

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



**ESCUELA DE POSGRADO**

**TESIS**

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y CLIMA  
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL  
HOSPITAL DE SUPE, AÑO 2019**

**PRESENTADO POR:**

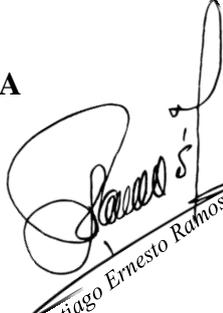
**MARTIN JESÚS BAZÁN FUNG**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN  
ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA**

**ASESOR:**

**Dr. SANTIAGO ERNESTO RAMOS Y YOVERA**

**HUACHO - 2021**



Dr. Santiago Ernesto Ramos y Yovera

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y CLIMA LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES DEL HOSPITAL DE SUPE, AÑO 2019**

**MARTIN JESÚS BAZÁN FUNG**

**TESIS DE MAESTRÍA**

**ASESOR: Dr. SANTIAGO ERNESTO RAMOS Y YOVERA**

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN  
ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA  
HUACHO  
2021**

## **DEDICATORIA**

A mis padres:

“por ser mis guías espirituales

A mi hermano:

“por ser mi fortaleza en momentos difíciles

A mi asesor:

“que a través de sus conocimientos me oriento a culminar esta etapa profesionalmente”

A mi alma mater:

“ que es y será la casa del saber, porque en ella germinaron mis más nobles conquistas y esperanzas”

*Martín Jesús Bazán Fung*

## **AGRADECIMIENTO**

Mi mayor gratitud a los que son participes ya que con su esfuerzo, colaboración, sacrificio constante y aporte valioso en la que se pudo culminar el presente trabajo de investigación el cual considero Dr. Santiago Ernesto Ramos Y Yovera a través de su asesoramiento.

Agradezco al Dr Willy Begazo pomar, director del Hospital de supe, así como Dr Pascual Santisteban Rojas, jefe del servicio de capacitación e investigación, quienes confiaron en mí, me brindaron su apoyo me dieron todas facilidades durante todo el proceso de dicho estudio.

*Martín Jesús Bazán Fung*

# ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>iv</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>iv</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	<b>1</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Descripción de la realidad problemática</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Formulación del problema</b>	<b>4</b>
<b>1.2.1 Problema general</b>	<b>4</b>
<b>1.2.2 Problemas específicos</b>	<b>4</b>
<b>1.3 Objetivos de la investigación</b>	<b>5</b>
<b>1.3.1 Objetivo general</b>	<b>5</b>
<b>1.3.2 Objetivos específicos</b>	<b>5</b>
<b>1.4 Justificación de la investigación</b>	<b>6</b>
<b>1.5 Delimitaciones del estudio</b>	<b>7</b>
<b>1.6 Viabilidad del estudio</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO II</b>	<b>9</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b>	<b>9</b>
<b>2.1 Antecedentes de la investigación</b>	<b>9</b>
<b>2.1.1 Investigaciones internacionales</b>	<b>9</b>
<b>2.1.2 Investigaciones nacionales</b>	<b>11</b>
<b>2.2 Bases teóricas</b>	<b>14</b>
<b>2.3 Bases Filosóficas</b>	<b>24</b>
<b>2.4 Definición de términos básicos</b>	<b>26</b>
<b>2.5 Hipótesis de investigación</b>	<b>28</b>
<b>2.5.1 Hipótesis general</b>	<b>28</b>
<b>2.5.2 Hipótesis específicas</b>	<b>28</b>
<b>2.6 Operacionalización de las variables</b>	<b>29</b>
<b>CAPÍTULO III</b>	<b>31</b>
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>31</b>
<b>3.1 Diseño metodológico</b>	<b>31</b>
<b>3.2 Población y muestra</b>	<b>34</b>
<b>3.2.1 Población</b>	<b>34</b>

3.2.2	Muestra	34
3.3	Técnicas de recolección de datos	36
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información	37
<b>CAPÍTULO IV</b>		<b>38</b>
<b>RESULTADOS</b>		<b>38</b>
4.1	Análisis de resultados	38
4.2	Contrastación de hipótesis	60
<b>CAPÍTULO V</b>		<b>74</b>
<b>DISCUSIÓN</b>		<b>74</b>
5.1	Discusión de resultados	74
<b>CAPÍTULO VI</b>		<b>78</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>		<b>78</b>
6.1	Conclusiones	78
6.2	Recomendaciones	81
<b>REFERENCIAS</b>		<b>82</b>
7.2	Fuentes bibliográficas	82
7.4	Fuentes electrónicas	82
<b>ANEXOS</b>		<b>84</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	Operacionalización de variables y dimensiones .....	29
<b>Tabla 2</b>	Calidad de atención .....	38
<b>Tabla 3</b>	Elementos tangibles.....	39
<b>Tabla 4</b>	<i>Confianza</i> .....	40
<b>Tabla 5</b>	Capacidad de respuesta.....	41
<b>Tabla 6</b>	Seguridad.....	42
<b>Tabla 7</b>	Empatía.....	43
<b>Tabla 8</b>	Respeto .....	44
<b>Tabla 9</b>	Clima laboral .....	45
<b>Tabla 10</b>	Participación.....	46
<b>Tabla 11</b>	Comunicación.....	47
<b>Tabla 12</b>	Reconocimiento.....	48
<b>Tabla 13</b>	Respeto .....	49
<b>Tabla 14</b>	Competitividad .....	50
<b>Tabla 15</b>	<i>Tabla cruzada de Calidad de atención y Clima laboral</i> .....	51
<b>Tabla 16</b>	<i>Tabla cruzada de Elementos tangibles y Clima laboral</i> .....	52
<b>Tabla 17</b>	<i>Tabla cruzada de Confianza y Clima laboral</i> .....	53
<b>Tabla 18</b>	<i>Tabla cruzada de Capacidad de respuesta y Clima laboral</i> .....	54
<b>Tabla 19</b>	<i>Tabla cruzada de Seguridad y Clima laboral</i> .....	55
<b>Tabla 20</b>	<i>Tabla cruzada de Empatía y Clima laboral</i> .....	56
<b>Tabla 21</b>	<i>Tabla cruzada de Respeto y Clima laboral</i> .....	57
<b>Tabla 22</b>	<i>Resultados de la Prueba de Normalidad de variables y sus dimensiones</i> .....	58
<b>Tabla 23</b>	<i>Correlación entre Calidad de atención y Clima laboral</i> .....	60
<b>Tabla 24</b>	<i>Correlación entre Elementos tangibles y Clima laboral</i> .....	62
<b>Tabla 25</b>	<i>Correlación entre Confianza y Clima laboral</i> .....	64
<b>Tabla 26</b>	<i>Correlación entre Capacidad de respuesta y Clima laboral</i> .....	66
<b>Tabla 27</b>	<i>Correlación entre Seguridad y Clima laboral</i> .....	68
<b>Tabla 28</b>	<i>Correlación entre Empatía y Clima laboral</i> .....	70
<b>Tabla 29</b>	<i>Correlación entre Respeto y Clima laboral</i> .....	72

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Calidad de atención .....	38
Figura 2. Elementos tangibles .....	39
Figura 3. Confianza .....	40
Figura 4. Capacidad de respuesta .....	41
Figura 5. Seguridad.....	42
Figura 6. Empatía .....	43
Figura 7. Respeto.....	44
Figura 8. Clima laboral .....	45
Figura 9. Participación.....	46
Figura 10. Comunicación .....	47
Figura 11. Reconocimiento.....	48
Figura 12. Respeto.....	49
Figura 13. Competitividad.....	50
<i>Figura 14. Calidad de atención y Clima laboral .....</i>	<i>51</i>
<i>Figura 15. Elementos tangibles y Clima laboral.....</i>	<i>52</i>
<i>Figura 16. Confianza y Clima laboral.....</i>	<i>53</i>
<i>Figura 17. Capacidad de respuesta y Clima laboral.....</i>	<i>54</i>
<i>Figura 18. Seguridad y Clima laboral .....</i>	<i>55</i>
<i>Figura 19. Empatía y Clima laboral.....</i>	<i>56</i>
<i>Figura 20. Respeto y Clima laboral .....</i>	<i>57</i>
<i>Figura 21. Correlación entre Calidad de atención y Clima laboral.....</i>	<i>61</i>
<i>Figura 22. Correlación entre Elementos tangibles y clima laboral.....</i>	<i>63</i>
<i>Figura 23. Correlación entre Confianza y Clima laboral .....</i>	<i>65</i>
<i>Figura 24. Correlación entre Capacidad de respuesta y Clima laboral.....</i>	<i>67</i>
<i>Figura 25. Correlación entre Seguridad y Clima laboral .....</i>	<i>69</i>
<i>Figura 26. Correlación entre Empatía y Clima laboral .....</i>	<i>71</i>
<i>Figura 27. Correlación entre Respeto y Clima laboral .....</i>	<i>73</i>

## RESUMEN

Esta investigación se realizó en el Centro de Salud del distrito de Supe, durante el año 2020. La presente investigación es de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal. Su objetivo es determinar la relación entre calidad de atención y clima laboral de los trabajadores del Hospital de Supe, año 2019.

Para obtener los resultados de la investigación se elaboró el instrumento: Encuesta sobre calidad de atención y clima laboral, con 50 ítems en total, y con escala Likert. Teniendo en cuenta, además, las dimensiones e indicadores de la calidad de atención y el clima laboral. El instrumento mencionado se aplicó a una muestra de 234 usuarios que acuden al Centro de Salud del distrito de Supe.

Finalmente se llegó a la siguiente conclusión que, la significancia asintótica ( $p$  valor calculado = 0.000), siendo este menor que el nivel de significancia ( $p = 0.05$ ). Por tanto, existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna o hipótesis general del investigador: existe relación entre calidad de atención y clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019. Teniendo una correlación de Rho de Spearman de 0.212, siendo una correlación positiva y baja de acuerdo a la escala de Bisquerra. Es decir, la atención que brinda el Centro de Salud de Supe cuenta con elementos tangibles en buen estado físico, con capacidad de respuesta, generando confianza, seguridad, empatía, y respeto; es por ello que esta entidad cuenta con buen clima laboral.

**Palabras clave:** Calidad de atención, clima laboral, elementos tangibles, confianza, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, respeto.

## ABSTRACT

This research was carried out at the Supe district Health Center, during 2020.

This research is of an applied type, quantitative approach, correlational level and non-experimental cross-sectional design. Its objective is to determine the relationship between quality of care and work climate of the Supe Hospital workers, year 2019.

In order to obtain the results of the investigation, the instrument was developed: Survey on quality of care and work environment, with 50 items in total, and with a Likert scale. Also taking into account the dimensions and indicators of the quality of care and the work environment. The aforementioned instrument was applied to a sample of 234 users who attended the Supe district Health Center.

Finally, the following conclusion was reached that the asymptotic significance ( $p$  calculated value = 0.000), this being less than the level of significance ( $p = 0.05$ ). Therefore, there is enough statistical evidence to reject the null hypothesis and accept the alternative hypothesis or general hypothesis of the researcher: there is a relationship between quality of care and work environment of the Supe hospital workers, year 2019. Having a correlation of Spearman's Rho of 0.212, being a positive and low correlation according to the Bisquerra scale. In other words, the care provided by the Supe Health Center has tangible elements in good physical condition, with the capacity to respond, generating trust, security, empathy, and respect; that is why this entity has a good working environment.

Keywords: Quality of care, work environment, tangible elements, trust, responsiveness, security, empathy, respect.

## INTRODUCCIÓN

La presente tesis titulada “Calidad de atención y clima laboral de los trabajadores del Hospital de Supe, año 2019”, tiene como objetivo demostrar la relación que existe entre la calidad de atención y clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019.

En esta investigación se fundamenta la calidad de atención y sus dimensiones tales como elementos tangibles, confianza, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, respeto. También se explica detalladamente el clima laboral, teniendo en cuenta la participación, comunicación, reconocimiento, respeto, y competitividad existente dentro del Centro de Salud del distrito de Supe, año 2019.

Además, las recomendaciones que se indican en la presente investigación, ayudarán a mejorar la calidad de atención y el clima laboral del Centro de Salud del distrito de Supe, teniendo en cuenta los resultados obtenidos de la presente investigación.

Este estudio investigativo está organizado en seis capítulos y de la siguiente manera:

Capítulo I: Aquí se plantea el problema de la investigación, el cual abarca la realidad problemática, formulación del problema y objetivos de la investigación general y específico.

Capítulo II: Marco Teórico, donde se establece los antecedentes de la investigación, definición de conceptos, bases teóricas, hipótesis general y específico.

Capítulo III: Aquí se contiene la metodología, el cual comprende el diseño metodológico, enfoque y tipo de investigación, población y muestra, técnica de recolección de datos y procesamiento de la información.

Capítulo IV: Aquí se contiene los resultados de encuesta en tablas, figuras e interpretaciones.

Capítulo V: Aquí se contiene la discusión de la presente investigación.

Capítulo VI: Aquí se muestran las conclusiones y recomendaciones.

Finalmente, se presenta las referencias bibliográficas, documentales, electrónicas, y hemerográficas; así como los respectivos anexos de la investigación.

# **CAPÍTULO I**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

La calidad de atención dentro de los diferentes estándares de la vida pública se remota a cientos de años atrás, naciendo como fin de lograr un bienestar para toda la sociedad beneficiara con el propósito de hacer mejor las vidas de estas personas.

Históricamente el control de calidad fue refleja aproximadamente de los años 1992, impulsándose en los Estados Unidos del American (College of Surgeons), donde se podía apreciar literalmente en proyección a los cirujanos de todos los países, de esa manera impulsando el prestigio conservador de sus miembros que se apreciaban progresivamente en los años posteriores. Para ello se crearon programas que estandarizan las características mínimas que deberían cumplir todos los trabajadores sin excepción alguna; con lo que pudieron alcanzar como resultado de dicho proceso la acreditación, lo cual se incrementaban paulatinamente los centros quienes cumplían todos los criterios que fueron mencionados con anterioridad.

En Europa como en otros continentes el estudio sobre la calidad se reportó a raíz de un problema social y organizativo, bajo una preocupación de la asistencia, por lo que era necesario hacer del trabajo un estilo permanente y de esa forma poder mejorar las condiciones laborales y la calidad de atención.

Cuando se hace una verificación en cuanto a la salud, se puede observar directamente a la enfermería, por ello, Florencia Nightingale trata de enunciar "las leyes de la

enfermedad pueden ser modificadas si comparamos tratamientos con resultados". Y esto en cierta medida las condiciones hacen que cambian para conseguir sus fines.

Del mismo modo en nuestro país, desde el momento que se creó el Sistema Único de Salud, en la cual se sintetiza la búsqueda de lograr la satisfacción de los pacientes, familiares y público en general quienes sean atendidos en estos centros de salud; en consecuencia, se ha permitido muchos cambios que fueron introducidos en todas las actividades que desarrollan el ministerio de salud a través de sus instituciones descentralizadas.

Realizando una mirada rápida y objetiva se puede apreciar que en tema de la calidad de atención de la salud se ha avanzado en cierta medida, pero también la desaprobación de la población en general es bastante grave, principalmente cuando se habla de los hospitales y posta y centros de salud que pertenecen al estado peruano. La mayoría de la población siente que la calidad de atención no es lo más adecuado. En primer lugar, por la calidad de personal, quienes atienden y brindan el servicio no son se encuentran capacitados para cumplir con sus labores y también se agrega el mal trato que se les da a las personas quienes son atendidas por lo que mucha gente se queja sobre ese problema. Por otro lado, también casi la mayoría de las de los hospitales y centros de salud pública no cuenta con la infraestructura necesaria, ni las herramientas, ni los instrumentos para cumplir con su trabajo. Y muchos de estos problemas se dan por la mala administración de sus dirigentes que están a su cargo y el poco control que se les da a este tipo de instituciones.

Verificando en nuestro entorno local, los problemas antes mencionados no son ajenos de ninguna manera a la realidad que se vive en el hospital del distrito de Supe, mucha gente disconforme con la calidad de atención, las herramientas e instrumentos que deben utilizar los personales que atienden no son los más idóneos o se encuentran

deteriorados o simplemente no cuenta con lo mencionado ni los medicamentos que se requiere.

Por estas razones, se debe considerar como principal interés la revisión de todo aquello que se relacione con la calidad y el control de puestos y centros de salud de todo el país, la región y el mismo del hospital de del distrito de Supe, según los conocimientos actuales de la Enfermería, continuando así, con el cumplimiento de objetivos, metas y modelos del Sistema de Salud; porque es preciso señalar que de lo contrario las cosas empeorarán en cuanto a la calidad de servicio y los más perjudicados como siempre será la población en general.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Qué relación existe entre calidad de atención y clima laboral de los trabajadores del Hospital de Supe, año 2019?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿Cómo se relaciona los elementos tangibles y el clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019?

¿Cómo se relaciona la confianza y el clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019?

¿Cómo se relaciona la capacidad de respuesta y el clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019?

¿Cómo se relaciona la seguridad y el clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019?

¿Cómo se relaciona la empatía y el clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019?

¿Cómo se relaciona el respeto y el clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre calidad de atención y clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

Identificar la relación entre los elementos tangibles y el clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019.

Identificar la relación entre la confianza y el clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019.

Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y el clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019.

Determinar la relación entre la seguridad y el clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019.

Determinar la relación entre la empatía y el clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019.

Determinar la relación entre el respeto y el clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019.

#### **1.4 Justificación de la investigación**

La importancia de este estudio radica en que nos ayudó saber certeramente la calidad de atención en el hospital del distrito de Supe, a raíz del clima laboral de sus trabajadores, que posteriormente a las conclusiones identificadas se pudieron tomar medidas que benefician al buen funcionamiento y la buena atención a los usuarios en esta institución.

Finalmente, se justifica la investigación por su aporte científico que se brindó referente al tema, tomando en cuenta que muy pocas investigaciones se desarrollan en nuestro país sobre el estadio mencionado con un aporte riguroso.

Finalmente, se justifica la investigación por su aporte científico que se brindó referente al tema, tomando en cuenta que muy pocas investigaciones se desarrollan en nuestro país sobre el estadio mencionado con un aporte riguroso.

## **1.5 Delimitaciones del estudio**

### **1.5.1 Delimitación temática**

Teniendo como título de investigación a la calidad de atención y clima laboral de los trabajadores en el hospital de Supe, del distrito del mismo nombre. Señalar que el título de estudio guio a centrarnos definitivamente en el tema tratado.

Aparte de ello también es preciso indicar que dentro del título general existen dos variables; tales como: calidad de atención y clima laboral.

### **1.5.2 Delimitación espacial**

La tesis de estudio se llevó a cabo en el hospital de Supe, del distrito de Supe, provincia de Barranca, región Lima Provincias.

### **1.5.3 Delimitación poblacional**

Realizado en el hospital del distrito de Supe, por lo que la realidad objetiva fue centrada como único objeto de estudio en todos los trabajadores de este recinto institucional que por ende también se vieron repercutidos en la investigación desarrollada. Como también es de conocimiento que la investigación estuvo evocada en pro de su mejora en su calidad de atención a los usuarios del hospital de Supe.

### **1.5.4 Delimitación temporal**

La investigación se desarrolló desde el mes de octubre del 2019 hasta el mes de diciembre del 2020.

## **1.6 Viabilidad del estudio**

Para la realización del estudio, se coordinó con el sub director de hospital del distrito de Supe con el fin que nos apoye con la viabilidad del proyecto en la realización de las encuestas, entrevistas y otros puntos que se cree necesario. De la misma manera para el desarrollo del proyecto se contaron con los recursos financieros necesarios y de la misma manera con respecto a recursos humanos, hemos conformado un equipo de apoyo; como también se solicitó un docente de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión como asesor de esta investigación.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1 Investigaciones internacionales**

Enalbis (2017) en su tesis “Clima organizacional en una institución prestadora de salud de montería - Córdoba, 2015”. Los autores presentan su artículo en Córdoba Argentina. El objetivo de su investigación es determinar el clima organizacional de una Institución Prestadora de Salud (IPS), con el fin de establecer estrategias que permitan mejorar el ambiente laboral. El estudio de su investigación es descriptivo de corte transversal, con enfoque cuantitativo. Concluyen que la comunicación en la empresa tiene una fortaleza que debe aprovechar para impactar positivamente sobre las oportunidades de mejora y es el apoyo de los jefes inmediatos brindan a sus subalternos, estos manifiestan sentirse escuchados y valorados lo cual es ideal para mejorar los canales de comunicación, ya que actualmente no se informan oportunamente los cambios, así como temas que afecten directamente la estabilidad de los empleados, por otra parte se considera una oportunidad de mejora involucrar a los empleados en las soluciones de los problemas de su área, ya que de no hacerlo se genera frustración ya que la no calidad de la información los

mantiene en un estado de inseguridad, desconfianza e indiferencia hacia los objetivos propuestos por la organización.

