anghella y Jinna, 2018).

Clima colectivo: surge de los acuerdos entre los individuos sobre las percepciones de los contextos conductuales. Sin embargo, a diferencia del clima compuesto, el clima colectivo se diagnostica tomando las percepciones individuales de los factores situacionales y combinándolos en organizaciones que reflejan impactos climáticos equivalentes. En climas colectivos, las interacciones

juegan un papel importante en la determinación de las percepciones compartidas (Anghella y Yinna, 2018).

Clima organizacional: En la investigación actual sobre el clima, han surgido diferencias aparentes entre varias interpretaciones que pueden evaluarse a través de los llamados climas organizacionales, o percepciones del carácter, en lugar de formas organizacionales. Es que el clima refleja la dirección de los miembros del jefe (interno) y no la clase analítica de personas que ya no están en la organización (externo). Sin embargo, el ambiente de trabajo puede ser visto como un descriptor de las características de una organización, expresado en términos que implican la evaluación de un individuo con un empleador (Anghella y Yinna, 2018).

La teoría del clima laboral; Según Minsa (2017) Surge de las percepciones de los miembros de la agencia sobre el dibujo, el entorno físico en el que se lleva a cabo, las relaciones personales que existen a su alrededor y las muchas reglas formales e informales influencia sobre ellos indica actividad. Cabe señalar que el comportamiento humano es una situación compleja y dinámica, y para ello requiere de investigación, actualización y verificación, lo cual es necesario para la elaboración de un estudio de investigación. Clima con el objetivo principal de recoger la conciencia de las personas y realizar planes de acción mejorar aquellos aspectos que inciden negativamente en la mejora natural de la sociedad, y del mismo modo embellecer todos estos factores favorables que favorezcan la gestión diaria y la conviertan en una tarea apasionante que motive a todas las personas. Para lograrlo, es muy importante diseñar, desarrollar e implementar una herramienta de evaluación de la ergonomía; Asimismo, el seguimiento y evaluación de los planes de mejora se basa principalmente en los hallazgos. Se sugiere que estas medidas sean anuales para que puedan ser comparadas en el tiempo y permitan una evaluación de los resultados obtenidos, y el desarrollo de medidas correctivas para mejorar el estado físico de los cuerpos, débilmente sujetos a un mejor esquema organizacional y las capacidades y tradiciones de la personas (p. 10) .

Estos autores establecen tres objetivos: Examinar la relación entre el estilo de liderazgo y el ambiente de trabajo. Estudiar la influencia del entorno fotográfico en la motivación masculina o femenina. Determine el impacto de su entorno de trabajo en la versión heredada, incluido el disfrute personal y el rendimiento de la

organización.

Definen clima laboral como “un conjunto de cosas del entorno laboral que pueden ser medidos, percibidos de inmediato o no directamente por las personas que se encuentran y trabajan en ese contexto y que influyen en su comportamiento y motivación (Arias, 2018) ).

Dada esta definición, muestra que el concepto de clima es una construcción de significado: primero, nos permite estudiar los determinantes del comportamiento motivado bajo condiciones sociales complejas. En segundo lugar, simplifica el problema de medir los determinantes situacionales al permitir que los participantes en la situación tengan una visión más holística de su experiencia. En tercer lugar, describe la viabilidad de los factores que influyen y median en la condición, y pueden categorizarse para comparar entre entornos (Arias, 2018).

En relación a la segunda variable, que es calidad del servicio World Health Organization (2018) señala que la calidad del proveedor de salud es la medida en que las ofertas de atención médica brindadas a los pacientes mejoran los resultados de salud favorecidos. Para cosechar esto, la terapia hospitalaria debe ser poderosa, oportuna, equitativa, dirigida y segura para los pacientes usuarios.

Donabedian (2012) continúa con el concepto de que: tener en cuenta la formación académica” (p.58).

Deming (2013) define la excepcionalidad del proveedor como “convertir los deseos futuros del usuario en características medibles”. Solo así podemos diseñar y fabricar productos que deleiten a nuestros clientes al precio que pagan. La calidad se puede definir mejor en términos de frases de agentes” (págs. 139-145).

El modelo SERVQUAL utiliza cuatro elementos simples de boca en boca, necesidades no reveladas de los usuarios e investigaciones previas sobre clientes y apariencias como generadores de expectativas para escalar las expectativas y percepciones de las preferencias de los usuarios de fitness. Comunicaciones Corporativas (Parasuraman, Zethaml y Berry, 1985, págs. 49-50)

González y Gallardo (2012) los autores no olvidan que “la calidad es una mezcla de ventajas, riesgos y honorarios, en la que lo esencial es proporcionar los mejores beneficios con los menores riesgos factibles y a un precio económico”

Vargas y Aldana de Vega (2018) argumentan que “dentro del artilugio monetario surgen ofertas y primera clase. Las primeras satisfacen los deseos de los clientes y las segundas buscan la excelencia en los grupos en el mundo



globalizado actual” (p. 139).

Expectativas; MINSA (2011) define que “es lo que la persona espera adquirir de los servicios de salud. Esta expectativa se basa básicamente en revisiones anteriores, sus deseos actuales, comunicados de boca en boca y estadísticas externas, incluidos informes anteriores y comunicaciones externas” (p.14). Por lo tanto; La expectativa de salud propone que los usuarios determinen proceder de una determinada manera basándose totalmente en su expectativa por el resultado final, lo que puede estar motivado por una conducta basada totalmente en sus propias experiencias o en las de los demás. Siendo intangible la expectativa de lo que el consumidor espera obtener, se debe tener en cuenta que el alcance de la evaluación determinará la multa del transportista una vez recibido el resultado final (MINSA, 2011).

Percepciones; MINSA (2011) El concepto de persona. Que la empresa cumpla o no con los servicios de salud prestados” (p.15). Los conceptos son entonces el resultado del procesamiento de hechos que giran en torno a los servicios de validez percibida en las expectativas. Por tanto, se entiende por confort percibido lo que el consumidor siente recibido de los proveedores de fitness según protocolos de atención y técnicas de gestión institucionalmente regulados.

Los autores, Vera y Trujillo (2016) consideran que el primer orden de la disponibilidad de los servicios de salud es una mezcla de “bendiciones, peligros y precios”, donde lo primordial es brindar la gran provisión de servicios de acondicionamiento físico en forma oportuna. y Optimiza a los clientes considerando los mínimos riesgos posibles ya un costo moderado y/o razonable, que presenta orgullo y simpatía al afectado.

Según Donabedian (2002) plantea que existen modas de primer orden: El modelo de servicio de acondicionamiento físico para lo cual se cita lo siguiente: En relación al modelo de atención en salud, existen variaciones y similitudes sustanciales, es por ello que se busca una similitud. Tomar conciencia del placer del paciente a través de la provisión de ofertas de salud satisfactorias, adecuadas y accesibles.

Donabedian (2002), estimado como el padre de los grandes, plantea tres dimensiones: las peculiaridades técnicas de la atención, las conexiones hombre o mujer que pueden establecerse entre la empresa y la persona afectada, y el

escenario o entorno de la atención médica. Para la variante, el bienestar del consumidor externo, se instaló el uso del modelo de evaluación de primer nivel.

¿Qué objetivos para plantear el bien presentado a través de una organización? Para ello, hace uso de un formulario que se encarga de determinar la prestación de ayuda a través de cinco aspectos: fiabilidad, amplitud de resoluciones, protección, cordialidad y complementos físicos. Se basa totalmente en una colección diversa de respuestas diseñadas para comprender las expectativas de los clientes con respecto a la asistencia. Este a su vez es también una herramienta de mejora, desarrollo y evaluación con establecimientos únicos.

Minsa (2011) señala que el Manual de Calidad de Servicio computa las expectativas de los usuarios de una organización que brinda apoyo en las cinco dimensiones anteriores, y compara este juicio con una evaluación de lo que caracteriza a los usuarios de atención en estos aspectos.

