



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Clima laboral y calidad de atención en trabajadores del Hospital de
Apoyo Sihuas, Ancash, 2021**

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

AUTORA:

Urbano Chávez, Fressia Lisseth (ORCID: 0000-0003-0328-3758)

ASESOR:

Dr. Castillo Saavedra, Ericson Félix (ORCID: 0000-0002-9279-7189)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo de salud

CHIMBOTE – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A Dios mi padre celestial, el que me acompaña y me levanta siempre de cada tropiezo y me impulsa a seguir adelante.

A mis queridos padres ya que me forjaron a ser mejor como persona y como profesional, muchos de mis logros se los debo a mis padres y este es uno de ellos, ya que siempre me están motivando para poder cumplir con mis metas.

A mis hermanos, por sus consejos, enseñanzas que me dan día a día y por no dejarme derrumbar ante los problemas.

Fressia

AGRADECIMIENTO

Al docente de proyecto e informe de investigación, por sus sabias enseñanzas, por su paciencia que tenía para poder enseñarnos y por su apoyo incondicional que nos brindó durante el proceso y de esta manera poder culminar dicho informe de investigación.

Al director del Hospital de Apoyo Sihuas, por brindarme las facilidades de poder realizar la investigación con todo el personal.

La autora

Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	ii
Índice de contenidos	iii
Índice de cuadros	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	41

Índice de cuadros

<i>Cuadro 1.</i> Distribución de la población considerada para el estudio	16
<i>Cuadro 2.</i> Expertos que participaron en la validación del instrumento	19

Índice de tablas

<i>Tabla 1.</i> Correlación entre el clima laboral y la calidad de atención en trabajadores del Hospital de Apoyo Sihuas, Ancash, 2021	22
<i>Tabla 2.</i> Niveles de clima laboral en los trabajadores del Hospital de Apoyo Sihuas, Ancash, 2021	23
<i>Tabla 3.</i> Niveles de calidad de atención en los trabajadores del Hospital de Apoyo Sihuas, Ancash, 2021	24
<i>Tabla 4.</i> Correlación entre las dimensiones del clima laboral y la calidad de atención en trabajadores del Hospital de Apoyo Sihuas, Ancash, 2021	25

Índice de figuras

<i>Figura 1.</i> Diseño de investigación	14
--	----

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal determinar la relación que existe entre el clima laboral y la calidad de atención en el Hospital de Apoyo Sihuas, 2021. Para esto se trabajó con un enfoque cuantitativo, de tipo básica con corte transversal de nivel correlacional simple sobre una muestra de 40 colaboradores del nosocomio a quienes se les aplicó los dos instrumentos de recolección de datos que obtuvieron una confiabilidad de 0.939 y 0.954 respectivamente par cada una de las variables. Una vez realizado el análisis respectivo se encontró que existe una correlación positiva y alta (0,698) entre el clima laboral y la calidad de atención demostrando que un adecuado ambiente de trabajo para los colaboradores donde los niveles de comunicación y las relaciones interpersonales sean eficientes, contribuye a mejorar el nivel de atención y servicio que se brinda a los pacientes en el hospital.

Palabras clave: clima laboral, calidad de atención, correlación

ABSTRACT

The main objective of this research is to be able to determine the relationship between the work environment and the quality of care in the Hospital de Apoyo Sihuas, 2021. For this, we worked with a quantitative approach, of a basic type with a cross-sectional correlational level simple on a sample of 40 hospital employees to whom the two data collection instruments were applied, which obtained a reliability of 0.939 and 0.954 respectively for each of the variables. Once the analysis was carried out, it was found that there is a positive and high correlation (0.698) between the work environment and the quality of care, demonstrating that an adequate work environment for employees where communication levels and interpersonal relationships are efficient, contributes to improve the level of care and service provided to patients in the hospital.

Keywords: work environment, quality of care, correlation

I. INTRODUCCIÓN

La salud, es uno de los derechos más importantes que posee el ser humano, considerándola como un factor que no puede cambiarse en vistas de un adecuado desarrollo económico y educacional (Bernal, Pedraza y Sánchez, 2015). Por ende, las personas confían en los servicios sanitarios para poder mantener su bienestar físico y emocional (Soto, 2019). Sin embargo, esta realidad puede verse afectada por los bajos índices de calidad atencional que presentan estas organizaciones, ya que, según la Organización Mundial de la Salud (2020) aproximadamente el 24% de la población se encuentra en contextos frágiles que les impide gozar de sistemas de salud integral y de calidad.

En América Latina, se ha identificado diversas características que han afectado al ambiente de trabajo y que han conducido a que el personal sea rotado o simplemente renuncie a algún puesto (Contreras, 2015). Ante esta situación, diversos estudios se han realizado para mejorar la calidad atencional. En Chile, por ejemplo, se ha trabajado investigaciones enfocadas en establecer la forma en la que el clima organizacional es de relevancia para mejorar la calidad en la atención en los servicios de salud (Bustamante et al., 2015). Es así que, se consiga que el 60% de las muertes en los países de ingreso bajo como los latinos, son el resultado de una ineficiente atención de las afecciones comunes (Organización Mundial de la Salud, 2020).

En nuestro país, sin embargo, en diversos centros hospitalarios, se ha identificado problemas marcados de ineficiencia, maltrato y una constante insatisfacción del servicio por parte de los usuarios (Vargas y Guevara, 2018). Siendo esto el resultado, según la literatura, de un inadecuado ambiente de trabajo para los colaboradores, llevándolos a grados de insatisfacción y por ende una incorrecta prestación de servicios (Cárdenas y Condori, 2017). Toda esta situación conlleva a problemas de mala praxis, diagnósticos e intervenciones inadecuadas, así como, disminución de personal sanitario y un exceso de personal administrativo por la excesiva burocracia para recibir la atención (Soto, 2019).

Del mismo modo, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2015), realizó un sondeo en diversas empresas donde se evidencia que el 69.7% emplea como una de las principales estrategias para posicionarse en el mercado a la calidad del servicio que prestan, y en un sentido más específico el 37.9% incide en la atención al cliente como una forma de llegar a sus consumidores. Sin embargo, la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud (2016) evidencia que el 26.78% a nivel nacional en Perú, desean dejar de trabajar en el sector salud.

En el departamento de Ancash la satisfacción de los usuarios en cuanto al nivel de calidad de los hospitales es del 35.45%, lo que nos lleva a pensar en la motivación que tienen los trabajadores para renunciar. Por su parte, Fernández et al (2019) afirma que esta dificultad manifiesta en la deserción laboral se evidencia más en los establecimientos liderados por el Ministerio de Salud, lo que muestra aspectos importantes que las autoridades deben considerar, porque es bien sabido que un adecuado clima laboral, disminuye el riesgo de deserción y por ende hay una mejora en la calidad atencional.

En la Provincia de Sihuas, el sistema hospitalario se ha visto envuelto en múltiples dificultades en lo que concierne a la atención que se brinda a los pacientes y familiares, por la excesiva ineficiencia en la resolución de problemas por parte del personal administrativo, así como, la presencia de mala praxis por parte del personal sanitario en cuanto a trato digno a cada uno de los pacientes, limitándose a cumplir sus actividades aislando el estado emocional de las personas y provocando en muchos casos que la enfermedad se prolongue o conlleve a decesos.

Por lo expuesto con anterioridad, formulamos la siguiente pregunta de investigación: ¿Existe relación entre el clima laboral y la calidad de atención del Hospital de Apoyo Sihuas 2021?

Como en todo informe de investigación explicar su relevancia es vital, por eso lo justificamos de la siguiente forma:

En lo concerniente a la conveniencia de la investigación, sirve como base para tener un referente de la calidad de atención que se brinda a los usuarios en el sector salud de la Provincia de Sihuas, así como, los posibles factores de la misma, con el fin de poder dar una visión clara de la necesidad que se presenta en esta institución. En un sentido social, el presente estudio beneficia a usuarios, pobladores y colaboradores del hospital para mejorar la atención en el sector salud, y así ayudar a una correcta recuperación del paciente y un adecuado cuidado por parte de los trabajadores dentro de la institución.

En lo que respecta a lo práctico, este estudio evidencia un aspecto importante para que las autoridades sanitarias de la organización puedan tener un referente cuando elaboren un plan de mejoramiento en el hospital, de modo que, se haga más eficiente el trabajo para los colaboradores y haya un mejor trato y consideración para los usuarios. En cuanto a su valor teórico, ofrece una recopilación de las conceptualizaciones más importantes de las variables en estudio. Así como, ayuda a generalizar los resultados y brindar antecedentes para posibles investigaciones futuras. Junto a ello, se podrá conocer la forma en la que se relacionan las variables. A nivel metodológico, ayuda a establecer el nivel de relación entre las variables, sentando bases para futuras investigaciones cuasi experimentales, que identifiquen algún cambio en la calidad de la atención por un mejor clima laboral.

Por eso nos planteamos el siguiente objetivo general: Determinar la relación que existe entre el clima laboral y la calidad de atención en el Hospital de Apoyo Sihuas, 2021. Asimismo, en cuanto a los objetivos específicos, nos disponemos a identificar el nivel de clima laboral en el Hospital de Apoyo Sihuas. Junto a ello, identificar el nivel de la calidad de atención en el Hospital de Apoyo Sihuas. Finalmente, establecer relación entre las dimensiones del clima laboral y la calidad de atención en el Hospital de Apoyo Sihuas.

Del mismo modo, la hipótesis Ha: Existe relación entre el clima laboral y la calidad de atención en el Hospital de Apoyo Sihuas, 2021 y Ho: No existe relación entre el clima laboral y la calidad de atención en el Hospital de Apoyo Sihuas, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se describen los antecedentes más relevantes de la investigación:

Agudelo et al. (2019) llevaron a cabo un estudio con el fin de encontrar una relación entre el clima de la organización y la percepción que tienen los usuarios de la calidad en una institución de salud en la ciudad de Colombia. Para esto se trabajó con un enfoque cuantitativo, con un tipo de investigación correlacional sobre una muestra de 183 personas de asistencia, 99 administrativos y 382 clientes. Se encontró que hay un 2.8 que corresponde a medio satisfactorio en cuanto al clima organizacional que se desarrolla dentro de la empresa. Asimismo, se encontró un resultado de -11 para confiabilidad, -9.6 para tangibles y -9.3 para aseguramiento. Por tanto, se concluye que existe una correlación de Pearson de -0.258 que es estadísticamente significativo.

Turizo y Ruiz (2020) realizaron una investigación cuyo propósito fue determinar si el clima organizacional de un centro de salud influye sobre la calidad de atención dentro de la institución en la provincia de Cali. Para esto se trabajó con un enfoque cualitativo no experimental de la investigación. Se trabajó con 40 artículos recopilados de las principales plataformas de información. De los cuáles, se encontró que el clima organizacional al ser un fenómeno dinámico influye sobre la calidad de servicios en todos sus componentes.

Bernal, Pedraza y Sánchez (2014), realizaron una investigación buscando explorar en 83 investigaciones, las dimensiones de las variables en estudio que son: clima organizacional y calidad de atención en los servicios de salud. Asimismo, buscaron establecer un modelo teórico que relacione ambas variables, a través de la investigación documental. Estos autores, evidenciaron teóricamente la relación existente entre estas variables, recomendando estudios empíricos para el refuerzo de la teoría.

Vargas y Guevara (2018) desarrollaron una investigación correlacional simple, para hallar una relación entre el clima organizacional y la calidad de atención en el hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza. Se trabajó en una población de 60 personas adultas, 30 de las cuales eran trabajadores y los demás eran usuarios. Para realizar el análisis se usó dos cuestionarios para evaluar cada variable donde se identificó un 83% para el Clima organizacional catalogándolo como Bueno y 70% de calidad de atención considerado como Bueno. Se llegó al resultado de una relación significativa y positiva, ambas variables hallándose en un nivel adecuado entre los trabajadores y los que adquieren el servicio

Mamani (2017) estudiaron la relación entre la satisfacción laboral y la calidad en la atención que brindan los colaboradores de la División de Diagnóstico por Imágenes del Hospital Nacional de la Policía Nacional del Perú. Para esto se realizó un estudio correlacional, en una muestra de 71 trabajadores y usuarios externos. Para el análisis de resultados, se usó la estadística descriptiva en el que se identificó un 61.4% para la dimensión técnico en calidad atencional y para correlacionar la prueba de Chi cuadrado de Pearson, encontrándose una asociación estadísticamente significativa que oscilan entre 0.09 y 0.96.

Oviedo (2015) buscó en su investigación hallar una relación entre clima laboral y calidad de servicio en un Centro de Salud de Talara. La población estuvo conformada por 80 personas, en un estudio de nivel descriptivo correlacional causal comparativo, con un diseño no experimental. Se aplicaron dos cuestionarios que dieron como resultados que el 53.8% de los trabajadores que tienen una regular percepción sobre su clima laboral, tienen una buena calidad de servicio, sin embargo, se observa poca significancia estadística p (0.768) y ρ (0.034), concluyendo que no hay correlación directa.