Chamorro (2014) en su tesis “Incidencia del clima laboral en la calidad de atención en servicios de salud” los autores presentaron su trabajo en la Universidad Católica de Manizalez en la especialización de administración en salud Cali Colombia. El objetivo general de su investigación es describir la incidencia que tiene el clima laboral en la calidad de atención en los servicios de salud. Metodología Se revisaron planteamientos bibliográficos acerca de la incidencia que tiene el clima laboral en la calidad de atención en servicios de salud. Finalmente concluye que se debe conocer, estudiar y crear instrumentos para medir el clima en una organización de salud es elemental para los administradores de la salud, ya que detrás de los balances y cuentas de los resultados en las empresas, existen personas que piensan sienten y actúan entre sí, que se muestran satisfechas o insatisfechas y crean un clima determinado.

Pereira (2014) en su tesis “Clima laboral y servicio al cliente”. Estudio realizado en hospitales privados de la zona 9 de la ciudad de Quetzaltenango. En la universidad Rafael Landívar en la Facultad de Humanidades Campus de Quetzaltenango Guatemala. Previo a conferirle el grado de licenciada en psicología industrial. El objetivo general de su investigación es determinar la incidencia del clima laboral en el servicio al cliente en hospitales privados de la zona 9 de la ciudad de Quetzaltenango. Utilizó una Metodología estadística Achaerandio (2001), establece que, para la comprobación de la hipótesis, debido al tipo de investigación, se debe establecer una estadística de la información obtenida, con el fin de evidenciar la asociación o no, entre las

variables de estudio. Concluye que los factores determinantes que se detectaron en el hospital objeto de investigación fueron remuneraciones, experiencia, armonía, comunicación, colaboración, seguridad e higiene, estos son factores que no les afecta de una manera negativa sino positiva. En el hospital existen procedimientos que facilitan la práctica de la calidad y que éstos facilitan el servicio al cliente al lograr que éste sea de calidad.

### **2.1.2 Investigaciones nacionales**

Vargas & Guevara (2018) en su tesis “Clima organizacional y calidad de servicio del hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018”. Presentado en la Universidad Cesar Vallejo escuela de posgrado Lima - Perú. Para conferirle el grado académico de maestro en gestión pública. El objetivo de su investigación es determinar la relación entre clima organizacional y calidad de servicio de salud del Hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018. Su investigación está clasificada dentro de los no experimentales o descriptivos tipo correlacional. Finalmente logra afirmar la existencia de una relación significativa y positiva entre clima organizacional y calidad de servicio que brinda el hospital María Auxiliadora de la provincia de Rodríguez de Mendoza en el año 2018, al situarse en un nivel bueno de relación equivalente a un 70%, lo cual significa que, a mayor clima organizacional mayor será la calidad del servicio.

Alavares & Cahuana (2015) en su tesis “clima organizacional y calidad de atención en el centro de salud ascensión Huancavelica - 2015” fue presentado en la Universidad Nacional de Huancavelica en la facultad de enfermería escuela académica de enfermería de Huancavelica - Perú. Fue para otorgarle el grado académico de licenciada en enfermería. El objetivo de su

investigación es determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de atención en el Centro de Salud Ascensión Huancavelica – 2015. Su investigación es descriptivo, histórico, experimental y un método estadístico. Concluye que la mayoría del personal de salud logró determinar que las relaciones interpersonales en un 68% consideran que son de manera regular. Dentro de la institución impera la necesidad de trabajar en equipo, dificultando los procesos de atención al paciente. La mayoría del personal de salud Identifica que los estilos de dirección etl un 51% son buenas, en el Centro de Salud de Ascensión.

Purizaca (2018) en su tesis “Clima organizacional y calidad de atención al paciente de la Microred de salud César López silva en Villa el Salvador - 2016”. Presentado en la Universidad Autónoma del Perú en la facultad de ciencias de gestión en la carrera profesional de administración Lima – Perú. La tesis presento para optar el título profesional de licenciada en administración. El objetivo general de su investigación es determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de atención al paciente en la Microred de salud César López Silva ubicado en el distrito de Villa el Salvador, 2016. Su investigación es descriptiva correlacional debido a que su finalidad es conocer la relación de las variables clima organizacional y calidad de atención en los pacientes de la Microred de salud César López Silva en el distrito de Villa El Salvador. Concluye que los resultados de la correlación realizada entre la variable clima organizacional y la variable calidad de atención nos muestra que tenemos una correlación alta del valor de 0.565, resultante de la aplicación del estadístico de Rho de Spearman, en

la cual también se encontró un p valor de 0.00 lo cual evidencia que existe una relación significativa entre ambas variables.

Julcamoro & Portal (2017) en su tesis “Influencia del clima laboral en la calidad de atención al paciente en el centro de salud baños del inca, 2017”. Presentado en la Universidad Privada del Norte facultad de negocios carrera de administración Cajamarca - Perú. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración. El objetivo general de su investigación es determinar la influencia del clima laboral en la calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Baños del Inca 2017. Utilizó una metodología explicativa y de corte transversal. Por lo tanto, llegó a la siguiente conclusión: De las 11 dimensiones evaluadas para clima laboral, la dimensión de identidad fue la única que muestra un resultado favorable para el clima laboral arrojando un resultado del 45% de trabajadores que están de acuerdo con que su aporte es valioso para el éxito de la institución, por tanto, esto influye en la dimensión técnica científica de la calidad de atención en el Centro de Salud.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Calidad de atención**

#### **2.2.1.1 Definición**

Según señala la Real Academia de la Lengua Española determina que este término se le atribuye a las características o rasgos de una atención brindada, la cual se distinguirá por su efectividad entre otras; pero siempre valorado por una perspectiva singular de sus usuarios.

Además, Galviz (2011) afirma lo siguiente:

Es la calidad del servicio una preocupante situación para toda empresa que busca obtener los mejores beneficios con sus productos y servicios brindados. Con un buen servicio, la empresa logrará tener una gran alcance y satisfacción de sus clientes, proporcionando así, una continua y creciente participación de la organización en el mundo competitivo empresarial. (p. 42)

Aunque viéndolo desde un punto de vista público la calidad de servicio determina dimensiones que resuelven problemas satisfaciendo necesidades de los clientes o usuarios según sean el caso bajo la expectativa que los usuarios son los indicados para evaluar la calidad de servicio que pueden brindar; así como Tigani (2006) nos señala que:

Un servicio de calidad, debe ofrecer aspectos diferenciados y adecuados que permitan a los clientes obtener una participación relevante en la adquisición del producto. Las organizaciones saben que, si no trabajan en dirección a sus

clientes, su empresa estaría actuando en un mercado desértico. Por ello, las exigencias de estas organizaciones parten de complacer las necesidades y exigencias de toda la sociedad, ampliando los caracteres de mejora en el proceso de producción de sus productos (pp. 15-16).

#### **2.2.1.2 Servicio al ciudadano**

El servicio al ciudadano influye en una atención de calidad brindada al ciudadano y ellos sentirse satisfechos con las atenciones brindadas, por lo que en algunos lugares muestran la efectividad de los servicios brindados, así como Acedo (2002) nos dice que:

Las vías de atención al ciudadano efectivas en la actualidad en la ciudad de Mérida se vertebran en dos ejes fundamentales y un tercero en vías de implantación: La concejalía de Participación Ciudadana, La Oficina Municipal de Atención al Consumidor y La Concejalía de Régimen Interior (p. 35).

#### **2.2.1.3 Satisfacción al usuario**

Todos los usuarios, tienen conocimiento que, la satisfacción es valorada como un producto importante que son de mucho beneficio donde es medida la efectividad, el tiempo y la calidad de ser útil el servicio brindado, además de ello se debe tener en cuenta que las instituciones que brindan este tipo de servicios son instituciones públicas que su principal fin es la población. Así como Rey (2000) nos dice que este concepto es:

Toda persona se sentirá satisfecho con la adquisición de un producto, cada vez que el servicio otorgado sea

individualizado, considerable, y no forzado; de manera que con ello impulsará a tener un buen criterio acerca de esta empresa, y sus políticas de ventas, mostrando cero rechazos a posibles próximas visitas. Cabe resaltar que, una buena atención conlleva a contar con una gran lista de elementos que funcionen como ayudantes determinantes en el servicio de calidad, entre ellos están, la información brindada a los clientes sobre el producto y cómo esta muestra una descripción verídica y confiable, la manera en que esta es proporcionada por los trabajadores o individuos pertenecientes a la organización, el ambiente pertinente reflejando atributos en un buen estado físico, las nuevas propuestas alternativas para los clientes, entre otros. (p.140)

Del mismo modo, es preciso indicar que cualquier servicio que la entidad puede brindar, en realidad no es importante cual el valor le adjudiquen sus servicios, más por el contrario el cliente o usuario es quien tiene la gran potestad de indicar el voto final, así como Galviz (2011) indica que la satisfacción del usuario:

Aquella percepción que tiene acerca de la empresa, sus trabajadores, su política, su servicio y todos aquellos aspectos que se relacionan con esta organización, demostrando tener el poder absoluto, en sí logra regresar en futuras ocasiones o en adquirir los productos disponibles, de manera que este condicionamiento sea conocido por la empresa, para direccionar así, sus objetivos en sus propios clientes. (p. 62)

#### **2.2.1.4 Dimensiones de la calidad de servicio**

Galviz (2011) nos señala cuatro dimensiones específicas sobre la calidad de servicio los cuales son:

##### **a. Elementos tangibles**

Esta comprende aspectos físicos pertenecientes a la empresa, tales como su infraestructura, sus equipos materiales, los trabajadores, las herramientas de comunicaciones, entre otras. Todo esto logrará formar una percepción, ya sea positiva o negativa en los clientes.

##### **b. La confianza en el servicio**

Cada vez que la empresa promete algo a sus clientes, deberá hacer todo lo posible por cumplirlo, puesto que esta promesa cumplida, influirá en la confiabilidad y fiabilidad de la organización.

##### **c. La capacidad de respuesta o responsabilidad**

Cuando una organización realiza sus funciones en el periodo de tiempo señalado y esperado por el cliente, entonces se estará ante una empresa con capacidad de respuesta. Es decir, esto permite desarrollar las actividades empresariales eficientemente.

##### **d. La seguridad**

La elección de contar con un personal altamente capacitado, ayudará a mostrar un servicio seguro y confiable en los clientes. Sumándole a ello, el servicio con cortesía, ayudará a tener mejores percepciones y conceptos de los clientes, garantizando contar con futuros y no tan lejanos prontas visitas.

### **e. La empatía**

Este valor, es uno de los aspectos que el cliente siempre busca encontrar en toda organización, de manera que este último, deberá concentrar en comprender las exigencias de la sociedad, para así realizar servicios reales y no forzadas.

### **f. El precio**

Es la cantidad monetaria que se dará a la empresa por el producto que se quiera adquirir.

Está estrechamente relacionada con los procesos de servicios que contiene toda estructura organizacional. Si una empresa basa sus políticas en las exigencias del mercado, entonces logrará tener una aceptación y perspectiva esperada por sus clientes. (pp. 46-48)

## **2.2.2 Clima laboral**

### **2.2.2.1 Definición**

Poole (2006) nos dice que: “este concepto empresarial, se basa en las percepciones de los colaboradores con su centro de empleo y todos los aspectos que esta comprende en su día a día” (p. 01). Toda persona tiene una percepción muy natural referente a cualquier tema que se trata y es más cuando se trata de las propias actividades humanas en una determinada organización o empresa.

Del mismo modo Simetrical (2017) nos indica cuando se habla del clima laboral “estamos refiriéndonos a la situación anímica de cada trabajador que resulta ser un criterio fundamental para la empresa en su preocupación por mantener este aspecto de manera positiva en los niveles de producción” (p. 01).

Toda persona mantiene un estado de ánimo en cualquier lugar o labor que desarrolla o que desempeñan en relación a los demás miembros de su centro laboral por lo que es importantísimo que cualquier persona debe desempeñar una relación muy cordial entre compañeros de trabajo en beneficio de la organización o de una empresa.

#### **2.2.2.2 Estudios del clima laboral**

Para Poole (2006) el estudio del clima laboral es desarrollada en tres situaciones muy determinantes que refleja circunstancias de inestabilidad también puede ocurrir a periodos anteriores las negociaciones colectivas y finalmente a una nueva responsabilidad por lo que el estudio de clima laboral ese recomiendo ante momentos como los siguientes:

Fusión o adquisición organizacional.

Periodos anteriores a negociaciones colectivas.

Planteamiento de política nuevas o la llegada de alguna persona nueva en el manejo de los recursos humanos. (p. 03)

También es preciso indicar que los momentos señalados anteriormente son dados en situaciones muy precisos y las circunstancias pueden obligarles a las personas a reaccionar en cualquiera de los casos precisados.

#### **2.2.2.3 Dimensiones del clima laboral**

Según Cristancho (2015) trata de explicar que existen cinco características del clima laboral que tomemos como dimensiones de las cuales podemos identificar la participación, comunicación, reconocimiento, respeto y competitividad la cual son los siguientes:

### **a. Participación**

Cada vez que la organización involucra a participar a sus trabajadores en proyectos relevantes e importantes, así como en todas las actividades que propician la mejora de la empresa, obtendrán trabajadores satisfechos con sentimiento de considerarse una pieza clave en su centro de trabajo. Si el trabajador se siente importante para la empresa, entonces su participación con la misma será cada vez más eficiente, logrando cumplir así sus metas personales y de la organización.

### **b. Comunicación**

Cuando los trabajadores de una empresa manifiestan sus opiniones y comentarios en sus centros de trabajo, están siendo partícipe de una libertad de expresión en la empresa. Las interrelaciones son pieza fundamental para estas organizaciones actuales, cada dato que se trasmita resulta ser confortable y relevante en los distintos procesos de la empresa. La comunicación involucra consigo una mayor participación de los trabajadores.

### **c. Reconocimiento**

Los trabajadores buscan ser reconocidos por sus actividades realizadas, por ello, las empresas tienden a crear e implantar sistemas de recompensas, que no necesariamente involucre un incentivo económico, sino que, surge en reconocer el esfuerzo físico y mental por seguir los lineamientos empresariales a fin de alcanzar los objetivos previstos. Esta valoración, tiende a ser un factor clave en el clima organizacional de la empresa.

#### **d. Respeto**

Todo ser humano busca que sus opiniones, ideas o creencias, sean respetadas en la sociedad. Del mismo modo, esto ocurre en las organizaciones. Sí un individuo siente que es respetado y tratado con valores pertinentes, entonces también tenderá a mostrar un respeto hacia sus superiores, compañeros, y personas terceras o externas a la empresa.

#### **e. Competitividad**

Un compromiso que tiene toda organización, es contar con trabajadores competentes, que quieran destacar cada vez más, mostrando un compromiso y respeto con los demás. La determinación de una competitividad entre trabajadores abarca una línea muy delgada entre la misma con una rivalidad, por ello, será un aspecto que no puede salirse de las manos de la organización, y a su vez, será una determinante para el clima laboral. (pp. 08-12)

#### **2.2.2.4 Clima organizacional**

Según Slocum (2017) nos dice que es: “comprende a todos aquellos atributos propios de la empresa, que abarca a todos sus individuos en cuando a su participación y satisfacción con los sistemas estructurales que se plantean en ella, de manera que serán reflejados ante la mirada de los clientes y otros agentes externos de la organización” (p. 256).

Como se sabe toda organización o empresa tienen su particularidad organizacional en cada subsistema y que pueden ser tratados de acuerdo a su contexto y su propia singularidad de sus actividades que desarrollan, pero ante todo es importante recalcar que a pesar de sus

diferencias o semejanzas lo que debe primar es la calidad de relación bajo el respeto, la solidaridad y el clima laboral muy alturado que debe primar para el buen funcionamiento de la institución.

#### **2.2.2.5 Características de una cultura organizacional**

La característica de una cultura organizacional es siempre señalada y vinculada por una determinación meramente individual de las personas, porque de una u otra manera son las que forman una organización o una empresa para poder sobre llevar las actividades y el desarrollo de dicha entidad para los fines que crean conveniente; en tanto Brunet (2011) plantea que:

La cultura organizacional resulta ser aquella personalidad propia de una empresa, donde está puede ser positiva o negativa. Por ello, es un asunto quirúrgico el tratar de contar con aspectos positivos en una empresa, como manifestar valores adecuados, respetar creencias y filosofías, demostrar con acciones los pasos a seguir, entre otros aspectos que determinarán cómo será identificada la organización ante la mirada de la sociedad en general. (pp. 12-13).

#### **2.2.2.6 Cultura organizacional**

Según Serrano (2007) esta comprende: “la agrupación de creencias y valores que se manifiestan en toda empresa, logrando influir en la mirada minuciosa y crítica de las personas, las cuales plantearan una definición o concepto acerca de la misma, sobre su sistema de gestión, sus enfoques, su forma de desempeño, y otros aspectos que demuestran el ser real de la organización” (p. 155).

Las personas están caracterizadas por una serie de valores que cultivan a lo largo de su vida histórica, en las cuales pueden ser vistas obviamente en sus actividades laborales que pueden desempeñar, en tanto los trabajadores proporcionan una referencia en común cuando comparten compañerismos laborales en una determinada entidad lo cual estaría representada por un conjunto de valores y creencias por parte de cada persona.

Por lo que Chiavenato (2009) precisa que:

La cultura organizacional es un aspecto que no se debe de pasar por alto en toda empresa, instituciones y entidades donde el recurso humano se ve reflejado ya que, en el estudio de las organizaciones, contar con una buena cultura, evidenciará que se está siguiendo pasos correctos dentro del mercado competitivo empresarial. (p. 142)

## **2.3 Bases Filosóficas**

### **2.3.1 Calidad de atención**

La preocupación de mejorar la calidad de atención en toda entidad proviene tras las difusiones mundiales y aplicaciones en todas las empresas del enfoque de calidad propuesto por Deming e Ishikawa, las cuales llegaron junto al creciente desarrollo tecnológico, y la competitividad exigente del mercado, inclusive dentro de las instituciones del rubro de salud, como su crecimiento complejo de sus sistemas. No obstante, muchas veces las personas de profesión médica dejan sin importancia a aquellos valores imprescindibles e inherentes con el que deberían de contar. Por ello que, se busca en la actualidad la optimización tanto de los recursos tangibles como de la formación ética y humanística de todos los médicos, con la finalidad que puedan demostrar y proyectar una relación empática con toda la sociedad que algún momento llegará a ser usuario de los centros de salud. De tal modo que, estos profesionales sean seleccionados desde un inicio, considerándose sus conocimientos, sus actitudes, vocación y cualidades propias susceptibles de desarrollarse. Con esto, las personas que quieran o desean ser médicos profesionales, tendrán que saber que, su desarrollo profesional deberá ser impulsado con conocimientos y aspectos éticos humanísticos, valores, empatía y sensibilidad social (Cabello, 2001).

### **2.3.2 Clima laboral**

Hoy en día las organizaciones tienen en cuenta la gran importancia que tiene el clima organizacional, realizando así la búsqueda continua de mejorar el ambiente de su empresa, con la finalidad de incrementar los resultados de su productividad, a la par de mantener equilibrado sus recursos humanos. El conjunto del clima, las estructuras, aspectos de la empresa, y los trabajadores, llegan a ser el sistema interdependiente altamente dinámico; a ello se debe su influencia mutua. Es por ello que, toda persona debe sentirse bien consigo mismo y con todo su alrededor empresarial para que de esa manera pueda trabajar bien. De otro modo, la existencia del hostigamiento laboral, traerá consigo consecuencias negativas para la empresa. Por ello el autor U. Johansson en 1991 señaló que el acoso laboral genera la disminución de la calidad en el trabajo, ocasionando dificultades, conflictos, problemas, clima laboral siniestro, absentismo, y entre otros, como la disminución del rendimiento de todo personal laboral. Este problema del hostigamiento al personal, no solo traerá repercusiones no positivas personales, sino que causará un cambio impactante para la empresa y su clima laboral. De tal forma que, su detección y erradicación debe ser sumamente necesario e indispensable para la continuidad productiva de la empresa (Varela, Puhl, & Izcurdia, 2013).