Reconoce cinco aspectos de estos principios de evaluación que utilizan para evaluar la prestación de asistencia. Confiabilidad: La capacidad de brindar soporte de manera integral y confiable. Respuesta: La capacidad y la determinación para ayudar a estos pacientes y proporcionarles una atención rápida y eficaz. Seguridad: La capacidad y el apoyo mostrado por los empleados y sus habilidades para generar amistad y confianza. Empatía: apoyo personal que favorece a la empresa frente a sus usuarios

Aspectos tangibles: la apariencia de la infraestructura física, el equipo, el personal y los componentes de información de la instalación. Estos cinco aspectos de competencia de la prestación de atención son evaluados por el modelo de calidad del servicio.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación de estudio

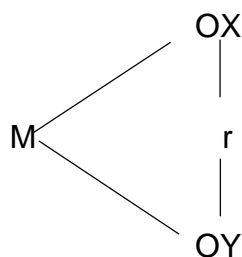
La presente investigación fue de carácter fundamental. La investigación tiene como objetivo la adquisición de nuevos conocimientos de forma sistemática, con el único fin de dar a conocer una realidad particular. (Álvarez, 2020). De acuerdo con su enfoque, están representados por números, por lo que puedes hacer aritmética con números. (Hernández y Mendoza, 2018)

##### Diseño de la investigación

El diseño se adapta a la investigación no experimental porque puede modificarse conscientemente sin manipulación y se basa principalmente en la observación y el análisis de los fenómenos que ocurren en su contexto. (Hernández y Mendoza, 2018). También utilizamos descripciones de correlación, ya que nuestro objetivo es demostrar las relaciones entre las variables (Hernández y Mendoza, 2018).

#### Figura 1

*Esquema de diseño no experimental correlacional*



Dónde:

M: Personal de salud

Ox: Clima laboral

Oy: Calidad de atención

r: relación estadística entre dos variables

#### 3.2. Variables, operacionalización

V1: Clima laboral

Definición conceptual: Son las percepciones que comparten los miembros de la organización respecto del medio físico en el que se han desenvuelto, así como de las relaciones interpersonales que mantienen (MINSA, 2018, p. 12).

Esta definición operacional es la frecuencia y porcentaje absoluto de un indicador de desempeño laboral y cada una de sus tres dimensiones, evaluadas en once (11) indicadores para un total de veintiocho (28) ítems.

Indicadores: Potencial humano, diseño organizacional y cultura de la organización.

Escala de medición: ordinal

V2: Calidad de atención

Definición del concepto, Percepción de los clientes sobre el ajuste entre el desempeño y las expectativas, que está relacionado con todos los factores secundarios, cuantitativos y cualitativos de un producto o servicio importante (Donabedian, 2013).

Definición operacional, esta es la respuesta que se expresa como un puntaje para la variable satisfacción percibida organizada en tres (05) dimensiones, evaluada sobre siete (07) indicadores para un total de veintidós (22) ítems.

Indicadores: Brindamos consejos claros, brindamos los servicios prometidos, brindamos servicios en el momento adecuado, brindamos servicios correctamente y brindamos servicios con prontitud. El servicio refleja una buena reputación e infunde confianza. Mostrar atención personalizada. Te mostramos el horario que se ajusta a tus necesidades. Mostrar honestidad. Indica claridad del habla, Indica orden y limpieza. Buena iluminación comprobada. Ver las condiciones general razonable, usando equipo sofisticado.

Escala de medición: ordinal

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

**Población:** Investigación que considera a una población como un conjunto de unidades de medida cuantitativas o cualitativas (persona, animal, evento, fenómeno, organización, significado) en una encuesta (Hernández y Mendoza 2018). Está integrado por trabajadores de la salud de un puesto médico en Chimbote, con un total de 50 profesionales de la salud que trabajan con toda la población.

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

En la etapa de desarrollo de la investigación se utilizan encuestas, las cuales son muy utilizadas para recolectar y evaluar variables de investigación para unidades cognitivas de muestreo (Hernández et al., 2017).

En este estudio recolectamos datos sobre las variables de estudio del cuerpo médico de Loreto. Para la recolección de datos sobre las variables se utilizaron como herramientas de investigación o recolección dos cuestionarios estructurados: el primer cuestionario dirigido a describir el nivel de clima laboral elaborado por el MINSA (2011) y contiene 28 ítems con opciones de respuesta para la escala ordinal, de tipo Likert : nunca (1), a veces (2), a menudo (3), siempre (4); El segundo ítem tiene como finalidad describir la calidad de la atención en Baz (2021) y consta de 22 ítems con opciones de respuesta en escala ordinal, tipo Likert: totalmente en desacuerdo (1), de acuerdo rara vez cuando (2), indiferente (3), poco de acuerdo (4), totalmente de acuerdo (5).

La validez es el grado en que los instrumentos de medición de variables satisfacen el objetivo de realizar una medición de calidad con base en los objetivos, la naturaleza de la información y el resultado esperado de la medición (Hernández y Mendoza, 2018).

En la primera variable, el instrumento fue validado por el Ministerio de Salud (2011), y también por la metodología de grupos focales, se destacó la claridad de los datos; La segunda variable, calidad de atención, se utilizó en la encuesta de calidad de servicio validada MINSA NT N° 0527 e incluyó 22 predicciones y 22 percepciones.

La confiabilidad de las herramientas de investigación se obtiene a partir de una aplicación de prueba piloto realizada en 15 personas, y se alcanzó el coeficiente alfa de Cronbach de 0,99 para el Cuestionario de clima laboral, que muestra el nivel de confiabilidad. Fiabilidad de la herramienta es confiable Para el cuestionario de calidad de atención se obtuvo un coeficiente alfa de Cronbach de 0,76. Se puede decir que los elementos de los dos cuestionarios se aplican a la investigación.

### **3.5. Procedimiento**

El desarrollo de la investigación requiere el uso de criterios metodológicos para formular preguntas y objetivos de investigación y para diseñar una metodología científica. Primero, obtenga el permiso del Centro Médico de Loreto. Una vez aprobada la solicitud de licencia, los cuestionarios se aplicarán a los trabajadores de la salud en días consecutivos y en horarios que no afecten su trabajo diario. Acercamiento directo al personal médico e informarles de las metas y objetivos que persigue la investigación. Una vez informados los trabajadores de la salud, se

requiere su cooperación y participación voluntaria para responder los cuestionarios. Una vez, el personal médico accedió voluntariamente a participar en el estudio y firmó un formulario de consentimiento informado. Luego contestó los cuestionarios en un lapso de 15-20 minutos.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Para el procesamiento de datos se utilizó el software estadístico o software SPSS versión 25, que permitió el análisis y generación de tablas y estadísticas (Hernández y Mendoza, 2018). Utilizado para el análisis de datos. Los cuestionarios de investigación se puntuaron y codificaron de acuerdo con los objetivos de la investigación y las categorías de medición de las variables. Para procesar los datos en el paquete estadístico SPSS V25, ingrese los datos directamente en su computadora utilizando códigos mutuamente excluyentes. Se requiere un análisis de correlación descriptivo basado en recuentos y porcentajes simples para identificar las correlaciones entre las variables bajo investigación. Luego se prueba la normalidad de los resultados, la prueba de Kolmogorov-Smirnov (KS). Esta prueba determina si se utilizan las estadísticas de Pearson para las variables con distribución normal y las estadísticas de Spearman para las variables con distribución anormal.

### **3.7. Aspectos éticos**

Diseñar y realizar investigación significa adoptar una postura ética en diversas actividades de investigación. Al recopilar información, asegúrese de que se respeten los estándares de autoridad o materialidad. Identificación de patrones, diseño de herramientas, métodos de validación, confiabilidad y análisis de datos, objetividad en la presentación de resultados cuantitativos, calidad y transparencia en la formulación del problema investigado y en la presentación de informes de investigación Honestidad y originalidad.

#### IV. RESULTADOS

##### Análisis inferencial

**Tabla 1**

*Relación entre el clima laboral y la calidad de atención del servicio del personal de un puesto de salud de Chimbote, 2022.*

		Calidad de atención
		,795
Rho de Spearman	Clima laboral	,000
		50

Nota: Datos estadísticos Spss

En la tabla 5 se muestra la relación entre las variables clima laboral y calidad de atención, con un Rho de Spearman de 0,795, valor que indica una relación positiva (directa), y una p de 0,000, que indica un valor significativo menor a 0,05 obteniendo el valor. Por lo tanto, se puede concluir que el clima laboral tiene una relación directa con la calidad del servicio de los empleados del destacamento Chimbote.

Por otro lado, para comprobar la relación entre las dimensiones de la variable clima laboral y la variable calidad de atención se proponen los siguientes supuestos.

## Análisis descriptivo

**Tabla 2**

*Clima laboral en el personal de un puesto de salud de Chimbote.*

Clima laboral	<i>Fi</i>	%
Malo	1	2,0
Regular	31	62,0
Bueno	18	36,0
Total	50	100,0

*Nota:* Datos estadísticos Spss

Los resultados muestran que del 100,0% (50) del personal en relación con el clima laboral en un puesto de salud de Chimbote, la mayoría indicó que es regular esto es 62,0% (31) del personal; además 36,0% (18) del personal indicó que es bueno y finalmente 2,0% (1) del personal indicó que es malo.