Álvarez y Cahuana (2015) llevaron a cabo un estudio para hallar la relación que podría existir entre el clima organizacional y la calidad atencional en el centro de Salud de ascensión Huancavelica. El tipo de estudio fue básico correlacional en una muestra de 41 trabajadores y usuarios, usando la prueba Chi cuadrado. Dentro de los resultados, se encontró un 57% en el nivel regular para la dimensión

tangibles, 60% en la categoría buena en la dimensión fiabilidad, 72% en capacidad de respuesta considerado como Regular, 48% en seguridad en el nivel regular y 60% en la categoría de regular, todas dimensiones de la calidad de atención. Se halló una relevancia significativa en los niveles de correlación entre las variables con un chi cuadrado de 20.583.

Purizaca (2018) realizó una investigación con el fin de evidenciar una relación directa entre clima organizacional y calidad atencional en la Microred de salud César López Silva. Para esto se realizó un estudio de tipo transversal y descriptivo correlacional, con un total de 60 colaboradores. Se aplicaron dos cuestionarios que medía cada variable respectivamente, obteniendo resultados de 38.3% en el nivel alto respecto al clima organizacional y 35% para el nivel Bajo en calidad de atención por medio de la aplicación de Rho de Spearman, con una implicancia estadística significativa entre ambas variables de 0.60.

Para entender mejor a las variables y luego de revisar los antecedentes, es importante mencionar las bases teóricas que sustentan la investigación:

Berberoglu (2018) define el clima organizacional como la forma en que los empleados perciben su organización y sus propósitos. Por su parte, Zacher y Yang (2016) la definieron como aquella percepción compartida de los colaboradores sobre su entorno de trabajo. Shobaki, Abu, Abu y El (2018) mencionan que el clima organizacional se caracteriza por rápidos cambios organizacionales, intensa competencia y rápidos cambios tecnológicos, lo que requiere que la Organización mejore su desempeño y desarrollo continuo.

Castillo, Medina, Bernardo, Reyes y Ayala (2019) afirma que este clima llega a ser importante dentro de sector salud, incluso, un adecuado ambiente de trabajo para los colaboradores influencia directamente en la calidad del servicio que prestan a los usuarios. Por eso, Kose (2016) define al clima como un concepto que refleja la percepción que tienen los trabajadores de situaciones psicológicas como el apoyo, amabilidad, sinceridad, gratificación, orientación, etc. que están relacionados con la estructura psicológica de la organización.

Amin, Barati, Sadat, Montazer y Ranjbar (2016) menciona que el clima organizacional se refleja en el objetivo de la organización de desarrollar a su personal o empleados al brindarles buenos ambientes y condiciones de trabajo y ayudándolos y apoyándolos para que puedan lograr la satisfacción laboral; todo esto mejora el compromiso que tendrá el personal con la organización.

Williams, Ehrhart, Aarons, Marcus y Beidas (2018) afirma que el concepto de clima organizacional se refiere a las percepciones del entorno laboral de los empleados e incorpora numerosas subdimensiones, que estudios empíricos han demostrado que representan un factor único y global que captura la evaluación global de los empleados sobre cómo el entorno laboral afecta su bienestar personal.

Kalhor, Khosravizadeh, Moosavi, Heidari y Habibi (2018) define al clima laboral, como la parte integral de la organización general de los hospitales, se refiere al comportamiento social correcto y la forma de manejar los conflictos, ambigüedades y desafíos en la organización hospitalaria, ya que, las organizaciones necesitan empleados que cumplan con los valores y objetivos de la organización, tengan alta motivación, estén comprometidos, estén inclinados para continuar su membresía organizacional y participar en su trabajo.

En definitiva, Padilla (2004) lo define como la percepción de la interacción de las personas a través de la experiencia laboral interpretados, valorados y estructurados dentro de específicos esquemas mentales que orientan su conducta.

El clima laboral ha sido evaluado desde diferentes enfoques o modelos que abarcan perspectivas diferentes del mismo (Guevara, 2018):

Enfoque subjetivo, estudiado desde la visión de la percepción, donde el clima organizacional está afectado por la perspectiva que tiene el colaborador respecto a los diferentes factores que se desarrollan dentro de la empresa, esto modificado por la carga cultural de cada individuo quien en base a su experiencia juzga cada actividad de acuerdo a sus vivencias. Espinoza y Jiménez (2018) afirman que esta percepción tiene tres características que la afectan: subjetiva, selectiva y temporal,

lo que implica que, si los miembros de la organización tienen una visión positiva de su entorno, generará mayor compromiso y lealtad.

Enfoque objetivo, es aquel que estudia al clima organizacional como la percepción que tiene el colaborador dependiendo del contexto en el que se encuentra, esto indica que da mayor prioridad a la organización y todo lo que la compone, de modo que esta define el comportamiento del trabajador. Ucrós y Gamboa (2010) mencionan que es la consecuencia de todas las experiencias del trabajador dentro de la empresa, y el conocimiento que el mismo posee de ella, lo que le lleva a generar una perspectiva específica respecto a su entorno laboral.

Enfoque de síntesis, también conocido como integrador, es aquel que reúne al modelo subjetivo y objetivo, y propone el modelo de la perspectiva del colaborador moldeado por sus propias experiencias culturales, acuñado a la realidad que afronta la organización respecto a su contexto. Orbegoso (2010) menciona que se visualiza al clima como la consecuencia de la interacción entre la conformación física de la organización y las características personales de los individuos que la componen (p. 352)

Asimismo, el clima laboral se mide desde diferentes factores propuestos por Padilla (2004):

Autorrealización, que está relacionado con la perspectiva que tiene el colaborador sobre el posible desarrollo o la ganancia de experiencia dentro de la organización, lo que le ayuda a sentir que ha logrado sus metas. Según, Castro (2017) afirma que la organización debe motivar al trabajador a través de incentivos sobre el desarrollo de sus capacidades o potenciales para asegurar mayor compromiso y lealtad.

Involucramiento laboral, es aquel factor que se evidencia en el compromiso del colaborador dentro de la organización lo que le lleva a cumplir con su trabajo de manera eficiente. Según Baltazar y Chirinos (2014) para lograr esta característica,

es vital, que el colaborador adquiriera la misión y la visión de la empresa como propias, llevándole a cumplir las metas por un incentivo personal.

Supervisión, implica la percepción del individuo respecto a su autoridad inmediata, es decir, si percibe de este o no la ayuda que necesita para desempeñarse lo mejor posible en su ambiente de trabajo. Calderón (2016) afirma que, el trabajador debe percibir la relación de apoyo respecto a su supervisor y apreciar la funcionalidad del mismo.

Comunicación, es la percepción que se tiene sobre la llegada del mensaje entre los colaboradores, la celeridad en la respuesta y la interacción de los mismos con los usuarios. Tafur (2018) añade la precisión de la información como elemento vital para un correcto desarrollo organizacional.

Condiciones laborales, es la concientización que el individuo tiene sobre los materiales, sean económicos o psicosociales que le ayuden al cumplimiento de sus actividades diarias. Cabrera (2018), afirma que es el reconocimiento del colaborador sobre la organización, llevándole a un análisis de si tiene todo lo que necesita para trabajar.

Sobre la segunda variable de estudio referida a calidad de atención:

Ramezani, Baharun y Feiz (2012) definen la calidad del servicio como una evaluación del cliente a partir de la excelencia general del servicio. Es por su naturaleza que esta variable es intangible, heterogénea e inseparable. Kwok, Jusoh y Khalifah (2016) menciona que es la conformidad de los requisitos del cliente con el servicio prestado. En general, se acepta que depende del grado de desempeño real del servicio para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente o usuario.

Mora (2011) la define bajo la consigna de que todos los individuos que trabajan dentro de la organización unen fuerzas para alcanzar esa percepción subjetiva en los usuarios. Es decir, se logra la calidad de servicio cuando, hay una

implicancia conjunta de todos los colaboradores, denotando que, la calidad no se centra solo en un producto, sino que se diversifica hacia toda la organización.

Para Pakurar, Haddad, Nagy, Popp y Oláh (2019) la calidad del servicio se puede entender como la evaluación integral del cliente de un servicio en específico y el nivel en el que cumple con sus expectativas y proporciona la adecuada satisfacción. Respecto a la calidad en la atención médica Mohammad (2011, citando a Donabedian, 1980) la definió como la aplicación de la ciencia y la tecnología médica de manera que maximice su beneficio para la salud sin aumentar el riesgo correspondientemente. Este autor, distingue tres componentes: calidad técnica, calidad interpersonal y comodidades.

Abbas, Rabeea y Muttar (2017) mencionan que la calidad del servicio de salud ofrecido a las personas en la comunidad por hospitales es uno de los factores importantes que inciden en la satisfacción de los beneficiarios. Esto es lo que ha sido probado por los estudios. Por tanto, la mayoría de los estudios en este campo se centraron en medir la calidad del servicio de salud.

En general, la calidad es percibida por Cabellos y Chirinos (2014) como las características específicas que responden a las expectativas y percepciones que tienen las personas respecto a la satisfacción de sus necesidades y a la disminución de las deficiencias.

Según Globenko y Sianova (2012), para tener una mejor comprensión de la calidad del servicio, es fundamental tener conocimientos sobre la naturaleza de un servicio en sí. Los servicios podrían describirse por tres características específicas: La intangibilidad de los servicios consiste en la incapacidad de medir su valor antes de que ocurran las ventas en comparación con los productos. Segundo, la heterogeneidad se expresa en la forma en que la calidad de la prestación de un servicio puede tener variaciones de un día a otro. Tales desviaciones podrían existir debido a varios factores, como el estado de ánimo de los proveedores de servicios y los clientes, las dificultades para copiar la misma forma de prestación de servicios y otros factores. Y, la tercera característica de los servicios, la inseparabilidad,

representa una característica que los servicios surgen durante una interacción entre los clientes y los empleados de primera línea.

Teniendo en cuenta las características enumeradas de los servicios, podríamos concluir que los servicios son bastante complejos en comparación con los productos y abarcan una cantidad considerable de cuestiones subjetivas. En consecuencia, si la naturaleza de los servicios se definiera como compleja, la calidad del servicio podría identificarse como compleja, también.

Según la Organización Mundial de la Salud (2018) la calidad en los servicios de salud debe cumplir con algunas características para que sean vistos como tal: Eficaz, es decir, proporcionar servicios de atención médica basados en evidencias a quienes los necesitan. Seguro: evitar daños a las personas a las que se destina la atención y reducir significativamente el riesgo de daños innecesarios que estén asociados con la atención médica a un mínimo aceptable. Centrado en las personas: adoptar las perspectivas de las personas, los cuidadores, las familias y las comunidades como participantes y beneficiarios de sistemas de salud de confianza que se organizan en torno a las necesidades integrales de las personas, en lugar de las enfermedades individuales, y que respetan las preferencias sociales.

Además, la Organización Mundial de la Salud (2018) afirma también que, para lograr los beneficios de una atención médica de calidad, los servicios de salud también deben ser: Puntuales, con el fin de lograr la reducción de los tiempos de espera y, en ocasiones, retrasos perjudiciales tanto para quienes reciben como para quienes brindan atención. Equitativo, es decir, brindar una atención que no varíe en calidad por edad, sexo, género, raza, etnia, ubicación geográfica, religión, nivel socioeconómico, afiliación lingüística o política. Integrado, buscando, proporcionar atención que se coordina en todo el espectro de servicios y proveedores de atención médica y pone a disposición la gama completa de servicios de salud a lo largo de la vida. Eficiente, para maximizar el beneficio de los recursos disponibles y evita el desperdicio.

Asimismo, según Purizaca (2018) la calidad de atención o de servicio posee diferentes dimensiones:

Confiabilidad, se define como la capacidad de realizar el servicio prometido de forma adecuada y objetivamente, ya que, a los clientes les gusta hacer negocios con empresas que mantienen sus promesas. Por eso es un elemento importante considerar la percepción del servicio de calidad por parte del cliente y su fidelidad.

Capacidad de respuesta, la receptividad es la voluntad de ayudar clientes y brindar un servicio rápido. Esta dimensión se centra en la actitud y prontitud en tratar las solicitudes de los clientes, preguntas, quejas y problemas. También se centra en puntualidad, presencia, compromiso profesional etc., de los empleados o del personal. Alamgir y Shamsuddoha (2003) lo incluyen dentro de dimensiones funcionales, referido a la forma en que se presta el servicio para incluir interacciones entre empleados y clientes, apariencia y personalidad del servicio y accesibilidad del personal.

Seguridad, puede definirse como el conocimiento, la cortesía y la capacidad de los empleados de las empresas para inspirar confianza en sus clientes. Esta dimensión se centra en el conocimiento y habilidad sobre el trabajo, precisión, cortesía, etc. de empleados y seguridad garantizados por la organización

Empatía, vista como el cuidado, es decir, la atención individualizada que se brinda a los clientes mediante sus bancos o empresas de servicios. Esta dimensión intenta transmitir el significado de que los clientes son únicos y especial para la empresa a través de servicios individualizados.