## **2.4 Definición de términos básicos**

### **Competencia laboral:**

Para Alles (2008) plantea que la competencia laboral: “consiste en el grupo de conceptualizaciones como los conocimientos y habilidades que permiten al colaborar desempeñarse adecuadamente en su centro de empleo” (p. 69).

### **Clima organizacional:**

Según Slocum (2017) nos dice que el clima organizacional implica: “los manejos de las situaciones que conllevan a mostrar buenas relaciones entre trabajadores, las cuales influirán en su comprensión de atributos. Cada vez que estos individuos concretan eficientemente su trabajo, conllevan a un beneficio global” (p. 256).

### **Cultura organizacional:**

Según Serrano (2007), la cultura organizacional: “consiste en los atributos que concierne los ideales y valores propios de sus trabajadores, de manera que se busca concretar una sola ideología compartible entre toda la organización, para una misma dirección de desempeño, reflejando sistemas de política reforzada, patrones o modelos homogéneos, y competitividad en el mercado” (p. 155).

### **Habilidad:**

Para Alles (2008) la habilidad es la: “Capacidad de desempeñar cierta tarea física o mental” (p 94).

### **Servicio al ciudadano:**

Para Acedo (2002) el servicio al ciudadano se ve: “Reflejado en las vías de atención al ciudadano efectivas en la actualidad en la ciudad de Mérida se vertebran en dos ejes fundamentales y un tercero en vías de implantación: La concejalía de Participación Ciudadana, La Oficina Municipal de Atención al Consumidor y La Concejalía de Régimen Interior”. (p. 35)

**Los elementos tangibles:**

Atributos físicos que cuenta la empresa, para continuar con sus servicios de venta, entre ellos están los equipos inmuebles, los trabajadores, herramientas de comunicación, entre otros.

**La empatía:**

Valor que genera una aceptación y buena percepción en los clientes, ante un servicio con dicho atributo. Por ello, las empresas tienden a considerar cada vez más este valor en sus servicios de atención al cliente.

## **2.5 Hipótesis de investigación**

### **2.5.1 Hipótesis general**

Existe relación entre calidad de atención y clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019.

### **2.5.2 Hipótesis específicas**

Existe relación entre los elementos tangibles y el clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019.

Existe relación entre la confianza y el clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019.

Existe relación entre la capacidad de respuesta y el clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019.

Existe relación entre la seguridad y el clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019.

Existe relación entre la empatía y el clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019.

Existe relación entre el respeto y el clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019.

## 2.6 Operacionalización de las variables

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables y dimensiones*

Variables	Definición conceptual	Definición operacional			Escala
		Dimensiones	Indicadores	Tipo	
<b>VARIABLE X: Calidad de Atención</b>	Según señala la Real Academia de la Lengua Española determina la calidad como aquella propiedad característica que distingue a algo sobre otros de manera que sea mejor o peor o igual; pero siempre valorado por una perspectiva singular de sus usuarios.	Elementos tangibles	Instalación física Equipos Personal Materiales de comunicación	1 - 5	<b>Nominal Ordinal (Likert)</b>
		Confianza	Confianza Servicio fiable Cumplimiento de promesa Presentación sin errores	6 - 9	
		Capacidad de respuesta	Disposición Voluntad Servicio rápido y oportuno Apreciación del servicio	10 – 13	
		Seguridad	Seguridad Conocimiento Atención Credibilidad Confianza Cortesía	14 – 19	
		Empatía	Comprensión Atención individualizada	20 – 21	
		Respeto	Precio Calidad Expectativas	22 – 26	

**VARIABLE Y:  
Clima Laboral**

Según Poole (2006) nos dice que: “El clima laboral es aquel conjunto de percepciones que se tiene dentro del trabajo, desde los mismos individuo y su relación hasta las condiciones físicas del lugar” (p. 01).

Participación	Participación activa Proyección de compañía Compartición con los colaboradores Equipo	27 – 30
Comunicación	Cordialidad Honestidad Opiniones Comentarios Transparencia	31 – 35
Reconocimiento	Reconocimiento Esfuerzo Alcanzar objetivos Gestión de desempeño Recompensas	36 – 40
Respeto	Convivencia Respeto Actuación Cortesía Compañerismo	41 – 45
Competitividad	Logro Cumplimiento Efectividad Metas Reto Objetivos	46 – 50

**Nota.** Fuente: Elaboración propia

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 Diseño metodológico**

##### **3.1.1 Tipo de investigación**

De tipo aplicada, siendo un estudio de campo, por ser recolectada los datos directamente del lugar de los hechos, es decir del asentamiento humano Mega Sur del distrito de Santa María; y para ello no serán manipulados de ninguna manera la variable, tal cual Stracuzzi & Pestana (2012) nos dice que el tipo de investigación es determinada por las recolecciones de informaciones de la realidad objetiva y para ello no debe existir manipulación o control de variables. (Ramírez. 1998). Citada por (Stracuzzi & Pestana, 2012, p. 88).

##### **3.1.2 Nivel de investigación**

Correlacional, en sentido a que describen la relación entre las habilitaciones urbanas y la gestión administrativa municipal, en tal sentido se está investigando el nivel de relación que tiene ambas variables. Como también Arias (2012) afirma que: “El nivel de investigación es referido al nivel de profundidad con que se abordan fenómenos u objetos de estudios” (p. 23). Del mismo modo Arias (2012) afirma que:

La finalidad de las investigaciones correlacionales es determinar los grados de relaciones o asociaciones (no causales) que pueden existir entre dos o más variables e un tema de estudio. En este tipo de estudios,

lo primero se mide la variable y luego, por medio de la prueba de hipótesis y la ejecución de métodos estadísticos con lo que se estima la correlación. No obstante, las investigaciones correlacionales no establecen de manera directa relación causal, que pueden dar aporte de indicio sobre la posible causa de ciertos fenómenos. (p. 25)

### **3.1.3 Diseño de investigación**

Se aplicó el diseño de estudio no experimental - transversal, ya que se va realizar la investigación sin la manipulación de variables, por lo cual se observarán los fenómenos, así como muestran los hechos, para después analizarlo sin alteración alguna.

El investigador no tiene ninguna intención de manipular variables independientes al estudio real. Más por el contrario se observarán los hechos tal cual se muestran en el lugar de los hechos y en un momento determinado, para después analizarlo con suma cautela.

Por lo cual este estudio adoptara el diseño no experimental, por lo que el investigador obtiene toda la información de datos directamente del campo y sin su alteración existente por lo que se atribuye el carácter de una investigación no experimental.

### **3.1.4 Enfoque de investigación**

La tesis tendrá un enfoque cuantitativo porque los resultados de la variable serán medidos utilizando la base de cantidades numéricas y los instrumentos estadísticos de medición, tal como Hernandez, Fernandez, & Baptista (2014) nos indica que:

Las investigaciones cuantitativas ofrecen las posibilidades de extender el resultado más amplio donde se garantiza el control de los hechos,

de manera que se basan en puntos de vistas de números y magnitudes. Asimismo, brindan granes posibilidades de que los factores se repitan centrándose en puntos de vista específicos de los fenómenos señalados, por lo que facilitan las comparaciones entre investigaciones de estudios similares (p. 15).

## 3.2 Población y muestra

### 3.2.1 Población

Con población finita, de las cuales se identificó 600 usuarios que acuden durante un mes al centro de Salud en mención. Esta población ha sido tomada directamente del hospital del distrito de Supe, lo cual es el conjunto de todas las personas que concuerdan con determinada especificación que son verificados para el estudio, así como nos indica (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010, p. 174).

### 3.2.2 Muestra

Además, se obtuvo el tamaño conciso de la muestra, que fue presentada un subconjunto de la población del estudio de interés, en base al el cual se recolectó los datos, se empleó el método de poblaciones finitas con muestreo aleatorio, teniendo el siguiente resultado:

#### **Utilizando la formula estadística para obtener la muestra:**

En esta investigación desde un inicio se determinó al muestreo aleatorio simple ya que existe la condición necesaria de garantizar que la distribución de p es calculablemente normal. Por ende, se obtuvo como respuesta idónea para la fórmula para n, suficientemente para hacer el necesario uso de una correlación finita, en cuanto se ha visto por conveniente la siguiente formula:

$$n = \frac{\quad}{- \quad +}$$

**Z** = Tabla de distribución normal estándar (1.96)

**P**= Proporción de la población que tiene la misma característica

**Q**= (1-P)

**N**= Universo poblacional

**n**= Muestra

Por lo tanto, remplazando en la ecuación:

$$n = \frac{. ( . ) ( . ) ( . )}{. - + . ( . ) ( . )} = 234$$

Luego se puede afirmar que la muestra en estudio fueron de 234 usuarios que acuden al Centro de Salud del distrito de Supe.

### **3.3 Técnicas de recolección de datos**

#### **3.4.1 Técnicas a emplear**

En primer término, se coordinó con la directiva del hospital del distrito de Supe, para poder aplicar la encuesta (instrumento de investigación) a todos los usuarios de dicho hospital.

Los cuestionarios fueron aplicados de manera personal a todos los usuarios que forman parte de la población muestral de este estudio de investigación.

La aplicación del cuestionario fue llevada a cabo en un lapso de 30 minutos de tiempo.

El cuestionario fue aplicado en las instalaciones del hospital del distrito de Supe.

Dicha encuesta se inició indicándoles las instrucciones necesarias y también reiterándoles que debieron responder a todas las preguntas del instrumento. Con la finalidad de evitar los sesgos y se enfatizó en que no hay respuestas buenas o malas.

Finalmente, cuando los usuarios terminaron de contestar el cuestionario se fueron revisando a que todos los ítems hayan sido respondidos.

#### **3.4.2 Descripción de los instrumentos**

En esta oportunidad se utilizó el cuestionario como único instrumento primordial para recolectar de los datos, lo cual ayudó a estandarizar las opiniones de los usuarios de acuerdo a la escala de Likert.

### **3.4 Técnicas para el procesamiento de la información**

Esta investigación comprenderá de tres etapas muy importantes:

En primer lugar, se realizó una recolección general de información, una rápida revisión de estudio; en base a textos, informaciones estadísticas, publicaciones oficiales en internet y otros medios electrónicos, se realizó visitas a algunas bibliotecas e instituciones que ayudan en adquirir información sobre el tema. Estas etapas se concluirán con la aprobación del plan de Tesis por la Escuela de Pos grado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

En segundo lugar, el desarrollo de los instrumentos para las recopilaciones de los datos en el lugar de los hechos. Entre ellos el diseño y elaboración de los instrumentos. Además, la aplicación de la encuesta a los usuarios del Hospital del distrito de Supe. En tercer lugar, consistió en los procesamientos e interpretaciones de los datos copilados y finalmente se realizará la inferencia estadística.

Además, para el procesamiento de los datos se utilizó el procesador Statistical Package of Social Sciencies (SPSS versión 25), todo ello con versión en español, así mismo se utilizó el programa EXCEL 2016 para las tabulaciones de las informaciones. Por lo que se elaboró una base de datos con sus respectivos análisis en base a una estadística descriptiva con medidas de tendencia central (media) y también medidas de dispersión (desviación estándar).

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

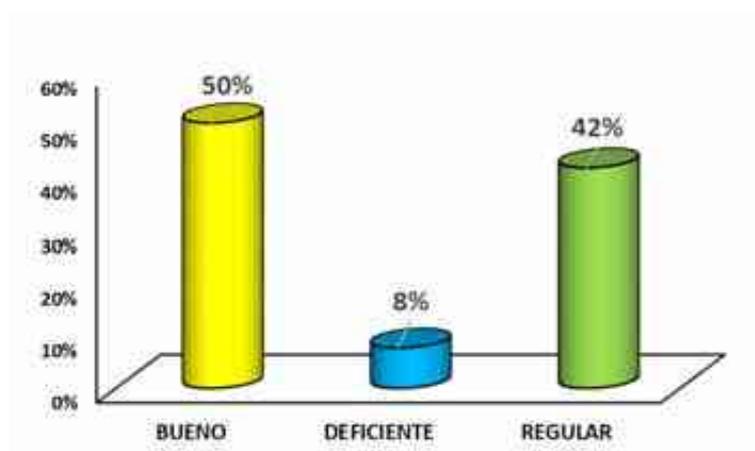
#### 4.1 Análisis de resultados

##### 4.1.1 Resultados de la variable Calidad de atención y sus dimensiones

**Tabla 2**  
*Calidad de atención*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	118	50%
DEFICIENTE	18	8%
REGULAR	98	42%
<b>TOTAL</b>	<b>234</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Test aplicado a usuarios que acuden al Centro de Salud del distrito de Supe.



*Figura 1.* Calidad de atención

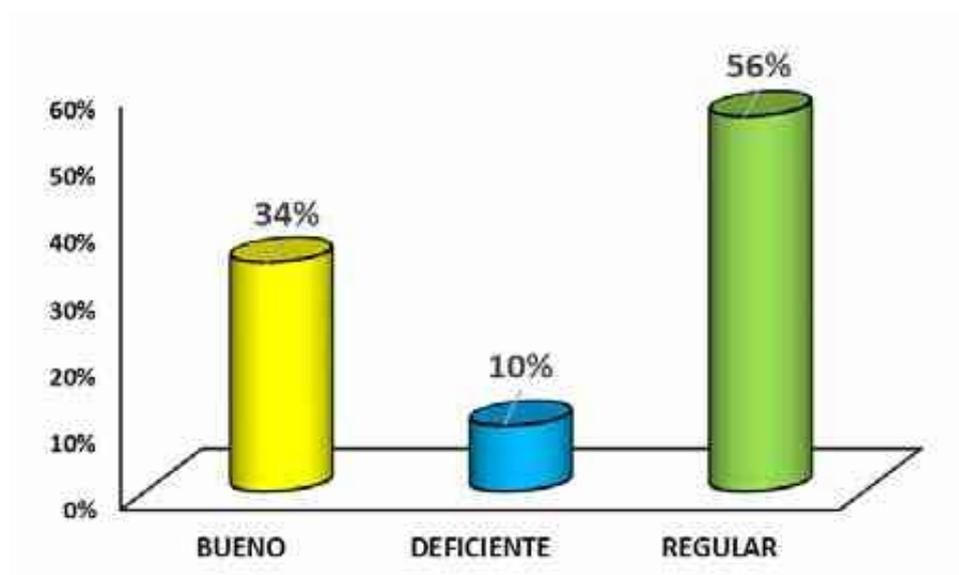
Se aplicó un test a usuarios del Centro de Salud de Supe, sobre la calidad de atención que brinda dicha entidad. El 50% de los encuestados manifiesta que la calidad de atención del Centro de Salud de Supe es buena, es decir, la atención que brinda esta entidad cuenta con elementos tangibles en buen estado físico, con capacidad de respuesta, además que, genera confianza, seguridad, empatía, y respeto. Mientras que, el 42% de usuarios del Centro de Salud de Supe señala que la calidad de atención en dicha entidad es regular. Finalmente, el 8% de encuestados expresa que la calidad de atención en el Centro de Salud de Supe es deficiente.

**Tabla 3**

*Elementos tangibles*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	80	34%
DEFICIENTE	23	10%
REGULAR	131	56%
<b>TOTAL</b>	<b>234</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Test aplicado a usuarios que acuden al Centro de Salud del distrito de Supe.



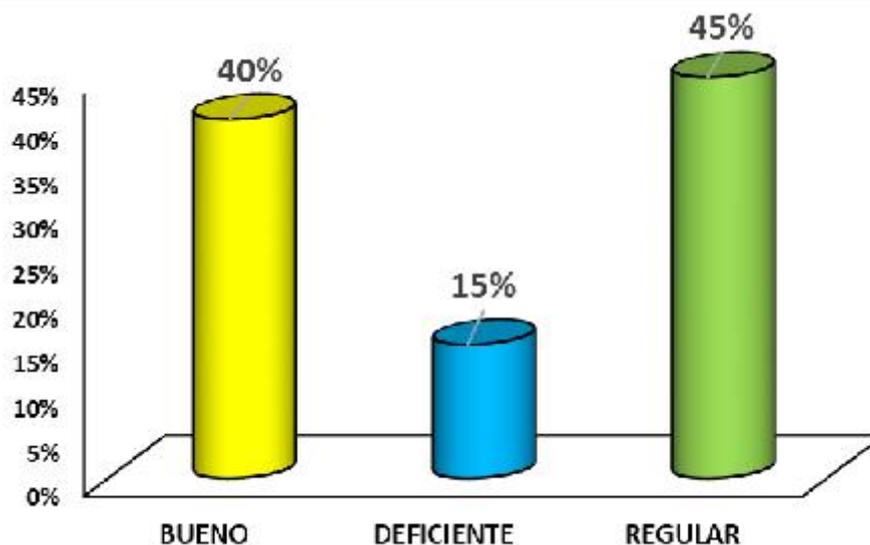
*Figura 2.* Elementos tangibles

En la figura 2 y tabla 3, se muestra que el 56% de usuarios del Centro de Salud de Supe, manifiesta que los elementos tangibles en dicha entidad son regulares, es decir, el Centro de Salud de Supe mantiene moderadamente sus instalaciones físicas, sus equipos de trabajo, a su personal laboral, y sus respectivos materiales de comunicación. Mientras que, el 34% de encuestados señala que los elementos tangibles en dicha entidad son buenos. Finalmente, el 10% de usuarios del Centro de Salud de Supe expresa que los elementos tangibles en dicha entidad son deficientes.

**Tabla 4**  
*Confianza*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	94	40%
DEFICIENTE	35	15%
REGULAR	105	45%
<b>TOTAL</b>	<b>234</b>	<b>100.0%</b>

**Nota:** Test aplicado a usuarios que acuden al Centro de Salud del distrito de Supe.



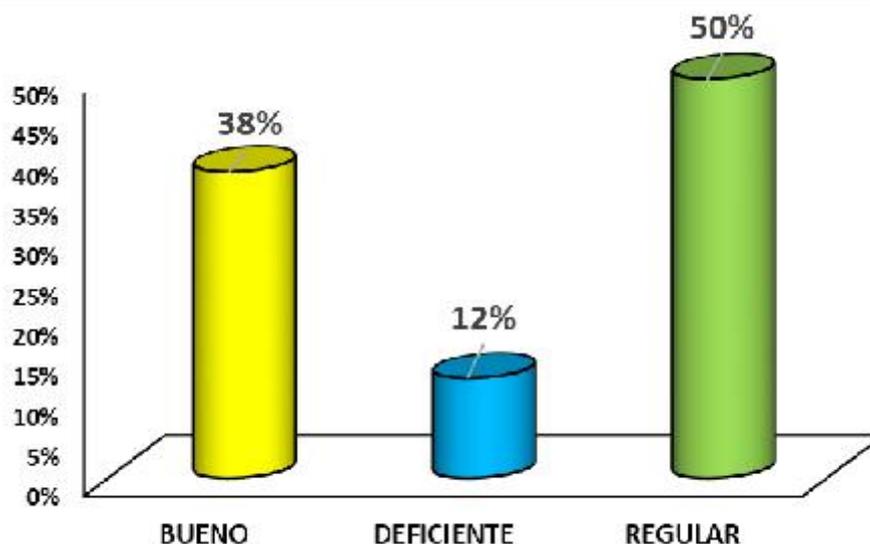
*Figura 3.* Confianza

Se aplicó un test a usuarios del Centro de Salud de Supe, sobre la confianza que genera dicha entidad en su atención brindada. El 45% de encuestados manifiesta que la confianza que genera el Centro de Salud de Supe en su atención brindada es regular, es decir, esta entidad presenta un servicio moderadamente fiable, cumple regularmente con sus promesas, y presenta de vez en cuando ciertos errores. Mientras que, el 40% de encuestados señala que la confianza que genera dicha entidad en su atención brindada es buena. Finalmente, el 15% de usuarios expresa que la confianza que genera el Centro de Salud de Supe en su atención brindada es deficiente.

**Tabla 5**  
*Capacidad de respuesta*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	89	38%
DEFICIENTE	29	12%
REGULAR	116	50%
<b>TOTAL</b>	<b>234</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Test aplicado a usuarios que acuden al Centro de Salud del distrito de Supe.