**Tabla 3**

*Nivel de calidad de atención del servicio del personal de un puesto de salud de Chimbote.*

---

Nivel de calidad	<i>Fi</i>	%
Malo	1	2,0
Regular	25	50,0
Bueno	24	48,0
Total	50	100,0

---

*Nota:* Datos estadísticos Spss

Los resultados muestran que del 100,0% (50) del personal en relación con la calidad de atención en un puesto de salud de Chimbote, la mayoría indicó que es regular esto es 50,0% (25) del personal; además 48,0% (24) del personal indicó que es bueno y finalmente 2,0% (1) del personal indicó que es malo.

**Tabla 4**

*Relación entre las dimensiones del clima laboral y la calidad de atención del servicio del personal de un puesto de salud de Chimbote 2022*

	Calidad de atención
Potencial humano	,754
	,000
	50
Diseño organizacional	,795
Rho de Spearman	,000
	50
Cultura de la organización	,789
	,000
	50

*Nota:* Datos estadísticos Spss

La tabla 4 muestra la relación entre aspectos del ambiente de trabajo y la calidad del cuidado, es decir, en términos de potencial humano y calidad del cuidado, y la ganancia Rho de Spearman con un valor de 0.754, lo que indica una relación positiva (directa), en Además, el valor p es 0,000 menos que 0,05, lo que también indica que es una relación importante. En cuanto al diseño organizacional y calidad de atención se obtuvo un Rho de Spearman de 0,795, indicando una relación positiva (directa), además, un valor de p de 0,000 es menor a 0,05, lo que también indica que es una relación significativa; Finalmente, en cuanto a cultura organizacional y calidad de atención se obtuvo un Rho de Spearman de 0.789 lo que indica una relación positiva (directa), además el p-valor de 0.000 es menor a 0.05 lo que también indica que es una relación significativa .

## V. DISCUSIÓN

El análisis de los resultados se obtuvo de la información adquirida de las encuestas de esta manera se hizo conforme los objetivos.

Con respecto al objetivo general, se menciona que existe una relación significativa positiva directa con un Rho de Spearman de 0,795. Estos resultados se contrastan con Shamia, et al (2018) en el estudio los resultados de la prueba de hipótesis obtuvieron un coeficiente de 0,095 y un valor relevante de 0,045 para la influencia directa del clima laboral. Como el valor del coeficiente tiene un valor positivo y un resultado significativo de 0.045, que es menor a 0.05, esto implica que la variable tiene un efecto directo sobre la calidad de atención, el coeficiente de regresión es de 0.095, lo que significa que están correlacionados las variables.

Soto (2019) menciona que el clima laboral es un medio para abordar problemas tanto internos como externos que se han considerado aceptables para resolución de problemas, para que la cultura pueda transmitirse como herencia a los herederos o nuevos miembros como una forma de ver lo que es apropiado e inaceptable para la resolución de problemas. La cultura es común percepción, creencias y normas que los individuos creen y mantienen dentro de una organización sugiere que el diferenciador entre esta organización y otras organizaciones que simboliza una conciencia mutua entre los miembros de la organización. Corporativo La cultura gobierna la dirección de dar forma a las actitudes y acciones de los miembros de una organización.

Nishimwe y Mchunu (2021) señala que el estudio mostró impactos significativos del clima laboral en la calidad laboral. Como, sin proporcionar mejores instalaciones, las organizaciones no pueden funcionar correctamente, mientras que el entorno de trabajo es el principal problema del empleado. Por lo tanto, este estudio concluyó que se debe enfocar la mejor satisfacción laboral en el entorno laboral. Las organizaciones que trabajan deben esforzarse por evitar un entorno de trabajo deteriorado para los empleados manuales.

La participación de los empleados en la aplicación práctica de Lean es una forma posible de desarrollar un ambiente de trabajo saludable.

En primer objetivo específico, manifiesta que el 62% clima laboral se encuentra en un nivel regular, el 36% de los encuestados señalan que tienen un nivel bueno y solo 2% afirman tener un nivel malo. Estos hallazgos coinciden con Rodríguez, et al (2020)

en este estudio se incluyeron un total de 3676 respuestas. Encontramos tasas de prevalencia preocupantes para el clima laboral (47%), la ansiedad (38 %), la depresión (41%) y el agotamiento emocional alto (60 %). Calificaciones negativas de las relaciones en el lugar de trabajo, apoyo organizacional, preparación organizacional, seguridad en el lugar de trabajo, y el acceso a suministros y recursos se asoció con puntajes más altos en todos los resultados adversos de salud mental incluidos en este estudio. Se requieren con urgencia mejores políticas y prácticas en el lugar de trabajo para prevenir y mitigar las condiciones de trabajo subóptimas de las enfermeras, dados sus preocupantes autoinformes de salud mental durante la pandemia de COVID-19.

Leodoro, et al (2021) señala que el clima laboral en Irlanda (N = 1057) encontró que el seis por ciento de los encuestados afirmó haber sido intimidado con frecuencia, y otro 17 por ciento ocasionalmente, durante los 12 meses anteriores. De los que habían sido intimidados, el 67 por ciento describió que es regular en sus organizaciones como autocráticas, el 15 por ciento como laissez-faire y el 18 por ciento como democrático. Mientras que el 72 por ciento de los encuestados que no fueron intimidados informaron que su entorno de trabajo era amigable, solo el 47 por ciento de los encuestados intimidados informaron que su entorno de trabajo era amigable. Además, el 39 por ciento de los encuestados intimidados afirmaron trabajar en un entorno hostil. Hubo diferencias significativas entre los encuestados acosados y no acosados con respecto a las condiciones de trabajo, con la excepción del nivel de desafío, Heo, et al (2020) El ambiente de trabajo juega un papel importante en una organización. La mayoría de los problemas que enfrentan los empleados son relacionados con el ambiente de trabajo. El nivel de productividad puede incrementarse mediante el desarrollo de un entorno propicio ambiente de trabajo en la organización. Lo básico de este estudio es medir el impacto del trabajo ambiente en la productividad de los empleados. Las organizaciones fueron seleccionadas por realizar este estudio de investigación. Se desarrolló un cuestionario cerrado para obtener retroalimentación del objetivo audiencia y se utilizaron diferentes métodos estadísticos para derivar resultados de los datos recopilados. Se observó que los factores como el apoyo del supervisor, la relación con los compañeros de trabajo, la formación y el desarrollo, atractivo y rápido incentivos y planes de reconocimiento, la carga de trabajo adecuada en el lugar de trabajo es útil para desarrollar un entorno laboral ambiente que tiene un impacto positivo en el nivel de productividad de los

empleados en las organizaciones.

Según Ammar, et al (2018) señala que los entornos de trabajo cambian con frecuencia en comparación con los de otras organizaciones y los asuntos relacionados con el trabajo a menudo se alteran abruptamente. Por lo tanto, el personal de salud debe adaptarse rápidamente a ciertas situaciones para realizar sus tareas de manera segura y efectiva. Sin embargo, con frecuencia están expuestos a peligros debido a su edad promedio relativamente alta y porque los no especialistas también realizan trabajos menos que se requieran habilidades particulares.

Manifiesta en que el segundo objetivo específico, el 50% del personal encuestado señala tener un regular nivel de calidad, el 48% opinan que el nivel es bueno y solo 2% personas señalan que es malo. Estos coinciden con Connie, et al (2019) afirma que la atención de calidad se basa en el grado de excelencia que muestra el personal en cuanto a sus competencias en atención técnica, comunicación y trabajo en equipo. Un atributo clave de la atención está definido por los estándares relacionados, y el enfoque se centra principalmente en el proceso de atención de enfermería.

Anghella y Yinna (2018) señala el nivel de calidad de los servicios de salud y su efecto en la satisfacción del usuario y el uso continuo entre los usuarios seleccionados de atención médica. Se implementa un método de muestreo intencional para seleccionar a 305 encuestados. La técnica de modelado de ecuaciones estructurales se utiliza para analizar un modelo de calidad. Entre las tres dimensiones, solo la calidad de la interacción es significativa en la satisfacción del usuario, mientras otras tuvieron un impacto positivo en el uso continuo. Existe un efecto positivo de satisfacción en el uso continuo y el costo monetario percibido modera el efecto. El estudio sugiere que los proveedores de servicios deben capacitar a su personal a través de la provisión de capacitación periódica sobre buenas relaciones con los clientes. Este documento contribuye a la comprensión de los problemas de calidad del servicio en los servicios de salud para la prestación de atención médica materna con ideas para otros establecimientos.

En un estudio de Arias (2018) manifiesta que sus resultados muestran que la edad media del personal fue de 62,62% fue regular el nivel de calidad el personal médico, el 21,9% tenía ansiedad leve, el 15,8% tenía ansiedad moderada y el 33,2% tenía ansiedad alta. Las puntuaciones del índice de calidad del sueño de Pittsburgh

de todos los participantes fueron 5. Una relación fuerte y positiva, durante la pandemia, el monitoreo de la salud y el trabajo del personal médico de emergencia es importante para determinar sus niveles de calidad y para proporcionar el apoyo psicológico necesario.