Infraestructura física y comodidad, definida como la aparición de instalaciones físicas, equipos, comunicación, materiales y tecnología. Todos estos proporcionan suficientes sugerencias a los clientes sobre la calidad del servicio de la organización.

Satisfacción, en referencia a la capacidad que tuvo el colaborador para lograr cumplir con las expectativas que tenía el usuario respecto a la atención que iba a recibir. De modo que, se convierte en el sentimiento de placer o decepción que surge de la brecha que exista entre los deseos y la realidad de la atención.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

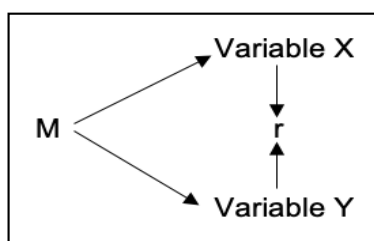
En base a lo que mencionan Hernández et al. (2016), el presente trabajo sigue un enfoque cuantitativo, puesto que busca realizar la comprobación de una hipótesis planteada con anterioridad, con el uso de métodos estadísticos que evidenciarán un resultado numérico que aportará un mejor conocimiento de la variable.

Así mismo, la investigación es de tipo descriptiva, porque busca conocer a mayor profundidad un fenómeno y lo que caracteriza a cada una de sus dimensiones pues se busca dar respuesta a los diferentes problemas presentados en la parte introductoria del estudio (Monje, 2011).

Por su parte, en cuanto al diseño de investigación, este estudio se rige según los parámetros del no experimental, de modo que, se entiende no se manipulan las variables, sino que, se limita a la descripción de los resultados. Por ende, también es transversal, puesto que los datos son recogidos en un único periodo de tiempo. (Hernández et al., 2014)

En lo que respecta al nivel del estudio, es una investigación descriptiva-correlacional simple. Debido a que, describiremos el fenómeno, y a su vez relacionaremos ambos para evidenciar como trabajan juntas (Cauas, 2015). De esta manera la esquematización es de la siguiente manera:

Figura 1. Diseño de investigación



Dónde:

M = muestra del estudio

X y Y = observación de las variables

r = posible relación

3.2. Variables y operacionalización

Variable de estudio: Clima laboral

Definición conceptual: Padilla (2004) lo define como la percepción de la interacción de las personas a través de la experiencia laboral interpretados, valorados y estructurados dentro de los esquemas mentales que orientan su conducta.

Definición operacional: Será medido en las cinco dimensiones propuestas por Padilla (2004).

Dimensiones:

- Autorrealización
- Involucramiento laboral
- Supervisión
- Comunicación
- Condiciones laborales

Escala de Medición: Ordinal

Variable de estudio: Calidad de atención

Definición conceptual: La calidad es percibida por Cabellos y Chirinos (2014) como las características específicas que responden a las expectativas y percepciones que tienen las personas respecto a la satisfacción de sus necesidades y a la disminución de las deficiencias.

Definición operacional: Será medida por medio de sus seis dimensiones propuestas por Purizaca (2018)

Dimensiones:

- Confiabilidad de servicios
- Capacidad de respuesta
- Satisfacción
- Infraestructura física y comodidad
- Seguridad
- Empatía

Escala de Medición: Ordinal**3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis****Población**

Otzen y Manterola (2017) afirma que la población está compuesta por todas las unidades de análisis que serán estudiadas con características similares convirtiéndose en una de las fuentes para recabar información. Para este estudio la población es el personal profesional y administrativo del Hospital de Apoyo Sihuas que suman un total de 40 colaboradores.

Cuadro 1

Distribución de la población considerada para el estudio.

Profesión	Cantidad
Médico	5
Enfermera	4
Administrativo	3
Obstetras	4
Nutricionistas	2
Otros	22
Total	40

- **Criterios de inclusión**

- Personal asistencial y administrativo del Hospital de Apoyo Sihuas.
- Edad entre 22 y 60 años.
- Firma del consentimiento informado.

- **Criterios de exclusión**

- Colaboradores de otros hospitales
- Personas que no quieran participar del estudio
- Con edad inferior a 18 años o mayor a los 60.

Muestra

La muestra surge como una necesidad para poder evaluar a la población total partiendo de una selección de unidades de análisis que comparten el mismo contexto y con características similares (Hernández y Mendoza, 2018). De este modo, entendiendo que la investigación tiene que ser significativa se considera la totalidad de la población por ser pequeña, considerando una muestra total o censal, de 40 colaboradores edades oscilantes entre los 22 y los 60 años de edad.

Muestreo

No probabilístico por conveniencia

Unidad de análisis

Colaborador del hospital

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Como parte de la investigación, se consideró la técnica de la encuesta puesto que facilita la obtención de información de cada una de las variables por medio de un proceso sistematizado con ayuda de preguntas en su mayoría cerradas, que profundiza en el conocimiento del fenómeno propiamente dicho (López y Fachelli, 2016).

Instrumento

Asimismo, para efectos de nuestro estudio se consideró el uso del cuestionario como instrumento o herramienta de recolección de datos, ya que este es conocido por la facilidad que brinda al investigador para recoger datos siguiendo un enfoque cuantitativo, por medio de preguntas cerradas con opciones de

respuesta que permite al encuestado dar información rápida y significativa. (Meneses, 2016).

En nuestro estudio, para la evaluación de las variables, se consideró los siguientes cuestionarios:

- a. Escala de Clima Organizacional elaborado por Sonia Padilla (2004) con el fin de evaluar la variable en mención. Este instrumento cuenta con un total de 40 ítems que se miden en cinco dimensiones partiendo de la teoría, con una escala de tipo Likert (ninguno o nunca, poco, regular o algo, mucho, todo o siempre).
- b. Por su parte, para la segunda variable, que es calidad de atención, en referencia a la salud, se trabajó con el cuestionario propuesto por Purizaca (2018) que consta con un total de 29 ítems distribuidos en sus seis dimensiones con una escala de respuesta de tipo Likert (Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca) con una puntuación máxima de 145.

Validez

La validez es percibida como aquella característica que posee un instrumento que brinda la facilidad de medir lo que se desea medir, con la expectativa de lo que los resultados serán significativos y serán un apoyo para la investigación en curso. En el proceso de adaptación para la primera escala se encontró una buena adecuación de los ítems al ser evaluada por juicio de expertos, con el valor de V Aiken igual a 1 (Padilla, 2004). Por su parte, en cuanto a la segunda variable se encontró una aprobación de tres expertos en el tema con calificación de Aplicable, con el valor de V Aiken igual a 1 (Purizaca, 2018)

En el caso de la validez obtenida para el presente estudio, se realizó también por medio del juicio de expertos, que es considerado como un procedimiento por el cual se obtiene la apreciación de personas experimentadas en el tema para evaluar si el instrumento mide lo que se espera que mida. De este modo, ambas escalas

fueron sometidas al juicio de las siguientes personas alcanzando un nivel de valor de Aiken igual a 1.

Cuadro 2

Expertos que participaron en la validación del instrumento.

Participante	Experiencia	Resultado
Experto 1	Maestría en Psicología Clínica y de la Salud	Bueno
Experto 2	Maestría en Psicología Educativa	Bueno
Experto 3	Maestro en Estomatología, con mención en ciencias clínicas y epidemiológicas	Bueno

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad

La confiabilidad es un criterio esperado para un instrumento que permite obtener el mismo resultado al ser aplicado en dos momentos diferentes sin alteración de los mismos, y evaluado con las mismas condiciones. En el caso de la primera variable se trabajó con el índice de alfa de Cronbach, obteniéndose una calificación de 0.673 indicando un nivel de confiabilidad alto (Padilla, 2004). Por su parte, en cuanto a la segunda variable se usó el mismo coeficiente, obteniéndose una calificación de 0.860 para la escala global (Purizaca, 2018)

Para el pilotaje realizado en la población sobre la que se trabajó este estudio, se pudo confirmar un nivel de confiabilidad con el índice de Alfa de Cronbach de 0.939 para la primera escala lo que significa un nivel de confiabilidad alto. Asimismo, en cuanto a la segunda escala, se confirma un nivel de confiabilidad de 0.954 por lo que se concluye que el nivel es también alto, permitiendo obtener los resultados apropiados al objeto de estudio.

3.5. Procedimientos

En primera instancia se procedió a sacar el permiso del Hospital para poder obtener la información necesaria que permita aplicar la investigación con resultados significativos. Una vez teniendo los permisos necesarios, se procedió a investigar sobre la cantidad de colaboradores profesionales y administrativos que trabajan en el Hospital de Apoyo en Sihuas, para poder obtener el total de la muestra sobre la que se trabajó. Luego de eso, se procedió a la búsqueda de los instrumentos que fueron de apoyo para la evaluación y recabación de información.

Cuando se tuvieron los instrumentos, se realizó la validación respectiva a la población y se procedió a la aplicación de los mismos, para poder obtener la información pertinente al tema. Esta aplicación fue realizada por medio de la plataforma de Google Forms debido a las condiciones actuales debido a la pandemia del Covid-19 que impide realizar algunas actividades de tipo presencial. Cuando se ha evaluado las dos variables específicas, se empieza el proceso de análisis de los datos. En primera instancia se vaciaron los datos en la plataforma de Excel, para luego ser exportados en el SPSS 25.0, para su posterior análisis.

Finalmente, cuando se tubo los resultados, se procede a realizar los gráficos y tablas para poder explicar adecuadamente los hallazgos. Luego se realizó la discusión de resultados con apoyo de los antecedentes y el marco teórico.

3.6. Método de análisis de datos

En primera instancia se trabajó con la estadística descriptiva para poder colocar los datos analizados según los niveles de cada variable en gráficos y tablas de frecuencia, y caracterizar cada uno de los resultados a fin de que puedan ser explicados específicamente en torno a los objetivos que se propusieron inicialmente.

En segunda instancia, se usó la estadística inferencial para poder determinar el índice de relación de ambas variables, trabajándose con el coeficiente de Spearman, con un nivel de significancia del 95%, y un margen de error de 5%. Esto, con el fin de realizar la comprobación de la hipótesis alterna.

3.7. Aspectos éticos

Para la aplicación de esta investigación, se siguió el Código de Ética propuesto por la Universidad César Vallejo (2020), de los cuáles los principios que se respetaron fueron los siguientes:

El principio de autonomía será respetado ya que cada uno de los participantes tendrá la libre elección de formar parte de la investigación, siendo informados del propósito de esta a través del consentimiento informado.

El principio de beneficencia, será respetado ya que brindará oportunidad a los colaboradores de evidenciar cuál es su nivel de eficiencia laboral y a la institución poder tomar medidas respecto a los problemas que se muestren.

El principio de integridad humana, ya que, los participantes podrán formar parte del estudio independientemente del nivel socio cultural que tengan.

El principio de no maleficencia, mediante el cual se asegura el bienestar tanto físico como emocional de los participantes, ya que, no se evidencia ningún riesgo al colaborar con la investigación.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Correlación entre el clima laboral y la calidad de atención en trabajadores del Hospital de Apoyo Sihuas, Ancash, 2021.

Correlación de Pearson		Calidad de atención
Clima Laboral	Coeficiente de correlación	,698**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	40

En la tabla 1, se puede apreciar la existencia de una correlación positiva y alta (0,698) entre el clima laboral y la calidad de atención. Además, vemos que el nivel de significancia (0,000) es menor que 0,01 por lo que se procede a rechazar la hipótesis nula y se confirma que la correlación encontrada es significativa.

Tabla 2

Niveles de clima laboral en los trabajadores del Hospital de Apoyo Sihuas, Ancash, 2021.

Nivel	F	%
Muy bajo	1	2,5
Bajo	2	5,0
Medio	14	35,0
Alto	19	47,5
Muy alto	4	10,0
Total	40	100,0

En la tabla 2, se puede apreciar que el 2.5% de los colaboradores considera que existe un nivel Muy bajo de clima laboral. Asimismo, el 5% confirma que existe un nivel Bajo. Adicional a ello, el 35% confirma que el nivel es medio y el 47,5% afirma que es alto. Finalmente, solo el 10% de la población afirma que el nivel de clima en el ambiente de trabajo es Muy Alto. Esto denota que, los niveles que obtuvieron mayores porcentajes son positivos, demostrando que el ambiente de trabajo en este Hospital es el adecuado para el desempeño de los colaboradores.

Tabla 3

Niveles de calidad de atención en los trabajadores del Hospital de Apoyo Sihuas, Ancash, 2021.