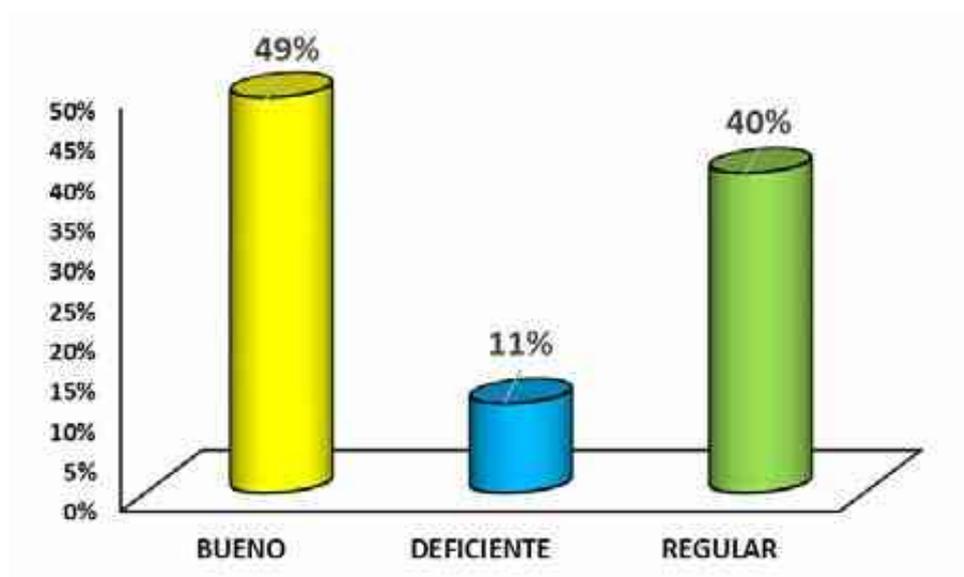
*Figura 4.* Capacidad de respuesta

De la figura 4 y tabla 5, se muestra que el 50% de usuarios del Centro de Salud de Supe, manifiesta que la capacidad de respuesta en dicha entidad es regular, es decir, en el Centro de Salud de Supe se presenta una regular disposición, voluntad, servicio rápido y oportuno, así como también, se cuenta con poca apreciación del servicio brindado. Mientras que, el 38% de encuestados señala que la capacidad de respuesta en dicha entidad es buena. Finalmente, el 12% de usuarios del Centro de Salud de Supe expresa que la capacidad de respuesta en dicha entidad es deficiente.

**Tabla 6**  
*Seguridad*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	115	49%
DEFICIENTE	26	11%
REGULAR	93	40%
<b>TOTAL</b>	<b>234</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Test aplicado a usuarios que acuden al Centro de Salud del distrito de Supe.



*Figura 5.* Seguridad

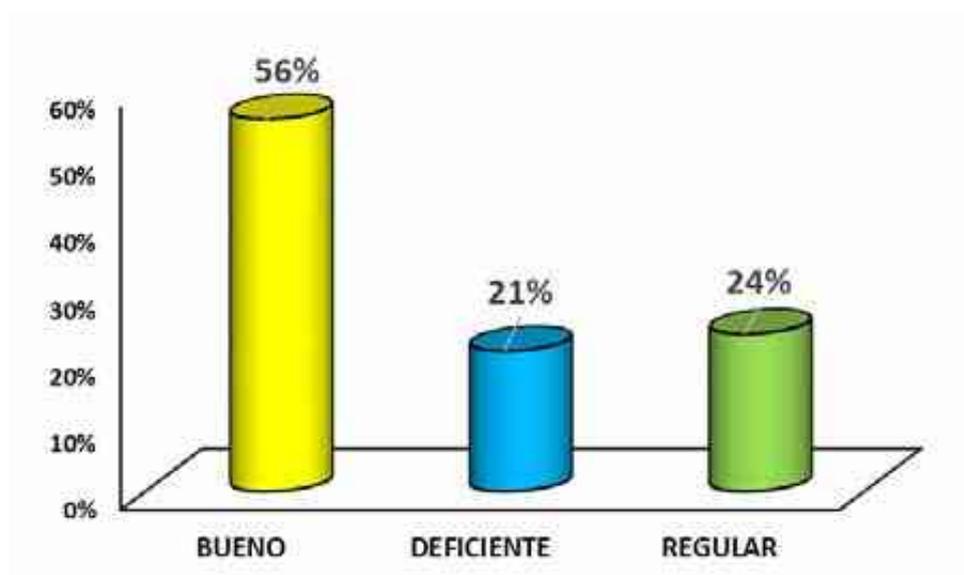
Se aplicó un test a usuarios del Centro de Salud de Supe, sobre la seguridad que genera dicha entidad en su atención brindada. El 49% de encuestados manifiesta que la seguridad que genera el Centro de Salud de Supe en su atención brindada es buena, es decir, esta entidad cuenta con conocimientos necesarios y oportunos, así como una adecuada atención, de tal manera que reflejan credibilidad, confianza y cortesía en sus usuarios. Mientras que, el 40% de encuestados señala que la seguridad que genera dicha entidad en su atención brindada es regular. Finalmente, el 11% de usuarios expresa que la seguridad que genera el Centro de Salud de Supe en su atención brindada es deficiente.

**Tabla 7**

*Empatía*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	130	56%
DEFICIENTE	49	21%
REGULAR	55	23%
<b>TOTAL</b>	<b>234</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Test aplicado a usuarios que acuden al Centro de Salud del distrito de Supe.



*Figura 6.* Empatía

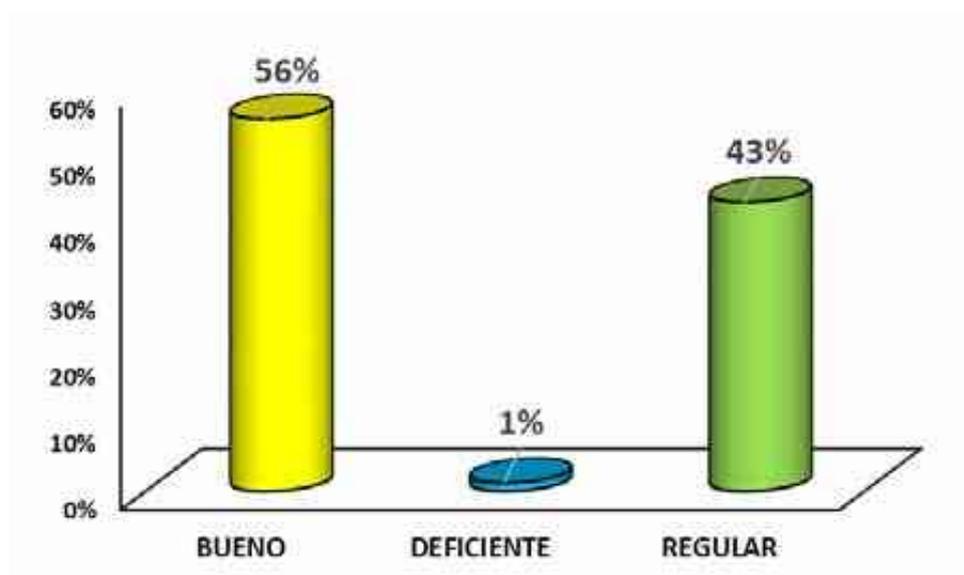
De la figura 6 y tabla 7, se muestra que el 56% de usuarios del Centro de Salud de Supe, manifiesta que la empatía que genera dicha entidad en su atención brindada es buena, es decir, los trabajadores de esta entidad demuestran comprensión y brindan una atención individualizada a todos los usuarios. Mientras que, el 24% de encuestados señala que la empatía que genera dicha entidad en su atención brindada es regular. Finalmente, el 21% de usuarios expresa que la empatía que genera el Centro de Salud de Supe en su atención brindada es deficiente.

**Tabla 8**

*Respeto*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	130	56%
DEFICIENTE	3	1%
REGULAR	101	43%
<b>TOTAL</b>	<b>234</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Test aplicado a usuarios que acuden al Centro de Salud del distrito de Supe.



*Figura 7.* Respeto

Se aplicó un test a usuarios del Centro de Salud de Supe, sobre el respeto que muestra dicha entidad durante su servicio de atención. El 56% de encuestados manifiesta que el respeto que muestra el Centro de Salud de Supe durante su servicio de atención es bueno, es decir, los trabajadores de esta entidad demuestran calidad de servicio y cumplen con las expectativas del usuario. Mientras que, el 43% de encuestados señala que el respeto que muestra dicha entidad durante su servicio de atención es regular. Finalmente, solo el 1% de usuarios expresa que el respeto que muestra el Centro de Salud de Supe durante su servicio de atención es deficiente.

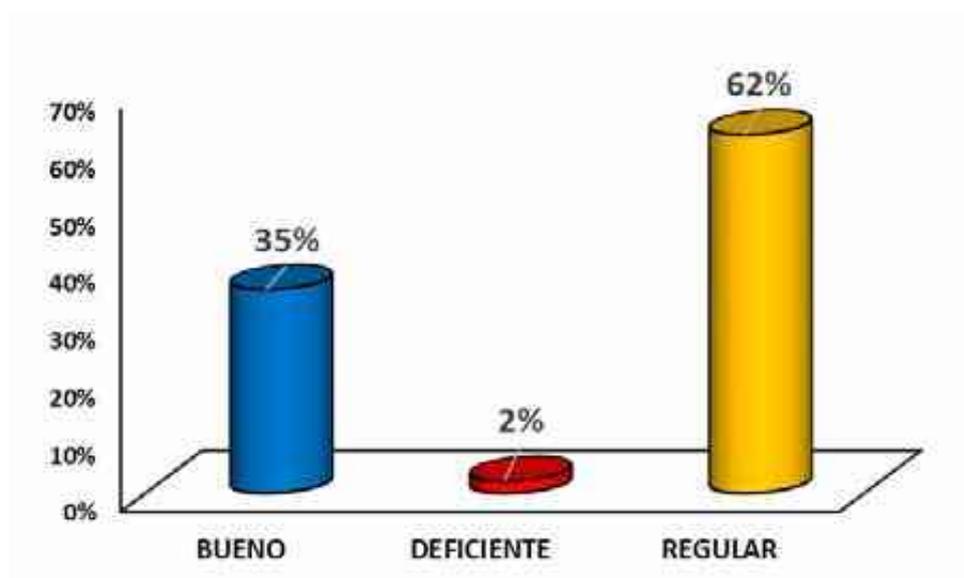
#### 4.1.2 Resultados de la variable Clima laboral y sus dimensiones.

**Tabla 9**

*Clima laboral*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	83	36%
DEFICIENTE	5	2%
REGULAR	146	62%
<b>TOTAL</b>	<b>234</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Test aplicado a usuarios que acuden al Centro de Salud del distrito de Supe.



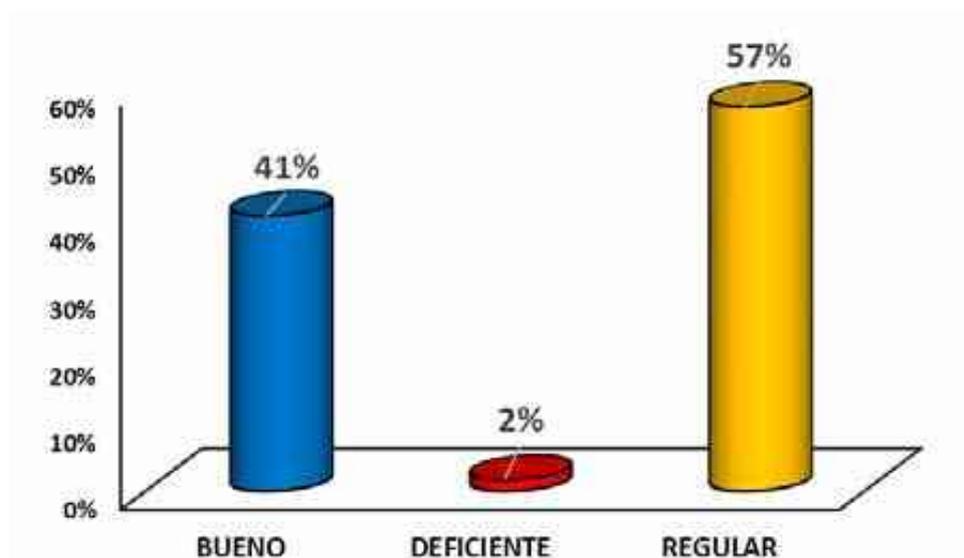
*Figura 8.* Clima laboral

Se aplicó un test a 234 usuarios del Centro de Salud de Supe, sobre el clima laboral que presenta dicha entidad. El 62% de encuestados manifiesta que el clima laboral que presenta el Centro de Salud de Supe es regular, es decir, son pocas las veces que se presentan participaciones constantes y comunicaciones asertivas, así como el respeto mutuo y una sana competitividad laboral entre los trabajadores de esta entidad. Mientras que, el 35% de encuestados señala que el clima laboral que presenta dicha entidad es bueno. Finalmente, el 2% de usuarios expresa que el clima laboral que presenta el Centro de Salud de Supe es deficiente.

**Tabla 10**  
*Participación*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	96	41%
DEFICIENTE	4	2%
REGULAR	134	57%
<b>TOTAL</b>	<b>234</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Test aplicado a usuarios que acuden al Centro de Salud del distrito de Supe.



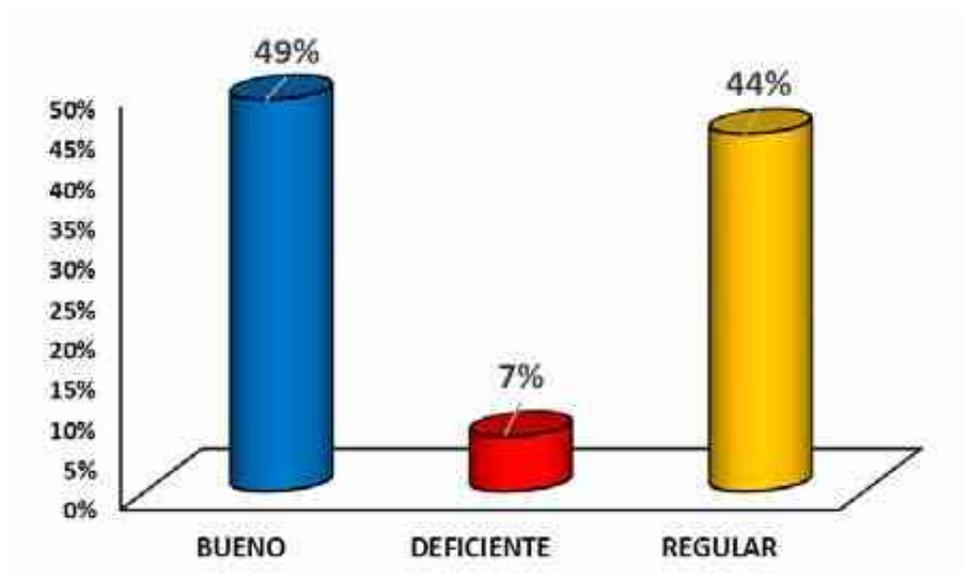
*Figura 9.* Participación

De la figura 9 y tabla 10, se muestra que el 57% de usuarios del Centro de Salud de Supe, manifiesta que la participación de los trabajadores en dicha entidad es regular, es decir, pocas veces se cuenta con participaciones activas, proyectos, comparticiones y trabajos en equipos, entre los trabajadores de esta entidad. Mientras que, el 41% de encuestados señala que la participación de los trabajadores en dicha entidad es buena. Finalmente, el 2% de usuarios expresa que la participación de los trabajadores en el Centro de Salud de Supe es deficiente.

**Tabla 11**  
*Comunicación*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	114	49%
DEFICIENTE	16	7%
REGULAR	104	44%
<b>TOTAL</b>	<b>234</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Test aplicado a usuarios que acuden al Centro de Salud del distrito de Supe.



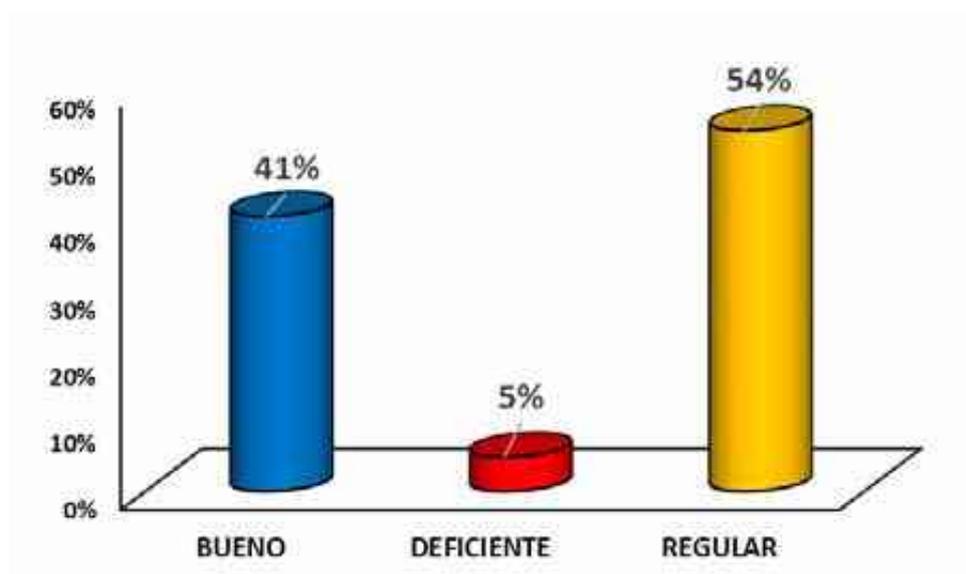
*Figura 10.* Comunicación

De la figura 10 y tabla 11, se muestra que el 49% de usuarios del Centro de Salud de Supe, manifiesta que la comunicación entre los trabajadores en dicha entidad es buena, es decir, se evidencia cordialidad, honestidad, respeto de opiniones, comentarios constructivos y transparencia en las interrelaciones realizadas entre los trabajadores de esta entidad. Mientras que, el 44% de encuestados señala que la comunicación entre los trabajadores en dicha entidad es regular. Finalmente, el 7% de usuarios expresa que la comunicación entre los trabajadores del Centro de Salud de Supe es deficiente.

**Tabla 12**  
*Reconocimiento*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	96	41%
DEFICIENTE	12	5%
REGULAR	126	54%
<b>TOTAL</b>	<b>234</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Test aplicado a usuarios que acuden al Centro de Salud del distrito de Supe.



*Figura 11.* Reconocimiento

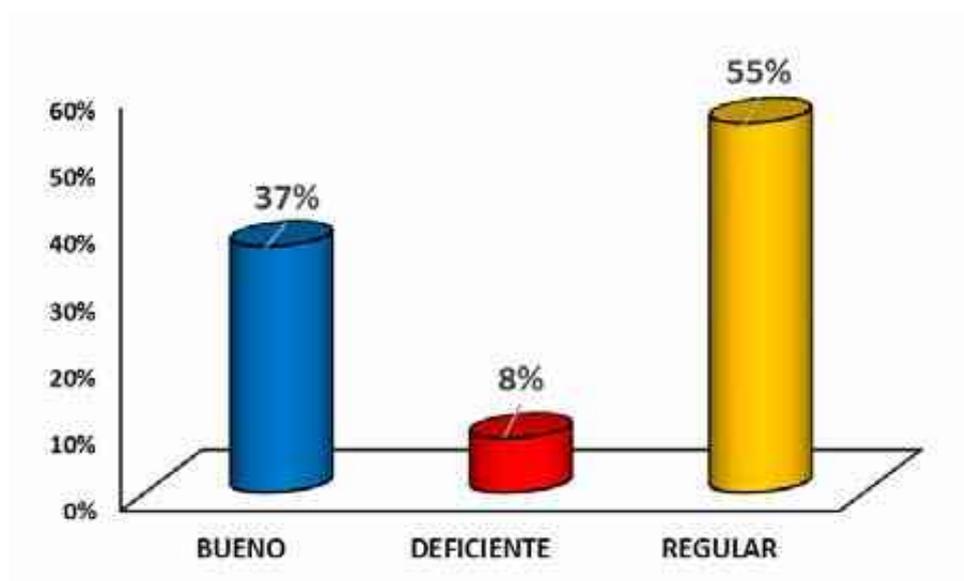
Se aplicó un test a 234 usuarios del Centro de Salud de Supe, sobre el reconocimiento que se dan en dicha entidad. El 54% de encuestados manifiesta que el reconocimiento que se dan en el Centro de Salud de Supe es regular, es decir, en esta entidad son pocas las veces que se consideran el esfuerzo del personal, estos últimos no alcanzan normalmente sus objetivos, la Gestión de desempeño presenta dificultades en su desarrollo, y raras veces se realizan los otorgamientos de recompensas. Mientras que, el 41% de encuestados señala que el reconocimiento que se dan en dicha entidad es bueno. Finalmente, el 5% de usuarios expresa que el reconocimiento que se dan en el Centro de Salud de Supe es deficiente.

