



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Clima organizacional en la calidad de servicio de un Hospital
nivel II – 1, Ayacucho 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Retamozo Escate, Fabiola Melissa (orcid.org/0000-0002-4886-3070)

ASESORAS:

Mg. Cabrera Santa Cruz, Maria Julia (orcid.org/0000-0002-5361-6541)

Mg. Moran Requena, Hugo Manuel (orcid.org/0000-0002-7077-0911)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo de
Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ
2023

Dedicatoria

A mi hija que siempre es mi motor y motivo para seguir superándome.

Agradecimiento

A mi familia, en especial a mis padres por el apoyo incondicional y la motivación de superación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variables y operalización	19
3.3. Población, muestra y muestreo	20
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos	23
3.6. Método de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	40
ANEXOS	48

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Validación por expertos	22
Tabla 2 Confiabilidad mediante prueba piloto	23
Tabla 3: Variables clima organizacional y calidad de servicio	25
Tabla 4 Dimensión potencial humano y la calidad de servicio	26
Tabla 5 Dimensión diseño organizacional y variable calidad de servicio	27
Tabla 6 Dimensión cultura organizacional y variable calidad de servicio	28
Tabla 7 Información de ajuste del modelo de la hipótesis general	29
Tabla 8 Resumen del modelo – Pseudo R cuadrado	29
Tabla 9 Información de ajuste del modelo de la hipótesis 1	30
Tabla 10 Resumen del modelo – Pseudo R cuadrado	30
Tabla 11 Información de ajuste del modelo de la hipótesis 2	31
Tabla 12 Resumen del modelo – Pseudo R cuadrado	31
Tabla 13 Información de ajuste del modelo de la hipótesis 3	32
Tabla 14 Resumen del modelo – Pseudo R cuadrado	32
Tabla15 Bondad de ajuste del modelo ajustado de la hipótesis general	64
Tabla 16 Estimaciones de parámetros	64
Tabla 17 Bondad de ajuste del modelo ajustado de la hipótesis 1	65
Tabla 18 Estimaciones de parámetros	65
Tabla 19 Bondad de ajuste del modelo ajustado de la hipótesis 2	66
Tabla 20 Estimaciones de parámetros	66
Tabla 21 Bondad de ajuste del modelo ajustado de la hipótesis 3	67
Tabla 22 Estimaciones de parámetros	67

RESUMEN

El trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia del clima organizacional en la calidad de servicio en un hospital nivel II – 1, Ayacucho 2022. La metodología empleada fue correlacional causal, cuantitativo con un diseño no experimental, explicativo, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: Cuestionario clima organizacional, el cual estuvo constituido por 21 ítems y para el calidad de servicios 16 ítems, para ambos en la escala de Likert (siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca), a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, que brindaron información acerca del Clima organizacional y calidad de servicios, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones,. La muestra la conformo 169 trabajadores del hospital. Se llega a esta conclusión a partir de los parámetros de estimación de la regresión ordinal donde se obtuvo valores negativos de -6,328 para el nivel bajo de clima organizacional, -2,667 para el nivel medio y 0 para el nivel alto. Por ende, se concluyó que el clima organizacional tiene una influencia mínima en la calidad de servicio en el personal que labora en un hospital nivel II-1, Ayacucho 2022.

Palabras clave: Clima organizacional, potencial humano y calidad de servicio.

ABSTRACT

The general objective of the research work was to determine the influence of the organizational climate on the quality of service in a hospital level II - 1, Ayacucho 2022. The methodology used was causal correlational, quantitative with a non-experimental, explanatory design, which collected the information in a specific period, which was developed by applying the instruments: Organizational Climate Questionnaire, which consisted of 21 items and 16 items for the quality of services, for both on the Likert scale (always, almost always, sometimes, almost never, never), through the evaluation of its different dimensions, which provided information about the organizational climate and quality of services, through the evaluation of its different dimensions. The sample was made up of 169 hospital workers. This conclusion is reached from the estimation parameters of the ordinal regression where negative values of -6,328 were obtained for the low level of organizational climate, -2,667 for the medium level and 0 for the high level. Therefore, it was concluded that the organizational climate has a minimal influence on the quality of service in the personnel who work in a Level II-1 hospital, Ayacucho 2022.

Keywords: Organizational climate, human potential and quality of service.

I. INTRODUCCIÓN

Los sistemas de salud a nivel del mundo se han puesto a prueba a partir de la pandemia Covid 19. Es así que se ha evidenciado problemáticas diversas en el momento de brindar los servicios de salud en distintas partes del mundo. En Latinoamérica, compuesto por países con menos desarrollo, los sistemas de salud no pudieron atender las necesidades que se presentaron en toda la población y donde los países con mayor pobreza fueron los que sufrieron más, así nos indica la Comisión Económica para América Latina o CEPAL (2022). En Perú, el sistema de salud también sufrió mucho y en la opinión del público en general los servicios de atención de salud no se percibieron con la calidad suficiente y en muchos casos tampoco se pudo cubrir las necesidades de otros servicios de salud a parte de los generados por el Covid 19 que se evidenció con lo más de doscientos mil fallecidos como así lo resume la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2022).

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022) define calidad como el grado en que se prestan los servicios de salud a las poblaciones que contribuyen con los resultados esperados. Esta definición es esencial y se apoya en objetivos que se buscan alcanzar a través de ciertos resultados planificados por los países para entregar salud a sus poblaciones. La OMS (2022) indica que los servicios de salud en cuanto a su calidad deben centrarse en las personas, deben ser seguros y eficaces.

En los últimos años el clima organizacional en los puestos de salud, hospitales y clínicas en general a nivel mundial, han presentado grandes desafíos y cambios, los cuales han impactado en el desempeño de los trabajadores de salud y en el servicio que estos ofrecen a los usuarios y pacientes en general, lo cual una de las principales causas de ello, es por la pandemia que ha provocado el covid-19 en todo el mundo, ya que este ha sido un factor influyente en el ambiente laboral de los colaboradores, principalmente en los de salud, el mismo que ha repercutido en la atención y servicio que estos brindan (Ramya et al., 2019).

Asimismo, según el Sistema de Salud de Cuba manifestó que el clima laboral depende directamente del desempeño que muestran en las labores de los colaboradores de salud, el cual es de mucha importancia para la salud y atención

a los pacientes. En España, una de las necesidades no solo es de las cargas laborales, sino el ambiente perjudicial que tienen los colaboradores, la falta de capacitación y la poca seguridad que los colaboradores reciben. Asimismo, otro de los factores determinantes que inciden en la conducta y atención del personal es la adquisición de estrés y la insatisfacción laboral, así como el salario que muchos de estos reciben (Rojas, 2019).

Del mismo modo, en Venezuela frente a las consecuencias que ha causado el covid-19 y la grave crisis económica en el trabajador de salud, las bajas remuneraciones, la falta de equipos, herramientas y equipos para cuidar la salud de los pacientes, han sido una de las causas primordiales que ha conllevado a una inadecuada atención en cuanto al servicio a los colaboradores, el mismo que ha repercutido en el ambiente laboral. En Marca Latina, el contexto es semejante al de muchos países respecta la baja inversión sobre el personal de salud, generando sueldos bajos en el personal de salud, falta de medicamentos, los cuales han causado insatisfacción en los pacientes por la atención recibida, además, en Colombia el profesional de salud también se ha visto insatisfecho en sus ambientes de trabajo, el cual ha conllevado el desarrollo de ambiente laboral negativo en los mismos (Culquimboz, 2019).

Antes de la pandemia Covid 19, el Banco Mundial (2018) ya había advertido que los servicios de salud eran de baja calidad y generan otros efectos en la población como consecuencia del nivel que evidencian. Es así que indican que se producen impactos diversos tanto en la salud generando morbilidades, en el aspecto financiero ocasionando gastos excesivos en la población y mortalidad evitable produciendo sufrimiento en las poblaciones.

El desempeño, calidad y resultados de las organizaciones dependen de lo favorable o desfavorable que se produce dentro de lo que conocemos como comportamiento organizacional. Y según Robbins y Judge (2013), el comportamiento organizacional se enfoca en el efecto que los trabajadores, los grupos que se conforman y las estructuras de las organizaciones producen como comportamiento, teniendo como interés los resultados que las organizaciones pretenden. E indica también la importancia que tiene y buscan los gerentes de las

organizaciones en laborar en un ambiente o clima saludable o favorable para los intereses organizacionales.

En el Perú, el MINSA (2011) toca con relevancia ese concepto por considerarla una variable a tomar en cuenta en el desempeño y calidad de los servicios. Además, promueve su diagnóstico a través de instrumentos. Es de interés entonces relacionar el clima organizacional y la calidad de servicio como aspectos relevantes para los resultados que las organizaciones de salud se trazan como objetivos.

En lo que refiere al ámbito regional, un estudio que se desarrolló en Ayacucho señaló que, la falta de financiamiento estatal hacia los centros de salud, genera muchas limitaciones en el personal, como en los pacientes, respecto a la atención que reciben, además, otro las problemáticas es la falta de incentivos a los colaboradores, los extensos horarios de trabajo, la inadecuada comunicación en las áreas de trabajo, la carga laboral, y demás problemas, los unos de los inconvenientes que aqueja al personal, causando insatisfacción en ellos así como produciendo un negativo clima laboral, el mismo que origina una inadecuada atención hacia el paciente (Roque, 2022). El hospital nivel II – 1 ubicado en Ayacucho también se encuentra enmarcado dentro de la red asistencial del MINSA y por lo tanto es importante la evaluación de estas variables.

Con respecto a lo ya señalado, se contó con la siguiente formulación del problema general ¿Cuál es la influencia del clima organizacional en la calidad de servicio en un hospital nivel II – 1, Ayacucho 2022? Mientras que, los problemas específicos serán los siguientes: a. ¿Cuál es la influencia del potencial humano en la calidad de servicio en un hospital nivel II – 1, Ayacucho 2022?, b. ¿Cuál es la influencia del diseño organizacional en la calidad de servicio en un hospital nivel II – 1, Ayacucho 2022?, c. ¿Cuál es la influencia de la cultura organizacional en la calidad de servicio en un hospital nivel II – 1, Ayacucho 2022?

Referente a la justificación teórica, el estudio se desarrolló mediante el uso de teorías las cuales estarán relacionadas sobre las variables en análisis, con el propósito de establecer conocimientos sobre las mismas, admitiendo a crear una reflexión y una discusión académica sobre las variables en el ámbito profesional, con la intención de obtener resultados los mismos que nos permitan tener

conocimiento sobre las prácticas usadas por los hospitales y personal que labora en los mismos. En cuanto a la teoría de la variable “Clima organizacional”, se consideró el empleo de la teoría de Chiavenato relacionada con la conducta de los colaboradores dentro de efectos subjetivos en cuanto a una empresa (Chiavenato, 2009). Mientras que, para el caso de la variable “Calidad de servicio”, se mantendrá el empleo de la teoría de Cronin y Taylor, la cual fundamental a la calidad de los servicios en cuanto a centrar esfuerzos por orientarlos hacia los usuarios.

Asimismo, presentó una justificación práctica, dado que este estudio podrá ayudar como antecedente para posteridad investigaciones las mismas que busquen analizar la incidencia o semejanza entre el clima organizacional y la calidad de servicio respecto a un hospital. De igual forma, será beneficiario para que los profesionales de la salud y jefes de los hospitales tengan mayor conocimiento respecto a la importancia en que se desarrolle un ambiente laboral positivo entre los colaboradores, así como de las ventajas que genera este clima laboral y en el servicio de atención que reciben los usuarios y pacientes.

Con respecto a la justificación metodológica, se consignó el empleo del cuestionario validado por medio de la demostración de calidad de la ficha técnica, entendiendo que ello se complementará con procesos estadísticos que ameriten certificar lo señalado anteriormente. Cabe destacar que, se mantendrá el empleo del método hipotético deductivo, debido a que se validaron hipótesis específicas que esperan establecer una comprensión integral de una problemática general.

Respecto a lo señalado, se contó con el siguiente objetivo general: Determinar la influencia del clima organizacional en la calidad de servicio en un hospital nivel II – 1, Ayacucho 2022. Mientras que, los objetivos específicos serán: a: Determinar la influencia del potencial humano en la calidad de servicio en un hospital nivel II – 1, Ayacucho 2022; b: Determinar la influencia del diseño organizacional en la calidad de servicio en un hospital nivel II – 1, Ayacucho 2022; c: Determinar la influencia de la cultura organizacional en la calidad de servicio en un hospital nivel II – 1, Ayacucho 2022.

Además, la hipótesis general que se planteó será la siguiente: Existe influencia significativa entre el clima organizacional en la calidad de servicio en un hospital nivel II – 1, Ayacucho 2022. Mientras que, las hipótesis específicas serán las expuestas a continuación: a: Existe influencia significativa entre el potencial

humano en la calidad de servicio en un hospital nivel II – 1, Ayacucho 2022; b: Existe influencia significativa entre el diseño organizacional en la calidad de servicio en un hospital nivel II – 1, Ayacucho 2022; c: Existe influencia significativa entre la cultura organizacional en la calidad de servicio en un hospital nivel II – 1, Ayacucho 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En referencia con los antecedentes de la investigación, se consignaron a las siguientes representaciones:

En un estudio internacional realizado por Saeed et ál. (2019), donde la variable clima organizacional incluye una dimensión de tecnología. Donde se analizó y determino la relación entre las variables investigadas. El resultado no demostró una relación entre las variables, pero si entre la dimensión tecnología y calidad de servicio. Esto también podría indicar la presencia más fuerte de otras variables que pueden estar relacionadas a la calidad. El estudio fue realizado sobre 50 empleados utilizando cuestionarios cualitativos con escala de Likert. Y el análisis estadístico utilizó técnicas de regresión lineal.

En Ecuador, una investigación realizada por Inca y Rojas (2018) que describió al clima organizacional y la calidad del servicio en una organización comercializadora de productos y servicios, encontró que el clima organizacional fue evaluado en una escala número de 1 a 5 en 4.23, correspondiente a un nivel alto o de conformidad. Y la calidad de servicio fue evaluada en valor de 3.92 sobre 5 que se considera un valor aprobatorio. Ambas medidas fueron realizadas a través de cuestionarios con escalas de Likert que representan a variables cualitativas. Encontrando una correlación positiva importante entre las dos variables, de nivel alto, 89,4%. Se utilizó la técnica no paramétrica que corresponde a variables cualitativas mediante la correlación de Spearman. Y se planteó como conclusión que a mejor clima organizacional mejor calidad de servicio y viceversa.