Nivel	F	%
Muy bajo	3	7,5
Bajo	8	20,0
Medio	214	52,5
Alto	69	15,0
Muy alto	2	5,0
Total	40	100,0

En la tabla 3, se puede apreciar que el 7.5% de los colaboradores considera que existe un nivel Muy bajo de Calidad de atención. Asimismo, el 20% confirma que existe un nivel Bajo. Adicional a ello, el 52,5% confirma que el nivel es medio y el 15% afirma que es alto. Finalmente, solo el 5% de la población afirma que el nivel de calidad de atención a los pacientes es Muy Alto. Esto denota que, en un sentido general la calidad de atención percibida se encuentra en niveles medios y requiere algunas mejoras en beneficio de los pacientes.

Tabla 4

Correlación entre las dimensiones del clima laboral y la calidad de atención en trabajadores del Hospital de Apoyo Sihuas, Ancash, 2021.

Dimensiones del clima laboral		Calidad de Atención
Autorrealización	Correlación de Pearson	,562**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	40
Involucramiento Laboral	Correlación de Pearson	,592**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	40
Supervisión	Correlación de Pearson	,660**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	40
Comunicación	Correlación de Pearson	,588**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	40
Condiciones Laborales	Correlación de Pearson	,446**
	Sig. (bilateral)	,004
	N	40

En la tabla 4 se puede apreciar que: la autorrealización tiene un índice de (,562), el involucramiento laboral (,592); la supervisión, posee un índice de (,660). Junto a ello, la comunicación alcanzó un índice de (,588) y finalmente, las condiciones laborales, fueron consideradas con un índice de correlación de (,446), lo que evidencia que, existe un nivel moderado de correlación entre dichas variables, y un nivel de significancia muy superior lo que confirma la relación entre las variables generales.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación surge con el fin de poder determinar la relación que existe entre el clima laboral y la calidad de atención en trabajadores del Hospital de Apoyo Sihuas, Ancash, 2021. De modo que, se optó por utilizar una metodología cuantitativa de tipo básica con un nivel de tipo descriptivo correlacional simple para trabajarlo en una muestra de 40 colaboradores del nosocomio. Para esto se validaron dos instrumentos ya elaborados para que puedan ser aplicables a la población con la que se trabajó y se aplicaron para obtener los mejores resultados.

Respecto al objetivo general descrito líneas arriba se pudo determinar que existe una correlación positiva y alta (0,698) entre el clima laboral y la calidad de atención demostrando que un adecuado ambiente de trabajo para los colaboradores donde los niveles de comunicación y las relaciones interpersonales sea eficientes, contribuye a mejorar el nivel de atención y servicio que se brinda a los pacientes en el hospital. Esto se contrasta con lo hallado por Purizaca (2018) quien encontró un índice de correlación de 0.60 identificando también a la comunicación y al clima como factores importantes para lograr un servicio de calidad en los nosocomios. Adicional a ello, Mamani (2017) menciona una relación significativa con asociaciones que oscilan entre 0.09 y 0.96 demostrando que, un trabajador que se encuentra satisfecho con su ambiente de trabajo tendrá un trato cordial y amable con los pacientes o personas que necesiten de sus servicios. Sin embargo, Oviedo (2015) encontró que no existe una correlación directa entre las variables, aludiendo este resultado a la forma en la que fue llenado el cuestionario y a las dificultades en cuanto a veracidad por parte de la población.

La correlación entre estas variables es contrastada al encontrar coincidencias significativas con la teoría estudiada cuando Castillo et al. (2019) hace alusión al clima organizacional o laboral como un fuerte impulso para lograr que los niveles atencionales sean de calidad y adecuados para los pacientes solicitantes del servicio. Adicional a ello, Amin et al. (2016) menciona que, un adecuado clima desarrolla la satisfacción laboral de los trabajadores lo que mejora el compromiso

de los mismos al identificarse con los objetivos que persigue la empresa y buscando cada día, luchar por aumentar la imagen positiva de organización.

En lo que respecta al primer objetivo específico que buscó identificar el nivel del clima laboral en el Hospital de Apoyo Sihuas, se pudo determinar que los niveles que obtuvieron mayores porcentajes son positivos, demostrando que el ambiente de trabajo en el lugar evaluado es el adecuado para el desempeño de los colaboradores. Un resultado similar encontró Purizaca (2018) quien encontró niveles altos del clima hasta de un 38.3% aludiendo este resultado a un adecuado nivel de liderazgo, buenas fuentes de comunicación y una estructura organizacional que contribuye con dicho fortalecimiento. Asimismo, coincide con Álvarez y Cahuana (2015) quienes encontraron resultados de entre 46% y 68% para las dimensiones del clima en su evaluación, demostrando que los niveles altos respecto al clima laboral son debido a que se tiene disponible los recursos que el personal necesita, hay buenas relaciones que contribuyen, el nivel de dirección y la toma de decisiones es óptimo lo que conlleva a que los colaboradores se sientan parte de la institución.

De esta manera, se comprueba lo que indica Shobaki et al. (2018) al confirmar que los cambios organizacionales que contribuyen a mejorar el clima, ayudan a mejorar el desempeño y el desarrollo de los colaboradores. Del mismo modo, Williams et al. (2018) confirman que, el adecuado clima dentro de una organización contribuye a elevar los niveles de bienestar personal en los colaboradores, siendo este un factor único que ayuda constantemente al crecimiento de las empresas en diferentes aspectos, pero principalmente en la forma de llegada al consumidor o usuario. Añadido a esto, Kalhor et al. (2018) mencionan que, un adecuado clima laboral como el encontrado en nuestra tesis, ayuda a manejar de manera adecuada los conflictos o ambigüedades que se puedan presentar de modo que, los colaboradores se encuentren motivados, comprometidos y consideren que su membresía organizacional es vital para su crecimiento dentro de la empresa donde se desarrolla. Por tanto, se confirma que una adecuada percepción de los sistemas estructurales internos dentro de una organización, o en este caso de un hospital,

contribuye a mejorar la conducta de los colaboradores guiándolos hacia buscar la mejora de la organización (Padilla, 2004).

En lo concerniente al segundo objetivo específico que fue identificar el nivel de la calidad de atención en el Hospital de Apoyo Sihuas, se confirma que el 52,5% afirma que el nivel es medio y el 15% que es alto. Finalmente, solo el 5% de la población afirma que el nivel de calidad de atención a los pacientes es muy alto. Esto denota que, en un sentido general la calidad de atención percibida se encuentra en niveles medios y requiere algunas mejoras en beneficio de los pacientes. Una situación similar encontró Vargas y Guevara (2018) con un 70% para la calidad de atención en el hospital en el que realizaron su investigación aludiendo este resultado a un buen desempeño a nivel estructural, de seguridad, de empatía y que cuenta con recursos necesarios para que el paciente pueda recibir una atención personalizada que cubra sus necesidades. Mamani (2017) encontró que, el 61.4% en el nivel alto en lo que concierne a la calidad atencional, de este modo se puede constatar que la división del hospital que evaluó contenía una valoración alta respecto al servicio que brinda, debido probablemente a que se caracterizan por ser empáticos, resolver problemas con rapidez y ayudan a mejorar los sistemas, haciendo todos los procedimientos más eficientes tanto para el paciente como para el nosocomio. Asimismo, Oviedo (2015) encontró un 53.8% para la calidad atencional, resultando que, las características específicas de tangibilidad y empatía resaltan como factores primordiales para lograr este resultado, de modo que, se puede demostrar que el trato con el paciente es uno de los factores más importantes para que se considere que, un servicio es de calidad o no, siendo además, el espacio que circula el paciente otro aspecto de relevancia para lograr un nivel alto en referencia a esta variable.

Ramezani et al (2012) mencionan que un nivel de calidad alto, hace alusión a excelencia en el servicio, de modo que, se confirma que una vez que se considera esta variable como un aspecto real para la organización, se convierte en un referente para todos los demás pacientes. Añadido a esto, se confirma que, el nivel de servicio alto de calidad en el nosocomio es debido a que se cumple con las expectativas y proporciona satisfacción a los pacientes, al tener servicios

personalizados que contribuyan a que el paciente se sienta a gusto y feliz tanto con los colaboradores como con el sistema organizacional (Pakurar et al., 2019). Junto a ello, es importante constar que la calidad también es atribuible no solo al personal capacitado sino también a la calidad técnica que se tenga en cuanto a los equipos necesarios que se requieren para hacer los diagnósticos y el trato con los pacientes, de modo que, se pueda llegar a resultados certeros y tratamientos rápidos que mejoren la calidad de vida de las personas (Mohammad, 2011).

En lo que respecta al tercer objetivo específico que fue establecer relación entre las dimensiones del clima laboral y la calidad de atención en el Hospital de Apoyo Sihuas con el fin de poder identificar cuáles son los factores más relevantes en lo concerniente a la calidad, de modo que se encontró lo siguiente: En autorrealización, se observa que el índice de correlación de Pearson es de ,562, lo que indica que la relación es moderada, positiva y directa. De modo que, si un colaborador se siente realizado, el nivel de la calidad en su trabajo será mayor. Castillo et al. (2019) encontró que, un adecuado sistema organizacional contribuye a lograr que la calidad del servicio mejore exponencialmente, y cuanto más si el colaborador se siente realizado y considera que puede aspirar a más dentro del nosocomio, lo que es un fuerte motivador para lograr mejores trabajos y proyectarse a futuro. Asimismo, Williams et al. (2018) mencionan la importancia del bienestar personal en los colaboradores como una alternativa para lograr resultados óptimos en el trato con el paciente.

Asimismo, en lo que corresponde a la variable involucramiento laboral, se observa que el índice de correlación de Pearson es de ,592, lo que indica que la relación es moderada, positiva y directa. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se confirma que el compromiso que refleja el colaborador se evidencia en una mejora de la calidad y desempeño laboral. De este punto, Kalhor et al. (2018) mencionan que, toda organización requiere de un personal que se sienta comprometido con su trabajo y con lo que se espera de él para el trato con el paciente, logrando tener altos niveles motivacionales y un deseo de permanecer en la organización. Por tanto, la importancia de lograr altos niveles en esta dimensión, está muy relacionado con que el colaborador adquiera la misión y la visión de la organización

y que se sienta identificado con ellas, con el fin de que se trace objetivos personales que sean mediados por las características propias de la empresa (Baltazar y Chirinos, 2014).

En cuanto a la tercera variable que fue supervisión, se observa que el índice de correlación de Pearson es de ,660, lo que indica que la relación es moderada, positiva y directa. Por tanto, se confirma que, una ayuda oportuna por parte del supervisor o encargado de las áreas, contribuye a mejorar la calidad del servicio de sus colaboradores. Esto se contrasta con lo que indica Padilla (2004) cuando menciona que el colaborador que tiene un servicio de calidad está caracterizado por sentirse valorado, y este respecto, el principal encargado de lograr esto es el supervisor o la autoridad próxima que tengan el colaborador. De este modo se puede constatar que tal como lo indica Calderón (2016) lograr altos niveles de calidad, son un resultado de la forma en la que el supervisor contribuye a lograr que el colaborador sea apreciado por su trabajo y reciba el apoyo y la orientación que solicite frente a dudas habituales que puedan surgir en el contexto hospitalario, de modo que, se sienta apreciado, apoyado, valorado y escuchado en cada una de las demandas que pueda tener.

En lo concerniente a la cuarta variable que fue comunicación se observa que el índice de correlación de Pearson es de ,588, lo que indica que la relación es moderada, positiva y directa, demostrando que una adecuada comunicación en cuanto a lo que se dice, lo que se escucha y lo que se comprende, ayuda a mejorar la calidad en la atención a los pacientes en las instituciones de salud. En este aspecto, Espinoza y Jiménez (2018) mencionan que, una visión positiva del entorno donde el colaborador se desarrolla contribuye a mejorar la calidad del sistema atencional. Por tanto, se genera mayores niveles de compromiso y lealtad en los colaboradores logrando que se esmeren por brindar un servicio adecuado para que sigan siendo reconocidos y apreciados dentro de la institución donde se encuentran laborando, de este apartado se infiere también que, una adecuada transmisión de la información es un elemento determinante para lograr un mejor desempeño organizacional (Tafur, 2018).

En lo que concierne a la quinta dimensión que fue condiciones laborales, se observa que el índice de correlación de Pearson es de ,446, lo que indica que la relación es moderada, positiva y directa. Adicional a ello, se puede afirmar que se rechaza la hipótesis nula, confirmando que los recursos y la estructura con la que cuenta un colaborador dentro de su centro de trabajo, son vitales para que se refleje una adecuada calidad de atención a los pacientes. De modo que, se hace un uso eficiente de los recursos que se tienen dentro de la empresa, evitando el desperdicio (Organización Mundial de la Salud, 2018) Asimismo, es importante constar que, la infraestructura física y emocional es fuerte referente para lograr que el colaborador se siente bien en su ambiente de trabajo, debido a que al tener una calidad laboral adecuada, el servicio que presta es más efectivo, directo, positivo y contribuye a mejorar la calidad de vida de los paciente que asisten a consulta (Purizaca, 2018). Algo similar considera Cabrera (2018) al afirmar que, si un trabajador tiene todo lo que necesita en su ambiente de trabajo, su manera de responder en la organización será adecuada y esto será beneficioso tanto para los pacientes como para aquellos compañeros de trabajo que tienen un trato directo entre sí.