Davila (2018) señala en el estudio encontró que la calidad fue de moderada a alta, mientras que la intención de rotación organizacional fue baja, el personal de salud opinaron sentirse insatisfechos y con mayores niveles de intención de rotación organizacional y profesional debido al mayor temor a la enfermedad del coronavirus. Nuestra recopilación de datos tuvo lugar durante los meses en que los casos de COVID-19 estaban bajo control y las tasas positivas estaban disminuyendo debido a la implementación estricta de medidas de control de infecciones (por ejemplo, órdenes de quedarse en casa, distanciamiento social), lo que puede explicar nuestro hallazgo de un mayor nivel de satisfacción laboral y un menor nivel de intención de rotación organizacional. Por el contrario, estudios previos que se llevaron a cabo durante la oleada anterior de la pandemia. En ese momento, se disponía de menos información sobre medidas efectivas de contención y prevención, y aún se desconocían los mejores protocolos para manejar a los pacientes sospechosos e infectados; por lo tanto, los médicos estaban preocupadas y temerosas, lo que resultaba en una mayor insatisfacción laboral y una mayor intención de dejar su trabajo.

Finalmente en el último objetivo, en la dimensión potencial humano se obtuvo un Rho de Spearman de 0,754, existe relación positiva directa, asimismo en la dimensión diseño organizacional se determinó que existencia de relación positiva directa con un  $r = 0,795$ , de tal manera que en la dimensión cultura organización igual que las demás con un valor de  $r = 0,789$ .

## VI.CONCLUSIONES

**Primero:** Manifiesta que se tuvo una correlación positiva y directa con un valor p de 0,000 y un coeficiente de Rho de Spearman de 0,795, significa que las variables se relacionan entre sí.

**Segundo:** Señala que el clima laboral se encuentra en un nivel regular de 62% del personal asistencial de un puesto de salud de Chimbote.

**Tercero:** Muestra que el 50% del personal la atención es un nivel regular y solo el 2% opinan tener un mal atención de calidad.

**Cuarto:** la relación de la dimensión potencial humano con  $r=0,754$  señala es positiva directa, en el la dimensión diseño organizacional se obtuvo con Rho de Spearman de 0,795; asimismo en la dimensión cultura organización es de 0,789 manifestando una relación significativa.

#### IV. RECOMENDACIONES

**Primero:** En las instituciones de salud, es necesario promover un ambiente de trabajo adecuado, en el que la cantidad de personal sea adecuada a las necesidades de cada servicio, con un horario que no afecte la tranquilidad y el bienestar de los trabajadores. , ya que estas condiciones pueden aumentar el nivel de satisfacción del personal que trabaja, así como de la población receptora de los servicios, ya que existe una mayor probabilidad de coordinación en las interacciones usuario-paciente, y esto también puede ayudar a mejorar la calidad de vida de ambos usuarios y empleados y, por supuesto, en beneficio de la organización.

**Segundo:** Para lograr una buena institucionalidad para las autoridades de salud y para todas las personas en general, es necesario realizar capacitaciones periódicas sobre la normativa en cuanto a la importancia de generar un ambiente de trabajo adecuado.

**Tercero:** Fomentar y organizar reuniones de confraternidad, además de conversaciones formales, especialmente conversaciones espirituales expresadas en valores, sentimientos humanos, altruismo y disposición al esfuerzo.

**Cuarto:** Es necesario crear una cultura de estímulo a través del reconocimiento de los empleados, generar un proceso motivacional adecuado para crear percepciones saludables en ellos y contribuir a la organización y sus operaciones. Organización, lo que finalmente se verá reflejado en la calidad de la atención brindada



## REFERENCIAS

- Anghella RR y Yinna RC (2018). Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en las unidades de cuidado crítico en tres Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud privados de la ciudad de Bogotá 2007. Bogotá. Colombia
- Arias JM (2018) *Factores del Clima laboral Influyentes en la Satisfacción Laboral de Enfermería, en Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Nacional de Niños*". Costa Rica.
- Ammar, T, Al Shobaki J., & Abu S. (2018). Evaluation and Follow-Up and Their Relationship to the Level of Administrative Transparency in the Palestinian Universities. *International Journal of Academic and Applied Research (IJAAR)*, 2(2), 30-44.
- Andina. (2020). *Empresas deben implementar medidas para cuidar salud mental de trabajadores*. <https://andina.pe/agencia/noticia-empresas-deben-implementar-medidas-para-cuidar-salud-mental-trabajadores-787246.aspx>
- Anghella RR y Yinna RC (2012). "*Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en las unidades de cuidado crítico en tres Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud privados de la ciudad de Bogotá 2007*". Bogotá. Colombia
- Bani-Melhem, S., Zeffane, R. y Albaity, M. (2018). Determinantes del comportamiento innovador de los empleados. *Revista internacional de gestión hotelera contemporánea*, 30 (3), 1601-1620.
- De Silva, M., Howells, J., & Meyer, M. (2018). Innovation intermediaries and collaboration: Knowledge-based practices and internal value creation. *Research Policy*, 47(1), 70-87.
- Berthoin Antal, A., Debucquet, G., & Frémeaux, S. (2017). When top management leadership matters: Insights from artistic interventions. *Journal of Management Inquiry*, 1056492617726393.
- BarthRT.(2017) Clima laboral e Identificación de los ingenieros en función del clima organizacional. *Relaciones Industriales. Relación industrial*. 29(1):185–99.
- Connie A, Brault A, Kasonde M, Teshome D, Kenneth N, Kennedy M; Maimbolwa, M,(2019) Promoting progress in child survival across four African countries:

the role of strong health governance and leadership in maternal, neonatal and child health, *Health Policy and Planning*, Volume 34, Issue 1, February 2019, Pages 24–36, <https://doi.org/10.1093/heapol/czy105>.

Dávila JE y. Naranjo M. Paola C (2018) *Relación entre el Síndrome del Burnout y la Percepción sobre el Clima laboral en médicos del área de emergencia*. [Tesis de Grado]. Universidad Católica Andrés Bello Venezuela.

Donabedian, A. (2012). Conferencia Magistral. Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad Salud Pública de México. *Salud Pública de México*, 35(3), 238-247.

Diamond-Smith, N., Sudhinaraset, M. & Montagu, D (2017) Clinical and perceived quality of care for maternal, neonatal and antenatal care in Kenya and Namibia: the service provision assessment. *Reprod Health* 13, 92 <https://doi.org/10.1186/s12978-016-0208-y>

Deming., W. (2013). Calidad, Productividad y Competitividad: *La salidad de la crisis*. EE:UU: Diaz de Santos

Dong, Y., Bartol, K. M., Zhang, Z. X., & Li, C. (2017). Enhancing employee creativity via individual skill development and team knowledge sharing: Influences of dual-focused transformational leadership. *Journal of Organizational Behavior*, 38(3), 439-458.

De Silva, M., Howells, J., & Meyer, M. (2018). Innovation intermediaries and collaboration: Knowledge-based practices and internal value creation. *Research Policy*, 47(1), 70-87.

Frauders, D. (2017). Impact of a high proportion of unskilled personnel on quality of care and patient safety in the healthcare services: a systematic review. *Norwegian Institute of Public Health*. <https://www.fhi.no/en/publ/2017/konsekvenser-av-en-hoy-andel-ufaglarte-pa-kvalitet-og-pasientsikkerhet-i-he/>

Fay, D., Lührmann, H. y Kohl, C. (2014). Clima proactivo en un entorno posterior a la reorganización: cuando el personal compensa la debilidad de los gerentes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 13(2), 241-267.