Jufri & Priyono (2018) en su investigación del clima organizacional y la calidad de servicio en el campo pedagógico en Jakarta, encontraron que existe una relación significativa entre estas dos variables entendiendo así que un mejor clima organizacional está en buena relación con la calidad de servicio. Si bien emplearon una regresión lineal con valores de alfa y beta de 97,73 y una pendiente de 1.05 positiva. El estudio fue realizado a una población de 187 profesores de una población de más de 300. Otro estudio que relaciona ambas variables fue realizado en un Aeropuerto Internacional de Sulaymaniyah en Irak por Saeed.

Sotelo y Figueroa (2017), realizaron una investigación con el propósito de este trabajo fue determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio percibida por los empleados en instituciones de educación secundaria, específicamente en dos escuelas secundarias del estado mexicano de Durango. Los métodos de encuesta se utilizan para recopilar información. En el segundo semestre de 2014 se aplicó a docentes y administrativos el cuestionario “Medición del clima de una organización gubernamental utilizando como parámetro la calidad del servicio”. Se utilizó una técnica de análisis estadístico de regresión lineal simple; se probaron la validez y el ajuste del modelo; se propuso una ecuación de regresión y se analizaron los supuestos. Se concluyó que existe una correlación positiva entre las dos variables y que el modelo de regresión lineal se ajusta a los supuestos para la investigación en ciencias sociales.

En cuanto a estudios nacionales, Medina (2022), Tacna, señaló en el objetivo general la determinación de la relación del clima organizacional y calidad de servicio en un Hospital nivel III, teniendo un enfoque cuantitativo, analítico, transversal, observacional y prospectivo; en una muestra de 199 colaboradores, se aplicaron dos cuestionarios adaptados de Koys y Decottis y SERPERF. Finalmente se concluyó que existe una relación directa entre ambas variables estudiadas en el Hospital de nivel III.

Gaspar (2022), Huancavelica, indico como objetivo principal determinar la relación del clima organizacional y la calidad de servicio en una institución educativa en Huancavelica, con una muestra de 30 colaboradores, halló un Rho de Spearman $r_s = 0,543$, la cual es una relación directa y moderada.

Zapata (2022), Piura, realizó un estudio donde el objetivo general fue determinar la relación entre la cultura organizacional y la calidad de servicio en una institución educativa, donde la población y muestra fue de 40 personas. La metodología de investigación fue básica, cuantitativa no experimental, descriptiva, correlacional. Se aplicaron dos cuestionarios como instrumentos y se encontró que un Rho de Spearman de 0,928, que significa una correlación alta entre la cultura organizacional y la calidad de servicio.

Cabanillas (2021), Trujillo, el objetivo principal del estudio fue determinar la relación entre el clima organizacional de las farmacias y la calidad del servicio durante la pandemia del Covid-19 en un Hospital. Siendo no experimental de corte transversal correlacional con enfoque cuantitativo en la metodología. La muestra conformada por 50 hombre y mujeres de distinto grupos de edad que laboran de del respectivo hospital. Como herramientas para medir variables se utilizaron dos cuestionarios, para clima organizacional y calidad de servicio. Se alcanzó significación al nivel de inferencia de 0,015 ($p < 0,05$). Teniendo esto en cuenta, se acepta la hipótesis de investigación de que existe una correlación significativa entre el clima organizacional y la calidad del servicio, es decir, a mayor nivel de clima organizacional, mayor calidad del servicio.

Gozar y Olivares (2020). El objetivo principal de esta investigación fue de explicar el clima organizacional del personal de enfermería de un Hospital en el 2020. Se utilizó el método cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, tipo básico y transversal. La población de estudio en el año 2020 estuvo constituida por 165 enfermeras. Finalmente, entre las 165 enfermeras del Hospital se encontró que el 67,88% (112) tenían buen clima organizacional y el 32,12% (53) tenían muy buen clima organizacional.

El estudio de Sarmiento (2020) en una institución pública tuvo como objetivo determinar la influencia del clima organizacional sobre la calidad de servicio en una base poblacional de 1435 trabajadores y una muestra de 310. Los cálculos estadísticos se realizaron mediante regresión lineal y se concluyó que existe un 68.7% de los datos predicen la calidad del servicio. El estudio de Ruales (2021) en centros de educación superior pretendió determinar la influencia del clima organizacional sobre la calidad de servicio en una base poblacional de 19968 personas y una muestra de 209 administrativos, 262 docentes y 377 estudiantes. Se encontró que un 68,2% de los datos explican la calidad de servicio.

Oporto (2020), Arequipa, en una investigación se realizó como objetivo general determinar la influencia del clima organizacional en la calidad de servicio de los trabajadores de un hotel. Teniendo como metodología descriptiva correlacional, no experimental, con una muestra probabilística de 60 trabajadores,

donde se utilizó la recolección de datos mediante la encuesta con un cuestionario estructurado de instrumento. Con relación a los resultados encontró una correlación de Rho de Pearson de 0.598 por lo que existe una correlación significativa y moderada.

Palacios, et al (2020) En una investigación a nivel local sobre ambas variables en una población de un centro de servicios educativos en Santa Anita, Perú, "huji Kitamura ". Se encuentra que existe una relación directa y positiva entre las dos variables. Los cuestionarios cualitativos estuvieron realizados en escala de Likert. Y se utilizó un análisis estadístico a partir de los niveles encontrados en cada variable utilizando la técnica Chi-cuadrado de Pearson. Se encontró un p-valor de 0,001 menor al nivel crítico establecido y se demuestra que existe una relación significativa entre las variables clima organizacional y calidad de servicio.

Vargas y Guevara (2018), Chiclayo, tuvieron como finalidad determinar la relación entre el Clima organizacional y calidad de servicio de salud de profesionales de salud y pacientes que acuden a un hospital. La metodología valoró un estudio de diseño no experimental de tipo correlacional, en donde la muestra ha estado valorada por 30 profesionales y 30 usuarios, habiendo aplicado dos cuestionarios con la finalidad de recolectar los datos. Llegando a comprobar el objetivo y la hipótesis general puedes ver uno Existe una correlación significativa entre dos variables $\chi^2 = 24.240$, valor $P < 0,01$, donde Esto significa que existe una correlación positiva entre el clima organizacional y la calidad servicio, dichas variables se encuentran en un nivel correspondiente al 70% Bueno, es decir cuando menor sea el clima organizacional, mayor será la calidad del servicio brindado en el hospital.

Malqui (2018), Lima, tuvo como objetivo general el dar a conocer el nivel de cultura organizacional y la calidad de servicio, aplicando dos encuestas. Se utilizó como instrumento fichas de encuestas. Fue realizado en el servicio de emergencia del Instituto Nacional Materno Perinatal, y se halló que el Rho de Spearman fue de 0.482; lo que significa que no existe una relación entre el nivel de cultura organizacional del Servicio de Emergencia del INMP y la calidad de atención.

Morales y Rivera (2018), señaló como objetivo establecer la relación entre el potencial humano y la calidad de servicio en una institución educativa. Trabajando con la metodología cuantitativa y descriptivo correlacional transversal. Trabajo con la totalidad de la población con un número de 30 colaboradores. La información fue recogida mediante un cuestionario, con instrumento para ambas variables. En donde se obtuvo como resultado un coeficiente de correlación $r = 0.969$, lo que señala la existencia positiva de una correlación entre ambas variables.

Yachas (2017), Lima, en un estudio que busco medir la relación entre el clima organizacional y la calidad de atención de trabajadores de un hospital, trabajando con una muestra de 92 de una población de 120 trabajadores. El diseño de investigación fue no experimental, correlacional de corte transversal, hipotético deductivo, utilizando un cuestionario para cada variable. Se concluyo con la evidente relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de servicio, teniendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.692, lo cual representa una correlación alta entre las variables.

Gutiérrez (2017), Tingo María, presentó como objetivo determinar si la calidad de servicio se relaciona con la cultura organizacional en un hospital nivel I. la metodología trabajada fue descriptiva correlacional, dando que se establece la relación entre las variables, midiendo las variables en transversal. La muestra fue de 100 trabajadores del hospital, la cual se trabajó con un cuestionario estructurado. Concluyendo que la calidad de servicio está correctamente relacionada a la Cultura Organizacional, siendo su coeficiente de correlación 0.569.

Urquía (2017), Lima, en una investigación que tuvo como objetivo general la determinación de la relación que existe entre el potencial humano con la calidad de servicio. El método utilizado en esta investigación fue cuantitativo, descriptivo y correlacional no experimental, con corte transversal. En donde finalmente se llega a la conclusión que se encuentra una relación directa y significativa entre el potencial humano y calidad de servicio en el Centro de Salud.

Para la variable clima organizacional, según Chiavenato (1992) que fundamentó que este se refiere al entorno de una empresa, así como el lado emocional en el que se desarrolla, además, se refiere a la conducta que muestran

los colaboradores y la concordancia frente a las conductas, normas, políticas, principios de estos. Manifestó que son los efectos subjetivos percibidos por el personal hacía la organización.

Según Taslan (2013), son las interacciones y características personales que cada uno tiene en el ambiente laboral (p. 09)

Para Litwin y Stringer (1968) el clima organizacional asume aspectos relacionados al liderazgo y dinámica comunicativa y se entienden como el producto de efectos de los líderes, directivos o administradores que se perciben y de otros elementos sobre todas las actividades, valores, creencias y motivación de los trabajadores dentro de las organizaciones. El liderazgo produce entonces impactos sobre las necesidades de los trabajadores en aspectos de afiliación, logro y poder.

Litwin y Stringer (1968) definen en su modelo un conjunto de características de este clima organizacional y que se describen a continuación. Se conoce como Responsabilidad a los sentimientos o sentir de los trabajadores de tener libertad de acción para tomar decisiones sobre la marcha de las actividades teniendo el respaldo de los líderes. Se conoce también como liderazgo.

Cuando los trabajadores perciben que sus funciones son las correctas y le son facilitadas por la organización, que no le pone barreras que le impiden actuar decididamente entonces a esa característica se le conoce como Estructura. Barreras pueden ser procedimientos excesivos, controles, y otros incómodos que se consideran burocráticos. (Litwin y Stringer, 1968)

Muchos describen el clima como la personalidad o carácter de las organizaciones. Forehand y Gilmer (1964) indican que el clima organizacional implica una agrupación de características que definen a las organizaciones y también las pueden distinguir de otras y puede contribuir en la práctica de las personas y grupos que la conforman, además abarca aspectos multidimensionales lo que indica que está compuesta por diversos factores.

Gellerman (1960) fue uno de los primeros que hizo mención a este concepto y además hace referencia de lo temporal de su efecto en el comportamiento organizacional.

Agrupadas convenientemente estas características del clima organizacional en base a la clasificación del MINSA (2011) y para los fines de la investigación se identifica las siguientes dimensiones: Potencial humano que incluye el liderazgo, innovación y recompensa; el Diseño organizacional que incluye a la estructura, toma de decisiones y comunicación organizacional; y al final a la Cultura organizacional que incluye a la identidad, conflicto y motivación.

De forma similar, este viene a ser la explotación de las fortalezas, habilidades y demás capacidades que el capital humano de una organización, y el cual ayuda al cumplimiento de las metas organizacionales. Además, cuando existe liderazgo en una entidad, estos líderes se enfocan en potenciar y maximizar el trabajo en equipo y el desempeño eficiente por parte de los colaboradores (Rožman y Štrukelj, 2021).

Por otro lado, este liderazgo se basa en influir sobre las decisiones de la organización, en la mira de que ésta cumpla y efectúe de forma eficaz el desarrollo de sus metas y objetivos que tienen establecidos. Asimismo, frente a ello, es importante que las instituciones fomenten un clima positivo entre todas las aéreas y sobre el capital humano que integra una organización (Berberoglu, 2018).

En lo que refiere a la dimensión organizacional, esta está representada con la implementación que una organización efectúa en cuanto a los nuevos métodos, herramientas, recursos, entre otros factores. Asimismo, viene a ser la integración de nuevos procesos y métodos organizacionales, entre los cuales se encuentra: desarrollo de los recursos humanos, formación, gestión sobre la cadena de valor, reingeniería de negocio, gestión del conocimiento, evaluación, sistemas de calidad, entre otros (Alexiev y Hertog, 2018).

Del mismo modo, esta innovación viene a ser aquella metodología la cual permite que una organización adopte nuevas y actualizadas herramientas o sistemas, los cuales contribuyan a un desarrollo más eficiente de los recursos humanos y de los objetivos diseñados. Esta implementación, permite que la entidad mejore cada uno de sus procesos y que el desempeño del capital humano sea más eficiente (Silva y Oliveira, 2020).

Por otro lado, este viene a ser la integración y experimentación de nuevas cosas y técnicas, las mismas que ayuden e inciden sobre el cumplimiento más eficaz de las metas y objetivos planteados. En los colaboradores tiende a influir significativamente, dado que ayuda a potenciar y optimizar su desempeño laboral (Chen y Nagasawa, 2021).

Referente a la dimensión cultura organizacional, esta viene a ser aquellos incentivos que las organizaciones establecen y brindan sobre su capital humano, como agradecimiento respecto a su desempeño y productividad laboral. Asimismo, cuando ocurre ello, genera que los colaboradores se sientan mejor satisfechos sobre la organización y sobre sus tareas laborales (Afthanorhan et al., 2019).

De la forma similar, cuando las entidades emplean las recompensas, estas pueden incidir sobre la autoestima, compromiso y satisfacción de los colaboradores. Igualmente, es importante que las organizaciones para potenciar el desempeño de los colaboradores, les ofrezcan recompensas, las cuales influenciarán sobre la satisfacción de estos (Ladewski y Jalil, 2019).

Por otro lado, es importante que las empresas otorguen estos beneficios a su capital humano, ya que ello accederá a que estos reflejen un mejor compromiso y se puede desarrollar un ambiente laboral positivo en cada uno de las de trabajo que conforma la organización. Las recompensas simbolizan una muestra de aprecio y agradecimiento frente a la labor que el trabajador muestra sobre la organización (Soyal y Yarar, 2019).

Referente al confort, esta se refiere a los comportamientos positivos que el capital de trabajo muestra hacia una organización en cuanto a su satisfacción por su puesto de trabajo, clima laboral, objetivos establecidos y por la cultura organizacional. Estos también son patrones de conductas, las cuales posibilitan que los cambios organizacionales sean más eficientes en menos tiempo (Guidi y Traversa, 2021).