Finalmente en lo concerniente a la metodología, se puede constar que, a nivel cuantitativo se ha podido cumplir con los objetivos que se propusieron en un inicio debido a que la forma en la que se dispone este enfoque facilita el alcance numérico para cada una de las variables estudiadas (Hernández et al., 2016) Añadido a esto, se comprueba en los antecedentes que tanto Purizaca (2018), Mamani (2017), Vargas y Guevara (2018), Oviedo (2015) y Álvarez y Cahuana (2015) utilizaron una metodología similar, debido a que es la que mejor se adapta para tesis correlacionales con el fin de tener resultados óptimos que puedan ser utilizados fácilmente por cualquier otro grupo investigador.

VI. CONCLUSIONES

Primera, se concluye que existe una correlación positiva y alta (0,698) entre el clima laboral y la calidad de atención demostrando que un adecuado ambiente de trabajo para los colaboradores donde los niveles de comunicación y las relaciones interpersonales sea eficientes, contribuye a mejorar el nivel de atención y servicio que se brinda a los pacientes en el hospital.

Segunda, se puede apreciar que el 35% confirma que el nivel es medio y el 47,5% afirma que es alto; solo el 10% de la población afirma que el nivel de clima en el ambiente de trabajo es muy alto, denota que, los niveles que obtuvieron mayores porcentajes son positivos, mostrando que el clima dentro de la organización es óptimo para el desarrollo de los trabajadores y también para el trabajo eficaz de los mismos.

Tercera, en relación a la calidad de la atención al paciente se puede apreciar que el 52,5% confirma que el nivel es medio y el 15% afirma que es alto, denota que, en un sentido general la calidad de atención percibida se encuentra en niveles medios y requiere algunas mejoras en beneficio de los pacientes. Sin embargo, se consta también que se ha logrado mejorar algunos aspectos con el paso de los años como: los equipos, la infraestructura y la forma en la que se trata a los pacientes.

Cuarta, en cuanto a la relación entre las dimensiones del clima y la calidad de atención se encontró que: la autorrealización tiene un índice de (,562), el involucramiento laboral (,592); la supervisión, posee un índice de (,660); junto a ello, la comunicación alcanzó un índice de (,588) y finalmente, las condiciones laborales, fueron consideradas con un índice de correlación de (,446), lo que evidencia que, existe un nivel moderado de correlación entre dichas variables y la calidad de atención.

VII. RECOMENDACIONES

Primera, al encontrarse que la correlación es positiva, se recomienda al administrador o director del hospital desarrollar algunas capacitaciones o talleres que contribuyan a mejorar el clima dentro de la organización con el fin de que este se pueda sentir apreciado y valorado teniendo un entorno en el que se pueda desenvolverse en libertad, buscando así que los niveles de estrés en el colaborador de salud se reduzcan y el trato con el paciente tenga mejores niveles de calidad.

Segunda, en vista de que el clima tiene calificaciones entre alta y muy alta, se insta a las autoridades del hospital a continuar buscando hacer sentir bien al colaborador por medio de charlas, capacitaciones, oportunidades de ascenso, facilidades de pago y una disminución de la burocracia que contribuya a menos carga laboral y poder, colaboradores que cumplen sus funciones de manera adecuada y en el tiempo esperado. Adicional a ello, se recomienda tener acceso libre a un centro psicológico en el área de Recursos Humanos para que el colaborador pueda reducir sus niveles de ansiedad y aprenda sobre la resolución de conflictos.

Tercera, en lo que respecta a la calidad de atención, se recomienda a los trabajadores del nosocomio que, mejoren la forma en la que se llega al paciente y el trato con él. De modo que, se pueda tener no solo a colaboradores dispuestos a servir a los pacientes, sino que, las áreas en las que se desarrolla esta interacción favorezcan la comunicación y el buen trato entre los mismos.

Cuarta, en cuanto a la relación entre las dimensiones del clima y la calidad, al director del hospital se le recomienda al hacer sentir bien al colaborador por medio de incentivos, involucrarlo en las decisiones organizacionales, tener un buen supervisor equitativo, brindar oportunidades de comunicación y condiciones laborales adecuadas aumenta la calidad atencional.

REFERENCIAS

- Abbas, A., Rabeea, O., & Muttar, A. (2017). Health Service Quality Its Impact on Strategic Success: A Field Study. *International Journal of Business and Management*, 185-193.
https://www.researchgate.net/publication/319874679_Health_Service_Quality_Its_Impact_on_Strategic_Success_A_Field_Study_on_the_Private_Hospitals_of_Jordan
- Alamgir, M., & Shamsuddoka, M. (2003). Service Quality Dimensions: A Conceptual Analysis. *Research Gate*, 2-11.
https://www.researchgate.net/publication/228211104_Service_Quality_Dimensions_A_Conceptual_Analysis
- Alvarez, Y., & Cahuana, M. (2015). *Clima organizacional y calidad de atención en el centro de salud Ascensión*. Tesis de licenciatura: Universidad Nacional de Huancavelica. <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/450>
- Amin, M., Barati, O., Sadat, M., Montazer, R., & Ranjbar, M. (2016). Role of Organizational Climate in Organizational Commitment: The Case of Teaching Hospitals. *CrossMark*, 96-100.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4850416/>
- Andina. (20 de Agosto de 2019). *Agencia Peruana de Noticias*. Recuperado el 25 de Setiembre de 2020, de <https://andina.pe/agencia/noticia-el-81-trabajadores-considera-al-clima-laboral-muy-importante-para-desempeno-722604.aspx>
- Baltazar, D., & Chirinos, J. (2014). *Clima laboral y dimensiones de la personalidad en colaboradores de una empresa de servicios en el norte del Perú*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/332/1/TL_BaltazarZavaletaDeysi_ChirinosAntezanaJose.pdf
- Berberoglu, A. (2018). *Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived organizational performance: empirical evidence from public hospitals*. Nicosia: Health Services Research. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5984786/>

- Bernal, I., Pedraza, N., & Sánchez, M. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*, 8-19. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314001624>
- Cabello, E., & Chirinos, J. L. (2012). *Validation and applicability of SERVQUAL modified survey to measure external user satisfaction in health services*. Org.pe. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v23n2/v23n2ao2.pdf>
- Cabrera, A. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución Pública Peruana*. Lima: Universidad ESAN. <https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1210/Cabrera%20Salas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Calderón, S. (2016). *Clima organizacional en una empresa del rubro de tecnología de la información*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2574/1/2016_Calderon_Clima_organizacional_en_una_empresa.pdf
- Cárdenas, N., & Condori, K. (2017). *Clima organizacional y calidad de vida laboral en enfermeras del área de hospitalización del Hospital III Goyeneche*. Tesis de licenciatura: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5139>
- Castillo, E., Medina, M., Bernardo, J., Reyes, C., & Ayala, C. (2019). Liderazgo y clima organizacional en trabajadores de establecimientos de salud de una microred de Perú. *Revista Cubana de Salud Pública*, 1-13. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662019000200004
- Cauas, D. (2015). *Definición de las variables, enfoque y tipo*. Bogotá: Biblioteca electrónica de la universidad Nacional de Colombia. <https://docplayer.es/13058388-Definicion-de-las-variables-enfoque-y-tipo-de-investigacion.html>
- Espinoza, M., & Jiménez, A. (2019). Medición del clima organizacional con un enfoque de género en la Escuela Politécnica Nacional. *Universidad & Empresa*, 261-284. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6673608.pdf>

- Fernandez, D., Revilla, M., Kolevic, L., Cabrejos, I., Muchaypiña, I., Sayas, I., y otros. (2019). Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño. *An Fac med*, 188-192. <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v80n2/a09v80n2.pdf>
- Gao, W., Lee, Y., & Cheng, S. (2016). The Impact of Organizational Climate, Service Quality and customer Satisfaction on Organizational Performance: a Case of International Tourist Hotel Industry in Taipei City. *International Journal of Business and Management Invention*, 57-63. <http://www.joebm.com/index.php?m=content&c=index&a=show&catid=64&id=791>
- Globenko, A., & Sianova, Z. (2012). *Service quality in healthcare: quality improvement initiatives through the prism of patients' and providers' perspectives*. Master thesis: Umeå School of Business and Economics. <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:539478/fulltext01.pdf>
- Guevara, M. (2018). *Clima organizacional Nivel de satisfacción en la Unidad Educativa Particular La Dolorosa* [Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6169/1/T2597-MIE-Guevara-Clima.pdf>
- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2016). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/64785777/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_LAS_RUTA-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1634805681&Signature=dmRMqvOTQTx7fuWXex~VzTv9u~dGeg0NTJxkyU8FI6pRSkj7qajvV4MC0pDmNXELNlzCJDxxRYscT1X
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2015). *Perú: Principales Resultados de la Encuesta Nacional de Empresas*. Lima: INEI. https://webinei.inei.gob.pe/anda_inei/index.php/catalog/653

- Instituto Nacional de Informática e Informatica. (2016). *Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud*. Lima: Direccion nacional de censos y encuestas. https://webinei.inei.gob.pe/anda_inei/index.php/catalog/341
- Kalhor, R., Khosravizadeh, O., Moosavi, S., Heidari, M., & Habibi, H. (2018). Role of Organizational Climate in Job Involvement: A Way to Develop the Organizational Commitment of Nursing Staff. *Journal of Evidence-Based Integrative Medicine*, 1-5. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/2515690X18790726>
- Kose, A. (2016). The Relationship between Work Engagement Behavior and Perceived Organizational Support and Organizational Climate. *Journal of Education and Practice*, 42-52. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1115916.pdf>
- Kwok, Y., Jusoh, A., & Khalifah, Z. (2016). The influence of Service Quality on Satisfaction: Does gender really matter? *Intangible Capital*, 444-461. https://www.researchgate.net/publication/297721929_The_influence_of_Service_Quality_on_Satisfaction_Does_gender_really_matter
- López, P., & Fachelli, S. (2016). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona: Dipòsit Digital de Documents. https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua_a2016_cap2-3.pdf
- Mamani, N. (2014). *La satisfaccion laboral del personal de salud y su relación con la calidad de atención brindada al usuario externo en la división de diagnóstico por imágenes del hospital nacional Policía Nacional del Perú Luis Nicasio Sáenz*. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/986>
- Medina, D. (2017). *Clima laboral en el personal administrativo de la Universidad San Pedro de Chimbote*. Tesis de licenciatura: Universidad San Pedro. http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/4597/Tesis_56469.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Meneses, J. (2016). *El cuestionario*. Cataluña: Editorial UOC. https://www.researchgate.net/publication/265004566_El_cuestionario_y_la_entrevista

- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. Neiva: Universidad Surcolombiana. <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Mohammad, A. (2013). Healthcare service quality: Towards a broad definition. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 203-219. https://www.researchgate.net/publication/237013496_Healthcare_service_quality_Towards_a_broad_definition
- Mora, C. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 146-192. <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Nembhard, I., Northrup, V., Shaller, D., & Cleary, P. (2012). Improving Organizational Climate for Quality and Quality of Care: Does Membership in a Collaborative Help? *Med Care*, 1-18. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/23064280/>
- OMS. (2020). *Servicios sanitarios de calidad*. Organización Mundial de la Salud (OMS). <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol*, 227-232. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0717-95022017000100037&script=sci_abstract
- Oviedo, C. (2015). *Clima organizacional y calidad de atención en un centro de salud de Talara*. Tesis de maestría: Universidad Privada César Vallejo. <https://es.scribd.com/doc/310263214/Clima-organizacional-y-calidad-de-atencion-en-un-centro-de-salud-de-Talara-copia-docx>
- Pakurar, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., & Oláh, J. (2019). The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector. *Sustainability*, 2-24. https://www.researchgate.net/publication/331234570_The_Service_Quality_Dimensions_that_Affect_Customer_Satisfaction_in_the_Jordanian_Banking_Sector