**Tabla 13**

*Respeto*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	86	37%
DEFICIENTE	19	8%
REGULAR	129	55%
<b>TOTAL</b>	<b>234</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Test aplicado a usuarios que acuden al Centro de Salud del distrito de Supe.



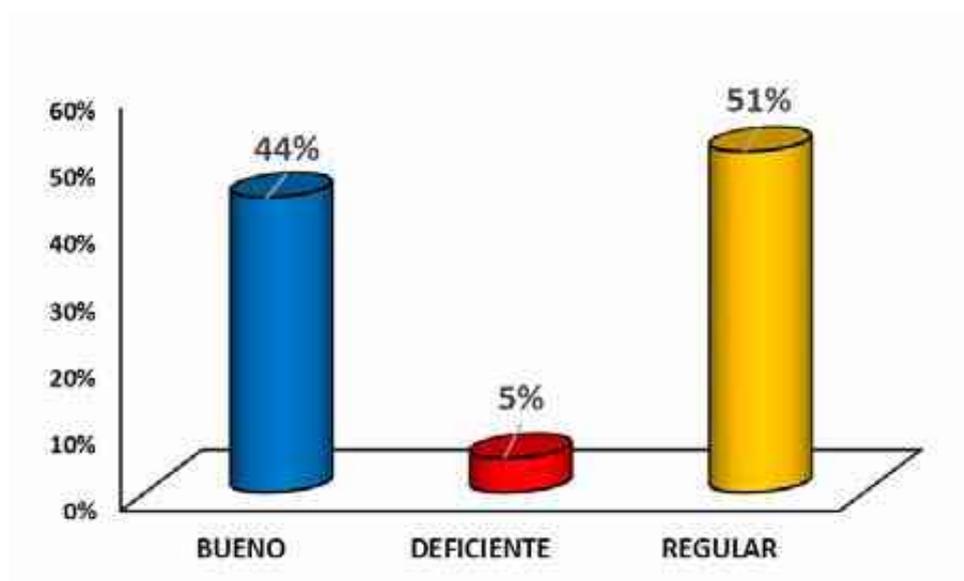
*Figura 12.* Respeto

Se aplicó un test a 234 usuarios del Centro de Salud de Supe, sobre el respeto entre los trabajadores de dicha entidad. El 55% de encuestados manifiesta que el respeto entre los trabajadores del Centro de Salud de Supe es regular, es decir, se evidencia una convivencia medianamente adecuada, con poca cortesía y compañerismo, durante las actuaciones de los trabajadores de esta entidad. Mientras que, el 37% de encuestados señala que el respeto entre los trabajadores de dicha entidad es bueno. Finalmente, el 8% de usuarios expresa que el respeto entre los trabajadores del Centro de Salud de Supe es deficiente.

**Tabla 14**  
*Competitividad*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	103	44%
DEFICIENTE	12	5%
REGULAR	119	51%
<b>TOTAL</b>	<b>234</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Test aplicado a usuarios que acuden al Centro de Salud del distrito de Supe.



*Figura 13.* Competitividad

De la figura 13 y tabla 14, se muestra que el 51% de usuarios del Centro de Salud de Supe, manifiesta que la competitividad entre los trabajadores de dicha entidad es regular, es decir, pocas veces los trabajadores del Centro de Salud de Supe, logran cumplir con efectividad los objetivos y metas trazadas, así como también, no siempre llegan hacer frente a los retos que se puedan presentar durante el desarrollo de sus actividades laborales. Mientras que, el 44% de encuestados señala que la competitividad entre los trabajadores de dicha entidad es buena. Finalmente, el 5% de usuarios expresa que la competitividad entre los trabajadores del Centro de Salud de Supe es deficiente.

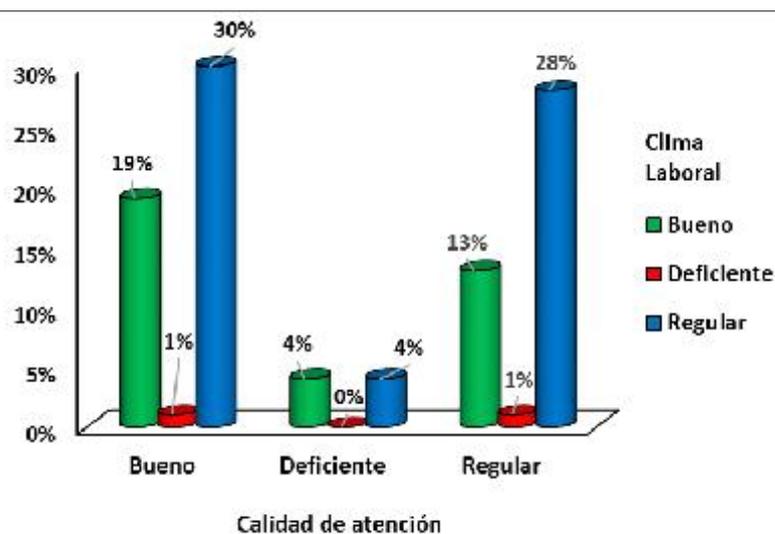
### 4.1.3 Tablas de Contingencia y figuras

**Tabla 15**

*Tabla cruzada de Calidad de atención y Clima laboral*

		Clima laboral			Total
		Bueno	Deficiente	Regular	
Calidad de atención	Bueno	19%	1%	30%	50%
	Deficiente	4%	0%	4%	8%
	Regular	13%	1%	28%	42%
Total		36%	2%	62%	100%

**Nota:** Test aplicado a usuarios que acuden al Centro de Salud del distrito de Supe.



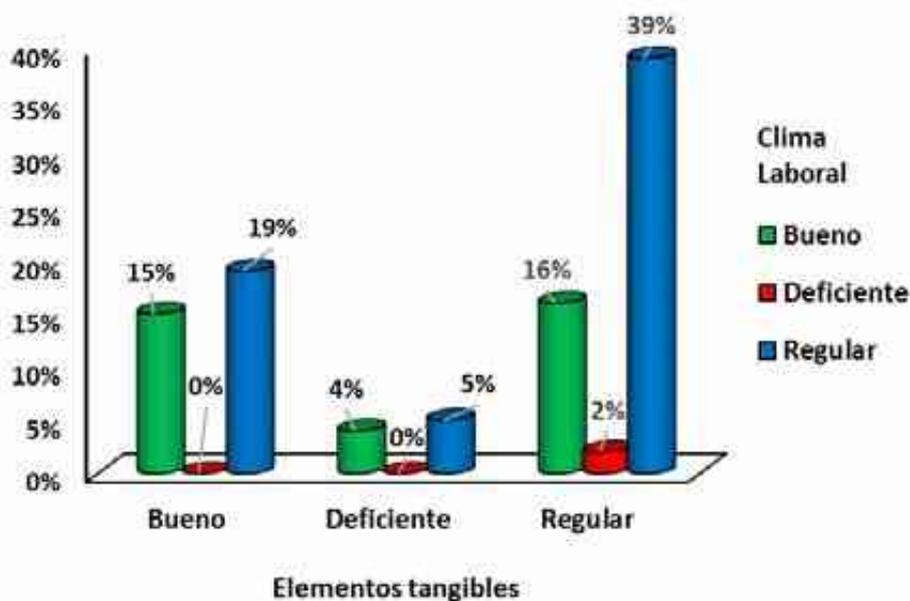
*Figura 14.* Calidad de atención y Clima laboral

En la figura 14 y tabla 15 se aprecia que el 30% de encuestados asegura que el Centro de Salud de Supe cuenta con una buena calidad de atención y un regular clima laboral. El 28% de encuestados manifiesta que esta entidad cuenta con una regular calidad de atención y un regular clima laboral. El 19% de usuarios asegura que el Centro de Salud se Supe cuenta con una buena calidad de atención y un buen clima laboral. El 13% de usuarios manifiesta que esta entidad cuenta con una regular calidad de atención y un buen clima laboral. Un 4% de encuestados asegura que el Centro de Salud de Supe cuenta con una deficiente calidad de atención y un buen clima laboral. Otro 4% de encuestados manifiesta que esta entidad cuenta con una deficiente calidad de atención y un regular clima laboral. Un 1% de usuarios asegura que el Centro de Salud de Supe cuenta con una buena calidad de atención y un deficiente clima laboral. Otro 1% de usuarios manifiesta que esta entidad cuenta con una regular calidad de atención y un deficiente clima laboral.

**Tabla 16***Tabla cruzada de Elementos tangibles y Clima laboral*

		Clima laboral			Total
		Bueno	Deficiente	Regular	
Elementos tangibles	Bueno	15%	0%	19%	34%
	Deficiente	4%	0%	5%	9%
	Regular	16%	2%	39%	57%
Total		35%	2%	63%	100%

**Nota:** Test aplicado a usuarios que acuden al Centro de Salud del distrito de Supe.



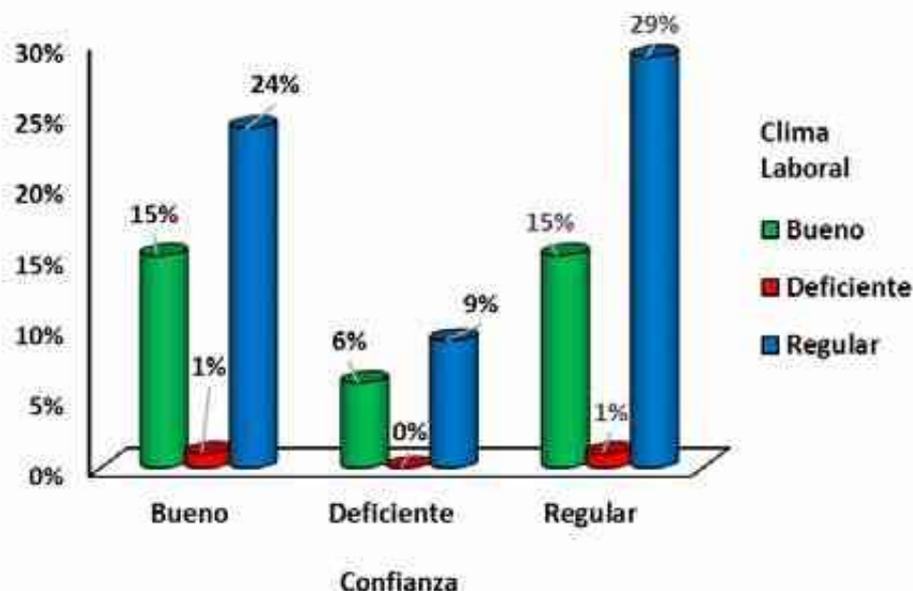
*Figura 15.* Elementos tangibles y Clima laboral

En la figura 15 y tabla 16 se aprecia que el 39% de encuestados asegura que el Centro de Salud de Supe cuenta con elementos tangibles regulares y un regular clima laboral. El 19% de encuestados manifiesta que esta entidad cuenta con buenos elementos tangibles y un regular clima laboral. El 16% de usuarios asegura que el Centro de Salud se Supe cuenta con elementos tangibles regulares y un buen clima laboral. El 15% de usuarios manifiesta que esta entidad cuenta con buenos elementos tangibles y un buen clima laboral. El 5% de encuestados asegura que el Centro de Salud de Supe cuenta con elementos tangibles deficientes y un clima laboral regular. El 4% de encuestados manifiesta que esta entidad cuenta con elementos tangibles deficientes y un buen clima laboral. Un 2% de usuarios asegura que el Centro de Salud de Supe cuenta con elementos tangibles regulares y un deficiente clima laboral.

**Tabla 17***Tabla cruzada de Confianza y Clima laboral*

		Clima laboral			Total
		Bueno	Deficiente	Regular	
Confianza	Bueno	15%	1%	24%	40%
	Deficiente	6%	0%	9%	15%
	Regular	15%	1%	29%	45%
Total		36%	2%	62%	100%

**Nota:** Test aplicado a usuarios que acuden al Centro de Salud del distrito de Supe.

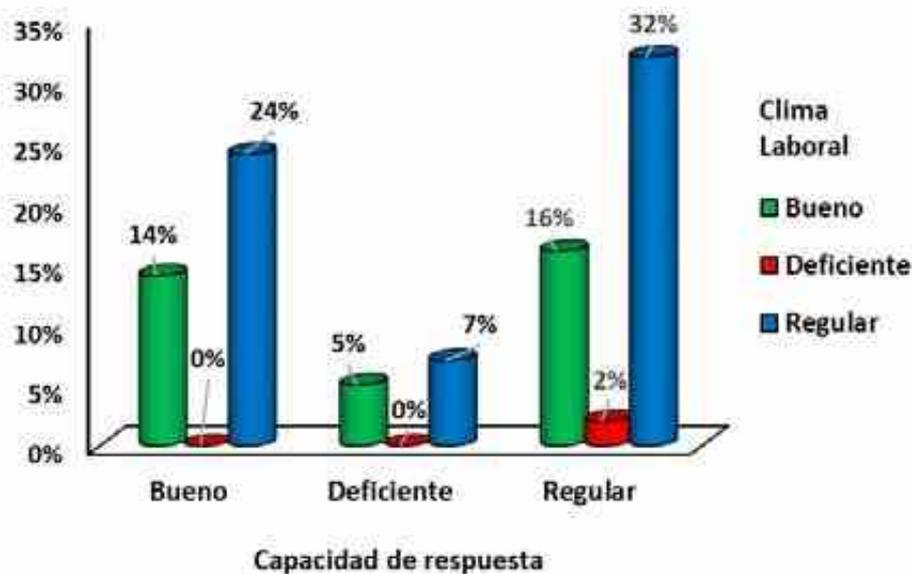
*Figura 16. Confianza y Clima laboral*

En la figura 16 y tabla 17 se aprecia que el 29% de encuestados asegura que el Centro de Salud de Supe genera una regular confianza y cuenta con un regular clima laboral. El 24% de encuestados manifiesta que esta entidad genera una buena confianza y cuenta con un regular clima laboral. El 15% de usuarios asegura que el Centro de Salud se Supe genera una buena confianza y cuenta con un buen clima laboral. Otro 15% de usuarios manifiesta que esta entidad genera una regular confianza y cuenta con un buen clima laboral. El 9% de encuestados asegura que el Centro de Salud de Supe genera una deficiente confianza y cuenta con un regular clima laboral. El 6% de encuestados manifiesta que esta entidad genera una deficiente confianza y cuenta con un buen clima laboral. Un 1% de usuarios asegura que el Centro de Salud de Supe genera una buena confianza y cuenta con un deficiente clima laboral. Otro 1% de usuarios manifiesta que esta entidad genera una regular confianza y cuenta con un deficiente clima laboral.

**Tabla 18***Tabla cruzada de Capacidad de respuesta y Clima laboral*

		Clima laboral			Total
		Bueno	Deficiente	Regular	
Capacidad de respuesta	Bueno	14%	0%	24%	38%
	Deficiente	5%	0%	7%	12%
	Regular	16%	2%	32%	50%
Total		36%	2%	62%	100%

**Nota:** Test aplicado a usuarios que acuden al Centro de Salud del distrito de Supe.

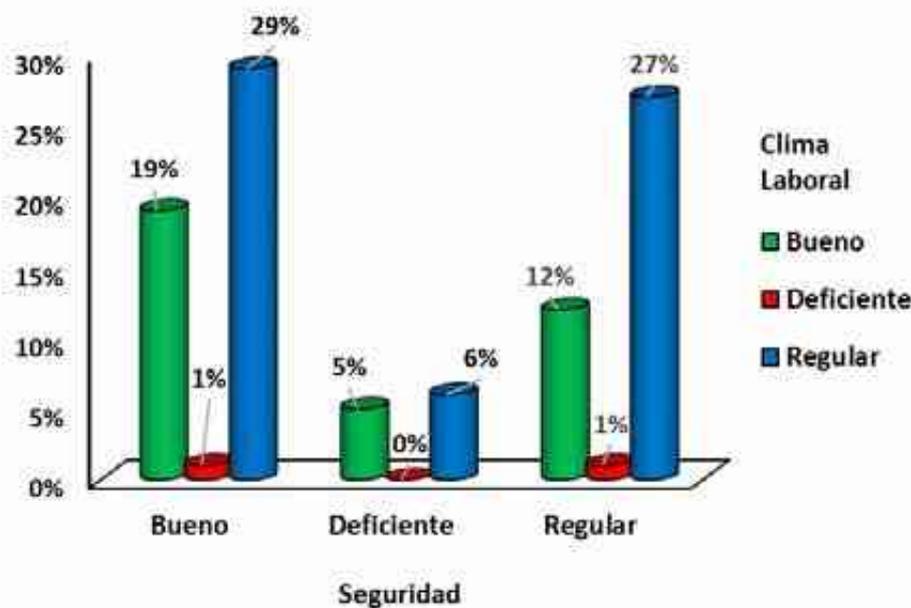
*Figura 17.* Capacidad de respuesta y Clima laboral

En la figura 17 y tabla 18 se aprecia que el 32% de encuestados asegura que el Centro de Salud de Supe cuenta con una regular capacidad de respuesta y un regular clima laboral. El 24% de encuestados manifiesta que esta entidad cuenta con una buena capacidad de respuesta y un regular clima laboral. El 16% de usuarios asegura que el Centro de Salud se Supe cuenta con una regular capacidad de respuesta y un buen clima laboral. El 14% de usuarios manifiesta que esta entidad cuenta con una buena capacidad de respuesta y un buen clima laboral. El 7% de encuestados asegura que el Centro de Salud de Supe cuenta con una deficiente capacidad de respuesta y un regular clima laboral. El 5% de encuestados manifiesta que esta entidad cuenta con una deficiente capacidad de respuesta y un buen clima laboral. El 2% de usuarios asegura que el Centro de Salud de Supe cuenta con una regular capacidad de respuesta y un deficiente clima laboral.

**Tabla 19***Tabla cruzada de Seguridad y Clima laboral*

		Clima laboral			Total
		Bueno	Deficiente	Regular	
Seguridad	Bueno	19%	1%	29%	49%
	Deficiente	5%	0%	6%	11%
	Regular	12%	1%	27%	40%
Total		36%	2%	62%	100%

**Nota:** Test aplicado a usuarios que acuden al Centro de Salud del distrito de Supe.

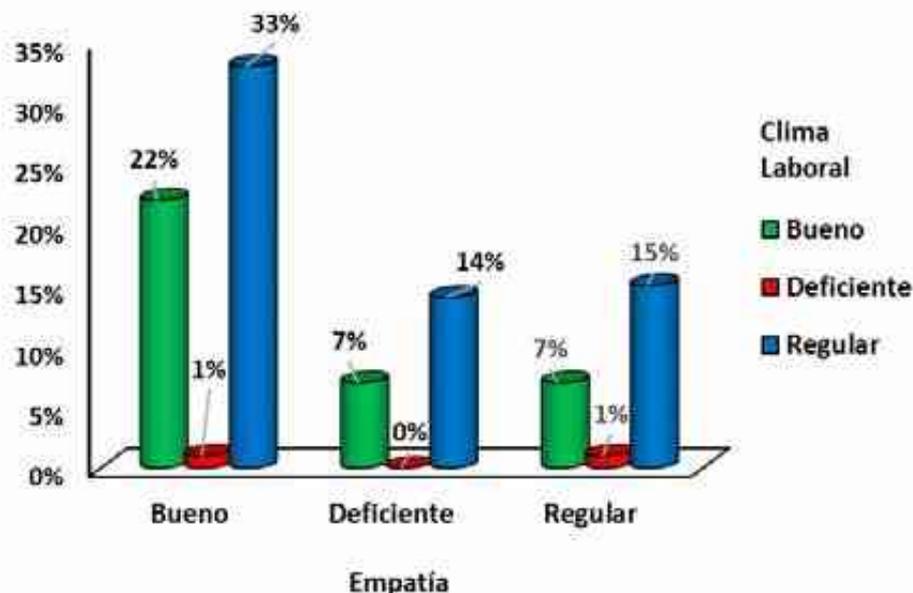
*Figura 18. Seguridad y Clima laboral*

En la figura 18 y tabla 19 se aprecia que el 29% de encuestados asegura que el Centro de Salud de Supe demuestra una buena seguridad y cuenta con un regular clima laboral. El 27% de encuestados manifiesta que esta entidad demuestra una seguridad regular y cuenta con un clima laboral regular. El 19% de usuarios asegura que el Centro de Salud se Supe demuestra una buena seguridad y cuenta con un buen clima laboral. El 12% de usuarios manifiesta que esta entidad demuestra una seguridad regular y cuenta con un buen clima laboral. El 6% de encuestados asegura que el Centro de Salud de Supe demuestra una seguridad deficiente y cuenta con un regular clima laboral. El 5% de encuestados manifiesta que esta entidad demuestra una seguridad deficiente y cuenta con un buen clima laboral. Un 1% de usuarios asegura que el Centro de Salud de Supe demuestra una buena seguridad y cuenta con un deficiente clima laboral. Otro 1% de usuarios manifiesta que esta entidad demuestra una seguridad regular y cuenta con un deficiente clima laboral.