Asimismo, este confort está representado, por aquel estado de ánimo que reflejamos sobre una organización, el cual se basa en el agrado y compromiso que el trabajador muestra sobre la empresa, además, cuando ocurre esta conducta en los colaboradores, estos tienden a mostrar un desempeño eficaz, suelen trabajar

enfocados hacia los objetivos y trabajar en equipo, creando un clima positivo entre todos los miembros (Moudatsou et al., 2020).

Por otro lado, para ello, es importante que las instituciones les ofrecen no solo las herramientas y recursos necesarios, sino que también la empresa les brinde un clima positivo, una buena cultura organizacional, un trabajo en equipo, recompensas y además un trabajo acorde a su profesión laboral (Kerasidou et al., 2020).

Donde para el MINSa (2011), el potencial humano lo conforma el grupo de trabajadores no importando su ubicación en la jerarquía organizacional que como seres existe para aportar a los fines o finalidades de la organización.

El diseño organizacional de acuerdo con Chester I. Bernard como es citado por el MINSa (2011) está conformada por aspectos relacionados que se manifiestan como fuerzas coordinadas o actividades e incorporan la coordinación, objetivos comunes, división del trabajo y autoridad en lo que se conoce como estructura organizacional.

Y para el MINSa (2011), todo ese conjunto de normas, patrones de comportamiento, valores, principios, creencias que manifestadas como relaciones se juntan por el compromiso de alcanzar los objetivos organizacionales y a esto se le conoce como Cultura organizacional. En su manifestación dentro de la organización se produce un conjunto de significados compartidos por todos o mayoría de trabajadores.

Donabedian (2001), define la calidad en salud como la capacidad de los servicios de salud para proporcionar los mayores beneficios con menores riesgos para el usuario en función de los recursos disponibles y de los valores sociales imperantes

En lo que refiere a la variable calidad de servicio, esta va a ser una agrupación de estrategias, las mismas que están orientadas a cumplir un servicio de calidad a los clientes, así como buscar en ellos un sentimiento de satisfacción sobre la atención recibida, de acuerdo con Febres y Mercado (2020), el cual sustentó que las dimensiones analizadas fueron: Confiabilidad, Tangibilidad,

Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía. Asimismo, este servicio busca que los usuarios muestren mayor compromiso y lealtad sobre la organización.

Salazar y Rojas (2018) afirman que el modelo SERVPERF surge luego de críticas al modelo SERVQUAL la cual basa en las expectativas del usuario o cliente de los servicios; mientras que Cronin y Taylor (1992) ofrecen el modelo SERVPERF que se enfoca en lo que percibe el consumidor del servicio o producto. Además, indican que los autores del modelo señalan que es escasa la evidencia que sobre que la calidad percibida se aprecie entre la diferencia entre la expectativa y percepciones, además hay una tendencia a valorar como más altas las expectativas.

Según Deming (1986), citado por cubillas y Rozo (2012) determina que “la calidad no es más que un asunto serio de mejora constante, que consiste en lograr una consistencia y confiabilidad predecibles a bajo costo y adaptarse a las necesidades de las diferentes instituciones” (p 18).

Crosby (1979), citado por Cubillas y Rozo (2012) los cuales conceptúan a la “calidad de un producto o servicio, como el equivalente a cumplir con la satisfacción de las expectativas de los usuarios, en la entrega de productos y servicios sin que ocasionen malestar ni pérdida de tiempo” (p 18).

Por otro lado, Escobar y Mosquera (2013) afirman que la calidad de la organización puede y debe mejorarse continuamente, tratar de elevarla al nivel de Calidad de los servicios está encaminada a mejorar la competitividad y sostenibilidad de la organización, e incluye otros conceptos que son necesarios para comprender el concepto de expansión de la calidad.

Entonces, para medir la calidad percibida por los trabajadores se utilizará el modelo de SERVPERF de Cronin y Taylor (1992) midiendo la percepción que observan los trabajadores al momento de entrega el servicio a los consumidores.

De forma similar, viene a ser un valor el cual se obtiene por medio del hábito de desarrollar acciones positivas hacia nosotros y frente al entorno, no solo con el

propósito de cumplir de los usuarios sus necesidades, sino, además, instaurar y establecer con ellos una influencia la cual perdure y se mantenga en el tiempo.

Asimismo, una adecuada calidad de servicio es importante en las empresas de todo ámbito, por ejemplo; en los hospitales, ello es importante porque permite que el personal de salud les proporciona una buena atención tanto a los usuarios como a los pacientes, con la intención que estos reciban toda la información oportuna y necesaria.

Referente a la dimensión confiabilidad, esta viene a ser la competencia que tiene una organización para ejercer y efectuar un servicio de calidad en cual se desarrolle con exactitud y con formalidad. Cuando el servicio que se ofrece a los usuarios y público en general es adecuado y correcto, va a incidir de forma directa sobre la satisfacción y confiabilidad de los clientes (Chang et al., 2019).

Asimismo, la confiabilidad viene a ser las diversas dimensiones de la calidad en cuanto a servicio que una entidad puede brindar a los usuarios. Por otro lado, es importante que para conseguir ello, muchas de las instituciones, no solo se enfocan en prestar un servicio de calidad, sino que también integran sistemas, recursos y mecanismos nuevos, los cuales contribuyen en ofrecer un servicio de mayor calidad (Huo et al., 2021).

Es importante que las entidades se proyecten a establecer en los clientes confiabilidad en cuanto al servicio que ofrecen, sino que, por ejemplo; en los hospitales, el personal de la salud le brinde al paciente seguridad, información, apoyo y atención eficiente de principio a fin, dado que ello conlleva a que los usuarios (pacientes) se sientan confiables por la calidad del servicio adquirido (Hamonangan et al., 2021).

En cuanto a la dimensión de tangibilidad, está viene a ser parte de la calidad en cuanto al servicio que una organización puede proporcionar a los usuarios en cuanto a sus instalaciones y herramientas, las cuales están enfocadas en hacer que el servicio sea mejor eficiente, además ello accederá a que el usuario se halla mejor satisfecho (Cavalcante et al., 2020).

Asimismo, esta está determinada por las instalaciones que una organización puede brindar en cuanto al servicio que puede ofrecer a los clientes o usuarios,

además, está relacionada con los equipos tecnológicos, herramientas, instalaciones físicas adecuadas y demás elementos que una entidad puede utilizar para hacer que el servicio sea mejor eficiente para el usuario (Pranoto y Hendrakusuma, 2021).

Además, en cuanto a la dimensión capacidad de respuesta, se puede establecer que esta se encuentra representada por la velocidad con la que se llega a tomar en consideración al tiempo o eficaz del procedimiento (Febres y Mercado, 2020).

Del mismo modo, la seguridad está relacionada con la atención que entrega la empresa hacia los usuarios, además este puede depender el trato que los clientes pueden recibir de principio a fin, el cual puede estar relacionado con la infraestructura de las instalaciones de las entidades, con la información que les proporcionan, así como la orientación respecto al servicio (Hadi et al., 2019).

Para Kotler y Keller (2006) que la disposición para prestar un servicio de parte de una empresa u organización se pone a prueba en cada contacto con el usuario o consumidor. El usuario trae sus expectativas o lo que espera de un producto o servicio y lo compara con lo que percibe cuando se entrega el servicio o producto, en esta comparación puede sentir decepción cuando siente que lo que percibe es inferior a su expectativa y cuando lo que percibe alcanza o supera sus expectativas tiende a volver a consumir o solicitar el servicio o producto.

III. METODOLOGÍA

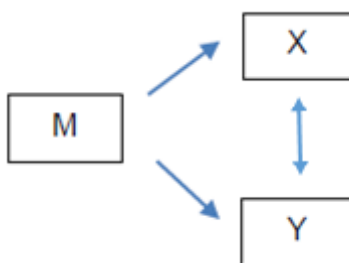
3.1. Tipo y diseño de investigación

El presente estudio, será de tipo de investigación aplicada, la cual se caracteriza porque buscó el uso de los conocimientos ya adquiridos, a la misma vez que se adquieren nuevos, después de implementar y sistematizar la práctica fundamentada en investigación. La utilización de la sabiduría y la información hallada en el estudio que no da como conclusión una forma severa, estructurada y sistemática de conocer el contexto de los servicios de salud (Murillo, 2008).

Así mismo, el diseño fue no experimental, es cuando la investigación sin una manipulación deliberada de las variables. Lo que se efectúa en la investigación no experimental es visualizar o medir fenómenos y variables tal como se deben dar en su entorno natural, para analizarlas (Hernández, et al 2018).

Así mismo, el diseño será el no experimental y explicativo causal, en donde se consideró como no experimental, dado que no se consideró la modificación en cuanto al objeto de estudio. Mientras que, se considerará como explicativo causal, con la intención de poder entender con ello el comportamiento de causa efecto alcanzado entre las variables planteadas. (Hurtado, 1998)

Esquemáticamente es expresada de esta forma:



M: trabajadores del Hospital Nivel II – 1, Ayacucho

X: Clima organizacional

Y: Calidad de servicio

R: causalidad

También, el estudio fue de enfoque cuantitativo, sobre el cual se espera responder hacia los objetivos planteados por medio de las valoraciones

estadísticas. Hernández et al. (2018), lo definen como aquel enfoque mediante el cual se encuentra una representación numérica para encontrar la comprensión de un problema.

La investigación utilizó el método hipotético deductivo, entendiendo que se considerará la valoración de la hipótesis por medio de la deducción en cuanto a los objetivos específicos valorados. Hernández et al. (2018), lo definen como aquel método que busca contar con la valoración específica de una problemática, para solucionar una problemática general.

3.2. Variables y operalización

En la variable clima organizacional, la definición conceptual es según la teoría de Chiavenato, aquella percepción que llegan a tener los colaboradores acerca de un entorno laboral específico (Chiavenato 2009).

La definición operacional, se midió mediante las siguientes dimensiones: potencial humano, diseño organizacional y cultura organizacional. Los indicadores a utilizar serán: Liderazgo, Innovación, Recompensa, Estructura, Toma de decisiones, Comunicación organizacional, Identidad, Conflicto, Motivación. Se medirá con una escala Ordinal. (Minsa 2008)

Por otro lado, la definición conceptual de la variable calidad de servicio, de acuerdo con el modelo SERVPERF se ve representada como aquel cumplimiento de los compromisos que llegan a ser ofrecidos por parte de las empresas en cuanto a tiempo de respuesta y calidad (Cronin y Taylor, 1992).

La definición operacional, se midió con las siguientes dimensiones: confiabilidad, tangibilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. La variable de estudio permitirá evaluar el grado de confiabilidad alcanzado en cuanto a la confianza que se puede tener con la entidad. Así mismo, la tangibilidad se basa en el nivel de calidad de las instalaciones de la entidad en análisis. Mientras que, la capacidad de respuesta involucra a la velocidad con la que se establece una respuesta o acción. Además, la seguridad se ve representada como aquel comportamiento alcanzado por cada colaborador, respecto al servicio ofrecido.

Mientras que, la empatía toma como referencia al respecto a los horarios de trabajo y la preocupación que se tenga por el usuario, en donde se recolectará la información por medio del cuestionario. (Cronin y Taylor, 1992).

Los indicadores medidos fueron: compromiso, Interés de solución, Conclusión del servicio, Apariencia moderna, Instalaciones físicas, Responsabilidad de la entidad, Comportamiento, Servicio a los usuarios, Responder a preguntas, Atención individualizada, Respeto de horarios, velocidad y procedimientos. La escala utilizada será la Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

La población se encontró constituida por un total de 299 trabajadores del Hospital Nivel II – 1, Ayacucho; la cual se obtuvo del registro de planilla que se maneja en la oficina de recursos humano. Hernández et al. (2018), lo consideran como aquella representación numérica de los individuos que llegan a formar parte de un determinado estudio. (Anexo 8).

En cuanto, a la muestra será probabilística, la cual se encontró conformada por un total de 169 trabajadores que medirán la realidad de las variables de estudio, calculados mediante el empleo de una fórmula estadística, (Anexo 6). Hernández et al. (2018), lo consideran como aquella estrategia metodológica sobre la cual se busca reducir la cantidad de individuos que forman parte de una muestra de análisis.

El muestreo será el aleatorio simple, debido a que la totalidad de los participantes tuvo las mismas garantías de seleccionarse para formar parte del presente estudio. Hernández et al. (2018), lo conceptualizan como aquel proceso que emite una determinada cantidad de criterios de inclusión para valorar una realidad específica y limitar el tamaño poblacional.

Los Criterios de inclusión serán:

Personal de salud activo que trabaja en el Hospital Nivel II – 1.

Personal de salud que deseo participar de la muestra.

Los criterios de exclusión serán:

Personal de salud que no deseo formar parte de la investigación.

Personal de salud con los que no se pudo mantener contacto.

La Unidad de análisis serán el personal de salud en el Hospital Nivel II – 1, Ayacucho

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

En el presente caso, se contó con el uso de la encuesta, en donde Hernández et al. (2018), lo conceptúa como aquella técnica que emite una serie de consultas, respecto a un objeto de estudio determinado.

El instrumento considerado fue el cuestionario, comprendiendo que este conto con la siguiente distribución de valoraciones:

Para el caso de la variable Clima organizacional, se mantuvo el empleo de 21 preguntas. Así mismo, la escala será la ordinal y se consignó el empleo de la siguiente distribución por niveles: Nivel bajo (21 – 49), nivel medio (50 – 77) y nivel alto (78 – 105).

Ficha técnica variable 1

Variable: Clima organizacional

Autor: MINSA (2011), modificado y adaptado a mis indicadores.

Duración: 10 minutos

Valoración: Para la presente investigación, se ha tenido en consideración la escala Likert de valoración.

La confiabilidad fue realizada por tres expertos los cuales aprobaron el instrumento y alcanzó un Alfa de Cronbach con un valor de 0.914.

Así mismo, en el caso de la variable Calidad de servicio, se mantuvo el empleo de 16 preguntas. Así mismo, la escala será la ordinal y se consignó el

empleo de la siguiente distribución por niveles: Nivel bajo (16 – 37), nivel medio (33 – 58) y nivel alto (59 – 80).

Ficha técnica variable 2

Variable: Calidad de servicio

Autor: Cronin y Taylor (1992), modificado y adaptado a mis indicadores.

Año: 1992

Valoración: Para la presente investigación, se ha tenido en consideración la escala Likert de valoración.