- Padilla, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL-SPC*. Lima.
https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n
- Purizaca, N. (2016). *Clima organizacional y calidad de atención al paciente de la microred de salud César López Silva en Villa el Salvador*. Tesis de licenciatura: Universidad Privada César Vallejo.
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42083>
- Ramenazi, A., & Baharun, R. (2012). A review of service quality models. *2nd International conference on management* (págs. 1-8). Malasia: University Technology Malaysia.
https://www.academia.edu/1827540/A_REVIEW_OF_SERVICE_QUALITY_MODELS
- Shobaki, M., Abu, S., Abu, Y., & El, S. (2018). The Level of Organizational Climate Prevailing In Palestinian Universities from the Perspective of Administrative Staff. *International Journal of Academic Management Science Research*, 33-58. <https://philpapers.org/rec/SHOTLO-4>
- Soto, A. (2019). Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36(2), 304–311. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4425>
- Sotelo, J., & Figueroa, E. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. *Revista Iberoamericana para la investigación y el Desarrollo Educativo*, 1-28. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672017000200582
- Vargas, H., & Guevara, H. (2018). *Clima organizacional y calidad de servicio del hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza*. Tesis de licenciatura: Universidad Privada César Vallejo.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27967/vargas_h.pdf?sequence=1
- Vargas, P., & Chávez, E. (2 de Setiembre de 2019). *Conexión ESAN*. Recuperado el 25 de Setiembre de 2020, de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/09/clima-laboral-que-impacto-tiene-en-las->

empresas/#:~:text=De%20acuerdo%20con%20una%20encuesta,factor%20
determinante%20en%20su%20desempe%C3%B1o.&text=%22El%20clima
%20laboral%20puede%20afectar,y%20motivac

Ward, M. (2014). Sistemas de salud en Latinoamérica: el estado de la industria de salud latinoamericana y avances basados en operaciones de sistemas de salud extranjeros. *TRACE: Tennessee Research and Creative Exchange*. https://trace.tennessee.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2675&context=utk_c_hanhonoproj

Williams, N., Ehrhart, M., Aarons, G., Marcus, S., & Beidas, R. (2018). Linking molar organizational climate and strategic implementation climate to clinicians' use of evidence-based psychotherapy techniques: cross-sectional and lagged analyses from a 2-year observational study. *Implementation Science*, 1-13. <https://implementationscience.biomedcentral.com/articles/10.1186/s13012-018-0781-2>

World Health Organization. (2018). *Improving the quality of health services-tools and resources*. Switzerland. <https://apps.who.int/iris/rest/bitstreams/1207796/retrieve>

Zacher, H., & Yang, J. (2016). Organizational Climate for Successful Aging. *Frontiers in Psychology*, 1-12. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2016.01007/full>

ANEXOS

Anexo 01: Cuadro de Operacionalización de Variables

Variables de estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Clima organizacional	Padilla (2004) lo define como la percepción de la interacción de las personas a través de la experiencia laboral interpretados, valorados y estructurados dentro de los esquemas mentales que orientan su conducta.	Será medido en las cinco dimensiones propuestas por Padilla (2004).	Autorrealización	Desarrollo profesional	Ordinal: Alto Medio Bajo
				Incentivos	
			Involucramiento laboral	Compromiso organizacional	
				Eficiencia	
			Supervisión	Autoridad	
				Apoyo laboral	
			Comunicación	Llegada del mensaje	
				Celeridad de respuesta	
Calidad de atención	La calidad es percibida por Cabellos y Chirinos (2014) como las características específicas que responden a las expectativas y	Será medida por medio de sus seis dimensiones propuestas por Purizaca (2018).	Confiabilidad de servicios	Percepción del servicio	
				Fidelidad del cliente	
			Capacidad de respuesta	Actitud	
				Eficiencialidad	
				Compromiso	
				Accesibilidad del personal	
			Seguridad	Conocimiento del trabajo	

percepciones que tienen las personas respecto a la satisfacción de sus necesidades y a la disminución de las deficiencias.				Precisión	
				Cortesía	
			Empatía	Servicio individualizado	
			Infraestructura física y comodidad	Equipos	
				Material	
			Satisfacción	Expectativas	

Anexo 02: Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CALIDAD DE SERVICIO	,141	15	,200*	,933	15	,299
CLIMA LABORAL	,207	15	,084	,913	15	,151

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la siguiente tabla se puede apreciar la prueba de normalidad por ambos métodos, de modo tal que, se identifica una distribución anormal de la población, de modo que se demuestra la realidad del uso de pruebas no paramétricas para hallar la correlación de las variables, como es el caso del índice de correlación de Spearman.

Anexo 03

Validación de los instrumentos

Validación de Aiken

CLIMA LABORAL

Dimensión	Item	V de Aiken	p
Autorrealización	1	0.9375	p<0.05
	11	0.9375	p<0.05
	26	0.9375	p<0.05
	36	0.9375	p<0.05
	41	0.9375	p<0.05
	6	0.9375	p<0.05
	16	0.9375	p<0.05
	21	0.9375	p<0.05
	31	0.9375	p<0.05
	46	0.9375	p<0.05
Involucramiento laboral	2	0.9375	p<0.05
	12	0.9375	p<0.05
	17	0.9375	p<0.05
	22	0.9375	p<0.05
	42	0.9375	p<0.05
	7	0.9375	p<0.05
	27	0.9375	p<0.05
	32	0,8125	p<0.05
	37	0.9375	p<0.05
	47	0.9375	p<0.05
Supervisión Comunicación	3	0.9375	p<0.05
	13	0.9375	p<0.05
	28	0.9375	p<0.05
	38	0.9375	p<0.05
	43	0.9375	p<0.05
	8	0.9375	p<0.05
	18	0.9375	p<0.05
	23	0,8125	p<0.05
	33	0.9375	p<0.05
	48	0.9375	p<0.05
	4	0.9375	p<0.05
	9	0.9375	p<0.05
	19	0.9375	p<0.05
	49	0.9375	p<0.05
	24	0.9375	p<0.05
	29	0,8125	p<0.05
	39	0.9375	p<0.05
	14	0.9375	p<0.05
	34	0.9375	p<0.05
	44	0.9375	p<0.05
	5	0.9375	p<0.05

Condiciones laborales	10	0.9375	p<0.05
	15	0.9375	p<0.05
	20	0.9375	p<0.05
	25	0,8125	p<0.05
	30	0.9375	p<0.05
	35	0.9375	p<0.05
	40	0.9375	p<0.05
	45	0.9375	p<0.05
	50	0.9375	p<0.05

Fuente: Elaboración propia con información obtenida de Boluarte y Tamari (2017)

CALIDAD DE ATENCIÓN

Dimensión	Item	V de Aiken	p
Confiabilidad de servicios	1	0.9375	p<0.05
	2	0.9375	p<0.05
	3	0.9375	p<0.05
	4	0.9375	p<0.05
	5	0.9375	p<0.05
	6	0.9375	p<0.05
Capacidad de respuesta	7	0.9375	p<0.05
	8	0.9375	p<0.05
	9	0.9375	p<0.05
	10	0.9375	p<0.05
	11	0.9375	p<0.05
Satisfacción	12	0.9375	p<0.05
	13	0.9375	p<0.05
	14	0.9375	p<0.05
	15	0.9375	p<0.05
	16	0.9375	p<0.05
	17	0.9375	p<0.05
Infraestructura	18	0.9375	p<0.05
	19	0.9375	p<0.05
	20	0.9375	p<0.05
	21	0.9375	p<0.05
	22	0.9375	p<0.05
	23	0,8125	p<0.05
Seguridad	24	0.9375	p<0.05
	25	0.9375	p<0.05
	26	0.9375	p<0.05
Empatía	27	0.9375	p<0.05
	28	0.9375	p<0.05
	29	0.9375	p<0.05

Fuente: Elaboración propia con información obtenida de Boluarte y Tamari (2017)

Experto 01

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS:

Clima laboral y calidad de atención en trabajadores del Hospital
de Apoyo Sihuas, Ancash, 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:10

Cuestionario: Escala de Clima Laboral de Sonia Palma Carrillo (2004)

REFERENCIA: 20

Autor: SONIA PA25LMA CARRILLO

Procedencia: LIMA - PERÚ

Adaptación: VERSIÓN ORIGINAL

Duración: 15-20 MINUTOS

Forma de administración: INDIVIDUAL O GRUPAL

Ámbito de aplicación: TRABAJADORES CON DEPENDENCIA LABORAL

Significación: Nivel de percepción global del ambiente laboral y específica con relación a la Autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales

APELLIDOS Y NOMBRES:

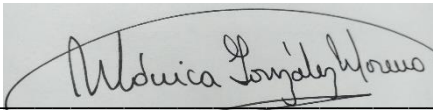
GONZÁLEZ MORENO, MÓNICA PATRICIA

GRADO ACADÉMICO: MAESTRÍA

Nº DE COLEGIATURA: C.P.P. 9632

VALORACIÓN:

Bueno	Regular	Deficiente
--------------	---------	------------


FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN

Título			Clima laboral y calidad de atención en trabajadores del Hospital de Apoyo Sihuas, Ancash, 2022																
Objetivo			Determinar la relación que existe entre el clima laboral y la calidad de atención en el Hospital de Apoyo Sihuas, 2021																
Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opinión de repuesta					Criterios de evaluación								Observación		
				NUNCA	POCO	REGULAR	MUCHO	SIEMPRE	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			La redacción es clara, precisa y comprensible	
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No			Si
CLIMA LABORAL	Autorrealización	Desarrollo profesional	1. Existen oportunidades de progresar en la institución						X		X		X		X		X		
			11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.						X		X		X		X		X		
			26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.						X		X		X		X		X		
			36. La empresa promueve el desarrollo del personal.						X		X		X		X		X		
			41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadora.																Evitar y/o
		Incentivos	6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.						X		X		X		X		X		
			16. Se valora los altos niveles de desempeño.						X		X		X		X		X		

			21. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros						X		X		X		X			
			31. Los países promueven la capacitación que se necesita.															"Países"
			46. Se reconocen los logros en el trabajo.						X		X		X		X			
	Involucramiento laboral	Compromiso organizacional	2. Se siente compromiso con el éxito en la organización						X		X		X		X			
			12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.						X		X		X		X			
			17. Los trabajadores están comprometidos con la organización.						X		X		X		X			
			22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.						X		X		X		X			
			42. Hay una clara definición de visión, misión y valores en la institución.						X		X		X		X			
		Eficiencia	7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo						X		X		X		X			
			27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.						X		X		X		X			

			32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.						X		X		X		X			
			37. Cumplir productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.															Evitar el y/o, porque a veces se cumple lo primero, no lo segundo.
			47. La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.						X		X		X		X			
	Supervisión	Autoridad		3. El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.						X		X		X		X		
				13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.						X		X		X		X		
				28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.						X		X		X		X		
				38. Los objetivos de trabajo están claramente definidos.						X		X		X		X		
				43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.						X		X		X		X		
			Apoyo laboral		8. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo						X		X		X		X	

			18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.						X		X		X		X		X		
			23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.						X		X		X		X		X		
			33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.																Evita el "y".
			48. Existe un trato justo en la empresa.						X		X		X		X		X		
	Comunicación	Llegada del mensaje	4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.						X		X		X		X		X		
			9. En mi oficina, la información fluye adecuadamente.						X		X		X		X		X		
			19. Existen suficientes canales de comunicación.						X		X		X		X		X		
			49. Se conocen los avances en otras áreas de la organización.						X		X		X		X		X		
		Celeridad de respuesta	24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.						X		X		X		X		X		
			29. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.						X		X		X		X		X		

		Interacción	39. El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.						X		X		X		X		X	
			14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.						X		X		X		X		X	
			34. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.						X		X		X		X		X	
			44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.						X		X		X		X		X	
	Condiciones laborales	Conocimiento organizacional	5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.						X		X		X		X		X	
			10. Los objetivos de trabajo son retadores.						X		X		X		X		X	
			15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.						X		X		X		X		X	
			20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.						X		X		X		X		X	
			25. Cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.						X		X		X		X		X	
			30. Existe buena administración de los recursos.						X		X		X		X		X	

			35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.						X		X		X		X			
			40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.						X		X		X		X			
			45. Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.						X		X		X		X			
			50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.						X		X		X		X			

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS:

Clima laboral y calidad de atención en trabajadores del Hospital
de Apoyo Sihuas, Ancash, 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de calidad de atención.