**Tabla 20**  
*Tabla cruzada de Empatía y Clima laboral*

		Clima laboral			Total
		Bueno	Deficiente	Regular	
Empatía	Bueno	22%	1%	33%	56%
	Deficiente	7%	0%	14%	21%
	Regular	7%	1%	15%	23%
Total		36%	2%	62%	100%

**Nota:** Test aplicado a usuarios que acuden al Centro de Salud del distrito de Supe.



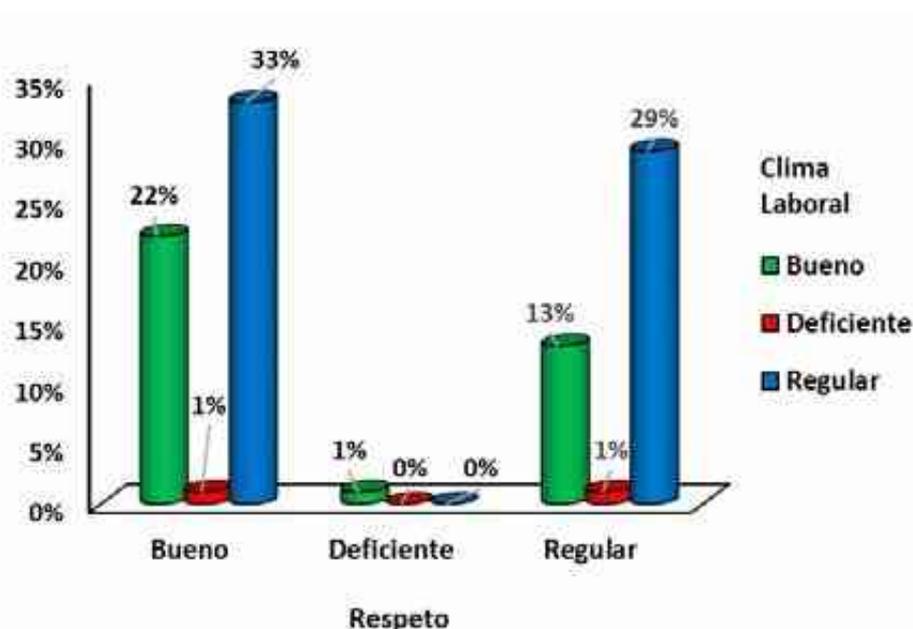
*Figura 19.* Empatía y Clima laboral

En la figura 19 y tabla 20 se aprecia que el 33% de encuestados asegura que el Centro de Salud de Supe genera una buena empatía y cuenta con un regular clima laboral. El 22% de encuestados manifiesta que esta entidad genera una buena empatía y cuenta con un buen clima laboral. El 15% de usuarios asegura que el Centro de Salud se Supe genera una empatía regular y cuenta con un regular clima laboral. El 14% de usuarios manifiesta que esta entidad genera una deficiente empatía y cuenta con un regular clima laboral. Un 7% de encuestados asegura que el Centro de Salud de Supe genera una deficiente empatía y cuenta con un buen clima laboral. Otro 7% de encuestados manifiesta que esta entidad genera una empatía regular y cuenta con un buen clima laboral. Un 1% de usuarios asegura que el Centro de Salud de Supe genera una buena empatía y cuenta con un deficiente clima laboral. Otro 1% de usuarios manifiesta que esta entidad genera una empatía regular y cuenta con un deficiente clima laboral.

**Tabla 21**  
*Tabla cruzada de Respeto y Clima laboral*

		Clima laboral			Total
		Bueno	Deficiente	Regular	
Respeto	Bueno	22%	1%	33%	56%
	Deficiente	1%	0%	0%	1%
	Regular	13%	1%	29%	43%
Total		36%	2%	62%	100%

**Nota:** Test aplicado a usuarios que acuden al Centro de Salud del distrito de Supe.



*Figura 20.* Respeto y Clima laboral

En la figura 20 y tabla 21 se aprecia que el 33% de encuestados asegura que el Centro de Salud de Supe demuestra un buen respeto y cuenta con un regular clima laboral. El 29% de encuestados manifiesta que esta entidad demuestra un respeto regular y cuenta con un regular clima laboral. El 22% de usuarios asegura que el Centro de Salud se Supe demuestra un buen respeto y cuenta con un buen clima laboral. El 13% de usuarios manifiesta que esta entidad demuestra un respeto regular y cuenta con un buen clima laboral. Un 1% de encuestados asegura que el Centro de Salud de Supe demuestra un buen respeto y cuenta con un deficiente clima laboral. Otro 1% de encuestados manifiesta que esta entidad demuestra un respeto deficiente y cuenta con un buen clima laboral. Y otro 1% de usuarios asegura que el Centro de Salud de Supe demuestra un respeto regular y cuenta con un deficiente clima laboral.

#### 4.1.4 Supuesto de Normalidad de las variables y dimensiones

##### 1. Formulación de hipótesis para demostrar la normalidad de los datos

**H<sub>0</sub>:** Los datos cumplen el supuesto de normalidad

**H<sub>a</sub>:** Los datos no cumplen el supuesto de normalidad

##### 2. Nivel de significancia: $p=0.05=5\%$

##### 3. Criterios de Decisión

Si el nivel de significancia (p) calculado es mayor que 5% (0.05), no se rechaza la hipótesis nula.

Si el nivel de significancia (p) calculado es menor que 5% (0.05), se rechaza la hipótesis nula.

##### 4. Estadístico para demostrar el supuesto de normalidad

La muestra de mi investigación es de 234 usuarios que acuden al Centro de Salud del distrito de Supe, mayor que 50, por ello utilicé la prueba estadística de ajuste: Kolmogorov-Smirnov.

**Tabla 22**

*Resultados de la Prueba de Normalidad de variables y sus dimensiones*

Variable y Dimensiones	Kolmogorov-Smirnov (K-S)		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	0.142	234	0.000
Clima laboral	0.089	234	0.000
Elementos tangibles	0.110	234	0.000
Confianza	0.154	234	0.000
Capacidad de respuesta	0.144	234	0.000
Seguridad	0.150	234	0.000
Empatía	0.239	234	0.000
Respeto	0.085	234	0.000
Participación	0.157	234	0.000
Comunicación	0.125	234	0.000
Reconocimiento	0.122	234	0.000
Respeto	0.131	234	0.000
Competitividad	0.122	234	0.000

**Nota.** Fuente: Elaboración propia

## **5. Decisión**

La tabla 22 muestra los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov (K-S). En ella se observa que las variables y dimensiones de la presente investigación no se aproximan a una distribución normal ( $p < 0.005$ ). Para este caso, la prueba estadística es no paramétrica, es decir, la prueba de correlación es de Rho de Spearman.

## 4.2 Contrastación de hipótesis

### 4.2.1 Procedimiento para la Contrastación de la Hipótesis General

#### 1. Formulación de la hipótesis General:

**Ho:** No existe relación entre calidad de atención y clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019.

**Ha:** Existe relación entre calidad de atención y clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019.

#### 2. Nivel de significancia: $p=0.05=5\%$

#### 3. Elección del estadístico:

Los datos de la encuesta no cumplen el supuesto de normalidad, las variables de mi investigación son cualitativas ordinales y el objetivo de mi investigación es determinar la relación entre calidad de atención y clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019. Es por ello que se utiliza el estadístico denominado Rho de Spearman.

#### 4. Cálculo del coeficiente de correlación y el nivel de significancia

**Tabla 23**

*Correlación entre Calidad de atención y Clima laboral*

			<b>Calidad de atención</b>	<b>Clima laboral</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Calidad de atención</b>	Coeficiente de correlación	1.000	0.212
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	234	234
	<b>Clima laboral</b>	Coeficiente de correlación	0.212	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	234	234

**Nota.** Fuente: Elaboración Propia

#### 5. Criterio de decisión

Si p valor calculado es mayor que 0.05, no se rechaza la hipótesis nula.

Si p valor calculado es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula.

## 6. Decisión y Conclusión

En la tabla 23 se aprecia que el  $p=0.000$  inferior a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis general del investigador), es decir, existe relación entre calidad de atención y clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.212 y de acuerdo a la escala de Bisquerra, dicha correlación es positiva y baja.

Para apreciar de una mejor manera se muestra la siguiente figura:

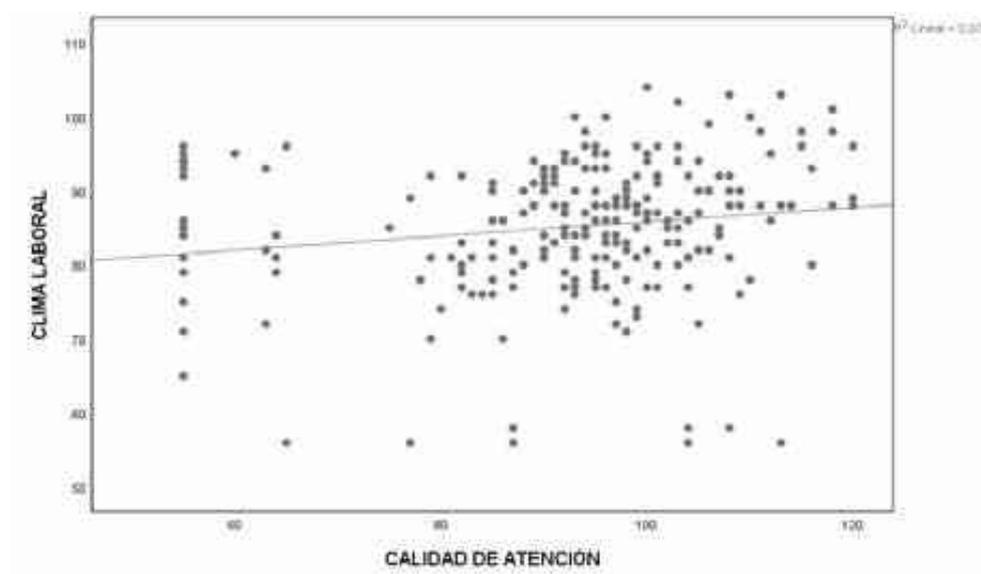


Figura 21. Correlación entre Calidad de atención y Clima laboral

En la figura 21, se puede observar que los puntos no se aproximan a la recta, ello indica que la correlación que existe entre calidad de atención y clima laboral es positiva y baja.

#### 4.2.2 Procedimiento para la Contrastación de la Hipótesis Específica 1

##### 1. Formulación de la hipótesis General:

**Ho:** No existe relación entre los elementos tangibles y el clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019.

**Ha:** Existe relación entre los elementos tangibles y el clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019.

##### 2. Nivel de significancia: $p=0.05=5\%$

##### 3. Elección del estadístico:

Los datos de la encuesta no cumplen el supuesto de normalidad, las variables y dimensiones de mi investigación son cualitativas ordinales y el primer objetivo específico de mi investigación es identificar la relación entre los elementos tangibles y el clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019. Por ello, se utiliza el estadístico Rho de Spearman.

##### 4. Cálculo del coeficiente de correlación y el nivel de significancia

**Tabla 24**

*Correlación entre Elementos tangibles y Clima laboral*

			<b>Elementos tangibles</b>	<b>Clima laboral</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Elementos tangibles</b>	Coeficiente de correlación	1.000	0.108
		Sig. (bilateral)		0.098
		N	234	234
	<b>Clima laboral</b>	Coeficiente de correlación	0.108	1.000
		Sig. (bilateral)	0.098	
		N	234	234

**Nota.** Fuente: Elaboración Propia

##### 5. Criterio de decisión

Si p valor calculado es mayor que 0.05, no se rechaza la hipótesis nula.

Si p valor calculado es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula.

## 6. Decisión y Conclusión

En la tabla 24 se aprecia que el  $p=0.000$  inferior a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (primera hipótesis específica del investigador), es decir, existe relación entre los elementos tangibles y el clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.108 y de acuerdo a la escala de Bisquerra, dicha correlación es positiva y baja.

Para apreciar de una mejor manera se muestra la siguiente figura:

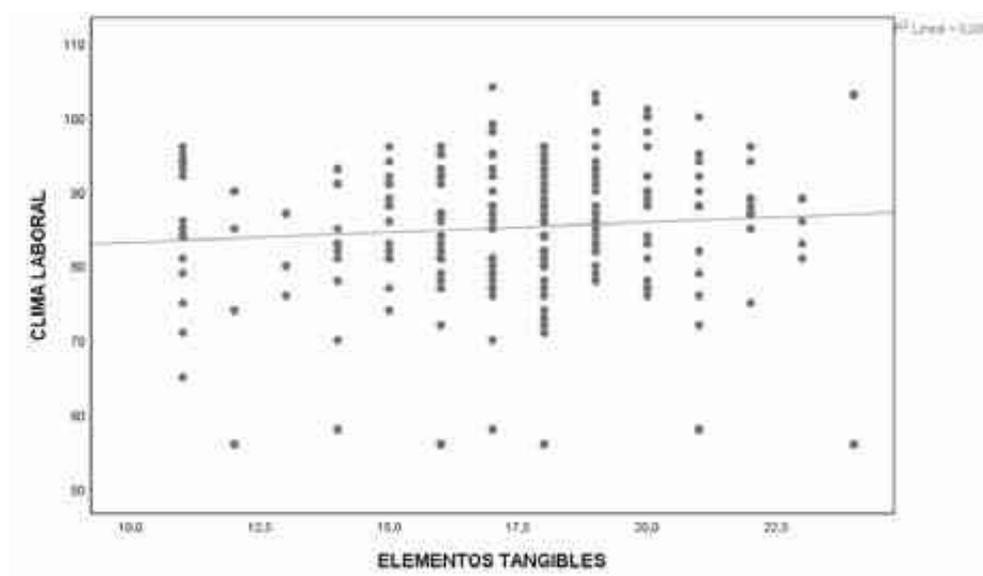


Figura 22. Correlación entre Elementos tangibles y clima laboral

En la figura 22, se puede observar que los puntos no se aproximan a la recta, ello indica que la correlación que existe entre elementos tangibles y clima laboral es positiva y baja.

#### 4.2.3 Procedimiento para la Contrastación de la Hipótesis Específica 2

##### 1. Formulación de la hipótesis General:

**Ho:** No existe relación entre la confianza y el clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019.

**Ha:** Existe relación entre la confianza y el clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019.

##### 2. Nivel de significancia: $p=0.05=5\%$

##### 3. Elección del estadístico:

Los datos de la encuesta no cumplen el supuesto de normalidad, las variables y dimensiones de mi investigación son cualitativas ordinales y el segundo objetivo específico de mi investigación es identificar la relación entre la confianza y el clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019. Es por ello que se utiliza el estadístico denominado Rho de Spearman.

##### 4. Cálculo del coeficiente de correlación y el nivel de significancia

**Tabla 25**

*Correlación entre Confianza y Clima laboral*

			<b>Confianza</b>	<b>Clima laboral</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Confianza</b>	Coeficiente de correlación	1.000	0.175
		Sig. (bilateral)		0.007
		N	234	234
	<b>Clima laboral</b>	Coeficiente de correlación	0.175	1.000
		Sig. (bilateral)	0.007	
		N	234	234

**Nota.** Fuente: Elaboración Propia

##### 5. Criterio de decisión

Si p valor calculado es mayor que 0.05, no se rechaza la hipótesis nula.

Si p valor calculado es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula.

## 6. Decisión y Conclusión

En la tabla 25 se aprecia que el  $p=0.000$  inferior a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (segunda hipótesis específica del investigador), es decir, existe relación entre la confianza y el clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.175 y de acuerdo a la escala de Bisquerra, dicha correlación es positiva y baja.

Para apreciar de una mejor manera se muestra la siguiente figura:

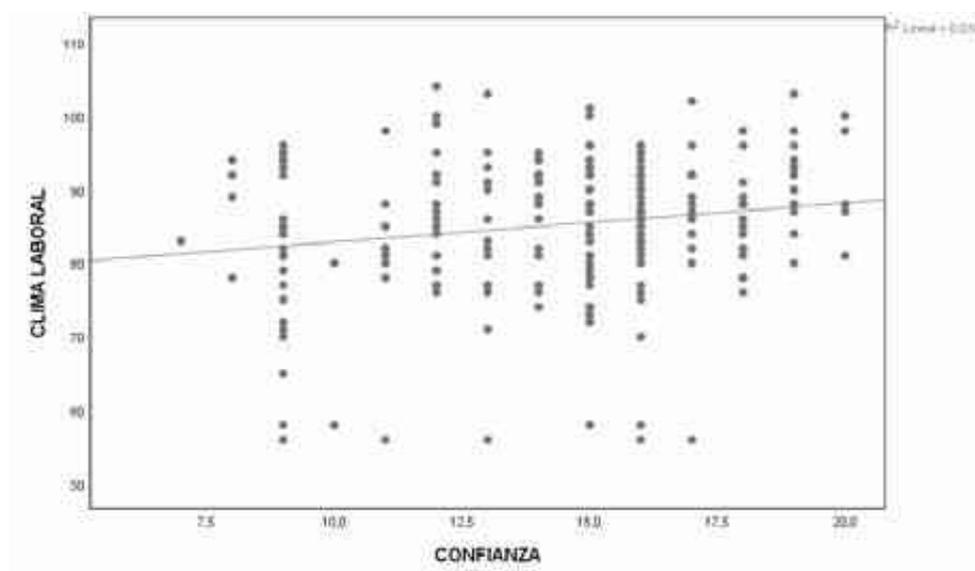


Figura 23. Correlación entre Confianza y Clima laboral

En la figura 23, se puede observar que los puntos no se aproximan a la recta, ello indica que la correlación que existe entre confianza y clima laboral es positiva y baja.

#### 4.2.4 Procedimiento para la Contrastación de la Hipótesis Específica 3

##### 1. Formulación de la hipótesis General:

**Ho:** No existe relación entre la capacidad de respuesta y el clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019.

**Ha:** Existe relación entre la capacidad de respuesta y el clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019.

##### 2. Nivel de significancia: $p=0.05=5\%$

##### 3. Elección del estadístico:

Los datos de la encuesta no cumplen el supuesto de normalidad, las variables y dimensiones de mi investigación son cualitativas ordinales y el tercer objetivo específico de mi investigación es determinar la relación entre la capacidad de respuesta y el clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019. Es por ello que se utiliza el estadístico Rho de Spearman.

##### 4. Cálculo del coeficiente de correlación y el nivel de significancia

**Tabla 26**

*Correlación entre Capacidad de respuesta y Clima laboral*

			<b>Capacidad de respuesta</b>	<b>Clima laboral</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Capacidad de respuesta</b>	Coeficiente de correlación	1.000	0.085
		Sig. (bilateral)		0.193
		N	234	234
	<b>Clima laboral</b>	Coeficiente de correlación	0.085	1.000
		Sig. (bilateral)	0.193	
		N	234	234

**Nota.** Fuente: Elaboración Propia

##### 5. Criterio de decisión

Si p valor calculado es mayor que 0.05, no se rechaza la hipótesis nula.

Si p valor calculado es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula.

## 6. Decisión y Conclusión

En la tabla 26 se aprecia que el  $p=0.000$  inferior a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (tercera hipótesis específica del investigador), es decir, existe relación entre la capacidad de respuesta y el clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.085 y de acuerdo a la escala de Bisquerra, dicha correlación es positiva y baja.