La confiabilidad del presente instrumento, fue realizado por tres expertos y medido con el Alfa Cronbach, alcanzo un valor de 0.919,

Hernández et al. (2018), define a la validez, como aquel proceso de muestra de calidad de las consultas establecidas dentro del ámbito de estudio, en donde expertos o por medio de una ficha técnica, pueden demostrar ello. Para el presente estudio, se contó con el empleo de la ficha técnica de instrumento, establecido en el apartado anterior, en donde se expuso la información de los instrumentos reales sobre los cuales se realizó la adaptación respectiva.

Tabla 1

Validación por expertos

Experto	Valoración	Estado
Mg: José Luis Ibáñez Estrella	100%	
Mg: Jorge Enrique Vásquez Alva	100%	Válido
Mg. Llana López Giovanna	100%	

Confiabilidad: Hernández et al. (2018), definen a la confiabilidad como el proceso que hace uso de la estadística, con la finalidad de poder valorar el nivel de confianza que se puede esperar acerca de una base de datos específica.

Tabla 2

Confiabilidad mediante prueba piloto

Variable	Valor	Estado
Variable 1	0.914	Confiable
Variable 2	0.919	

Debido a que se consideró una cantidad de 34 representantes para la prueba piloto, demostrándose la alta confiabilidad que se puede tener con el instrumento de recolección de datos, en donde se ha podido alcanzar un valor superior a 0.9 para cada uno de los casos expuesto según el alfa de Cronbach, habiendo contado con dicha información (Anexo 5).

3.5. Procedimientos

De forma inicial, se tuvo que realizar una visita de campo hacia el Hospital Nivel II – 1, Ayacucho, con la finalidad de que este pueda ofrecer la autorización necesaria para proceder con la visita a sus instalaciones y aplicar el instrumento de recolección de datos, en donde la información tendrá que ser aplicada de forma virtual mediante el uso del cuestionario en un aplicativo, conformando la base de datos en el programa Excel, en donde no se puede descartar el hecho de poder procesar la información mediante el programa SPSS V 26.00.

El presente proyecto de investigación se procedió a realizar la validez del instrumento mediante el juicio de 3 expertos. De la misma manera se desarrolló la confiabilidad del instrumento, una vez que fue validado por los expertos se aplicó el instrumento mediante una prueba piloto a un total de 36 profesionales de la salud que trabajan en el hospital, cumpliendo los criterios de inclusión y de exclusión, las respuestas fueron anónimas basadas en la escala de Likert con el fin de evaluar las dos variables: clima organizacional y calidad de servicio.

Así mismo, se tuvo que aplicar la prueba piloto para poder obtener la fiabilidad de la recolección de datos mediante el instrumento, entendiendo que la totalidad de los usuarios valorados serán 34, contando con su posterior aplicación hacia la totalidad de la muestra (169 trabajadores), aplicando el instrumento en un

total de 15 minutos y ofreciendo respuesta hacia cada uno de los objetivos expuestos.

3.6. Método de análisis de datos

Respecto al procesamiento estadístico, se contó con el uso de la estadística descriptiva e inferencial, en donde la primera de las expuestas buscará que se caractericen a las variables de estudio, mediante la exposición de información por medio de frecuencias y porcentajes, entendiendo con ello que se pueda comprender las propiedades que forman parte de cada elemento de análisis. Así mismo, se consignará la determinación de la estadística inferencial, mediante el empleo del coeficiente de normalidad, en donde una sigma inferior a 0.050 permitirá que se pueda someter con el cálculo de las correlaciones entre las variables, en donde contando con una sigma inferior a 0.050 para este caso, se podrá beneficiar la validación de la hipótesis alternativa (H_a).

3.7. Aspectos éticos

En la presente tesis de investigación se cumplen con todos los parámetros instituidos por la Universidad Cesar Vallejo, en referencia con los aspectos éticos, se mantendrá el total respeto hacia cada uno de los participantes del estudio, entendiendo con ello que se pueda contar con la posibilidad de que estos sean seleccionados de forma justa y sin afectar su calidad de vida, en tendencia del principio de beneficencia. Así mismo, no está demás señalar que se parafraseará la totalidad de la información y citará de forma adecuada, mediante la normativa APA, con la intención de no afectar a los derechos de autor y no caer en plagio.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Tabla 3: Variables clima organizacional y calidad de servicio.

		Calidad de servicio				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Clima organizacional	Bajo	Recuento % del total	5 3,0%	2 1,2%	0 0,0%	7 4,1%
	Medio	Recuento % del total	3 1,8%	28 16,6%	9 5,3%	40 23,7%
	Alto	Recuento % del total	0 0,0%	25 14,8%	97 57,4%	122 72,2%
Total		Recuento % del total	8 4,7%	55 32,5%	106 62,7%	169 100,0%

Nota: Elaboración propia – SPSS 25

En la tabla 3 se dispone de los resultados hallados en la investigación y se observa que el clima organizacional que de los 169 entrevistados 97 equivalentes al 57,4% perciben un nivel alto de clima organizacional y alto en calidad del servicio. Un 16,6% o 28 entrevistados perciben un nivel medio de clima organizacional y de calidad de servicio. Y un 3% o 5 entrevistados perciben un nivel bajo de clima organizacional y de calidad de servicio. Un pequeño 1,2% o 2 entrevistados percibe un clima organizacional en nivel bajo y calidad de servicio malo, 5,3% o 9 entrevistados perciben un nivel medio de clima organizacional y alto de calidad de servicio. 1,8% o 3 entrevistados perciben un nivel medio de clima organizacional y bajo de calidad de servicio, y un 14,8% perciben el clima organizacional en nivel alto y medio en calidad de servicio. Un 0% tuvieron un nivel bajo de clima organizacional y alto de calidad de servicio, así como 0% en nivel alto de clima organizacional y bajo de calidad de servicio.

Tabla 4*Dimensión potencial humano del clima organizacional y la calidad de servicio*

		Calidad de servicio				
			Bajo	Medio	Alto	Total
Potencial humano	Bajo	Recuento	4	6	1	11
		% del total	2,4%	3,6%	0,6%	6,5%
	Medio	Recuento	4	37	41	82
		% del total	2,4%	21,9%	24,3%	48,5%
	Alto	Recuento	0	12	64	76
		% del total	0,0%	7,1%	37,9%	45,0%
Total		Recuento	8	55	106	169
		% del total	4,7%	32,5%	62,7%	100,0%

Nota: Elaboración propia – SPSS 25

De la tabla 4 se observa que el 37,9% presenta un nivel alto en clima organizacional y calidad de servicio, 21,9% presenta un nivel medio en clima organizacional y calidad de servicio y 2,4% bajo en clima organizacional y calidad de servicio. De la misma manera se observa que 3,6% presenta un nivel bajo en clima organizacional y medio de calidad de servicio, otro 24,3% presenta un nivel medio de clima organizacional y alto de calidad de servicio. Otro 2,4% presenta un nivel medio de clima organizacional y bajo en calidad de servicio, y un 7,1% presenta un nivel alto de clima organizacional y medio de calidad de servicio. Solo un 6,5% percibe un nivel bajo de clima organizacional y alto de calidad de servicio.

Tabla 5*Dimensión diseño organizacional y variable calidad de servicio*

		Calidad de servicio				
			Bajo	Medio	Alto	Total
Diseño organizacional	Bajo	Recuento	4	2	0	6
		% del total	2,4%	1,2%	0,0%	3,6%
	Medio	Recuento	4	20	4	28
		% del total	2,4%	11,8%	2,4%	16,6%
	Alto	Recuento	0	33	102	135
		% del total	0,0%	19,5%	60,4%	79,9%
Total		Recuento	8	55	106	169
		% del total	4,7%	32,5%	62,7%	100,0%

Nota: Elaboración propia – SPSS 25

La tabla 5 presenta que existe un 60,4% de encuestados que perciben un nivel alto en el diseño organizacional y calidad de servicio, también un 11,8% perciben un nivel medio en diseño organizacional y calidad de servicio, y 2,4% perciben un nivel bajo de clima organizacional y calidad de servicio. Un 19,5% de encuestados perciben un nivel alto de clima organizacional y medio de calidad de servicio, además un 2,4% perciben un nivel medio de clima organizacional y bajo de calidad de servicio. Y otro 2,4% perciben un nivel medio del diseño organizacional y alto de calidad de servicio, y 1,25 perciben un nivel bajo de clima organizacional y medio de calidad de servicio.

Tabla 6*Dimensión cultura organizacional y variable calidad de servicio*

		Calidad de servicio				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Cultura organizacional	Bajo	Recuento	3	1	0	4
		% del total	1,8%	0,6%	0,0%	2,4%
	Medio	Recuento	5	24	2	31
	% del total	3,0%	14,2%	1,2%	18,3%	
	Alto	Recuento	0	30	104	134
	% del total	0,0%	17,8%	61,5%	79,3%	
Total	Recuento	8	55	106	169	
	% del total	4,7%	32,5%	62,7%	100,0%	

Nota: Elaboración propia – SPSS 25

La tabla 6 presenta que un 61,5% de los participantes percibe un nivel alto de cultura organizacional y de calidad de servicio, 14,2% percibe un nivel medio de cultura organizacional y de calidad de servicio y 1,8% percibe un nivel bajo de cultura organizacional y calidad de servicio. 17,8% de los integrantes perciben un nivel alto de cultura organizacional y medio de calidad de servicio, 3% perciben un nivel medio de cultura organizacional y bajo de calidad de servicio. 18,3% perciben un nivel medio de cultura organizacional y alto de calidad de servicio y 0,6% perciben un nivel bajo de cultura organizacional y medio de calidad de servicio.

4.2. Análisis inferencial

Hipótesis general:

Ho: El clima organizacional no influye significativamente en la calidad de servicio en un hospital nivel II – 1, Ayacucho 2022.

Ha: El clima organizacional influye significativamente en la calidad de servicio en un hospital nivel II – 1, Ayacucho 2022.

Tabla 7

Información de ajuste del modelo de la hipótesis general

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	90,506			
Final	15,207	75,299	2	,000

Función de enlace: Logit.

De la Tabla 7, se muestra que la significancia es 0,00 y menor que 0,05 por lo tanto podemos decir que el modelo ajustado es mejor que el modelo nulo.

Tabla 8

Resumen del modelo – Pseudo R cuadrado

Pseudo R-Cuadrado	
Cox y Snell	,360
Nagelkerke	,450
McFadden	,278

Función de enlace: Logit.

De la tabla 8 de resumen del modelo, los resultados de McFadden, Nagelkerke y Cox-Snell nos indican que hay una mejora en la predicción de los resultados basada en los predictores del modelo en comparación con el modelo nulo en 27.8, 45 y 36% respectivamente.

Hipótesis específica 1:

Ho: El potencial humano no influye significativamente en la calidad de servicio en un Hospital nivel II – 1, Ayacucho 2022.

Ha: El potencial humano influye significativamente en la calidad de servicio en un Hospital nivel II – 1, Ayacucho 2022.

Tabla 9

Información de ajuste del modelo de la hipótesis 1

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	61,695			
Final	18,280	43,415	2	,000

Función de enlace: Logit.

De la Tabla 9, se muestra que la significancia es 0,00 y menor que 0,05 por lo tanto podemos decir que el modelo ajustado es mejor que el modelo nulo.

Tabla 10

Resumen del modelo – Pseudo R cuadrado

	Pseudo R-cuadrado
Cox y Snell	,227
Nagelkerke	,284
McFadden	,160

Función de enlace: Logit.

De la tabla 10 de resumen del modelo, los resultados de McFadden, Nagelkerke y Cox-Snell nos indican que hay una mejora en la predicción de los resultados basada en los predictores del modelo en comparación con el modelo nulo en 16.0, 28,4 y 22,7% respectivamente.

Hipótesis específica 2:

Ho: El diseño organizacional no influye significativamente en la calidad de servicio en un Hospital nivel II – 1, Ayacucho 2022.

Ha: El diseño organizacional influye significativamente en la calidad de servicio en un Hospital nivel II – 1, Ayacucho 2022.

Tabla 11

Información de ajuste del modelo de la hipótesis 2

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	82,266			
Final	15,525	67,741	2	,000

Función de enlace: Logit.

De la Tabla 11, se muestra que la significancia es 0,00 y menor que 0,05 por lo tanto podemos decir que el modelo ajustado es mejor que el modelo nulo.

Tabla 12

Resumen del modelo – Pseudo R cuadrado

	Pseudo R-cuadrado
Cox y Snell	,326
Nagelkerke	,408
McFadden	,246

Función de enlace: Logit.

De la tabla 12 de resumen del modelo, los resultados de McFadden, Nagelkerke y Cox-Snell nos indican que hay una mejora en la predicción de los resultados basada en los predictores del modelo en comparación con el modelo nulo en 24,6, 40,8 y 32,6% respectivamente.

Hipótesis específica 3:

Ho: La cultura organizacional no influye significativamente en la calidad de servicio en un Hospital nivel II – 1, Ayacucho 2022.

Ha: La cultura organizacional influye significativamente en la calidad de servicio en un Hospital nivel II – 1, Ayacucho 2022.

Tabla 13

Información de ajuste del modelo de la hipótesis 3

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	95,228			
Final	13,468	81,760	2	,000

Función de enlace: Logit.

De la Tabla 13, se muestra que la significancia es 0,00 y menor que 0,05 por lo tanto podemos decir que el modelo ajustado es mejor que el modelo nulo.

Tabla 14

Resumen del modelo – Pseudo R cuadrado

	Pseudo R-cuadrado
Cox y Snell	,384
Nagelkerke	,480
McFadden	,301

Función de enlace: Logit.

De la tabla 14 de resumen del modelo, los resultados de McFadden, Nagelkerke y Cox-Snell nos indican que hay una mejora en la predicción de los resultados basada en los predictores del modelo en comparación con el modelo nulo en 38.4, 48,0 y 30,1% respectivamente.

V. DISCUSIÓN

El objetivo de la presente investigación fue demostrar la influencia de la variable clima organizacional que se está desarrollando en un hospital nivel II, Ayacucho 2022 sobre la calidad de servicio que están recibiendo los pacientes de dicha institución. De esta forma se encontraron resultados de los niveles presentes en el clima organizacional que de acuerdo al MINSA (2011) se componen del potencial humano, diseño organizacional y cultura organizacional. También se determinó los niveles de calidad de servicio que se están percibiendo en los usuarios de los servicios médicos.

Los resultados estadísticos demostraron que existe pocas posibilidades de encontrar una influencia de la variable clima organizacional sobre la calidad de servicio que perciben los usuarios de un hospital nivel II, Ayacucho 2022. El cuestionario utilizado para determinar la calidad de servicio fue el modelo de SERVPERF de Cronin y Taylor (1992) que incluye características como tangibilidad, seguridad, confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía. Así se puede entender que el clima organizacional que se apoya más en percepciones internas del grupo humano de la institución va a tener poca capacidad de influir sobre las características del modelo de calidad.