- González L., y Gallardo E. (2012). Calidad de la atención médica la diferencia entre la vida o la muerte. *Digital universitaria*, 13(8), 1 -15.
- Goyet S; Alvarez V y Becker C (2019) Quality improvement in maternal and newborn healthcare: lessons from programmes supported by the German development organisation in Africa and Asia. Volumen 4, Número 5. <http://dx.doi.org/10.1136/bmjgh-2019-001562>
- Giauque D, Anderfuhren-Biget S, Varone F (2017) Prácticas de gestión de recursos humanos, desempeño organizacional intrínseco en el sector público. *Gestión de pers. Públicas* 2013;42(2):123–50.
- Gurková, E., Mikšová, Z., & Šáteková, L. (2022). Missed nursing care in hospital environments during the COVID-19 pandemic. *International nursing review*, 69(2), 175-184.
- Havaei, F., Ma, A., Staempfli, S., & MacPhee, M. (2021). Nurses' workplace conditions impacting their mental health during COVID-19: A cross-sectional survey study. In *Healthcare* (Vol. 9, No. 1, p. 84). MDPI.
- Heo, J., Kim, S.Y., Yi, J (2020) Maternal, neonatal, and child health systems under rapid urbanization: a qualitative study in a suburban district in Vietnam. *BMC Health Serv Res* 20, 90. <https://doi.org/10.1186/s12913-019-4874-7>
- Hanco E, Ochoa F. (2018) *Comportamiento organizacional y la calidad de atención en el personal de salud de la Microred Ate III*. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22133/Hanco\\_RE.PDF?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22133/Hanco_RE.PDF?sequence=1&isAllowed=y).
- Inga, F., & Arosquipa, C. (2019). Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36(2), 312-318. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4493>.
- Jeevan Jyoti, Dimple Dimple, (2021) Fun at workplace and intention to leave: role of work engagement and group cohesion, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 10.1108/IJCHM-06-2021-0704, 34, 2, (782-807), (2021).

- James LR, , McNeil PK, Minton MK, Wright MA, Kim K (2018) Organizational and psychological climate: a review of theory and research. *Eur. J. Work Organ. Psy.* 2008;17(1):5–32.
- Jaiswal, NK y Dhar, RL (2015). Liderazgo transformacional, clima de innovación, autoeficacia creativa y creatividad de los empleados: un estudio multinivel. *Revista Internacional de Gestión Hotelera*, 51, 30-41.
- Kang, JH, Matusik, JG, Kim, TY y Phillips, JM (2016). Efectos interactivos de múltiples climas organizacionales en el comportamiento innovador de los empleados en empresas emprendedoras: una investigación de varios niveles. *Revista de Negocios Venturing*, 31(6), 628-642.
- Lewis, R. &. (1983). The marketing aspects of service quality - In Berry, L., Shotack, G,& Upah, G (eds). EE.UU: Emerging Perspectives in Service.
- Liu, F., Chow, IHS, Zhang, JC y Huang, M. (2019). Clima de innovación organizacional y comportamiento innovador individual: Explorando los efectos moderadores de la propiedad psicológica y el empoderamiento psicológico. *Revista de Ciencias Gerenciales*, 13(4), 771-789.
- Leodoro J. Labrague, Sulaiman Al Sabei, Omar Al (2021), Interprofessional collaboration as a mediator in the relationship between nurse work environment, patient safety outcomes and job satisfaction among nurses, *Journal of Nursing Management*, 10.1111/jonm.13491, **30**, 1, (268-278).
- MINSA. (2011). Metodología para el estudio del clima organizacional. Lima: MINSA.
- Mekbib T y Leatherman S (2020) Quality improvement in maternal, neonatal and child health services in sub-Saharan Africa: A look at five resource-poor countries. Vol. 34 No. 1. *African Journals Online*. <https://www.ajol.info/index.php/ejhd/article/view/201292>.
- Nishimwe, C., Mchunu, GG (2021) Percepciones de las partes interesadas sobre la implementación de programas de atención de la salud materna y neonatal en Ruanda. *BMC Health Serv Res.* 21, 796. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06824-3>
- Norton, TA, Zacher, H. y Ashkanasy, NM (2015). Clima laboral y cultura organizacional proambiental. En JL Robertson y J. Barling (Eds.), La

- psicología de las organizaciones verdes (págs. 322–348). Prensa de la Universidad de Oxford.
- Organización Mundial de Salud. (2018). *10 formas de mejorar la calidad de la atención en los centros de salud*. <https://www.who.int/es/news-room/feature-stories/detail/10-ways-to-improve-the-quality-of-care-in-health-facilities>.
- Palma, S. (2004). *CL- SPC - Clima laboral*. Universidad de Lima. <https://www.ulima.edu.pe/pregrado/psicologia/gabinete-psicometrico/cl-spc-clima-laboral-sonia-palma-carrillo>
- Parasuraman, A., Zethaml, V., & y Berry, L. (1985). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL SCALE. *Journal of Marketing*. EE.UU.
- Payne RL, Pheysey DC, Pugh DS (2015) Estructura organizacional, clima organizacional y estructura grupal: un estudio exploratorio de sus relaciones en dos empresas manufactureras británicas. *Ocup Psychol*. 45: 45–55.
- Rodríguez, B., Sánchez, T., Rodríguez, B., & Sánchez, T. (2020). The Psychosocial Impact of COVID-19 on health care workers. *International Braz J Urol*, 46, 195-200. <https://doi.org/10.1590/s1677-5538.ibju.2020.s124>
- Soto, A. (2019). Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(2), 304-311. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4425>
- Shamia, M. J., Al Shobaki, M. J., Abu-Naser, S. S., & Abu Amuna, Y. M. (2018). Using the Asian Knowledge Model “APO” as a Determinant for Performance Excellence in Universities-Empirical Study at Al-Azhar University-Gaza. *International Journal of Information Technology and Electrical Engineering*, 7(1), 1-19
- Sherwood, G., Cherian, U. K., Horton-Deutsch, S., Kitzmiller, R., & Smith-Miller, C. (2022). Reflective practices: meaningful recognition for healthy work environments. *Nursing Management*, 29(3).
- Somunoglu S, Erhan E, Erdem Ü (2016) Clima laboral en trabajadores del sector salud: muestra de la ciudad de Denizli. *HealthMed*.;6(7):2362.

Schermerhon JR, Osborn RN, Bien MU, Hunt JG.(2016) Comportamiento organizacional. John Wiley e hijos

World Health Organization. (2018). *Quality of care.*

<https://www.who.int/teams/maternal-newborn-child-adolescent-health-and-ageing/maternal-health/about/mca>

Vargas, M., & Aldana de Vega, L. (2018). Calidad y servicio concepto y herramientas.(Tercera ed.). Bogota: Ecoe ediciones

Williams, D. G. (2017). Calidad de los Servicios de Salud. Programas y Servicios de Atención de la Salud - MSAS.

**Anexos**  
**Anexo 1: Matriz de Operacionalización**

<b>Variables</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicador</b>	<b>Escala de Medición</b>	<b>Técnicas e Instrumentos de recolección de datos</b>
<b>Clima laboral</b>	Son aquellas percepciones compartidas por los miembros de la organización con relación al ambiente físico en que se desarrollan, así como las relaciones interpersonales que desempeñan (MINSa, 2011, p.12).	Es la frecuencia absoluta y porcentaje de índice de logro del clima laboral y cada una de sus 03 dimensiones, conformada por once (11) indicadores con un total de veintiocho (28) ítems.	Potencial humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Liderazgo</li> <li>- Innovación</li> <li>- Recompensa</li> <li>- Confort.</li> </ul>	1= Muy en desacuerdo	Encuesta clima laboral elaborada y validada por la dirección de garantía de la calidad y acreditación del MINSa (aprobada mediante RM N°468-2011/MINSa Enero del 2012)
			Diseño organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toma de decisiones.</li> <li>- Comunicación organizacional.</li> <li>- Remuneración</li> <li>- Estructura.</li> </ul>	2= En desacuerdo 3= Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	
			Cultura de la organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identidad.</li> <li>- Conflicto y cooperación.</li> <li>- Motivación</li> </ul>	4= De acuerdo 5= Muy de acuerdo	

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Escala de Medición	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos
<b>Variable dependient e Calidad de atención</b>	Percepción de un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos secundarios, cuantitativos, cualitativos, de un producto o servicio principal. (MINS A. 2012)	Se medira conforme el instrumentos del Serqval	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Demuestra Consejo entendible</li> <li>- Brinda servicio prometido.</li> </ul>	1= Muy en desacuerdo  2= En desacuerdo  3= Ni de acuerdo, ni en desacuerdo  4= De acuerdo  5= Muy de acuerdo	Encuesta es SERVQUAL validada por MINSA NRM°0527
			Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Suministra el servicio en el momento preciso</li> <li>- Suministra el servicio de manera correcta.</li> <li>- Proporciona un servicio rápido</li> </ul>		
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Demuestra buena reputación el servicio</li> <li>- Trasmite confianza</li> <li>- Demuestra atención personalizada</li> </ul>		
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Muestra Horarios adecuado a las necesidades.</li> <li>- Demuestra cordialidad</li> <li>- Demuestra claridad en el lenguaje</li> </ul>		
			Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Demuestra orden y limpieza.</li> <li>- Evidencia buena Iluminación.</li> <li>- Muestra Condiciones generales apropiadas.</li> <li>- Usa Equipos sofisticados.</li> </ul>		



## Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario para medir el clima laboral

**Instrucciones:** El presente instrumento de recolección de datos permitirá obtener información valiosa para el presente estudio, tenga en cuenta que su opinión, servirá y permitirá mejorar la gestión de salud y la gestión de su organización. Antes de responder, considerar que el cuestionario es anónimo, así mismo es importante responder de manera franca y honesta, encerrando con un círculo o marcando con un aspa, el número de la escala que mejor describa su situación.