REFERENCIA:

Autor: *Nuth Purizaca Cortez.*

Procedencia: *LIMA - PERÚ*

Adaptación: *(ninguna)*

Duración: *15-20 MINUTOS*

Forma de administración: *INDIVIDUAL O GRUPAL*

Ámbito de aplicación: *Adultos trabajadores de una empresa*

Significación: *Permite medir seis dimensiones de Calidad de Atención dentro de una organización como son: confiabilidad de servicios, capacidad de respuesta, satisfacción, infraestructura física y comodidad, seguridad y empatía.*

APELLIDOS Y NOMBRES:

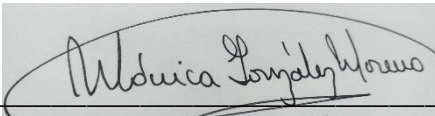
GONZÁLEZ MORENO, MÓNICA PATRICIA

GRADO ACADÉMICO: MAESTRÍA

Nº DE COLEGIATURA: C.P.P. 9632

VALORACIÓN:

Bueno	Regular	Deficiente
-------	---------	------------


FIRMA DEL EVALUADO

Título		Clima laboral y calidad de atención en trabajadores del Hospital de Apoyo Sihuas, Ancash, 2022													
Objetivo		Determinar la relación que existe entre el clima laboral y la calidad de atención en el Hospital de Apoyo Sihuas, 2021													
Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opinión de repuesta	Criterios de evaluación										Observación y/o recomendación
				VALORES DE 1 AL 5	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		La redacción es clara, precisa y comprensible		
					Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
CALIDAD DE ATENCIÓN	Confiabilidad deservicios.	Prestación deservicios sin errores.	1. ¿Cómo trabajador de esta institución cumpla cabalmente el protocolo de atención?		X		X		X		X		X		
			2. ¿En esta institución el paciente tiene la oportunidad de comunicar errores en la atención?		X		X		X		X		X		

			3. ¿En esta institución se toma en cuenta los mensajes dejados en el buzón de sugerencias?		X		X		X		X		X		
		Servicio confiable y seguro.	4. ¿Brindo un servicio confiable según mis conocimientos?		X		X		X		X		X		
			5. ¿El servicio que brindamos es el adecuado según los protocolos?		X		X		X		X		X		
			6. ¿Percibo que los pacientes confían en la atención brindada?		X		X		X		X		X		
	Capacidad de Respuesta.	Disposición para ayudar.	7. ¿En la medida de mis posibilidades brindo herramientas para resolver conflictos dentro de mi área?		X		X		X		X		X		
			8. ¿Mi ayuda es suficiente para solucionar problemas en el servicio?		X		X		X		X		X		

		Disposición para ayudar.	9. ¿En esta institución existe un buen manejo en la atención preferencial?		X		X		X		X		X		
			10. ¿En esta institución se brinda una atención inmediata a los casos de emergencia?		X		X		X		X		X		
			11. ¿El proceso de atención empleado en mi institución es la adecuada?		X		X		X		X		X		
	Satisfacción.	Cumple con las expectativas del	12. ¿Durante el proceso de atención satisfago las necesidades de los pacientes?		X		X		X		X		X		
			13. ¿El equipamiento actual de salud me permite realizar un buen trabajo?		X		X		X		X		X		

			14. ¿El trabajo que realizo es satisfactorio para los demás miembros del equipo?		X		X		X		X		X		
		Tiempo de espera.	15. ¿El tiempo que le brindo al usuario es de acuerdo a las normas técnicas?		X		X		X		X		X		
			16. ¿En esta institución el proceso de atención cumple con los plazos y tiempos establecidos en los protocolos?		X		X		X		X		X		
			17. ¿El tiempo de espera de los pacientes es el adecuado para su atención?		X		X		X		X		X		
	Infraestructura	Limpieza del establecimiento	18. ¿En esta institución se cumple con el estándar de limpieza dentro de áreas no críticas?		X		X		X		X		X		

			19. ¿En esta institución se cumple con el estándar de limpieza dentro de áreas críticas?		X		X		X		X		X		
			20. ¿En esta institución se cumple con el estándar de limpieza en el entorno externo del hospital?		X		X		X		X		X		
		Confort del establecimiento	21. ¿En esta institución el mobiliario y equipos son los ideales para cumplir mis tareas?		X		X		X		X		X		
			22. ¿En esta institución se cumple con la renovación cíclica del mobiliario?		X		X		X		X		X		
			23. ¿En esta institución existe un área de descanso para el personal?		X		X		X		X		X		

	Seguridad	Seguridad Interna	24. ¿Como trabajador se me ha capacitado para el uso de los equipos de seguridad?		X		X		X		X		X		
			25. ¿Se me ha explicado las rutas de evacuación en caso de emergencia?		X		X		X		X		X		
			26. ¿Tenemos equipos y personal para resguardar nuestra seguridad en el hospital?		X		X		X		X		X		
	Empatía	Comprensión de necesidades	27. ¿El trato brindado al paciente es amable y cordial?		X		X		X		X		X		
			28. ¿En este centro de atención se atienden a los pacientes sin favoritismo?		X		X		X		X		X		
			29. ¿El trato recibido del paciente es amable y cordial?		X		X		X		X		X		

Validación del instrumento:

Experto 02

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS:

Clima laboral y calidad de atención en trabajadores del Hospital
de Apoyo Sihuas, Ancash, 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario: Escala de Clima Laboral de Sonia Palma Carrillo (2004)

REFERENCIA:

Autor: SONIA PALMA CARRILLO

Procedencia: LIMA - PERÚ

Adaptación: VERSIÓN ORIGINAL

Duración: 15-20 MINUTOS

Forma de administración: INDIVIDUAL O GRUPAL

Ámbito de aplicación: TRABAJADORES CON DEPENDENCIA LABORAL

Significación: Nivel de percepción global del ambiente laboral y específica con relación a la Autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales

APELLIDOS Y NOMBRES:



ISUIZA GUZMAN, JOSE DARIO

GRADO ACADÉMICO: MAESTRO

Nº DE COLEGIATURA: 23354

VALORACIÓN:

Bueno	Regular	Deficiente
-------	---------	------------



Ma. Jose Isuiza Guzman
PSICÓLOGO
C.Ps.P. 23354
FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN

Título		Clima laboral y calidad de atención en trabajadores del Hospital de Apoyo Sihuas, Ancash, 2022																	
Objetivo		Determinar la relación que existe entre el clima laboral y la calidad de atención en el Hospital de Apoyo Sihuas, 2021																	
Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opinión de repuesta					Criterios de evaluación										Observación
				NUNCA	POCO	REGULAR	MUCHO	SIEMPRE	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		La redacción es clara, precisa y comprensible		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
CLIMA LABORAL	Autorrealización	Desarrollo profesional	1. Existen oportunidades de progresar en la institución						X		X		X		X		X		
			11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.						X		X		X		X		X		
			26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.						X		X		X		X		X		
			36. La empresa promueve el desarrollo del personal.						X		X		X		X		X		
			41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadora.						X		X		X		X		X		
		Incentivos	6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.						X		X		X		X		X		
			16. Se valora los altos niveles de desempeño.						X		X		X		X		X		

			21. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros						X		X		X		X		X		
			31. Los países promueven la capacitación que se necesita.																(Países)
			46. Se reconocen los logros en el trabajo.						X		X		X		X		X		
	Involucramiento laboral	Compromiso organizacional	2. Se siente compromiso con el éxito en la organización						X		X		X		X		X		
			12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.						X		X		X		X		X		
			17. Los trabajadores están comprometidos con la organización.						X		X		X		X		X		
			22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.						X		X		X		X		X		
			42. Hay una clara definición de visión, misión y valores en la institución.						X		X		X		X		X		
		Eficiencia	7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo						X		X		X		X		X		
			27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.						X		X		X		X		X		

			32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.						X		X		X		X			
			37. Cumplir productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.						X		X		X		X			
			47. La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.						X		X		X		X			
	Supervisión	Autoridad	3. El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.						X		X		X		X			
			13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.						X		X		X		X			
			28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.						X		X		X		X			
			38. Los objetivos de trabajo están claramente definidos.						X		X		X		X			
			43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.						X		X		X		X			
		Apoyo	8. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo						X		X		X		X			

			18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.						X		X		X		X		X		
			23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.						X		X		X		X		X		
			33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.						X		X		X		X		X		
			48. Existe un trato justo en la empresa.						X		X		X		X		X		
	Comunicación	Llegada del mensaje	4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.						X		X		X		X		X		
			9. En mi oficina, la información fluye adecuadamente.						X		X		X		X		X		
			19. Existen suficientes canales de comunicación.						X		X		X		X		X		
			49. Se conocen los avances en otras áreas de la organización.						X		X		X		X		X		
		Celeridad de	24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.						X		X		X		X		X		
			29. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.						X		X		X		X		X		

		Interacción	39. El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.						X		X		X		X		X		
			14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.						X		X		X		X		X		
			34. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.						X		X		X		X		X		
			44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.						X		X		X		X		X		
	Condiciones laborales	Conocimiento organizacional	5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.						X		X		X		X		X		
			10. Los objetivos de trabajo son retadores.						X		X		X		X		X		
			15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.						X		X		X		X		X		
			20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.						X		X		X		X		X		
			25. Cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.						X		X		X		X		X		
			30. Existe buena administración de los recursos.						X		X		X		X		X		

			35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.						X		X		X		X		X		
			40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.						X		X		X		X		X		
			45. Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.						X		X		X		X		X		
			50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.						X		X		X		X		X		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS:

Clima laboral y calidad de atención en trabajadores del Hospital
de Apoyo Sihuas, Ancash, 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de calidad de atención.

REFERENCIA:

Autor: *Nuth Purizaca Cortez.*

Procedencia: *LIMA - PERÚ*

Adaptación: *(ninguna)*

Duración: *15-20 MINUTOS*

Forma de administración: *INDIVIDUAL O GRUPAL*

Ámbito de aplicación: *Adultos trabajadores de una empresa*

Significación: *Permite medir seis dimensiones de Calidad de Atención dentro de una organización como son: confiabilidad de servicios, capacidad de respuesta, satisfacción, infraestructura física y comodidad, seguridad y empatía.*

APELLIDOS Y NOMBRES:

_____ISUIZA GUZMAN, JOSE DARIO_____

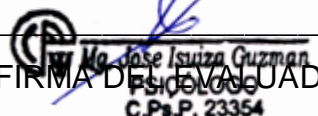
GRADO ACADÉMICO: _____MAESTRO_____

Nº DE COLEGIATURA: _____23354_____

VALORACIÓN:

Bueno	Regular	Deficiente
-------	---------	------------




FIRMA DEL EVALUADOR

Título		Clima laboral y calidad de atención en trabajadores del Hospital de Apoyo Sihuas, Ancash, 2022													
Objetivo		Determinar la relación que existe entre el clima laboral y la calidad de atención en el Hospital de Apoyo Sihuas, 2021													
Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opinión de repuesta	Criterios de evaluación										Observación y/o recomendación
				VALORES DE 1 AL 5	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		La redacción es clara, precisa y comprensible		
					Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
CALIDAD DE ATENCIÓN	Confiabilidad deservicios.	Prestación deservicios sin errores.	1. ¿Cómo trabajador de esta institución cumpla cabalmente el protocolo de atención?		X		X		X		X		X		
			2. ¿En esta institución el paciente tiene la oportunidad de comunicar errores en la atención?		X		X		X		X		X		

			3. ¿En esta institución se toma en cuenta los mensajes dejados en el buzón de sugerencias?		X		X		X		X		X		
		Servicio confiable y seguro.	4. ¿Brindo un servicio confiable según mis conocimientos?		X		X		X		X		X		
			5. ¿El servicio que brindamos es el adecuado según los protocolos?		X		X		X		X		X		
			6. ¿Percibo que los pacientes confían en la atención brindada?		X		X		X		X		X		

	Capacidad de Respuesta.	Disposición para ayudar.	7. ¿En la medida de mis posibilidades brindo herramientas para resolver conflictos dentro de mi área?		X		X		X		X		X		
			8. ¿Mi ayuda es suficiente para solucionar problemas en el servicio?		X		X		X		X		X		
		Disposición para ayudar.	9. ¿En esta institución existe un buen manejo en la atención preferencial?		X		X		X		X		X		

			10. ¿En esta institución se brinda una atención inmediata a los casos de emergencia?		X		X		X		X		X		
			11. ¿El proceso de atención empleado en mi institución es la adecuada?		X		X		X		X		X		
	Satisfacción.	Cumple con las expectativas del usuario.	12. ¿Durante el proceso de atención satisfago las necesidades de los pacientes?		X		X		X		X		X		

			13. ¿El equipamiento actual de salud me permite realizar un buen trabajo?		X		X		X		X		X		
			14. ¿El trabajo que realizo es satisfactorio para los demás miembros del equipo?		X		X		X		X		X		
		Tiempo de espera.	15. ¿El tiempo que le brindo al usuario es de acuerdo a las normas técnicas?		X		X		X		X		X		

			16. ¿En esta institución el proceso de atención cumple con los plazos y tiempos establecidos en los protocolos?		X		X		X		X		X		
			17. ¿El tiempo de espera de los pacientes es el adecuado para su atención?		X		X		X		X		X		
	Infraestructura física y comodidad	Limpieza del establecimiento	18. ¿En esta institución se cumple con el estándar de limpieza dentro de áreas no críticas?		X		X		X		X		X		

			19. ¿En esta institución se cumple con el estándar de limpieza dentro de áreas críticas?		X		X		X		X		X		
			20. ¿En esta institución se cumple con el estándar de limpieza en el entorno externo del hospital?		X		X		X		X		X		
		Confort del establecimiento	21. ¿En esta institución el mobiliario y equipos son los ideales para cumplir mis tareas?		X		X		X		X		X		

			22. ¿En esta institución se cumple con la renovación cíclica del mobiliario?		X		X		X		X		X		
			23. ¿En esta institución existe un área de descanso para el personal?		X		X		X		X		X		
	Seguridad	Seguridad Interna	24. ¿Como trabajador se me ha capacitado para el uso de los equipos de seguridad?		X		X		X		X		X		
			25. ¿Se me ha explicado las rutas de evacuación en caso de emergencia?		X		X		X		X		X		