En el presente estudio en relación a la hipótesis general se evidenció que hay un modelo que puede responder a explicar la influencia del clima organizacional en la calidad de servicio, y se encontró que un incremento en la variable clima organizacional es poco probable que incremente la calidad de servicio. Este resultado es muy parecido al encontrado en el estudio de Jufri & Priyono (2018) que utilizando una investigación causal mediante estadística de regresión lineal encontraron que existía poca influencia del clima organizacional sobre la calidad de servicio. El valor de la pendiente de la regresión fue de 1.05. Similar resultado lo obtuvieron Saeed et ál. (2019), cuando realizaron una investigación correlacional causal utilizando métodos de regresión lineal que no pudieron demostrar que el clima organizacional está influyendo en la calidad de servicio. El estudio lo realizó en una muestra pequeña de 50 empleados.

Por otro lado, una investigación de Sotelo y Figueroa (2017), que desarrollaron en un ámbito educativo en México y que también pretendió encontrar una relación causal entre el clima organizacional y la calidad de servicio, los resultados en esta oportunidad demostraron que, si existe una influencia positiva del clima organizacional sobre la calidad de servicio con una pendiente de 1.036, utilizando técnicas de regresión lineal. En este caso este resultado difiere de la presente investigación y podemos entenderlo en función de haber empleado modelos diferentes para la determinación de las variables.

La investigación de Sarmiento (2020) en una institución pública en base a una muestra de 310 encontró que existe influencia positiva del clima organizacional sobre la calidad de servicio. El análisis estadístico demostró que el 68.7% de los datos predicen la calidad del servicio. Y el estudio de Ruales (2021) en centros de educación superior encontró que el clima organizacional influye en la calidad de servicio en base a una muestra de 209 administrativos, 262 docentes y 377 estudiantes. Se encontró que el 68,2% de los datos explican la calidad de servicio. Los resultados de las 2 investigaciones difieren de los resultados encontrados en la presente investigación.

Los resultados cuantitativos del estudio del clima organizacional de un hospital nivel II-1 encontró que el clima organizacional se percibió en un nivel alto en el 72,2% de la muestra de 169 profesionales de la salud, un 23,7% de esta muestra percibió un nivel medio y un 4,1% en un nivel bajo. Estos resultados son similares al estudio de Gozar y Olivares (2020) donde a partir de una muestra de 165 enfermeras del Hospital se encontró que el 67,88% tenían buen clima organizacional y el 32,12% tenían muy buen clima organizacional.

Los niveles del clima organizacional encontrados como altos están indicando una fuerte percepción del aporte del trabajador del hospital en el desempeño y consecuente calidad de servicio. Desde el resultado del cuestionario se ha determinado que la directiva ha creado adecuadas condiciones de entorno que están favoreciendo la autonomía y un respecto hacia la jerarquía organizacional, esta deducción proviene del alto porcentaje favorable recibido a tres de las preguntas del cuestionario del clima organizacional. Esto confirma lo descrito por Chiavenato (1992) que hace énfasis en que el clima organizacional aporta la

creación de un entorno favorable para la conducta, normas para el desempeño de los trabajadores de la institución.

Los resultados del presente estudio coinciden con los conceptos de Litwin y Stringer (1968) que indican que la toma de decisiones se basa en estándares o normas de rendimiento adecuadamente evaluadas para realizar un buen trabajo y se crea una percepción positiva. Dado que en nuestros resultados podemos visualizar la organización desde la percepción del personal de salud del hospital nivel II con el que trabajamos nuestra muestra, dando en conclusión que las buenas tomas de decisiones nos lleva al cumplimiento esperado por los jefes superiores de la institución, sabiendo que la verdadera finalidad es dar una excelente calidad de servicio a los usuarios externos que acuden el día a día, ya que si bien es cierto no se cuenta con todos los especialistas que requiere la población, pero a mejor trato y manejo de las prevenciones, el usuario estará conforme con su atención recibida.

Conociendo las dimensiones con las que hemos trabajado en el presente estudio se agrupan convenientemente estas características del clima organizacional en base a la clasificación del MINSA (2011) y para los fines de la investigación se identifica las siguientes dimensiones: Potencial humano que incluye el liderazgo, innovación y recompensa; el Diseño organizacional que incluye a la estructura, toma de decisiones y comunicación organizacional; y finalmente a la Cultura organizacional que incluye a la identidad, conflicto y motivación. En nuestra muestra de los 169 entrevistados 97 equivalentes al 57,4% perciben un clima organizacional de nivel alto y alto en calidad del servicio. Un 16,6% o 28 entrevistados perciben un nivel medio de clima organizacional y de calidad de servicio. Y un 3% o 5 entrevistados perciben un nivel bajo de clima organizacional y de calidad de servicio. Obtenemos esta información que nos resulta que no todo el personal que labora en un hospital de nivel II de Ayacucho está conforme con el clima organizacional y la calidad de servicio.

Referente a la dimensión potencial humano está caracterizado por desarrollar esquemas colaborativos laborales, con la intención de aprovechar el potencial de cada trabajador dentro de una agrupación de trabajo y establecer un clima laboral proactivo y creativo (Vargas y Guevara, 2018). En nuestro estudio la

probabilidad que un incremento en el nivel bajo del potencial humano del clima organizacional incremente la percepción de calidad es muy bajo y es más probable que un decremento en el potencial humano reduzca la calidad. Es también poco probable que un incremento del potencial humano del clima organizacional en nivel medio incremente la calidad.

En lo que refiere a la dimensión organizacional, esta está representada con la implementación que una organización efectúa en cuanto a los nuevos métodos, herramientas, recursos, entre otros factores (Alexiev y Hertog, 2018). Teniendo como resultado en nuestra investigación que la probabilidad que un incremento en el nivel bajo del diseño organizacional del clima organizacional incremente la percepción de calidad es muy bajo y es más probable que un decremento del nivel bajo de diseño organizacional reduzca la calidad. Es también poco probable que un incremento del diseño organizacional del clima organizacional en nivel medio incremente la calidad.

Referente a la dimensión cultura organizacional, esta viene a ser aquellos incentivos que las organizaciones establecen y brindan sobre su capital humano, como agradecimiento respecto a su desempeño y productividad laboral. Asimismo, cuando ocurre ello, genera que los colaboradores se sientan mejor satisfechos sobre la organización y sobre sus tareas laborales (Afthanorhan et al., 2019). Tenemos como resultados en nuestra investigación que la probabilidad que un incremento en el nivel bajo de la cultura organizacional del clima organizacional incremente la percepción de calidad es muy bajo y es más probable que un decremento del nivel bajo de la cultura organizacional reduzca la calidad. Es también poco probable que un incremento de la cultura organizacional del clima organizacional en nivel medio incremente la calidad.

En esta investigación para medir la calidad percibida por los trabajadores se utilizará el modelo de SERVPERF de Cronin y Taylor (1992) midiendo la percepción que observan los trabajadores al momento de entrega el servicio a los consumidores. La cual nos resulta que un poco mas de la mitad del personal de salud percibe desde su punto de vista que es alto, interpretándolo nosotros que si es aceptable.

De forma similar, viene a ser un valor el cual se obtiene por medio de la rutina de desarrollar actitudes positivas hacia nosotros y frente al entorno, no solo con el propósito de satisfacer las necesidades del usuario, sino, además, crear y establecer con ellos una influencia la cual perdure y se mantenga en el tiempo. Siendo una perspectiva manejable para el bienestar a futuro de todo el personal y de todos los pacientes que asisten.

De acuerdo con Febres y Mercado (2020), el cual sustentó que las dimensiones analizadas fueron: Confiabilidad, Tangibilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía. Asimismo, este servicio busca que los colaboradores muestren mayor compromiso y lealtad con la organización. Teniendo como resultados en nuestro cuestionario de 16 preguntas, que estos trabajadores de un hospital de nivel II de la ciudad de Ayacucho, perciben de manera positiva las dimensiones trabajadas para la calidad de servicio, a sabiendas que los pacientes no solo van a poder medir la percepción, si no mediante otro trabajado se podrá medir sus expectativas de calidad de servicio, dado que el personal solo lo visualiza desde la atención brindada.

En cuanto a la hipótesis 1, un incremento en la dimensión potencial humano no va a incrementar la calidad de servicio en un Hospital nivel II – 1, Ayacucho 2022, y la probabilidad es menor cuando el valor del potencial humano se encuentra en el nivel más bajo. A diferencia, de la investigación realizada por Morales y Rivera (2018) se halló el valor de $\tau_b = 0,631$, lo que significa que la relación es directa y fuerte. Así mismo se encontró resultados similares realizados por López (2018), donde se obtuvo un coeficiente de correlación $r = 0.969$, lo que señala la existencia de una correlación significativa muy alta entre ambas variables. También en un estudio realizado por Urquía (2017) en un centro de salud se encontró resultados similares con un Coeficiente de Spearman ($r = 0,978$) lo que significa que existe relación directa y significativa entre el potencial humano y calidad de servicio en el Centro de Salud.

En cuanto a la hipótesis 2, un incremento en la dimensión diseño organizacional no va a incrementar la calidad de servicio en un Hospital nivel II – 1, Ayacucho 2022, y la probabilidad es menor cuando el valor del potencial humano se encuentra en el nivel más bajo. En la investigación realizada por Paúcar (2014)

se halló resultados diferentes, encontrando una significancia de $p = 0.00 < 0.05$, y se determinó que existe una correlación significativa ($Rho = 0.692$), la que alcanza una correlación del 69.2 %.

En cuanto a la hipótesis 3, un incremento en la dimensión cultura organizacional no va a incrementar la calidad de servicio en un Hospital nivel II – 1, Ayacucho 2022. En la investigación realizada por Malqui (2018) se encontró resultados similares, fue realizado en el servicio de emergencia del Instituto Nacional Materno Perinatal, y se halló que el Rho de Spearman fue de 0.482; lo que resulta que no existe una relación entre el nivel de cultura organizacional del Servicio de Emergencia del INMP y la calidad de atención.

Se halló resultado diferente en la investigación ejecutada por Zapata (2022), fue realizada en una institución educativa, la cual trabajo con 40 personas como muestra y se encontró que un Rho de Spearman de 0,928, que significa alta correlación entre la cultura organizacional y la calidad de servicio. Resultados semejantes se encontraron en el estudio de Gutiérrez (2017), fue realizada en los servicios del Hospital I de ESSALUD, en la ciudad de Tingo María, con una muestra de 100 trabajadores, se encontró que la calidad de servicio está directamente relacionada a la Cultura Organizacional, siendo su coeficiente de correlación 0.569.

VI. CONCLUSIONES

Primera:

Se concluye de acuerdo al análisis estadístico determinó que un incremento en la variable independiente o clima organizacional no incrementa a la variable dependiente calidad de servicio, es decir mientras a mejor clima organizacional, no necesariamente se verá reflejado en la calidad de servicio.

Segunda:

Respecto a determinar la influencia potencial humano en la calidad de servicio, el análisis estadístico determinó que un incremento en la variable independiente o clima organizacional no incrementa a la variable dependiente calidad de servicio, es decir el potencial humano mejora no influye en la mejora de la calidad de servicio.

Tercera:

Respecto a determinar la influencia del diseño organizacional en la calidad de servicio, el análisis estadístico determinó que un incremento en la variable independiente o clima organizacional no incrementa a la variable dependiente calidad de servicio, es decir mientras el personal de salud conoce sus tareas a realizar su desempeño, no quiere decir que incrementara la calidad de servicio.

Cuarta:

Respecto a determinar la influencia de la cultura organizacional en la calidad de servicio, el análisis estadístico determinó que un incremento en la variable independiente o clima organizacional no incrementa a la variable dependiente calidad de servicio, es decir mientras el personal tiene actitud positiva para el desarrollo de actividades, no necesariamente va ser mas favorable la calidad de servicio.

VII. RECOMENDACIONES

Primera:

Se recomienda al director del hospital de nivel II, reforzar el clima organizacional para conseguir que se mantenga el nivel alto que ha sido observado en el presente estudio de investigación. Para promover la mejora de la calidad de servicio habría que incorporar evaluaciones de tipo cualitativo con la participación de los usuarios donde se rescatarán definiciones claves que ayudaran a mejorar todo el servicio y que no han sido considerados hasta el momento.

Segunda:

Como investigadora, sugiero para mejorar el potencial humano, es importante mejorar las competencias de los jefes y trabajadores de todos los servicios de tal forma que se plasme en un mejor clima organizacional, dado que son competencias humanas (como manejo de conflictos, comunicación, liderazgo, conceptos de motivación, manejo de equipos, diversidad, entre otros). De esta forma se podrá influenciar mejor en los resultados de los procesos y su posterior percepción de calidad de servicio.

Tercera:

En cuanto al diseño organizacional, podemos pensar en que se amplie la comunicación horizontal, además reforzar el pensamiento crítico para impactar mejor en la toma de decisiones de todos los desarrollos y fomentar también la comunicación informal de tal manera de dinamizar la estructura organizacional. Esto se conseguiría a través de talleres especiales donde se aprecie el potencial de estas nuevas formas de manejo.

Cuarta:

Finalmente, con la cultura organizacional, se recomienda mejorar la cultura organizacional incorporando un grupo de valores enfocados en las relaciones humanas, incorporando también valores con énfasis en la productividad y logro de objetivos con enfoque en la calidad de servicio que se entrega a los pacientes.