Para apreciar de una mejor manera se muestra la siguiente figura:

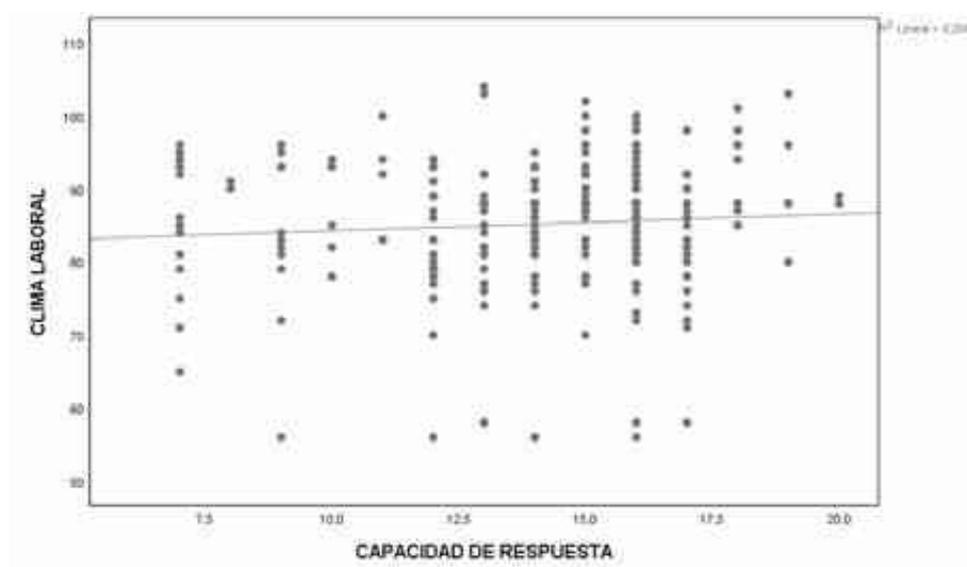


Figura 24. Correlación entre Capacidad de respuesta y Clima laboral

En la figura 24, se puede observar que los puntos no se aproximan a la recta, ello indica que la correlación que existe entre capacidad de respuesta y clima laboral es positiva y baja.

#### 4.2.4 Procedimiento para la Contrastación de la Hipótesis Específica 4

##### 1. Formulación de la hipótesis General:

**Ho:** No existe relación entre la seguridad y el clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019.

**Ha:** Existe relación entre la seguridad y el clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019.

##### 2. Nivel de significancia: $p=0.05=5\%$

##### 3. Elección del estadístico:

Los datos de la encuesta no cumplen el supuesto de normalidad, las variables y dimensiones de mi investigación son cualitativas ordinales y el cuarto objetivo específico de mi investigación es determinar la relación entre la seguridad y el clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019. Es por ello que se utiliza el estadístico denominado Rho de Spearman.

##### 4. Cálculo del coeficiente de correlación y el nivel de significancia

**Tabla 27**  
*Correlación entre Seguridad y Clima laboral*

			<b>Seguridad</b>	<b>Clima laboral</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Seguridad</b>	Coefficiente de correlación	1.000	0.174
		Sig. (bilateral)		0.008
		N	234	234
	<b>Clima laboral</b>	Coefficiente de correlación	0.174	1.000
		Sig. (bilateral)	0.008	
		N	234	234

**Nota.** Fuente: Elaboración Propia

##### 5. Criterio de decisión

Si p valor calculado es mayor que 0.05, no se rechaza la hipótesis nula.

Si p valor calculado es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula.

## 6. Decisión y Conclusión

En la tabla 27 se aprecia que el  $p=0.000$  inferior a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (cuarta hipótesis específica del investigador), es decir, existe relación entre la seguridad y el clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.174 y de acuerdo a la escala de Bisquerra, dicha correlación es positiva y baja.

Para apreciar de una mejor manera se muestra la siguiente figura:

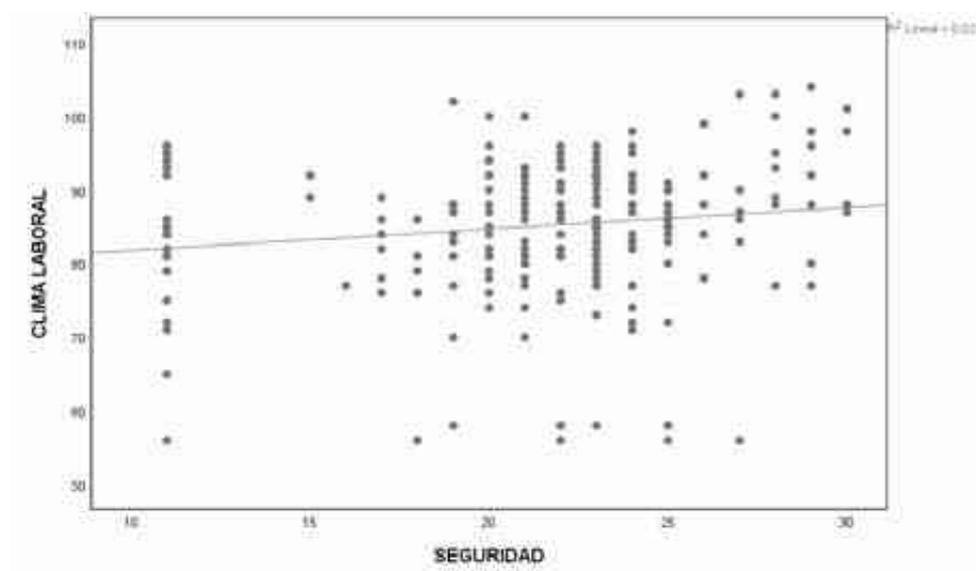


Figura 25. Correlación entre Seguridad y Clima laboral

En la figura 25, se puede observar que los puntos no se aproximan a la recta, ello indica que la correlación que existe entre seguridad y clima laboral es positiva y baja.

#### 4.2.4 Procedimiento para la Contrastación de la Hipótesis Específica 5

##### 1. Formulación de la hipótesis General:

**Ho:** No existe relación entre la empatía y el clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019.

**Ha:** Existe relación entre la empatía y el clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019.

##### 2. Nivel de significancia: $p=0.05=5\%$

##### 3. Elección del estadístico:

Los datos de la encuesta no cumplen el supuesto de normalidad, las variables y dimensiones de mi investigación son cualitativas ordinales y el quinto objetivo específico de mi investigación es determinar la relación entre la empatía y el clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019. Es por ello que se utiliza el estadístico denominado Rho de Spearman.

##### 4. Cálculo del coeficiente de correlación y el nivel de significancia

**Tabla 28**

*Correlación entre Empatía y Clima laboral*

			<b>Empatía</b>	<b>Clima laboral</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Empatía</b>	Coeficiente de correlación	1.000	0.147
		Sig. (bilateral)		0.024
		N	234	234
	<b>Clima laboral</b>	Coeficiente de correlación	0.147	1.000
		Sig. (bilateral)	0.024	
		N	234	234

**Nota.** Fuente: Elaboración Propia

##### 5. Criterio de decisión

Si p valor calculado es mayor que 0.05, no se rechaza la hipótesis nula.

Si p valor calculado es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula.

## 6. Decisión y Conclusión

En la tabla 28 se aprecia que el  $p=0.000$  inferior a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (quinta hipótesis específica del investigador), es decir, existe relación entre la empatía y el clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.147 y de acuerdo a la escala de Bisquerra, dicha correlación es positiva y baja.

Para apreciar de una mejor manera se muestra la siguiente figura:

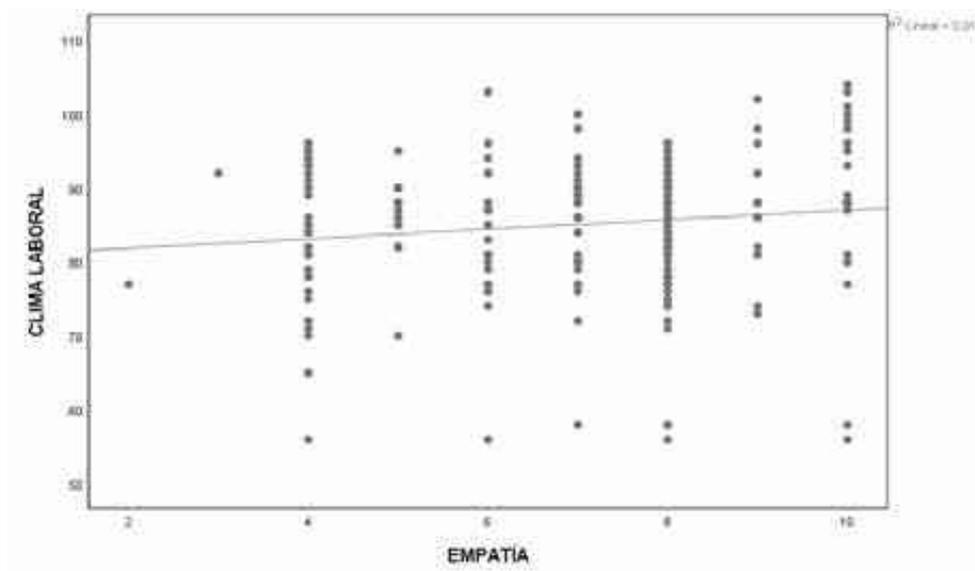


Figura 26. Correlación entre Empatía y Clima laboral

En la figura 26, se puede observar que los puntos no se aproximan a la recta, ello indica que la correlación que existe entre empatía y clima laboral es positiva y baja.

#### 4.2.4 Procedimiento para la Contrastación de la Hipótesis Específica 6

##### 1. Formulación de la hipótesis General:

**Ho:** No existe relación entre el respeto y el clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019.

**Ha:** Existe relación entre el respeto y el clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019.

##### 2. Nivel de significancia: $p=0.05=5\%$

##### 3. Elección del estadístico:

Los datos de la encuesta no cumplen el supuesto de normalidad, las variables y dimensiones de mi investigación son cualitativas ordinales y el sexto objetivo específico de mi investigación es determinar la relación entre el respeto y el clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019. Es por ello que se utiliza el estadístico denominado Rho de Spearman.

##### 4. Cálculo del coeficiente de correlación y el nivel de significancia

**Tabla 29**  
*Correlación entre Respeto y Clima laboral*

			<b>Respeto</b>	<b>Clima laboral</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Respeto</b>	Coeficiente de correlación	1.000	0.149
		Sig. (bilateral)		0.022
		N	234	234
	<b>Clima laboral</b>	Coeficiente de correlación	0.149	1.000
		Sig. (bilateral)	0.022	
		N	234	234

**Nota.** Fuente: Elaboración Propia

##### 5. Criterio de decisión

Si p valor calculado es mayor que 0.05, no se rechaza la hipótesis nula.

Si p valor calculado es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula.

## 6. Decisión y Conclusión

En la tabla 29 se aprecia que el  $p=0.000$  inferior a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (sexta hipótesis específica del investigador), es decir, existe relación entre el respeto y el clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.149 y de acuerdo a la escala de Bisquerra, dicha correlación es positiva y baja.

Para apreciar de una mejor manera se muestra la siguiente figura:

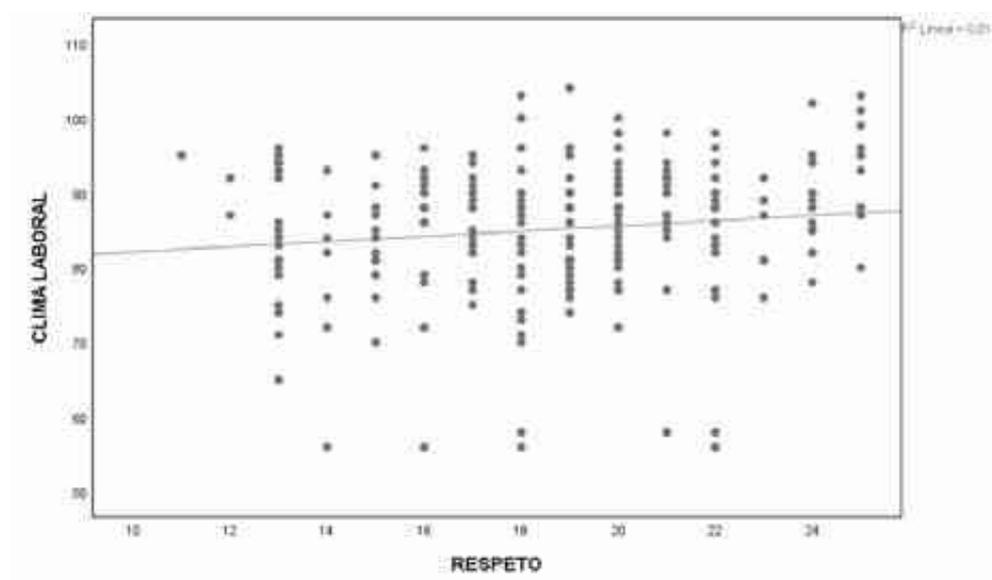


Figura 27. Correlación entre Respeto y Clima laboral

En la figura 27, se puede observar que los puntos no se aproximan a la recta, ello indica que la correlación que existe entre respeto y clima laboral es positiva y baja.

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN**

#### **5.1 Discusión de resultados**

En esta investigación, se logró identificar que existe relación entre calidad de atención y clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019. Con una correlación de Rho de Spearman de 0.212 y de acuerdo a la escala de Bisquerra, dicha correlación es positiva y baja. Este resultado tiene similitud con lo expresado por Enalbis (2017) en su tesis titulada “Clima organizacional en una institución prestadora de salud de montería – Córdoba, 2015”, donde concluyó que, la comunicación en la empresa tiene una fortaleza que debe aprovechar para impactar positivamente sobre las oportunidades de mejora y es el apoyo de los jefes inmediatos brindan a sus subalternos, estos manifiestan sentirse escuchados y valorados lo cual es ideal para mejorar los canales de comunicación, ya que actualmente no se informan oportunamente los cambios, así como temas que afecten directamente la estabilidad de los empleados.

Chamorro (2014) en su tesis de investigación “Incidencia del clima laboral en la calidad de atención en servicios de salud”, concluyó que se debe conocer, estudiar y crear instrumentos para medir el clima en una organización de salud es elemental para los administradores de la salud, ya que detrás de los balances y cuentas de los resultados en las empresas, existen personas que piensan sienten y actúan entre sí, que se muestran satisfechas o insatisfechas y crean un clima determinado. Este

resultado guarda similitud con lo hallado en esta investigación, puesto que existe relación entre los elementos tangibles y el clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019. Con una correlación de Rho de Spearman de 0.108 siendo una correlación positiva y baja de acuerdo a la escala de Bisquerra.

También, en la presente investigación, se logró determinar que existe una relación entre la confianza y el clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019. Con una correlación de Rho de Spearman de 0.175, siendo una correlación positiva y baja de acuerdo a la escala de Bisquerra. Dicho resultado, guarda similitud con lo expresado por el autor Pereira (2014) en su tesis titulada “Clima laboral y servicio al cliente”. Donde concluyó que, que los factores determinantes que se detectaron en el hospital objeto de investigación fueron remuneraciones, experiencia, armonía, comunicación, colaboración, seguridad e higiene, estos son factores que no les afecta de una manera negativa sino positiva. En el hospital existen procedimientos que facilitan la práctica de la calidad y que éstos facilitan el servicio al cliente al lograr que éste sea de calidad.

Vargas y Guevara (2018) realizaron la investigación sobre “Clima organizacional y calidad de servicio del hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018”. Concluyendo que, existe una relación significativa y positiva entre clima organizacional y calidad de servicio que brinda el hospital María Auxiliadora de la provincia de Rodríguez de Mendoza en el año 2018, al situarse en un nivel bueno de relación equivalente a un 70%, lo cual significa que, a mayor clima organizacional mayor será la calidad del servicio. Siendo este resultado compatible por lo hallado en la presente investigación, ya que existe relación entre la capacidad de respuesta y el clima laboral de los trabajadores del hospital de

Supe, año 2019. Con una correlación de Rho de Spearman de 0.085, siendo una correlación positiva y baja de acuerdo a la escala de Bisquerra.

Alavares y Cahuana (2015) con su tesis de investigación “Clima organizacional y calidad de atención en el Centro de Salud Ascensión Huancavelica - 2015”, llegaron a la conclusión que, la mayoría del personal de salud logró determinar que las relaciones interpersonales en un 68% consideran que son de manera regular. Dentro de la institución impera la necesidad de trabajar en equipo, dificultando los procesos de atención al paciente. La mayoría del personal de salud Identifica que los estilos de dirección et1 un 51% son buenas, en el Centro de Salud de Ascensión. Este resultado guarda similitud con lo hallado en esta investigación, puesto que existe relación entre la seguridad y el clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019. Con una correlación de Rho de Spearman de 0.174 siendo una correlación positiva y baja de acuerdo a la escala de Bisquerra.

También, en la presente investigación, se logró determinar que existe relación entre la empatía y el clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019. Con una correlación de Rho de Spearman de 0.147, siendo una correlación positiva y baja de acuerdo a la escala de Bisquerra. Dicho resultado, guarda similitud con lo expresado por el autor Purizaca (2018) en su tesis titulada “Clima organizacional y calidad de atención al paciente de la Microred de Salud Césa López Silva en Villa el Salvador - 2016”. Donde concluyó que, los resultados de la correlación realizada entre la variable clima organizacional y la variable calidad de atención mostraron y evidenciaron una correlación alta del valor de 0.565, resultante de la aplicación del estadístico de Rho de Spearman, encontrándose

también, un p valor de 0.00 lo cual evidencia que existe una relación significativa entre ambas variables.

Julcamoro y Portal (2017) realizaron la investigación sobre “Influencia del clima laboral en la calidad de atención al paciente en el Centro de Salud del Inca, 2017”. Concluyendo que, de las 11 dimensiones evaluadas para clima laboral, la dimensión de identidad fue la única que mostró un resultado favorable para el clima laboral arrojando un resultado del 45% de trabajadores que están de acuerdo con que su aporte es valioso para el éxito de la institución, por tanto, esto influye en la dimensión técnica científica de la calidad de atención en el Centro de Salud. Siendo este resultado compatible por lo hallado en la presente investigación, ya que existe relación entre el respeto y el clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019. Con una correlación de Rho de Spearman de 0.149, siendo una correlación positiva y baja de acuerdo a la escala de Bisquerra.

## **CAPÍTULO VI**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **6.1 Conclusiones**

La significancia asintótica ( $p$  valor calculado = 0.000), siendo este menor que el nivel de significancia ( $p = 0.05$ ). Por tanto, existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna o hipótesis general del investigador: existe relación entre calidad de atención y clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019. Teniendo una correlación de Rho de Spearman de 0.212, siendo una correlación positiva y baja de acuerdo a la escala de Bisquerra. Es decir, la atención que brinda el Centro de Salud de Supe cuenta con elementos tangibles en buen estado físico, con capacidad de respuesta, generando confianza, seguridad, empatía, y respeto; es por ello que esta entidad cuenta con buen clima laboral.

La significancia asintótica ( $p$  valor calculado = 0.000), siendo este menor que el nivel de significancia ( $p = 0.05$ ). Por tanto, existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna o primera hipótesis específica del investigador: existe relación entre los elementos tangibles y el clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019. Teniendo una correlación de Rho de Spearman de 0.108, siendo una correlación positiva y baja de acuerdo a la escala de Bisquerra. Es decir, el Centro de Salud de Supe mantiene

moderadamente sus instalaciones físicas, sus equipos de trabajo, a su personal laboral, y sus respectivos materiales de comunicación.

La significancia asintótica ( $p$  valor calculado = 0.000), siendo este menor que el nivel de significancia ( $p = 0.05$ ). Por tanto, existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna o segunda hipótesis específica del investigador: es decir, existe relación entre la confianza y el clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019. Teniendo una correlación de Rho de Spearman de 0.175, siendo una correlación positiva y baja de acuerdo a la escala de Bisquerra. Es decir, el Centro de Salud de Supe presenta un servicio moderadamente fiable, cumple regularmente con sus promesas, y presenta de vez en cuando ciertos errores.

La significancia asintótica ( $p$  valor calculado = 0.000), siendo este menor que el nivel de significancia ( $p = 0.05$ ). Por tanto, existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna o tercera hipótesis específica del investigador: existe relación entre la capacidad de respuesta y el clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019. Teniendo una correlación de Rho de Spearman de 0.085, siendo una correlación positiva y baja de acuerdo a la escala de Bisquerra. Es decir, en el Centro de Salud de Supe se presenta una regular disposición, voluntad, servicio rápido y oportuno, así como también, se cuenta con poca apreciación del servicio brindado.