#### Datos generales:

Edad: .....

Sexo:  Femenino  Masculino

Condición:  Nombrado  Contratado  Otros

Tiempo trabajando en la Institución: .....

Tiempo trabajando en el Puesto Actual: .....

Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre
1	2	3	4

N°	Ítems	Nunca	A veces	Frecuente	Siempre
<b>Potencial humano</b>					
1	Mi jefe está disponible cuando se le necesita	1	2	3	4
2	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización	1	2	3	4
3	La innovación es característica de nuestra Organización	1	2	3	4
4	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas	1	2	3	4
5	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas	1	2	3	4
6	Mi institución es flexible y se adapta bien a los Cambios	1	2	3	4
7	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo	1	2	3	4
8	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada	1	2	3	4
9	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa	1	2	3	4
10	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo	1	2	3	4
11	La limpieza de los ambientes es adecuada	1	2	3	4
<b>Diseño organizacional</b>					

12	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión	1	2	3	4
13	En mi organización participo en la toma de Decisiones	1	2	3	4
14	Mi salario y beneficios son razonables	1	2	3	4
15	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo	1	2	3	4
16	Las tareas que desempeño corresponden a mi función	1	2	3	4
17	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización	1	2	3	4
18	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo	1	2	3	4
19	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo	1	2	3	4
20	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes	1	2	3	4
<b>Cultura de la organización</b>					
21	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito	1	2	3	4
22	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito	1	2	3	4
23	Recibo buen trato en mi establecimiento de Salud	1	2	3	4
24	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor que sé hacer	1	2	3	4
25	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable	1	2	3	4
26	Estoy comprometido con mi organización de Salud	1	2	3	4
27	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud	1	2	3	4
28	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud	1	2	3	4

Muchas gracias, aprecio su colaboración.

## Encuesta de calidad de atención

**Instrucciones:** Estamos realizando un estudio investigativo sobre calidad de atención, para lo cual te pedimos tengas a bien responder el siguiente cuestionario. Te recordamos que la información obtenida solo tiene validez para efectos investigativos. Muchas gracias.

CRITERIOS	VALORACIÓN				
	0 Nunca	1 Rara vez	2 Algunas veces	3 Frecuente	4 Siempre
<b>DIMENSIÓN I: FIABILIDAD</b>					
1. El personal asistencial le explicó de manera clara los pasos y trámites que debe seguir.					
2. La atención en el servicio de salud se realizó respetando la programación y orden de las citas.					
3. La calidad de atención en el servicio de salud es buena y oportuna.					
4. Se cumple con la atención preferencial en el servicio de salud					
<b>DIMENSIÓN II: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
5. El personal del servicio de salud está capacitado para atender a los pacientes.					
6. El tiempo que esperó para atenderse y/o pedir una cita en el servicio de salud fue sumamente corto.					
7. Los trámites que tuvo que realizar en el servicio de salud para ser atendidos, fueron sencillos y entendibles.					
8. Usted percibió que el personal del servicio de salud siempre agilizó su trabajo para atender en el menor tiempo posible.					
9. La cooperación entre el personal que labora en el servicio de salud, para responder a su necesidad de atención fue apropiada.					
<b>DIMENSIÓN III: SEGURIDAD</b>					
10. Le brindaron charlas preventivas durante su permanencia en la sala de espera del servicio de salud					
11. La capacidad de los profesionales del servicio de salud, para brindarle apoyo en su enfermedad, fue alta.					
12. Las respuestas del personal del servicio de salud, ante sus inquietudes o preguntas, fue apropiada.					
13. Las explicaciones dadas por el personal del servicio de salud sobre su diagnóstico y tratamiento fueron suficientes.					
14. Usted percibió que el personal asistencial cumplió siempre con las medidas que garantizarán su seguridad.					
<b>IV DIMENSIÓN EMPATÍA</b>					
15. En el primer contacto con usted, el personal asistencial del servicio de salud siempre se identificó o se presentó.					
16. El personal asistencial del servicio de salud le recibió con un saludo amable, respeto y paciencia.					
17. El personal del servicio de salud, mostró interés en solucionar sus problemas.					
18. Usted comprendió la explicación que el personal del servicio de salud le brindó.					
19. El horario de atención del servicio de salud es conveniente para usted.					
<b>V DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES</b>					
20. Las instalaciones físicas (paredes, puertas, etc.) del servicio de salud, son adecuadas					
21. Los avisos, carteles, flechas, que se encuentran en el servicio de salud, orientan mejor a los usuarios.					
22. La limpieza de las instalaciones físicas consultorio obstétrico, es excelente.					

## Anexo 3 Validación de instrumentos



### CARTA DE PRESENTACION

Mg. Reyes Flores Dalia Yaneth

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela Posgrado de la UCV, campus Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar una investigación con el objetivo de obtener el grado académico de maestra en Gestión de los servicios de la salud

El título del Proyecto de investigación es: Clima laboral y calidad de atención en el servicio de salud en personal asistencial de un Puesto de Salud Chimbote, 2022 y siendo imprescindible contar con la evaluación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que presta a la presente.

Atentamente.

---

Firma  
D.N.I: 32961275

## DEFINICIONES CONCEPTUALES DE LAS VARIABLES Y SUS DIMENSIONES

### I. Variable clima laboral:

Son aquellas percepciones compartidas por los miembros de la organización con relación al ambiente físico en que se desarrollan, así como las relaciones interpersonales que desempeñan (MNSA, 2012)

#### Dimensiones:

con:u:.oo<cvo: ozerv myzrac Fzr ctanno r:rna zuoczc>.uvz erDenomientz yncsultzJconctuItznmcviuo vz:

**Diseño organizacional:** es la creación de funciones, procesos y relaciones formales

**Cultura de la organización:** aquellas normas y valores por los que se rige una empresa. Unos principios relacionados con la estructura de la compañía, con los métodos de desempeño del trabajo, y hasta el modo en que se relaciona la plantilla.

**Indicadores:** Liderazgo, Innovación, Recompensa, Confort. Toma de decisiones, Comunicación organizacional. Remuneración, Estructura, Identidad, Conflicto y cooperación. Motivación

Consta de 28 ítems.

### II. Variable calidad de atención

Según la percepción de un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos secundarios, cuantitativos o cualitativos, de un producto o servicio principal (Minsa 2012)

Fiabilidad: es la capacidad de cumplir con las expectativas de los clientes

**Capacidad de respuesta:** Se refiere a la disposición de las empresas a prestar un servicio de orientación rápido y oportuno. Ningún cliente debe rogar para que sus

**Seguridad:** es un estado en el cual los peligros y las condiciones que pueden provocar daños de tipo físico, psicológico o material son controlados para preservar la salud y el bienestar de los individuos y de la comunidad

**Empatía:** se hace referencia a una habilidad tanto cognitiva como emocional o afectiva del individuo, en la cual este es capaz de ponerse en la situación emocional de otro.

**Aspectos tangibles:** es el concepto que hace referencia a todo aquello que es material y puede ser percibido con alguno de los cinco sentidos. Así, algo tangible es algo que se puede sentir con el tacto o que se puede ver con la vista

**Indicadores:** -Demuestra Consejo entendible, brinda servicio prometido, suministra el servicio en el momento preciso, suministra el servicio de manera correcta, proporciona un servicio rápido, demuestra buena reputación el servicio, trasmite confianza, demuestra atención personalizada, muestra Horarios adecuado a las necesidades, demuestra cordialidad, demuestra claridad en el lenguaje, demuestra orden y limpieza, evidencia buena Iluminación, muestra condiciones, generales apropiadas, usa Equipos sofisticados.