REFERENCIAS

- Afthanorhan, A., Norfadzilah, H. y Puspa, G. (2019). Assessing the effects of service quality on customer satisfaction. *Management Science Letters*, 9(1), 13-24. <https://n9.cl/b30th>
- Alexiev, A. y Hertog, P. (2018). The Moderating Role of Tangibility in Synchronous Innovation in Services. *J prod innov manag*, 35(5), 682-700. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1111/jpim.12459>
- Banco Mundial (2018). *La atención de la salud de baja calidad está aumentando la morbilidad y los costos relacionados con la salud en todo el mundo*. <https://n9.cl/44q0l>
- Berberoglu, A, (2018). Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived organizational performance: empirical evidence from public hospitals. *BMC Health Services Research*, 18(399), 1-12. <https://n9.cl/ndcuy>
- Cabanillas, M (2021). Relación del Clima organizacional y calidad de servicio en Farmacia, durante pandemia COVID-19 del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2021. [Informe de posgrado]. Universidad César Vallejo. <https://n9.cl/y2oxp>
- Cavalcante, M., Hidalgo, A., Cravahalo, H. y Cravahalo, G. (2020). Service innovation tools: a literature review. *International Journal of Innovation - IJI*, 8(2), 276-304. <https://n9.cl/ayep6>
- Chang, H., Chou, Y., Miao, M. y Liou, J. (2019). The effects of leadership style on service quality: enrichment or depletion of innovation behaviour and job standardization. *Total Quality Management and Business Excellence*, 32(2), 1-17. <https://n9.cl/ycl4e>
- Chen, S. y Nagasawa, S. (2021). Business Model Innovation between Tangible and Intangible Products. *Proceedings of the 11th Annual International Conference on Industrial Engineering and Operations Management Singapore*, 1(1), 1-11. <http://www.ieomsociety.org/singapore2021/papers/259.pdf>

- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. (2da ed.). Mc Graw Hill
- Comisión Económica para América Latina (2022). *Dos años de pandemia de COVID-19 en América Latina y el Caribe: Reflexiones para avanzar hacia sistemas de salud y de protección social universales, integrales, sostenibles y resilientes*. <https://n9.cl/72hq0>
- Cronin, J. & Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*. [CroninTaylorJM1992.pdf](#)
- Culquimboz, M. (2019). *Plan de mejora para el clima organizacional del personal de enfermería del hospital regional virgen de Fátima Chachapoyas - región Amazonas* [Informe de posgrado]. Universidad César Vallejo. <https://n9.cl/86rlt2>
- Donabedian, A. (2001). Evaluación de la calidad de la atención médica. *Rev. Calidad Asistencial*. 16: 11-27. <https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-2parte.pdf>
- Escobar, M., Mosquera, A. (2013) El marco conceptual relacionado con la calidad: una torre de Babel. *Cuadernos de Administración*, 29 (50) 207-216. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225029797010>.
- Febres, R. y Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – Perú. *Revista de la facultad de medicina*, 20 (3), 397 – 403. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf>
- Flores, J. y Delgado, J. (2021). Clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de Iquitos, 2021. *Revista Multidisciplinar*, 6 (4), 634 – 647. <https://n9.cl/0ndif>
- Forehand G. & Gilmer B. (1964). *Environmental Variation in studies of organizational behavior*. *Psychol Bull*. 1964 Dec; 62:361-82. doi: 10.1037/h0045960. PMID: 14242590.

- Gaspar, C. (2022). Clima organizacional y calidad de servicio en docentes de la Institución Educativa Teresa De la Cruz – Huancavelica [Universidad Nacional de Huancavelica]. <https://n9.cl/xgqy6o>
- Gellerman, S. (1960). *People, Problems and Profits*. New York: McGraw Hill.
- Gozar, J. y Olivares, J. (2020). Clima organizacional en el personal de enfermería del Hospital de Huaycán – 2020. [Informe de posgrado]. Universidad César Vallejo. <https://n9.cl/0339k>
- Guidi, C. y Traversa, C. (2021). Empathy in patient care: from ‘Clinical Empathy’ to ‘Empathic Concern’. *Medicine, Health Care and Philosophy*, 24(1), 573-585. <https://n9.cl/02pzc>
- Guitierrez, A. (2017). Cultura organizacional y calidad de los servicios de salud en Tingo Maria. [Informe de posgrado]. Universidad Nacional Agraria La Molina. [E20-G889-T.pdf cultura 2 \(1\).pdf](#)
- Halat Saeed, M. S., Falah Hassan Ahmed, & Salah HamaSaeed Hamasaleh. (2019). The Impact of Organizational Climate Dimensions on the Quality of Customer Service An Empirical Study in Sulaymaniyah International Airport. *Journal of Kirkuk University for Administrative & Economic Sciences*, 9(2), 49–72. <https://www.iasj.net/iasj/download/4207ecef7bf6e3b1>
- Jufri, H. & Priyono, D. (2018). Organizational Climate and Teacher Pedagogic Competence on Quality of Services in Smp. *JKP | Jurnal Kepemimpinan Pendidikan*, 1, 70–86.
- Hamonangan, S., Karo, P. y Harahap, Z. (2021). Relationship Between Leadership Style with Service Quality. *Advances in Economics, Business and Management Research*, 200(1), 1-7. <https://www.atlantispress.com/proceedings/ptf-21/125967682>
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2018). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill: México.

- Huo, T., Yu, C. y Chih, M. (2021). The effects of leadership style on service quality: enrichment or depletion of innovation behaviour and job standardisation. *Total Quality Management & Business Excellence*, 32(1), 5-6. <https://n9.cl/tgekf>
- Hurtado J. (1998). Metodología de la investigación Holística. (Primera Edición). Venezuela: Sypal.
- Kotler, P. Y Keller, K. (2006). Dirección el Marketing, (12 a ed.). México: Pearson. <https://n9.cl/do9f3>
- Ladewski, B. y Jalil, A. (2019). Quality and safety management practices: The theory of qualitymanagement approach. *Journal of Safety Research*, 69(1), 193-200. <https://n9.cl/1ix3x>
- Malqui, E. (2018). Cultura organizacional y calidad de atención en el servicio de emergencia del Instituto Nacional Materno Perinatal, Lima 2018. [Informe de posgrado]. Universidad César Vallejo. file:///D:/PROYECTO%20DE%20TESIS%20UCV/marco%20teorico/Malqui_ME.pdf%20cultura%204.pdf
- Medina, D. (2022). Clima organizacional y calidad de servicio Hospital III Daniel Alcides Carrión ESSAUD Tacna. [Informe de posgrado]. Universidad San Martín de Porras. [medina_ra \(1\).pdf](#)
- MINSA (2011). Metodología para el estudio del clima organizacional v.02. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2112.pdf>
- Morales, P. y Rivera, G. (2018). Gestión del potencial humano y calidad del servicio educativo en la institución educativa de Millpo-Vinchos. [Informe de posgrado]. Universidad César Vallejo. file:///D:/PROYECTO%20DE%20TESIS%20UCV/marco%20teorico/morales_cp.pdf
- Murillo, J. (2008). Los modelos multinivel como herramienta para la investigación educativa. *Magis, Revista Internacional de Investigación en Educación*, 1, 45-62. <https://n9.cl/5mjvs>

- Oporto, M. (2020). Clima organizacional como factor de calidad de servicio en el hotel casa andina Arequipa, 2019. [Informe de pregrado]. Universidad Católica Santa María.
<http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/10243>
- Organización Mundial de la Salud (2022). *Calidad de la atención*.
<https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care>
- Organización Panamericana de la Salud (2022). *Perú*.
<https://www.paho.org/es/peru>
- Palacios, F.; Damián, E.; Damián, N. (2020). *Relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en una institución educativa del Distrito Santa Anita, Perú, Año 2017*. Revista Científica y Tecnológica UPSE, 7(1) pág. 1-7. DOI:10.26423/rctu.v7i1.502.
- Pranoto, Z. y Hendrakusuma, D. (2021). Relationship Between Service Innovation and Innovation Capability That Affects Customer Satisfaction Mediated by Service Quality in the Public Sector. *Advances in Economics, Business and Management Research*, 192(1), 1-12. <https://n9.cl/z7yiu>
- Radio Programas del Perú (2022). *Colegio Médico del Perú: El sistema de salud "fragmentado y precario" se hizo más crítico con la pandemia de la COVID-19*. <https://n9.cl/tbr0z>
- Robbins, S. & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional (13 a ed.)*. México: Pearson <https://n9.cl/tyd5w>
- Rožman, M., y Štrukelj, T. (2021). Organisational climate components and their impact on work engagement of employees in medium-sized organization. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 34(1), 775-806.
<https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/1331677X.2020.1804967>
- Saeed, H., Hassan, F. y HamaSaeed, S. (2019). El impacto de las dimensiones del clima organizacional en la calidad del servicio al cliente Un estudio empírico en el Aeropuerto Internacional de Sulaymaniyah. <https://n9.cl/wszty>

- Salazar, J. K. y Rojas, D. (2018). *El clima organizacional y su relación con la calidad del servicio en la empresa Mercredi S.A.* Repositorio Universidad Espíritu Santo. <https://n9.cl/hia7q>
- Salirrosas Espinoza, G. E. (2022). Cultura organizacional y su impacto en la calidad de servicio en el sector hotelero, Lima, 2021 [Universidad César Vallejo]. In Repositorio Institucional - UCV; Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81779/Salirrosas_EGE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sarmiento, S. (2020). Clima organizacional y la percepción de la calidad de servicio del cliente interno en una institución pública, Lima-Perú. [Informe de posgrado]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. [Sarmiento_ps.pdf](#)
- Sotelo, J. y Figueroa, E. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior / The organizational climate and its correlation with the quality of service in a higher education institution. (2017). Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo: RIDE, ISSN 2007-7467, Vol. 8, Nº. 15, 2017 (Ejemplar Dedicado a: Julio - diciembre 2017), Pags. 582-609. <https://www.redalyc.org/journal/4981/498154006021/html/>
- Soyal, H. y Yarar, O. (2019). Occupational Health Safety Effect on Hospital Safety. *Acta Physica Polonica A*, 137(4), 1-12. <https://n9.cl/8kat8>
- Taslan, S. B. (2013). The Influences of Participative Organizational Climate and Self-Leadership on Innovative Behavior and the Roles of Job Involvement and Proactive Personality: A Survey in the Context of SMEs in Izmir. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 75, 407-419.
- Urquía, A. (2017). Gestión del talento humano y calidad del servicio en el Centro de Salud "Villa Victoria Porvenir - Surquillo, 2016". [Informe de posgrado]. Universidad César Vallejo. [file:///D:/PROYECTO%20DE%20TESIS%20UCV/marco%20teorico/Urqu%C3%ADa_RA-SD%20\(1\).pdf](file:///D:/PROYECTO%20DE%20TESIS%20UCV/marco%20teorico/Urqu%C3%ADa_RA-SD%20(1).pdf)

- Vargas, H. y Guevara, H. (2018). Clima organizacional y calidad de servicio del hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018. [Informe de posgrado]. Universidad César Vallejo. <https://n9.cl/3dv6i>
- Yachas, E. (2017). Clima organizacional y su relación con la calidad de servicios de los trabajadores del hospital Vitarte, año 2016. [Informe de posgrado]. Universidad César Vallejo. <https://n9.cl/3abh1>
- Zapata, M. (2022). Cultura organizacional y calidad de servicio en una institución educativa privada de una provincia de Piura. [Informe de posgrado]. Universidad César Vallejo. file:///D:/PROYECTO%20DE%20TESIS%20UCV/marco%20teorico/Zapata_CMA-SD.pdf%20cultura%201.pdf

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistencia

Problemas de investigación	Objetivos de investigación	Hipótesis de investigación	Variables	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable independiente	
¿Cuál es la influencia del clima organizacional en la calidad de servicio en un hospital nivel II – 1, Ayacucho 2022?	Determinar la influencia del clima organizacional en la calidad de servicio en un hospital nivel II – 1, Ayacucho 2022	Existe influencia significativa entre el clima organizacional y la calidad de servicio en un hospital nivel II – 1, Ayacucho 2022.	Clima organizacional	Tipo de investigación Tipo aplicado Diseño de la investigación: Diseño no experimental / explicativa causal Población y muestra Población: 299 profesionales Muestra: 169 pacientes Técnica de recolección de datos Encuesta Instrumento Cuestionario
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dimensiones	
<ul style="list-style-type: none"> • a. ¿Cuál es la influencia del potencial humano en la calidad de servicio en un hospital nivel II – 1, Ayacucho 2022? • b. ¿Cuál es la influencia del diseño organizacional en la calidad de servicio en un hospital nivel II – 1, Ayacucho 2022? • c. ¿Cuál es la influencia de la cultura organizacional en la calidad de servicio en un hospital nivel II – 1, Ayacucho 2022? 	<ul style="list-style-type: none"> • a: Determinar la influencia del potencial humano en la calidad de servicio en un hospital nivel II – 1, Ayacucho 2022 • b: Determinar la influencia del diseño organizacional en la calidad de servicio en un hospital nivel II – 1, Ayacucho 2022 • c: Determinar la influencia de la cultura organizacional en la calidad de servicio en un hospital nivel II – 1, Ayacucho 2022 	<ul style="list-style-type: none"> • a: Existe influencia significativa del potencial humano en la calidad de servicio en un hospital nivel II – 1, Ayacucho 2022 • b: Existe influencia significativa del diseño organizacional en la calidad de servicio en un hospital nivel II – 1, Ayacucho 2022 • c: Existe influencia significativa de la cultura organizacional en la calidad de servicio en un hospital nivel II – 1, Ayacucho 2022 	Potencial humano Diseño organizacional Cultura organizacional <hr/> Variable dependiente Calidad de servicio <hr/> Dimensiones Capacidad de respuesta Confiabilidad Tangibilidad Seguridad Empatía	

Anexo 2 Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rango	Instrumento
Variable independiente: Clima organizacional	Chiavenato (2009) definen en su modelo un conjunto de características de este clima organizacional y que se describen a continuación. La actitud que tienen los trabajadores para desafiar lo establecido y buscar nuevas formas de realizar las actividades y procesos se conoce como Riesgos o Innovación. La organización acepta y promueve riesgos calculados para el progreso de la misma.	La variable de análisis mantendrá la exposición del potencial humano en tendencia de la capacidad de cada colaborador para poder desarrollar sus acciones. Así mismo, el diseño organizacional llega a verse representado como aquella valoración sobre la cual se espera encontrar representación directa de la estructura interna de la entidad. Mientras que, la cultura de la organización se basa en la identidad de la empresa como tal, exponiéndola hacia sus colaboradores. Se contará con el empleo del cuestionario para el proceso de recolección de datos. (MINSa 2008)	Potencial humano	Liderazgo Innovación Recompensa	5	Ordinal (Likert)	Nivel bajo (1 – 25), nivel medio (26 – 50) y nivel alto (51 – 75)	Cuestionario
			Diseño organizacional	Estructura Toma de decisiones Comunicación organizacional	5			
			Cultura organizacional	Identidad Conflicto Motivación	5			
Variable dependiente:	Cronin y Taylor (1992) ofrecen el modelo SERVPERF que se	La variable de estudio permitirá evaluar el grado de confiabilidad	Confiabilidad	Compromiso Interés de solución	5	Ordinal (Likert)	Nivel bajo (1 – 41),	Cuestionario