			26. ¿Tenemos equipos y personal para resguardar nuestra seguridad en el hospital?		X		X		X		X		X		
	Empatía	Comprensión de necesidades	27. ¿El trato brindado al paciente es amable y cordial?		X		X		X		X		X		
			28. ¿En este centro de atención se atienden a los pacientes sin favoritismo?		X		X		X		X		X		
			29. ¿El trato recibido del paciente es amable y cordial?		X		X		X		X		X		

Validación del instrumento:

Experto 03

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS:

Clima laboral y calidad de atención en trabajadores del Hospital
de Apoyo Sihuas, Ancash, 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario: Escala de Clima Laboral de Sonia Palma Carrillo (2004)

REFERENCIA:

Autor: SONIA PALMA CARRILLO

Procedencia: LIMA - PERÚ

Adaptación: VERSIÓN ORIGINAL

Duración: 15-20 MINUTOS

Forma de administración: INDIVIDUAL O GRUPAL

Ámbito de aplicación: TRABAJADORES CON DEPENDENCIA LABORAL

Significación: Nivel de percepción global del ambiente laboral y específica con relación a la Autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales

APELLIDOS Y NOMBRES:

ZELADA SILVA, WILSON NICOLAS

GRADO ACADÉMICO: MAESTRO

Nº DE COLEGIATURA: C.O.P. 18172

VALORACIÓN:

Bueno	Regular	Deficiente
-------	---------	------------


FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN

Título		Clima laboral y calidad de atención en trabajadores del Hospital de Apoyo Sihuas, Ancash, 2022																	
Objetivo		Determinar la relación que existe entre el clima laboral y la calidad de atención en el Hospital de Apoyo Sihuas, 2021																	
Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opinión de repuesta					Criterios de evaluación								Observación y/o recomendación		
				NUNCA	POCO	REGULAR	MUCHO	SIEMPRE	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			La redacción es clara, precisa y comprensible	
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		Si	No
CLIMA LABORAL	Autorrealización	Desarrollo profesional	1. Existen oportunidades de progresar en la institución						X		X		X		X		X		
			11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.						X		X		X		X		X		
			26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.						X		X		X		X		X		
			36. La empresa promueve el desarrollo del personal.						X		X		X		X		X		
			41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadora.						X		X		X		X		X		
		Incentivos	6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.						X		X		X		X		X		
			16. Se valora los altos niveles de desempeño.						X		X		X		X		X		
			21. Los supervisores expresan						X		X		X		X		X		

			reconocimiento por los logros															
			31. Los países promueven la capacitación que se necesita.					X		X		X		X		X		
			46. Se reconocen los logros en el trabajo.					X		X		X		X		X		
	Involucramiento laboral	Compromiso organizacional	2. Se siente compromiso con el éxito en la organización					X		X		X		X		X		
			12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					X		X		X		X		X		
			17. Los trabajadores están comprometidos con la organización.					X		X		X		X		X		
			22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					X		X		X		X		X		
			42. Hay una clara definición de visión, misión y valores en la institución.					X		X		X		X		X		
		Eficiencia	7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					X		X		X		X		X		
			27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					X		X		X		X		X		

			32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.						X		X		X		X		X		
			37. Cumplir productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.						X		X		X		X		X		
			47. La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.						X		X		X		X		X		
	Supervisión	Autoridad	3. El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.						X		X		X		X		X		
			13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.																Cambiar tarea por desempeño.
			28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.						X		X		X		X		X		
			38. Los objetivos de trabajo están claramente definidos.						X		X		X		X		X		
			43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.						X		X		X		X		X		
		Apoyo Laboral	8. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo						X		X		X		X		X		

			18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.						X		X		X		X		X		
			23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.						X		X		X		X		X		
			33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.						X		X		X		X		X		
			48. Existe un trato justo en la empresa.						X		X		X		X		X		
	Comunicación	Llegada del mensaje	4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.						X		X		X		X		X		
			9. En mi oficina, la información fluye adecuadamente.						X		X		X		X		X		
			19. Existen suficientes canales de comunicación.						X		X		X		X		X		
			49. Se conocen los avances en otras áreas de la organización.						X		X		X		X		X		
		Celeridad de respuesta	24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.						X		X		X		X		X		
			29. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.						X		X		X		X		X		

		Interacción	39. El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.						X		X		X		X		X	
			14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.						X		X		X		X		X	
			34. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.						X		X		X		X		X	
			44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.						X		X		X		X		X	
	Condiciones laborales	Conocimiento organizacional	5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.						X		X		X		X		X	
			10. Los objetivos de trabajo son retadores.						X		X		X		X		X	
			15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.						X		X		X		X		X	
			20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.						X		X		X		X		X	
			25. Cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.						X		X		X		X		X	
			30. Existe buena administración de los recursos.						X		X		X		X		X	

		35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.						X		X		X		X		X		
		40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.						X		X		X		X		X		
		45. Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.						X		X		X		X		X		
		50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.						X		X		X		X		X		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS:

Clima laboral y calidad de atención en trabajadores del
Hospital de Apoyo Sihuas, Ancash, 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de calidad de atención.

REFERENCIA:

Autor: *Nuth Purizaca Cortez.*

Procedencia: *LIMA - PERÚ*

Adaptación: *(ninguna)*

Duración: *15-20 MINUTOS*

Forma de administración: *INDIVIDUAL O GRUPAL*

Ámbito de aplicación: *Adultos trabajadores de una empresa*

Significación: *Permite medir seis dimensiones de Calidad de Atención dentro de una organización como son: confiabilidad de servicios, capacidad de respuesta, satisfacción, infraestructura física y comodidad, seguridad y empatía.*

APELLIDOS Y NOMBRES:

ZELADA SILVA, WILSON NICOLAS

GRADO ACADÉMICO: MAESTRO

Nº DE COLEGIATURA: C.O.P. 18172

VALORACIÓN:

Bueno	Regular	Deficiente
-------	---------	------------


FIRMA DEL EVALUADOR

Título	Clima laboral y calidad de atención en trabajadores del Hospital de Apoyo Sihuas, Ancash, 2022														
Objetivo	Determinar la relación que existe entre el clima laboral y la calidad de atención en el Hospital de Apoyo Sihuas, 2021														
Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opinión de repuesta	Criterios de evaluación										Observación y/o recomendación
				VALORES DE 1 AL 5	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		La redacción es clara, precisa y comprensible		
					Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
CALIDAD DE ATENCIÓN	Confiable	Prestación deservicios sin errores.	1. ¿Cómo trabajador de esta institución cumpla cabalmente el protocolo de atención?		X		X		X		X		X		

			2. ¿En esta institución el paciente tiene la oportunidad de comunicar errores en la atención?		X		X		X		X		X		
			3. ¿En esta institución se toma en cuenta los mensajes dejados en el buzón de sugerencias?		X		X		X		X		X		
		Servicio confiable y seguro.	4. ¿Brindo un servicio confiable según mis conocimientos ?		X		X		X		X		X		

			5. ¿El servicio que brindamos es el adecuado según los protocolos?		X		X		X		X		X		
			6. ¿Percibo que los pacientes confían en la atención brindada?		X		X		X		X		X		
	Capacidad de Respuesta.	Disposición para ayudar.	7. ¿En la medida de mis posibilidades brindo herramientas para resolver conflictos dentro de mi área?		X		X		X		X		X		

			8. ¿Mi ayuda es suficiente para solucionar problemas en el servicio?		X		X		X		X		X		
		Disposición para ayudar.	9. ¿En esta institución existe un buen manejo en la atención preferencial?		X		X		X		X		X		
			10. ¿En esta institución se brinda una atención inmediata a los casos de emergencia?		X		X		X		X		X		

			11. ¿El proceso de atención empleado en mi institución es la adecuada?		X		X		X		X		X		
	Satisfacción.	Cumple con las expectativas del usuario.	12. ¿Durante el proceso de atención satisfago las necesidades de los pacientes?		X		X		X		X		X		
		Cumple con las expectativas del usuario.	13. ¿El equipamiento actual de salud me permite realizar un buen trabajo?		X		X		X		X		X		

			14. ¿El trabajo que realizo es satisfactorio para los demás miembros del equipo?		X		X		X		X		X		
		Tiempo de espera.	15. ¿El tiempo que le brindo al usuario es de acuerdo a las normas técnicas?		X		X		X		X		X		
			16. ¿En esta institución el proceso de atención cumple con los plazos y tiempos establecidos en los protocolos?		X		X		X		X		X		

			17. ¿El tiempo de espera de los pacientes es el adecuado para su atención?		X		X		X		X		X		
	Infraestructura física y comodidad	Limpieza del establecimiento	18. ¿En esta institución se cumple con el estándar de limpieza dentro de áreas no críticas?		X		X		X		X		X		
			19. ¿En esta institución se cumple con el estándar de limpieza dentro de áreas críticas?		X		X		X		X		X		

			20. ¿En esta institución se cumple con el estándar de limpieza en el entorno externo del hospital?		X		X		X		X		X		
		Confort del establecimiento	21. ¿En esta institución el mobiliario y equipos son los ideales para cumplir mis tareas?		X		X		X		X		X		
			22. ¿En esta institución se cumple con la renovación cíclica del mobiliario?		X		X		X		X		X		

			23. ¿En esta institución existe un área de descanso para el personal?		X		X		X		X		X		
	Seguridad	Seguridad Interna	24. ¿Como trabajador se me ha capacitado para el uso de los equipos de seguridad?		X		X		X		X		X		
			25. ¿Se me ha explicado las rutas de evacuación en caso de emergencia?		X		X		X		X		X		

			26. ¿Tenemos equipos y personal para resguardar nuestra seguridad en el hospital?		X		X		X		X		X		
	Empatía	Comprensión de necesidades	27. ¿El trato brindado al paciente es amable y cordial?		X		X		X		X		X		
			28. ¿En este centro de atención se atienden a los pacientes sin favoritismo?		X		X		X		X		X		
			29. ¿El trato recibido del paciente es amable y cordial?		X		X		X		X		X		

Anexo 04: Confiabilidad de las escalas

Confiabilidad de Escala de Clima Laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,939	50

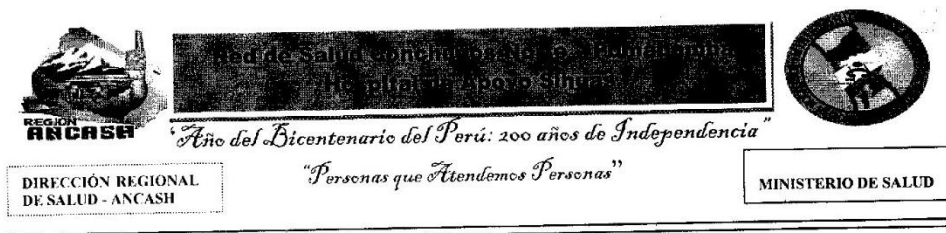
En la siguiente tabla se puede apreciar el índice de fiabilidad por alfa de Cronbach para la escala de Clima Laboral atención propuesta por Sonia Palma (2004) encontrándose un nivel de 0.939, por lo que se confirma que es altamente confiable para su aplicación en la población.

Confiabilidad de la Escala de Calidad de Atención

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,954	29

En la siguiente tabla se puede apreciar el índice de fiabilidad por alfa de Cronbach para la escala de Calidad de atención propuesta por Purizaca (2018) encontrándose un nivel de 0.954, por lo que se confirma que es altamente confiable para su aplicación en la población.

Anexo 05: Autorización para aplicación de la investigación



Sihuas, 09 de Diciembre del 2021

OFICIO N° 01214-2020- G.R-A-DIRES-A/R.S.C.N-P/HAS-D

SEÑORITA:
FRESSIA LISSETH URBANO CHÁVEZ
Presente.-

ASUNTO: COMUNICA AUTORIZACIÓN PARA EJECUTAR INVESTIGACIÓN EN EL HOSPITAL DE APOYO SIHUAS

De mi especial consideración:

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarle cordialmente a nombre de nuestra Institución y a la vez en atención documento de la referencia, en donde su persona solicita permiso para ejecutar la investigación titulada "**Clima Laboral y Calidad de atención en Trabajadores del Hospital de Apoyo Sihuas, Ancash, 2022**", hago de su conocimiento que esta Dirección AUTORIZA a usted a realizar dicha investigación.

Asimismo, hago de su conocimiento que se le solicita realizar un Informe a esta Dirección de los resultados de la investigación a realizarse en el Hospital de Apoyo Sihuas.

Sin otro particular y esperando que el presente tenga la atención que merece, me despido de usted expresándole mi consideración y estima.

Atentamente,

JSVGDir
jdd/Secr.
C.c.Archivo.



Jr. Daniel Alcides Carrión S/N-Agoshirca- Sihuas

Telf.: (043) 441035 - 441173

Anexo 06: Base de Datos

[illegible]