**Consta de 22 ítems.**

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Potencial humano</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
1	Directo	Mi jefe está disponible cuando se le necesita	x		x		x		
3	Directo	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización	x		x		x		
4	Directo	La innovación es característica de nuestra organización	x		x		x		
5	Directo	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas	x		x		x		
6	Directo	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas	x		x		x		
7	Directo	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios	x		x		x		
8	Directo	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo	x		x		x		
9	Directo	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada	x		x		x		
10	Directo	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa	x		x		x		
11	Directo	La limpieza de los ambientes es adecuada	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2 : Diseño organizacional</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
12	Directo	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión	x		x		x		
13	Directo	En mi organización participo en la toma de decisiones	x		x		x		
14	Directo	Mi salario y beneficios son razonables	x		x		x		
15	Directo	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo	x		x		x		





Obseoaonee :

---

DpInlon de aplicablidad: Aglicabla {x} AgTicabTa daspues de corzeglr } Mo aplicable t

ApeTTidos y nombras dat Juaz vaTldador Or. / Rayas Flores DaTla Yaneth

Maglster en Gestion da Nos servicloa de Ta salud

DMC: 16703732

---

1 dificultad alguna el enunciado del item, es  
conciso, exacto y directo

31 de junio del 2021

“ CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias/Observaciones
			Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Fiabilidad			Si	No	Si	No	Si	No	
1	Directo	El personal de atención le explicó claramente los pasos y procedimientos que debe seguir							
2	Directo	La atención en el servicio se caracterizó por respetar los horarios y orden de las citas							
3	Directo	La calidad de atención en el servicio es buena y oportuna							
4	Directo	Se cumple con la atención preferencial en el servicio							
DIMENSION 2: Capacidad de respuesta									
5	Directo	El personal de servicio de salud está capacitado para atender a los pacientes							
6	Directo	El tiempo que espero para atenderse o pedir una cita en el servicio de salud fue sumamente corto			X				
7	Inversa	Los trámites que tuvo que realizar en el servicio de salud para ser atendido fueron sencillos y fáciles							
8	Directo	Usted puede informar al personal de servicio de salud si puede agilizar su trámite para atenderse en el menor tiempo posible			X				
9	Directo	La cooperación entre el personal que trabaja en el servicio de salud para atender a su paciente es adecuada			X		X		
DIMENSION 3: Seguridad			Si	No	Si	No	Si	No	
10	Directo	Le informaron de las medidas preventivas durante su permanencia en la sala de espera del servicio de salud							
11	Directo	La capacidad de los profesionales del servicio de salud para brindar atención en su enfermedad fue alta			X		X		

12	Directo	Las respuestas del personal del servicio de salud, ante sus inquietudes o preguntas, fueron apropiadas.	x		x		x		
13	Directo	Las explicaciones dadas por el personal del servicio de salud sobre su diagnóstico y tratamiento fueron suficientes.	x		x		x		
14	Directo	Usted percibió que el personal asistencial cumplió siempre con las medidas que garantizarán su seguridad.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
15	Directo	En el primer contacto con usted, el personal asistencial del servicio de salud siempre se identificó o se presentó.	x		x		x		
16	Directo	El personal asistencial del servicio de salud le recibió con un saludo amable, respeto y paciencia.	x		x		x		
17	Directo	El personal del servicio de salud, mostró interés en solucionar sus problemas.	x		x		x		
18	Inversa	Usted comprendió la explicación que el personal del servicio de salud le brindó.	x		x		x		
19	Directo	El horario de atención del servicio de salud es conveniente para usted.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 5: Aspectos tangibles</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
20	Directo	Las instalaciones físicas (paredes, puertas, etc.) del servicio de salud, son adecuadas.	x		x		x		
21	Directo	Los avisos, carteles, flechas, que se encuentran en el servicio de salud, orientan mejor a los usuarios.	x		x		x		
22	Directo	La limpieza de las instalaciones físicas consultorio obstétrico, es excelente.	x		x		x		

Ob aervacionee:

---

Op inton de aplicabili dad: AgTicabTa {x} Agticabta da epues de corregir } No aplicable }

ApeTTidoe y nombras dat juaz vaTidador Or. " h1g: Rayae Flows Dada Yaneth

Ma gister en Gestion da l as servicios de Ta salud

**DNI: 16703732**

3T da junio dal 2021

## CARTA DE PRESENTACION

Dr. Gamonal Guevara Marco

### Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela Posgrado de la UCV, campus Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar una investigación con el objetivo de obtener el grado académico de maestra en gestión de los servicios de la salud

El título del Proyecto de investigación es: Clima laboral y calidad de atención en el servicio de salud en personal asistencial de un Puesto de Salud Chimbote, 2022 y siendo imprescindible contar con la evaluación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que presta a la presente.

Atentamente.



---

Firma  
D.N.I: 32961275

## DEFINICIONES CONCEPTUALES DE LAS VARIABLES Y SUS DIMENSIONES

### I. Variable clima laboral:

Son aquellas percepciones compartidas por los miembros de la organización con relación al ambiente físico en que se desarrollan, así como las relaciones interpersonales que desempeñan (MNSA, 2012)

#### Dimensiones:

con:u:.oo<cvo: ozerv myzrac Fzr ctanno r:rna zuoczc>.uvz erDenomientz yncsultzJconctuItznmcviuo vz:

**Diseño organizacional:** es la creación de funciones, procesos y relaciones formales

**Cultura de la organización:** aquellas normas y valores por los que se rige una empresa. Unos principios relacionados con la estructura de la compañía, con los métodos de desempeño del trabajo, y hasta el modo en que se relaciona la plantilla.

**Indicadores:** Liderazgo, Innovación, Recompensa, Confort. Toma de decisiones, Comunicación organizacional. Remuneración, Estructura, Identidad, Conflicto y cooperación. Motivación

Consta de 28 ítems.

### II. Variable calidad de atención

Según la percepción de un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos secundarios, cuantitativos o cualitativos, de un producto o servicio principal (Minsa 2012)

Fiabil +dad: es cc "it3 m o :c +3 nan 3 3c a I-U•1 l'm 3- Mr obaFt t:lac le O uer

**Capacidad de respuesta:** Se refiere a la disposición de las empresas a prestar un servicio de orientación rápido y oportuno. Ningún cliente debe rogar para que sus

**Seguridad:** es un estado en el cual los peligros y las condiciones que pueden provocar daños de tipo físico, psicológico o material son controlados para preservar la salud y el bienestar de los individuos y de la comunidad

**Empatía:** se hace referencia a una habilidad tanto cognitiva como emocional o afectiva del individuo, en la cual este es capaz de ponerse en la situación emocional de otro.

**Aspectos tangibles:** es el concepto que hace referencia a todo aquello que es material y puede ser percibido con alguno de los cinco sentidos. Así, algo tangible es algo que se puede sentir con el tacto o que se puede ver con la vista

**Indicadores:** -Demuestra Consejo entendible, brinda servicio prometido, suministra el servicio en el momento preciso, suministra el servicio de manera correcta, proporciona un servicio rápido, demuestra buena reputación el servicio, trasmite confianza, demuestra atención personalizada, muestra Horarios adecuado a las necesidades, demuestra cordialidad, demuestra claridad en el lenguaje, demuestra orden y limpieza, evidencia buena Iluminación, muestra condiciones, generales apropiadas, usa Equipos sofisticados.

**Consta de 22 ítems.**

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

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Potencial humano</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
1	Directo	Mi jefe está disponible cuando se le necesita	x		x		x		
3	Directo	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización	x		x		x		
4	Directo	La innovación es característica de nuestra organización	x		x		x		
5	Directo	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas	x		x		x		
6	Directo	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas	x		x		x		
7	Directo	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios	x		x		x		
8	Directo	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo	x		x		x		
9	Directo	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada	x		x		x		
10	Directo	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa	x		x		x		
11	Directo	La limpieza de los ambientes es adecuada	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2 : Diseño organizacional</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
12	Directo	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión	x		x		x		
13	Directo	En mi organización participo en la toma de decisiones	x		x		x		
14	Directo	Mi salario y beneficios son razonables	x		x		x		
15	Directo	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo	x		x		x		
16	Directo	Las tareas que desempeño corresponden a mi función	x		x		x		





17	Directo	Conozco las áreas o funciones específicas que debo realizar en mi organización	X		X		X		
18	DFT	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo	#		X		X		
19	Directo	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo	X		X		X		
21	Directo	Puedo confiar con mis compañeros de trabajo							
23	Directo	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud	X		X		X		
24	Directo	mi Centro de labores me ofrece la oportunidad	X		X		X		
25	Directo	mi jefe inmediato se preocupa por crear un	X		X		X		
26	Directo	Estoy comprometido con mi organización de salud							
27	Directo	me interesa el desarrollo de mi organización de salud	X		X		X		
		El éxito de mi organización de salud							

---

Opini3n aa aplicabilidad: Aglicable (x§ ApTiWbTe despuâe de Corregir f ] HoapTioabTg § )