Calidad de servicio	enfoca en lo que percibe el consumidor del servicio o producto. Además, indican que los autores del modelo señalan que es escasa la evidencia que sobre que la calidad percibida se aprecie entre la diferencia entre la expectativa y percepciones, además hay una tendencia a valorar como más altas las expectativas.	alcanzado en cuanto a la confianza que se puede tener con la entidad. Así mismo, la tangibilidad se basa en el nivel de calidad de las instalaciones de la entidad en análisis. Mientras que, la capacidad de respuesta involucra a la velocidad con la que se establece una respuesta o acción. Además, la seguridad se ve representada como aquel comportamiento alcanzado por cada colaborador, respecto al servicio ofrecido. Mientras que, la empatía toma como referencia al respecto a los horarios de trabajo y la preocupación que se tenga por el usuario, en donde se recolectará la información por medio del cuestionario. Cronin y Taylor (1992)	Conclusión del servicio		nivel medio (42 - 83) y nivel alto (84 - 125)	
			Tangibilidad	Apariencia moderna Instalaciones físicas Responsabilidad de la entidad		5
			Capacidad de respuesta	Velocidad Procedimientos		5
			Seguridad	Comportamiento Servicio a los usuarios Responder a preguntas		5
			Empatía	Atención individualizada Respeto de horarios		



**Clima organizacional y calidad de servicio en un Hospital nivel II – 1,
Ayacucho 2022**

Instrucciones: La finalidad de esta encuesta es Determinar la influencia entre clima organizacional en la calidad de servicio en un Hospital nivel II – 1, Ayacucho 2022

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	Afirmación	1	2	3	4	5
Potencial humano						
1.	Considera que el jefe inmediato del hospital se encuentra disponible cuando se le necesita.					
2.	Cuenta con autonomía en el desarrollo de sus actividades.					
3.	Considera que los jefes de servicios del hospital contribuyen a que se creen adecuadas condiciones para brindar los servicios.					
4.	La innovación tiende a ser una característica del hospital.					
5.	Los compañeros de trabajo toman iniciativas en cuanto a la solución de problemas.					
6.	La gestión en el hospital es flexible y se adapta bien a los cambios.					
7.	El trabajo del personal de salud es evaluado de forma constante.					
8.	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.					
Diseño organizacional						
9.	El personal conoce sus funciones específicas y le son facilitadas.					
10.	Las tareas que realiza corresponden a su función y son de ágil ejecución.					

11.	Los jefes de servicios en el hospital toman adecuadas decisiones en beneficio de los servicios.					
12.	Mi jefe inmediato recaba información antes de tomar decisiones en función de objetivos de calidad.					
13.	Presto atención a las indicaciones que mi jefe de servicio emite.					
14.	En el hospital existe una adecuada comunicación entre los colaboradores.					
15.	Mi jefe inmediato se comunica regularmente para recabar apreciaciones técnicas, gestión o percepciones sobre el trabajo.					
Cultura organizacional						
16.	Cada personal de salud del hospital juega un papel importante en el éxito de la entidad.					
17.	El personal de salud se encuentra comprometido con los objetivos estratégicos del hospital.					
18.	Todas las áreas se apoyan entre sí.					
19.	El personal de salud se ayuda entre sí para poder desarrollar mejor su trabajo.					
20.	El personal de salud aporta con sus puntos de vista en el desarrollo del hospital.					
21.	El jefe inmediato en el Hospital ofrece la oportunidad de discutir los problemas por el bien de la organización.					

CALIDAD DE SERVICIO

N°	Afirmación	1	2	3	4	5
Confiabilidad						
1.	Las actividades programadas, se cumplen conforme a lo programado.					
2.	Cuando hay un problema, el hospital muestra un sincero interés en solucionarlo.					
3.	En el hospital, el personal de salud realiza habitualmente bien el servicio.					
Tangibilidad						
4.	El hospital cuenta con equipos modernos y funcionales para brindarle un buen servicio.					
5.	Las instalaciones físicas del hospital son cómodas y visualmente atractivas.					
6.	Los elementos materiales (folletos, difusión y publicidad) son visualmente atractivos y sencillos para usted, como trabajador del hospital.					
7.	El hospital tiene todos los servicios necesarios para hacer sentir cómodos durante la atención a los usuarios.					
Capacidad de respuesta						

8.	Si se necesita resolver alguna duda, se atiende en un tiempo razonable o adecuado.					
9.	El personal de salud del hospital ofrece un servicio rápido y de calidad.					
10.	El tiempo de espera para obtener el servicio de parte del personal es satisfactorio.					
Seguridad						
11.	El comportamiento de los responsables del hospital de servicios trasmite confianza a los usuarios.					
12.	Los usuarios se sienten seguros de que sus requerimiento y necesidades serán atendidas.					
13.	El personal de salud tiene conocimientos suficientes para responder a preguntas.					
Empatía						
14.	En el hospital se les da una atención personalizada a los usuarios.					
15.	El personal de salud del hospital se preocupa por los mejores intereses y necesidades específicas de usuarios.					
16.	El hospital cuenta con horarios flexibles y adaptados para brindar servicios					

Anexo 4 Fichas de validación por expertos

Validador 1:



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Potencial humano								
1	Considera que el jefe inmediato del hospital se encuentra disponible cuando se le necesita.	X		X		X		
2	Cuenta con autonomía en el desarrollo de sus actividades.	X		X		X		
3	Considera que los jefes de servicios del hospital contribuyen a que se creen adecuadas condiciones para brindar los servicios.	X		X		X		
4	La innovación tiende a ser una característica del hospital.	X		X		X		
5	Los compañeros de trabajo toman iniciativas en cuanto a la solución de problemas.	X		X		X		
6	La gestión en el hospital es flexible y se adapta bien a los cambios.	X		X		X		
7	El trabajo del personal de salud es evaluado de forma constante.	X		X		X		
8	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	X		X		X		
DIMENSION 2: Diseño organizacional								
9	El personal conoce sus funciones específicas y le son facilitadas.	X		X		X		
10	Las tareas que realiza corresponden a su función y son de ágil ejecución.	X		X		X		
11	Los jefes de servicios en el hospital toman adecuadas decisiones en beneficio de los servicios.	X		X		X		
12	Mi jefe inmediato recaba información antes de tomar decisiones en función de objetivos de calidad.	X		X		X		
13	Presto atención a las indicaciones que mi jefe de servicio emite.	X		X		X		
14	En el hospital existe una adecuada comunicación entre los colaboradores.	X		X		X		
15	Mi jefe inmediato se comunica regularmente para recabar apreciaciones técnicas, gestión o percepciones sobre el trabajo.	X		X		X		
DIMENSION 3: Cultura organizacional								
16	Cada personal de salud del hospital juega un papel importante en el éxito de la entidad.	X		X		X		
17	El personal de salud se encuentra comprometido con los objetivos estratégicos del hospital.	X		X		X		
18	Todas las áreas se apoyan entre sí.	X		X		X		
19	El personal de salud se ayuda entre sí para poder desarrollar mejor su trabajo.	X		X		X		
20	El personal de salud aporta con sus puntos de vista en el desarrollo del hospital.	X		X		X		
21	El jefe inmediato en el Hospital ofrece la oportunidad de discutir los problemas por el bien de la organización.	X		X		X		



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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: José Luis Ibáñez Estrella

DNI: 09596291

Especialidad del validador: Maestría en Administración Estratégica de Empresas

22 de octubre del 2022

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

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

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Confiabilidad							
1	Las actividades programadas, se cumplen conforme a lo programado.	X		X		X		
2	Cuando hay un problema, el hospital muestra un sincero interés en solucionarlo.	X		X		X		
3	En el hospital, el personal de salud realiza habitualmente bien el servicio.	X		X		X		
	DIMENSION 2: Tangibilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
4	El hospital cuenta con equipos modernos y funcionales para brindarle un buen servicio.	X		X		X		
5	Las instalaciones físicas del hospital son cómodas y visualmente atractivas.	X		X		X		
6	Los elementos materiales (folletos, difusión y publicidad) son visualmente atractivos y sencillos para usted, como trabajador del hospital.	X		X		X		
7	El hospital tiene todos los servicios necesarios para hacer sentir cómodos durante la atención a los usuarios.	X		X		X		
	DIMENSION 3: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Si se necesita resolver alguna duda, se atiende en un tiempo razonable o adecuado.	X		X		X		
9	El personal de salud del hospital ofrece un servicio rápido y de calidad.	X		X		X		
10	El tiempo de espera para obtener el servicio de parte del personal es satisfactorio.	X		X		X		
	DIMENSION 4: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
11	El comportamiento de los responsables del hospital de servicios transmite confianza a los usuarios.	X		X		X		
12	Los usuarios se sienten seguros de que sus requerimiento y necesidades serán atendidas.	X		X		X		
13	El personal de salud tiene conocimientos suficientes para responder a preguntas.	X		X		X		
	DIMENSION 5: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
14	En el hospital se les da una atención personalizada a los usuarios.	X		X		X		
15	El personal de salud del hospital se preocupa por los mejores intereses y necesidades específicas de usuarios.	X		X		X		
16	El hospital cuenta con horarios flexibles y adaptados para brindar servicios	X		X		X		

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: José Luis Ibáñez Estrella

DNI: 09596291

Especialidad del validador: Maestría en Administración Estratégica de Empresas

22 de octubre del 2022

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

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



Firma del Experto Informante.

Validador 2:



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Potencial humano								
1	Considera que el jefe inmediato del hospital se encuentra disponible cuando se le necesita.	X		X		X		
2	Cuenta con autonomía en el desarrollo de sus actividades.	X		X		X		
3	Considera que los jefes de servicios del hospital contribuyen a que se creen adecuadas condiciones para brindar los servicios.	X		X		X		
4	La innovación tiende a ser una característica del hospital.	X		X		X		
5	Los compañeros de trabajo toman iniciativas en cuanto a la solución de problemas.	X		X		X		
6	La gestión en el hospital es flexible y se adapta bien a los cambios.	X		X		X		
7	El trabajo del personal de salud es evaluado de forma constante.	X		X		X		
8	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	X		X		X		
DIMENSION 2: Diseño organizacional								
9	El personal conoce sus funciones específicas y le son facilitadas.	X	No	X	No	X	No	
10	Las tareas que realiza corresponden a su función y son de ágil ejecución.	X		X		X		
11	Los jefes de servicios en el hospital toman adecuadas decisiones en beneficio de los servicios.	X		X		X		
12	Mi jefe inmediato recaba información antes de tomar decisiones en función de objetivos de calidad.	X		X		X		
13	Presto atención a las indicaciones que mi jefe de servicio emite.	X		X		X		
14	En el hospital existe una adecuada comunicación entre los colaboradores.	X		X		X		
15	Mi jefe inmediato se comunica regularmente para recabar apreciaciones técnicas, gestión o percepciones sobre el trabajo.	X		X		X		
DIMENSION 3: Cultura organizacional								
16	Cada personal de salud del hospital juega un papel importante en el éxito de la entidad.	X		X		X		
17	El personal de salud se encuentra comprometido con los objetivos estratégicos del hospital.	X		X		X		
18	Todas las áreas se apoyan entre sí.	X		X		X		
19	El personal de salud se ayuda entre sí para poder desarrollar mejor su trabajo.	X		X		X		
20	El personal de salud aporta con sus puntos de vista en el desarrollo del hospital.	X		X		X		
21	El jefe inmediato en el Hospital ofrece la oportunidad de discutir los problemas por el bien de la organización.	X		X		X		



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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: Jorge Enrique Vásquez Alva
Especialidad del validador: Maestría en Administración en salud

DNI: 07235507

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

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

22 de octubre del 2022

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE SERVICIO

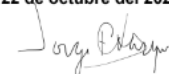
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Confiabilidad							
1	Las actividades programadas, se cumplen conforme a lo programado.	X		X		X		
2	Cuando hay un problema, el hospital muestra un sincero interés en solucionarlo.	X		X		X		
3	En el hospital, el personal de salud realiza habitualmente bien el servicio.	X		X		X		
	DIMENSION 2: Tangibilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
4	El hospital cuenta con equipos modernos y funcionales para brindarle un buen servicio.	X		X		X		
5	Las instalaciones físicas del hospital son cómodas y visualmente atractivas.	X		X		X		
6	Los elementos materiales (folletos, difusión y publicidad) son visualmente atractivos y sencillos para usted, como trabajador del hospital.	X		X		X		
7	El hospital tiene todos los servicios necesarios para hacer sentir cómodos durante la atención a los usuarios.	X		X		X		
	DIMENSION 3: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Si se necesita resolver alguna duda, se atiende en un tiempo razonable o adecuado.	X		X		X		
9	El personal de salud del hospital ofrece un servicio rápido y de calidad.	X		X		X		
10	El tiempo de espera para obtener el servicio de parte del personal es satisfactorio.	X		X		X		
	DIMENSION 4: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
11	El comportamiento de los responsables del hospital de servicios transmite confianza a los usuarios.	X		X		X		
12	Los usuarios se sienten seguros de que sus requerimiento y necesidades serán atendidas.	X		X		X		
13	El personal de salud tiene conocimientos suficientes para responder a preguntas.	X		X		X		
	DIMENSION 5: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
14	En el hospital se les da una atención personalizada a los usuarios.	X		X		X		
15	El personal de salud del hospital se preocupa por los mejores intereses y necesidades específicas de usuarios.	X		X		X		
16	El hospital cuenta con horarios flexibles y adaptados para brindar servicios	X		X		X		

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Jorge Enrique Vásquez Alva
Especialidad del validador: Maestría en Administración en salud

DNI: 07235507

22 de octubre del 2022



Firma del Experto Informante.

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

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

Validador 3:



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Potencial humano								
1	Considera que el jefe inmediato del hospital se encuentra disponible cuando se le necesita.	X		X		X		
2	Cuenta con autonomía en el desarrollo de sus actividades.	X		X		X		
3	Considera que los jefes de servicios del hospital contribuyen a que se creen adecuadas condiciones para brindar los servicios.	X		X		X		
4	La innovación tiende a ser una característica del hospital.	X		X		X		
5	Los compañeros de trabajo toman iniciativas en cuanto a la solución de problemas.	X		X		X		
6	La gestión en el hospital es flexible y se adapta bien a los cambios.	X		X		X		
7	El trabajo del personal de salud es evaluado de forma constante.	X		X		X		
8	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	X		X		X		
DIMENSION 2: Diseño organizacional								
9	El personal conoce sus funciones específicas y le son facilitadas.	X		X		X		
10	Las tareas que realiza corresponden a su función y son de ágil ejecución.	X		X		X		
11	Los jefes de servicios en el hospital toman adecuadas decisiones en beneficio de los servicios.	X		X		X		
12	Mi jefe inmediato recaba información antes de tomar decisiones en función de objetivos de calidad.	X		X		X		
13	Presto atención a las indicaciones que mi jefe de servicio emite.	X		X		X		
14	En el hospital existe una adecuada comunicación entre los colaboradores.	X		X		X		
15	Mi jefe inmediato se comunica regularmente para recabar apreciaciones técnicas, gestión o percepciones sobre el trabajo.	X		X		X		
DIMENSION 3: Cultura organizacional								
16	Cada personal de salud del hospital juega un papel importante en el éxito de la entidad.	X		X		X		
17	El personal de salud se encuentra comprometido con los objetivos estratégicos del hospital.	X		X		X		
18	Todas las áreas se apoyan entre sí.	X		X		X		
19	El personal de salud se ayuda entre sí para poder desarrollar mejor su trabajo.	X		X		X		
20	El personal de salud aporta con sus puntos de vista en el desarrollo del hospital.	X		X		X		
21	El jefe inmediato en el Hospital ofrece la oportunidad de discutir los problemas por el bien de la organización.	X		X		X		



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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Llana López Giovanna

DNI: 10084931

Especialidad del validador: Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

12 de octubre del 2022

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

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

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Confiabilidad							
1	Las actividades programadas, se cumplen conforme a lo programado.	X		X		X		
2	Cuando hay un problema, el hospital muestra un sincero interés en solucionarlo.	X		X		X		
3	En el hospital, el personal de salud realiza habitualmente bien el servicio.	X		X		X		
	DIMENSION 2: Tangibilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
	El hospital cuenta con equipos modernos y funcionales para brindarle un buen servicio.	X		X		X		
4	Las instalaciones físicas del hospital son cómodas y visualmente atractivas.	X		X		X		
5	Los elementos materiales (folletos, difusión y publicidad) son visualmente atractivos y sencillos para usted, como trabajador del hospital.	X		X		X		
6	El hospital tiene todos los servicios necesarios para hacer sentir cómodos durante la atención a los usuarios.	X		X		X		
7	El hospital tiene todos los servicios necesarios para hacer sentir cómodos durante la atención a los usuarios.	X		X		X		
	DIMENSION 3: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
	Si se necesita resolver alguna duda, se atiende en un tiempo razonable o adecuado.	X		X		X		
8	El personal de salud del hospital ofrece un servicio rápido y de calidad.	X		X		X		
9	El tiempo de espera para obtener el servicio de parte del personal es satisfactorio.	X		X		X		
10	El tiempo de espera para obtener el servicio de parte del personal es satisfactorio.	X		X		X		
	DIMENSION 4: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
	El comportamiento de los responsables del hospital de servicios trasmite confianza a los usuarios.	X		X		X		
11	Los usuarios se sienten seguros de que sus requerimiento y necesidades serán atendidas.	X		X		X		
12	El personal de salud tiene conocimientos suficientes para responder a preguntas.	X		X		X		
13	El personal de salud tiene conocimientos suficientes para responder a preguntas.	X		X		X		
	DIMENSION 5: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
	En el hospital se les da una atención personalizada a los usuarios.	X		X		X		
14	En el hospital se les da una atención personalizada a los usuarios.	X		X		X		
15	El personal de salud del hospital se preocupa por los mejores intereses y necesidades específicas de usuarios.	X		X		X		
16	El hospital cuenta con horarios flexibles y adaptados para brindar servicios	X		X		X		

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Llana López Giovanna

DNI: 10084931

Especialidad del validador: Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

12 de octubre del 2022

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

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



Firma del Experto Informante.

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
IBANEZ ESTRELLA, JOSE LUIS DNI 09596291	BACHILLER EN CIENCIAS INGENIERIA ELECTRONICA Fecha de diploma: 15/01/1997 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ <i>PERU</i>
IBANEZ ESTRELLA, JOSE LUIS DNI 09596291	INGENIERO ELECTRONICO Fecha de diploma: 04/06/2003 Modalidad de estudios: -	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ <i>PERU</i>
IBANEZ ESTRELLA, JOSE LUIS DNI 09596291	BACHILLER EN CIENCIAS CON MENCION EN INGENIERIA ELECTRONICA Fecha de diploma: 15/01/1997 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ <i>PERU</i>
IBANEZ ESTRELLA, JOSÉ LUIS DNI 09596291	MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS Fecha de diploma: 27/01/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ <i>PERU</i>

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
VASQUEZ ALVA, JORGE ENRIQUE DNI 07235507	MAGISTER EN ADMINISTRACION DE SALUD Fecha de diploma: 23/06/2004 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA <i>PERU</i>
VASQUEZ ALVA, JORGE ENRIQUE DNI 07235507	BACHILLER EN ESTOMATOLOGIA Fecha de diploma: 11/05/88 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA <i>PERU</i>
VASQUEZ ALVA, JORGE ENRIQUE DNI 07235507	CIRUJANO DENTISTA Fecha de diploma: 11/05/88 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA <i>PERU</i>

**1) Ante la falta de información, puede presentarse en consulta formalmente o través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace: <https://antenas.eunadu.poh.pe/>

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
LLANA LOPEZ, GIOVANNA DNI 10084931	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 29/11/2006 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
LLANA LOPEZ, GIOVANNA DNI 10084931	BACHILLER EN ENFERMERÍA Fecha de diploma: 17/01/17 Modalidad de estudios: A DISTANCIA Fecha matrícula: 03/09/2012 Fecha egreso: 30/07/2016	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
LLANA LOPEZ, GIOVANNA DNI 10084931	MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 15/04/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 20/05/2017 Fecha egreso: 25/08/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
LLANA LOPEZ, GIOVANNA DNI 10084931	LICENCIADO EN ENFERMERÍA Fecha de diploma: 19/03/19 Modalidad de estudios: A DISTANCIA	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>

Anexo 5 Base de datos de prueba piloto

Variable: Clima organizacional

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	34	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	34	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,914	21

Variable: Calidad de servicio

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	34	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	34	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,919	16

Anexo 6: Fórmula del cálculo del tamaño muestral

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

En donde:

N = tamaño de la población = 299

z = nivel de confianza = 95% = 1.96

p = probabilidad de éxito, o proporción esperada = 50%

q = probabilidad de fracaso = 50%

e = error máximo admisible = 5%

n = muestra = 169

Anexo 7: Autorización de la Institución



PERÚ

Ministerio
de Salud

"Año del fortalecimiento de la Soberanía Nacional"



CARTA N°005 - 2022

SEÑORITA : C.D. FABIOLA MELISSA RETAMOZO ESCATE.

Ciudad : Puquio – Lucanas

ASUNTO :AUTORIZACION DE REALIZACION DE TRABAJO DE INVESTIGACION "CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE UN HOSPITAL NIVEL II – 1, AYACUCHO 2022"

De mi mayor consideración:

Me es grato dirigirme a usted, para saludarla y a la vez en relación a lo solicitado a esta jefatura, brindar la autorización para la realización del Trabajo de Investigación: Clima organizacional y la calidad de servicio de un Hospital nivel II – 1, Ayacucho 2022, esperando que el resultado del personal de Hospital Apoyo Puquio, esperando que el resultado sea socializado con nuestros trabajadores de la institución, con la finalidad de contribuir a la mejora de la calidad de servicio en nuestro establecimiento de salud.

Sin más que expresarle quedo de usted, esperando el resultado del mismo.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL AYACUCHO
MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL APOYO PUQUIO - EHP
WILBER COCHI MILGANQUI
C.M.P. N° 00000
DIRECTOR

Anexo 8: Tablas resultados

Tabla 15

Bondad de ajuste del modelo ajustado de la hipótesis general

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,808	2	,668
Desviación	1,395	2	,498

Función de enlace: Logit.

De la Tabla 15, para que la bondad de ajuste del modelo ajustado sea buena se requiere que la significancia sea mayor que 0,05, en nuestro caso el valor de Pearson es 0,668 y mayor que 0,05, por lo tanto, el modelo propuesto es bueno.

Tabla 16

Estimaciones de parámetros

		Estimación	Desv.	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
		n	Error				Límite inferior	Límite superior
Umbral	[V2niv ^b = 1]	-5,402	,664	66,197	1	,000	-6,703	-4,101
	[V2niv ^b = 2]	-1,361	,225	36,754	1	,000	-1,802	-,921
Ubicación	[V1niv ^b =1]	-6,328	1,065	35,299	1	,000	-8,416	-4,240
	[V1niv ^b =2]	-2,667	,439	36,976	1	,000	-3,527	-1,807
	[V1niv ^b =3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

b. V1niv es la variable clima organizacional y V2niv es la variable calidad de servicio. La tabla 16 nos dice que la variable clima organizacional en su nivel alto (V1niv=3) perciben una mejor calidad de servicio que el nivel medio y bajo en ese orden. La probabilidad que un aumento en el nivel de clima organizacional bajo incrementa la percepción de calidad es muy bajo y es más probable que un decremento del nivel

bajo de clima organizacional reduzca la calidad. Es también poco probable que un incremento en el clima organizacional en nivel medio incremente la calidad.

Tabla 17

Bondad de ajuste del modelo ajustado de la hipótesis 1

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,790	2	,674
Desvianza	1,414	2	,493

Función de enlace: Logit.

De la Tabla 17, para que la bondad de ajuste del modelo ajustado sea buena se requiere que la significancia sea mayor que 0,05, en nuestro caso el valor de Pearson es 0,674 y mayor que 0,05, por lo tanto, el modelo propuesto es bueno.

Tabla 18

Estimaciones de parámetros

		Estimación	Desv . Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
		n					Límite inferior	Límite superior
Umbral	[V2 ^b niv = 1]	-4,787	,551	75,454	1	,000	-5,867	-3,707
	[V2 ^b niv = 2]	-1,684	,315	28,494	1	,000	-2,302	-1,066
Ubicación	[V1D1 ^b niv =1]	-4,182	,769	29,559	1	,000	-5,689	-2,674
	[V1D1 ^b niv =2]	-1,695	,384	19,489	1	,000	-2,448	-,942
	[V1D1 ^b niv =3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

- a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.
- b. V1D1niv es la dimensión potencial humano del clima organizacional y V2niv es la variable calidad de servicio.

La tabla 18 nos dice que la dimensión potencial humano del clima organizacional en su nivel alto (V1D1niv=3) perciben una mejor calidad de servicio que el nivel medio y bajo en ese orden. La probabilidad que un incremento en el nivel bajo del potencial humano del clima organizacional incremente la percepción de calidad es

muy bajo y es más probable que un decremento en el potencial humano reduzca la calidad. Es también poco probable que un incremento del potencial humano del clima organizacional en nivel medio incremente la calidad.

Tabla 19

Bondad de ajuste del modelo ajustado de la hipótesis 2

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	1,254	2	,534
Desviación	2,046	2	,360

Función de enlace: Logit.

De la Tabla 19, para que la bondad de ajuste del modelo ajustado sea buena se requiere que la significancia sea mayor que 0,05, en nuestro caso el valor de Pearson es 0,534 y mayor que 0,05, por lo tanto, el modelo propuesto es bueno.

Tabla 20

Estimaciones de parámetros

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
		n					Límite inferior	Límite superior
Umbral	[V2 ^b niv = 1]	-5,175	,660	61,409	1	,000	-6,470	-3,881
	[V2 ^b niv = 2]	-1,136	,201	32,088	1	,000	-1,529	-,743
Ubicación	[V1D2 ^b niv=1]	-5,881	1,085	29,408	1	,000	-8,007	-3,756
	[V1D2 ^b niv=2]	-3,156	,577	29,878	1	,000	-4,287	-2,024
	[V1D2 ^b niv=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

b. V1D2niv es la dimensión diseño organizacional del clima organizacional y V2niv es la variable calidad de servicio.

La tabla 20 nos dice que la dimensión diseño organizacional del clima organizacional en su nivel alto (V1D2niv=3) perciben una mejor calidad de servicio que el nivel medio y bajo en ese orden. La probabilidad que un incremento en el nivel bajo del diseño organizacional del clima organizacional incremente la percepción de calidad es muy bajo y es más probable que un decremento del nivel bajo de diseño organizacional reduzca la calidad. Es también poco probable que un incremento del diseño organizacional del clima organizacional en nivel medio incremente la calidad.

Tabla 21

Bondad de ajuste del modelo ajustado de la hipótesis 3

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,526	2	,769
Desvianza	,911	2	,634

Función de enlace: Logit.

De la Tabla 21, para que la bondad de ajuste del modelo ajustado sea buena se requiere que la significancia sea mayor que 0,05, en nuestro caso el valor de Pearson es 0,769 y mayor que 0,05, por lo tanto, el modelo propuesto es bueno.

Tabla 22

Estimaciones de parámetros

		Estimación	Desv	Wald	g	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
		n	Error		l		Límite inferior	Límite superior
Umbral	[V2 ^b niv = 1]	-5,869	,812	52,296	1	,000	-7,460	-4,278
	[V2 ^b niv = 2]	-1,247	,207	36,146	1	,000	-1,653	-,840
Ubicación	[V1D3 ^b niv=1]	-6,972	1,410	24,449	1	,000	-9,736	-4,208
	[V1D3 ^b niv=2]	-4,139	,760	29,647	1	,000	-5,629	-2,649

[V1D3 ^b niv=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
------------------------------	----------------	---	---	---	---	---	---

Función de enlace: Logit.

- a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.
- b. V1D3niv es la dimensión cultura organizacional del clima organizacional y V2niv es la variable calidad de servicio.

La tabla 22 nos dice que la dimensión cultura organizacional del clima organizacional en su nivel alto (V1D2niv=3) perciben una mejor calidad de servicio que el nivel medio y bajo en ese orden. La probabilidad que un incremento en el nivel bajo de la cultura organizacional del clima organizacional incremente la percepción de calidad es muy bajo y es más probable que un decremento del nivel bajo de la cultura organizacional reduzca la calidad. Es también poco probable que un incremento de la cultura organizacional del clima organizacional en nivel medio incremente la calidad.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CABRERA SANTA CRUZ MARIA JULIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Clima organizacional en la calidad de servicio de un Hospital nivel II – 1, Ayacucho 2022", cuyo autor es RETAMOZO ESCATE FABIOLA MELISSA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 21 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CABRERA SANTA CRUZ MARIA JULIA DNI: 10435237 ORCID: 0000-0002-5361-6541	Firmado electrónicamente por: MCABRERACR10 el 18-01-2023 15:00:19

Código documento Trilce: TRI - 0497900