ApeTlidoe y norbre8 del ju8z vaTidador Dr.Marco Gamonal Guevara

Grado: Mñdico cirujan@ Maestro on medicine

ONI: 1647B247



3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es

3ñ da tun/o del 2021

Nº	Direccion del Item	DIMENSIONES / Items	Pertinencia		Relevancia		Candad		Sugerencias.'Observaciones
			Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: Fiabilidad</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
	Directo	El personal asistencial explicó de manera clara los pasos y términos que debe seguir.	x		x		x		
2	DIFUSO	La atención en el servicio de salud se realizó respetando la programación y orden de las citas	x		x		x		
3	Directo	La calidad de atención en el servicio de salud es buena y oportuna			x		x		
	DIFUSO	Se cumple con la atención preferencial en el servicio de salud							
<b>DIMENSION 2: Capacidad de respuesta</b>									
5	Directo	El personal del servicio de salud está capacitado para atender a los pacientes							
6	Directo	El tiempo que espero para atenderse y/o pedir una cita en el servicio de salud fue sumamente corto							
7	Inversa	Los trámites que tuvo que realizar en el servicio de salud para ser atendidos, fueron sencillos y entendibles	x		x		x		
8	DIFUSO	Usted percibió que el personal del servicio de salud siempre agiliza su trabajo para atender en el menor tiempo posible					x		
9	DIFUSO	La cooperación entre el personal que labora en el servicio de salud, para responder a su necesidad de atención fue apropiada	x		x		x		
<b>DIMENSION 3: Seguridad</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	Directo	Le brindaron charlas preventivas durante su permanencia en la sala de espera del servicio de salud							
11	Directo	La actitud de los profesionales del servicio de salud, para brindarle apoyo en su enfermedad, fue alta.					x		
12	Directo	Los respaldos del personal del servicio de salud, ante sus inquietudes o preguntas, fueron apropiadas	x		x		x		
13	Directo	Las explicaciones dadas por el personal del servicio de salud sobre su diagnóstico y tratamiento fueron suficientes	x		x		x		



Observaciones:

---

Opinion de aplicabilidad:   Aplicable (x)           Aplicable después de corregir [ ]           No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr htarco Garnonal Guevara

Grado: Médico cirujano/ Maestro en medicina

DNI: 16475247



HOSPITAL DE SALUD  
DE LA REGIÓN DE CUZCO  
CL. JOSÉ LEONARDO ORTIZ  
Marco Gamonal Guevara  
MÉDICO CIRUJANO  
C.M.P. 33574

31 de junio del 2021

## CARTA DE PRESENTACION

Dr. Abel Chavarry Isla

### Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela Posgrado de la UCV, campus Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar una investigación con el objetivo de obtener el grado académico de maestra en gestión de servicios de la salud.

El título del Proyecto de investigación es: Clima laboral y calidad de atención en el servicio de salud en personal asistencial de un Puesto de Salud Chimbote, 2022 y siendo imprescindible contar con la evaluación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que presta a la presente.

Atentamente.



---

Firma  
D.N.I: 32961275

## DEFINICIONES CONCEPTUALES DE LAS VARIABLES Y SUS DIMENSIONES

### I. Variable clima laboral:

Son aquellas percepciones compartidas por los miembros de la organización con relación al ambiente físico en que se desarrollan, así como las relaciones interpersonales que desempeñan (MUNSA, 2011, p.12).

#### Dimensiones:

**Potencial humano:** es la capacidad que tienen las personas para luchar y cumplir con sus objetivos, crecer y mejorar. Por lo tanto, es una cualidad cuyo entrenamiento y resultados resultan muy subjetivos.

**Diseño organizacional:** es la creación de funciones, procesos y relaciones formales en una organización (**estructura organizacional**).

**Cultura de la organización:** aquellas normas y valores por los que se rige una empresa. Unos principios relacionados con la estructura de la compañía, con los métodos de desempeño del trabajo, y hasta el modo en que se relaciona la plantilla.

- **Indicadores:** Liderazgo, Innovación, Recompensa, Confort, Toma de decisiones, Comunicación organizacional, Remuneración, Estructura, Identidad, Conflicto y cooperación, Motivación

Consta de 28 ítems.

### II. Variable calidad de atención

Según la percepción de un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos secundarios, cuantitativos, cualitativos, de un producto o servicio principal (Minsa 2012)

#### Dimensiones:

**Fiabilidad:** es descrito en el diccionario de la RAE como "probabilidad de buen funcionamiento de algo"

**Capacidad de respuesta:** Se refiere a la disposición de las empresas a prestar un servicio de orientación rápido y oportuno. Ningún cliente debe rogar para que sus inquietudes sean atendidas.

**Seguridad:** es un estado en el cual los peligros y las condiciones que pueden provocar daños de tipo físico, psicológico o material son controlados para preservar la salud y el bienestar de los individuos y de la comunidad

**Empatía:** se hace referencia a una habilidad tanto cognitiva como emocional o afectiva del individuo, en la cual este es capaz de ponerse en la situación emocional de otro.

**Aspectos tangibles:** es el concepto que hace referencia a todo aquello que es material y puede ser percibido con alguno de los cinco sentidos. Así, algo tangible es algo que se puede sentir con el tacto o que se puede ver con la vista

**Indicadores:** -Demuestra Consejo entendible, brinda servicio prometido, suministra el servicio en el momento preciso, suministra el servicio de manera correcta, proporciona un servicio rápido, demuestra buena reputación el servicio, trasmite confianza, demuestra atención personalizada, muestra Horarios adecuado a las necesidades, demuestra cordialidad, demuestra claridad en el lenguaje, demuestra orden y limpieza, evidencia buena iluminación, muestra condiciones, generales apropiadas, usa Equipos sofisticados.

**Consta de 22 items.**



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

N°	Dirección del ítem	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Potencial humano</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
1	Directo	Mi jefe está disponible cuando se le necesita	x		x		x		
3	Directo	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización	x		x		x		
4	Directo	La innovación es característica de nuestra organización	x		x		x		
5	Directo	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas	x		x		x		
6	Directo	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas	x		x		x		
7	Directo	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios	x		x		x		
8	Directo	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo	x		x		x		
9	Directo	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada	x		x		x		
10	Directo	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa	x		x		x		
11	Directo	La limpieza de los ambientes es adecuada	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2 : Diseño organizacional</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
12	Directo	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión	x		x		x		
13	Directo	En mi organización participo en la toma de decisiones	x		x		x		
14	Directo	Mi salario y beneficios son razonables	x		x		x		
15	Directo	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo	x		x		x		
16	Directo	Las tareas que desempeño corresponden a mi función	x		x		x		

23	Directo	que se puede hacer en un establecimiento de salud	X		X		X		
		de hacer lo que mejor que se hace							
		saiud							
		eJ e m• azldn e saiud							

CERTIFICACIÓN DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE EL CUMULA LABORAL

---

Opción de aplicabilidad:  aplicable {x}  No aplicable después de la creación [ ]  No aplicable [ ]

Agentes y nombres del juez validador Dr. Abel Chavarría IFU

Grado: Médico cirujano/ Maestría en Medicina

DNI: T 664439 3

<sup>1</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, preciso y directo



Dr. Abel Chavarría

31 de junio del 2021



13	Directo	Las explicaciones dadas por el personal del servicio de salud sobre su diagnóstico y tratamiento fueron suficientes.	x		x		x		
14	Directo	Usted percibió que el personal asistencial cumplió siempre con las medidas que garantizarán su seguridad.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
15	Directo	En el primer contacto con usted, el personal asistencial del servicio de salud siempre se identificó o se presentó.	x		x		x		
16	Directo	El personal asistencial del servicio de salud le recibió con un saludo amable, respeto y paciencia.	x		x		x		
17	Directo	El personal del servicio de salud, mostró interés en solucionar sus problemas.	x		x		x		
18	Inversa	Usted comprendió la explicación que el personal del servicio de salud le brindó.	x		x		x		
19	Directo	El horario de atención del servicio de salud es conveniente para usted.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 5: Aspectos tangibles</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
20	Directo	Las instalaciones físicas (paredes, puertas, etc.) del servicio de salud, son adecuadas.	x		x		x		
21	Directo	Los avisos, carteles, flechas, que se encuentran en el servicio de salud, orientan mejor a los usuarios.	x		x		x		
22	Directo	La limpieza de las instalaciones físicas consultorio obstétrico, es excelente.	x		x		x		

CERTIFICACIÓN DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CALIDAD DE ATENCIÓN

---

Opinión de aplicabilidad:  Agradable  Agradable después de notificar  No aplicable

**Apellidos y nombres del juez validador** Dr. Abel Chavarry Isla

Grado: Médico cirujano/ Maestro en medicina



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, SOSA APARICIO LUIS ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Clima laboral y calidad de atención en el servicio de salud en personal asistencial de un Puesto de Salud Chimbote, 2022", cuyo autor es MILLA ROSAS YDA DEL CARMEN, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHIMBOTE, 27 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
SOSA APARICIO LUIS ALBERTO <b>DNI:</b> 32887991 <b>ORCID</b> 0000-0002-5903-4577	Firmado digitalmente por: LASOSAS el 02-08-2022 15:00:21

Código documento Trilce: TRI - 0376259