La significancia asintótica ( $p$  valor calculado = 0.000), siendo este menor que el nivel de significancia ( $p = 0.05$ ). Por tanto, existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna o cuarta hipótesis específica del investigador: existe relación entre la seguridad y el clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019. Teniendo una correlación de Rho

de Spearman de 0.174, siendo una correlación positiva y baja de acuerdo a la escala de Bisquerra. Es decir, el Centro de Salud de Supe cuenta con conocimientos necesarios y oportunos, así como una adecuada atención, de tal manera que reflejan credibilidad, confianza y cortesía en sus usuarios.

La significancia asintótica ( $p$  valor calculado = 0.000), siendo este menor que el nivel de significancia ( $p = 0.05$ ). Por tanto, existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna o quinta hipótesis específica del investigador: existe relación entre la empatía y el clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019. Teniendo una correlación de Rho de Spearman de 0.147, siendo una correlación positiva y baja de acuerdo a la escala de Bisquerra. Es decir, los trabajadores del Centro de Salud de Supe demuestran comprensión y brindan una atención individualizada a todos los usuarios.

La significancia asintótica ( $p$  valor calculado = 0.000), siendo este menor que el nivel de significancia ( $p = 0.05$ ). Por tanto, existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna o sexta hipótesis específica del investigador: existe relación entre el respeto y el clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019. Teniendo una correlación de Rho de Spearman de 0.149, siendo una correlación positiva y baja de acuerdo a la escala de Bisquerra. Es decir, los trabajadores del Centro de Salud de Supe demuestran calidad de servicio y cumplen con las expectativas del usuario.

## **6.2 Recomendaciones**

Recomiendo que el Centro de Salud de Supe implante medidas de mejora en la atención que brinda a sus usuarios. Al igual que, mejorar las condiciones internas de la entidad mencionada, para que los trabajadores reflejen y evidencien un buen clima laboral ante los usuarios.

Recomiendo que el Centro de Salud de Supe tenga un mayor mantenimiento y cuidado de sus instalaciones físicas, de sus equipos médicos de trabajo, y de aquellos materiales de comunicación, con la finalidad que los usuarios cuenten con servicio de calidad.

Recomiendo que el Centro de Salud de Supe presente un servicio fiable, sin errores, demostrando así una confianza y respaldo de todos sus usuarios, de tal modo que sus expectativas en el servicio, en precio y calidad se cumplan.

Recomiendo que el Centro de Salud de Supe implemente capacitaciones a su personal laboral para que puedan brindar un servicio rápido y oportuno, mostrando esa disposición y voluntad que tanto buscan los usuarios en un hospital.

Recomiendo que el Centro de Salud de Supe realice evaluaciones y supervisiones en el desarrollo laboral de sus trabajadores, buscando que presente aquella comprensión y atención individualizada que el usuario necesita.

## REFERENCIAS

### 7.2 Fuentes bibliográficas

- Acedo, P. (2002). Atención al Ciudadano y Participación. *Cuarto Encuentro Sobre Calidad de los Servicios* (págs. 31-68). España: Junta de Castilla y León.
- Alles, M. (2006). *Desempeño por Competencias*. Buenos Aires: Granica.
- Alles, M. (2008). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos*. México: Granica S.A.
- Brunet, L. &. (2011). *El clima de Trabajo en las Organizaciones*. México: Trillas.
- Chamorro, C. &. (2014). Incidencias del Clima Laboral en la Calidad de atención en Servicios de Salud. *Monografía*. Universidad Católica de Manizales, Cali.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*,. México: McGraw Hill.
- Enalbis, C. &. (2017). Clima organizacional en una institución prestadora de salud de Montería - Córdoba, 2015. *Enalbis Esther Espitia C María Alejandra Cabrales H Katia Milena Morón R*. Revistas Avances en Salud, Cordoba.
- Israel Galviz, G. (2011). *Calidad en la Gestión de Servicios*. Venezuela: Fondo Editorial Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta.
- Pereira. (2014). Clima Laboral y Servicio al Cliente. *Tesis*. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango.
- Poole, M. (2006). El clima laboral. *Fundación del Factor Humano*, 01-08.
- Purizaca. (2018). clima organizacional y calidad de atención al paciente de la Microred de salud César López Silva en Villa El Salvador - 2016. *Tesis*. Universidad autónoma del Perú, Lima.
- Rey Martín, C. (2000). La Satisfacción del Usuario. *Un Concepto en Alza*, 139-153.
- Serrano, A. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. El Salvador.
- Slocum, H. y. (2017). *Organizational climate*. measures: Academy of Management Journal.
- Tigani, D. (2006). *Excelencia en Servicio*. Buenos Aires: Dunken.

### 7.4 Fuentes electrónicas

- Alavares, & Cahuana. (2015). clima organizacional y calidad de atención en el centro de salud ascensión Huancavelica • 2015. Tesis. Universidad nacional de

- Huancavelica, Huancavelica. Obtenido de <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/450>
- Cristancho, F. (27 de 11 de 2015). Talent Clue. Obtenido de Clima Laboral y su Influencia en la Productividad de la Organización: <http://blog.talentclue.com/clima-laboral-y-su-influencia-en-la-productividad-de-la-organizacion>
- Escobar Valencia, M. (17 de 05 de 2005). Las Competencias Laborales. Obtenido de Las Competencias Laborales: <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v21n96/v21n96a02.pdf>
- Julcamoro, & Portal. (2017). influencia del clima laboral en la calidad de atención al paciente en el centro de salud baños del inca, 2017. Tesis. Universidad privada del Norte, Cajamarca. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/11314>
- Simetrical. (07 de 02 de 2017). Simetrical. Obtenido de Clima Organizacional: <https://info.simetrical.com/blog/que-es-clima-laboral>
- Vargas, & Guevara. (2018). Clima organizacional y calidad de servicio del hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018. Tesis. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/27967>

## ANEXOS

### Anexo 01: Matriz de consistencia

#### TITULO: CALIDAD DE ATENCIÓN Y CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL DE SUPE, AÑO 2019.

	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
PRINCIPAL	¿Qué relación existe entre calidad de atención y clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019?	Determinar la relación entre calidad de atención y clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019.	Existe relación entre calidad de atención y clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019.	<b>V1 CALIDAD DE ATENCIÓN</b>	Elementos tangibles Confianza Capacidad de respuesta seguridad Empatía respeto	<b>1. Enfoque de la Investigación:</b> Cuantitativo <b>2. Tipo de Investigación:</b> Aplicada <b>3. Diseño de Investigación</b> - No experimental-trasversal <b>4. Nivel de Investigación</b> Correlacional <b>5. Unidad de análisis:</b> - Usuarios del Hospital de Supe <b>6. Población.</b> 600 usuarios del Hospital <b>Muestra</b> 234 usuarios del Hospital <b>7. Técnicas de recolección de datos:</b>
ESPECÍFICOS	¿Cómo se relaciona los elementos tangibles y el clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019?	Identificar la relación entre los elementos tangibles y el clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019.	Existe relación entre los elementos tangibles y el clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019.	<b>V2 CLIMA LABORAL</b>	Participación Comunicación Reconocimiento Respeto Competitividad	
	¿Cómo se relaciona la confianza y el clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019?	Identificar la relación entre la confianza y el clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019.	Existe relación entre la confianza y el clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019.			
	¿Cómo se relaciona la capacidad de respuesta y el clima laboral de los	Identificar la relación entre la capacidad de respuesta y el clima laboral de los	Existe relación entre la capacidad de respuesta y el clima laboral de los			

trabajadores del hospital de Supe, año 2019?	trabajadores del hospital de Supe, año 2019.	trabajadores del hospital de Supe, año 2019.				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Técnicas de muestreo</li> <li>- Técnicas de recolección de datos.</li> </ul>
¿Cómo se relaciona la seguridad y el clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019?	Identificar la relación entre la seguridad y el clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019.	Existe relación entre la seguridad y el clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019.				<b>8. Análisis interpretación de la información</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuestionarios</li> <li>- Encuestas</li> <li>- Test</li> </ul>
¿Cómo se relaciona la empatía y el clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019?	Identificar la relación entre la empatía y el clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019.	Existe relación entre la empatía y el clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019.				
¿Cómo se relaciona el respeto y el clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019?	Identificar la relación entre el respeto y el clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019.	Existe relación entre el respeto y el clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019.				

## Anexo 02:



**Universidad Nacional  
José Faustino Sánchez Carrión  
ESCUELA DE POSTGRADO**



### ENCUESTA SOBRE CALIDAD DE ATENCION Y CLIMA LABORAL

Buenos días, la presente encuesta tiene por objetivo conocer su opinión respecto a la calidad de atención y el clima laboral, por lo que agradeceremos que responda a las preguntas formuladas con mucha sinceridad, gracias.

#### I. DATOS DEL ENCUESTADO

1. ¿Cuál es tu género?
  - a) Femenino
  - b) Masculino
2. ¿Cuál es tu estado civil?
  - a) Soltero
  - b) Casado
  - c) Viudo
  - d) Divorciado

- II. **Instrucciones:** Marque con aspa "X", según corresponda de acuerdo a la escala de calificación.  
**1=Nunca 2=Casi Nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre**

<b>CALIDAD DE ATENCION</b>					
I. Elementos tangibles (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
1. La instalación física del área donde usted se desempeña cuenta con los accesorios adecuados para dicho fin.					
2. Los equipos de cómputo, instrumentos clínicos son adecuados para que usted brinde un servicio adecuado.					
3. El jefe de cada área se preocupa por el personal que labora en el Hospital					
4. Las técnicas de comunicación son empleados adecuadamente para los usuarios.					
5. La comunicación entre los usuarios y médicos son adecuados en el Hospital					
II. Confianza en el servicio (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
6. Usted muestra confianza a los usuarios del Hospital					
7. Cuando usted brinda servicio a los usuarios muestras amabilidad y confianza					
8. Las promesas que usted brinda a los usuarios los cumple en mediano plazo					
9. Los servicios que usted brinda a los usuarios del Hospital son realizar con el menor error posible					

III. Capacidad de respuesta (Marcar con una "x" en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
10. Usted se encuentra en cada momento a disposición de los usuarios					
11. Usted atiende con voluntad a los usuarios del Hospital					
12. Los servicios que usted brinda a los usuarios del Hospital son rápidos y oportuno					
13. El servicio que usted brinda a los usuarios son adecuados					
IV. Seguridad (Marcar con una "x" en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
14. Cree usted que los usuarios que se atienden lo hacen con seguridad.					
15. Los conocimientos aplicados en el hospital de Supe son confiables.					
16. La atención que se brindan a la población son los adecuados.					
17. El hospital de Supe goza de mucha confiabilidad.					
18. La atención en el hospital de Supe es vista con gran confianza.					
19. El trato en el hospital de Supe es brindada con mucha cortesía.					
V. Empatía (Marcar con una "x" en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
20. Usted atiende con amabilidad a los usuarios					
21. Usted realiza atención personalizada a los usuarios de la empresa					
VI. Respeto (Marcar con una "x" en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
22. siempre ha estado satisfecho con su remuneración salarial					
23. cree Ud. por el mérito que tubo, fue ascendido alguna vez					
24. en tu área de trabajo son premiados los colaboradores por sus logros obtenidos. Ya sea viajes, vacaciones pagadas u otros.					
25. alguna vez usted fue premiado en sus actual labor que se desempeña					
26. por parte del gobierno regional se realizan continuamente capacitaciones					
CLIMA LABORAL					
VII. Participación (Marcar con una "x" en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
27. En su centro laboral la participación es activa.					
28. En su centro laboral priman los proyectos de compañía o de equipo.					
29. Considera usted que el hospital de supe se observa la compartición con sus colaboradores.					
30. Cree usted que en su entorno laboral se caracteriza por su trabajo en equipo.					
VIII. Comunicación (Marcar con una "x" en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
31. El trato en su centro laboral es de suma cordialidad.					

32. Para Ud. El trabajo que desempeñan sus compañeros de trabajo es con honestidad.					
33. En su centro laboral se respetan mucho las opiniones.					
34. En el hospital de Supe los trabajadores realizan comentarios con toda su libertad.					
35. Cree Ud. Que en el hospital de Supe las labores es realizado de forma transparente.					
IX. Reconocimiento (Marcar con una "x" en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
36. En su centro laboral, por lo general es premiado con algún reconocimiento.					
37. En el hospital de Supe se premia por el esfuerzo.					
38. En el hospital de Supe se logró alcanzar objetivos.					
39. En su centro laboral se inculca la gestión de desempeño.					
40. En el hospital de Supe, a los trabajadores se premian con algunos reconocimientos.					
X. Respeto (Marcar con una "x" en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
41. En el trabajo, goza de una buena convivencia.					
42. Cree Ud. Que el respeto es fundamental en su trabajo.					
43. Considera Ud. Que las actuaciones de sus compañeros de trabajo son de lo más adecuado.					
44. Para Ud. El trato de los trabajadores es siempre con cortesía.					
45. Para Ud. El compañerismo es algo esencial en su centro laboral.					
XI. Competitividad (Marcar con una "x" en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
46. Para Ud. Sus compañeros de trabajo luchan por lograr objetivos del hospital de Supe.					
47. Considera Ud. Que todos los trabajadores alcanzan con el cumplimiento de metas.					
48. Para Ud. Sus compañeros de trabajo realizan sus labores con efectividad.					
49. Según Ud. Sus compañeros de trabajo desafían los retos.					
50. En su área laboral, generalmente cumplen con sus objetivos.					

## Anexo 03: Proceso de Baremación

### BAREMACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

#### 1. Baremación de la Variable X: Calidad de Atención

$$\text{Máximo: } 26(5) = 130$$

$$\text{Mínimo: } 26(1) = 26$$

$$\text{Rango: Máximo} - \text{Mínimo} \quad R=130-26= 104$$

Numero de intervalos: 3

$$\text{Amplitud del intervalo: } A = R/3 \quad 104/3= 34.67 = 35$$

#### A. Baremación de la Dimensión X1: Elementos tangibles

$$\text{Máximo: } 5(5) = 25$$

$$\text{Mínimo: } 5(1) = 5$$

$$\text{Rango: Máximo} - \text{Mínimo} \quad R=25-5= 20$$

Numero de intervalos: 3

$$\text{Amplitud del intervalo: } A = R/3 \quad 20/3= 6.67 = 7$$

#### B. Baremación de la Dimensión X2: Confianza

$$\text{Máximo: } 4(5) = 20$$

$$\text{Mínimo: } 4(1) = 4$$

$$\text{Rango: Máximo} - \text{Mínimo} \quad R=20-4= 16$$

Numero de intervalos: 3

$$\text{Amplitud del intervalo: } A = R/3 \quad 16/3= 5.33 = 5$$

#### C. Baremación de la Dimensión X3: Capacidad de respuesta

$$\text{Máximo: } 4(5) = 20$$

$$\text{Mínimo: } 4(1) = 4$$

$$\text{Rango: Máximo} - \text{Mínimo} \quad R=20-4= 16$$

Numero de intervalos: 3

$$\text{Amplitud del intervalo: } A = R/3 \quad 16/3= 5.33 = 5$$

#### D. Baremación de la Dimensión X4: Seguridad

$$\text{Máximo: } 6(5) = 30$$

$$\text{Mínimo: } 6(1) = 6$$

$$\text{Rango: Máximo} - \text{Mínimo} \quad R=30-6= 24$$

Numero de intervalos: 3

$$\text{Amplitud del intervalo: } A = R/3 \quad 24/3= 8$$

#### E. Baremación de la Dimensión X5: Empatía

$$\text{Máximo: } 2(5) = 10$$

$$\text{Mínimo: } 2(1) = 2$$

$$\text{Rango: Máximo} - \text{Mínimo} \quad R=10-2= 8$$

Numero de intervalos: 3

$$\text{Amplitud del intervalo: } A = R/3 \quad 8/3= 2.67 = 3$$

#### F. Baremación de la Dimensión X6: Respeto

$$\text{Máximo: } 5(5) = 25$$

$$\text{Mínimo: } 5(1) = 5$$

$$\text{Rango: Máximo} - \text{Mínimo} \quad R=25-5= 20$$

Numero de intervalos: 3

$$\text{Amplitud del intervalo: } A = R/3 \quad 20/3= 6.67 = 7$$

## 2. Baremación de la Variable Y: Clima laboral

Máximo:  $24(5) = 120$

Mínimo:  $24(1) = 24$

Rango: Máximo – Mínimo  $R=120-24= 96$

Numero de intervalos: 3

Amplitud del intervalo:  $A = R/3 \quad 96/3= 32$

### A. Baremación de la Dimensión Y1: Participación

Máximo:  $4(5) = 20$

Mínimo:  $4(1) = 4$

Rango: Máximo – Mínimo  $R=20-4= 16$

Numero de intervalos: 3

Amplitud del intervalo:  $A = R/3 \quad 16/3= 5.33 = 5$

### B. Baremación de la Dimensión Y2: Comunicación

Máximo:  $5(5) = 25$

Mínimo:  $5(1) = 5$

Rango: Máximo – Mínimo  $R=25-5= 20$

Numero de intervalos: 3

Amplitud del intervalo:  $A = R/3 \quad 20/3= 6.67 = 7$

### C. Baremación de la Dimensión Y3: Reconocimiento

Máximo:  $5(5) = 25$

Mínimo:  $5(1) = 5$

Rango: Máximo – Mínimo  $R=25-5= 20$

Numero de intervalos: 3

Amplitud del intervalo:  $A = R/3 \quad 20/3= 6.67 = 7$

### D. Baremación de la Dimensión Y4: Respeto

Máximo:  $5(5) = 25$

Mínimo:  $5(1) = 5$

Rango: Máximo – Mínimo  $R=25-5= 20$

Numero de intervalos: 3

Amplitud del intervalo:  $A = R/3 \quad 20/3= 6.67 = 7$

### E. Baremación de la Dimensión Y5: Competitividad

Máximo:  $5(5) = 25$

Mínimo:  $5(1) = 5$

Rango: Máximo – Mínimo  $R=25-5= 20$

Numero de intervalos: 3

Amplitud del intervalo:  $A = R/3 \quad 20/3= 6.67 = 7$

**Anexo 04: Base de Datos**

BASE DE DATOS												
V1	V2	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11
90	82	18	13	13	17	9	20	18	21	16	13	14
116	93	19	19	15	28	10	25	20	21	20	15	17
94	84	16	17	16	17	8	20	14	17	16	19	18
55	71	11	9	7	11	4	13	16	18	15	9	13
82	92	16	14	13	21	6	12	13	21	20	18	20
92	95	17	16	15	24	5	15	15	20	20	18	22
79	92	19	8	11	15	3	23	15	19	20	18	20
79	81	15	11	13	19	6	15	9	19	17	19	17
103	94	18	19	16	20	8	22	17	19	20	19	19
63	72	16	9	9	11	4	14	15	15	13	17	12
78	78	14	11	12	17	4	20	15	14	17	14	18
93	100	20	12	15	21	7	18	15	23	21	20	21
101	96	19	15	16	24	8	19	16	20	21	20	19
79	70	14	9	12	21	5	18	15	12	15	14	14
85	86	17	12	12	18	7	19	15	17	18	18	18
120	96	22	15	19	29	10	25	18	19	19	20	20
55	65	11	9	7	11	4	13	13	12	13	13	14
80	74	12	14	13	20	8	13	12	16	16	15	15
103	102	19	17	15	19	9	24	17	20	23	19	23
104	81	23	16	14	21	7	23	13	18	17	16	17
99	73	18	15	16	23	9	18	11	17	14	15	16
95	93	17	13	16	21	8	20	13	22	19	21	18
55	94	11	9	7	11	4	13	16	20	19	20	19
109	90	20	19	17	27	7	19	14	19	20	18	19
55	84	11	9	7	11	4	13	15	15	20	17	17
63	93	16	9	9	11	4	14	16	20	20	18	19
96	81	17	15	16	23	6	19	12	18	18	16	17
95	88	15	15	17	23	8	17	17	17	18	18	18
55	92	11	9	7	11	4	13	16	18	19	19	20
87	58	17	10	13	19	7	21	13	12	11	10	12
95	77	17	13	15	23	7	20	15	16	16	15	15
91	92	16	14	16	20	6	19	17	18	16	19	22
97	84	18	15	14	24	8	18	13	18	17	17	19
91	83	14	13	14	24	8	18	13	14	17	21	18
93	82	19	16	16	20	5	17	15	20	15	13	19
93	78	18	15	15	20	8	17	16	12	19	14	17
88	87	16	15	15	20	8	14	12	21	18	19	17
55	94	11	9	7	11	4	13	15	21	20	18	20
96	93	19	19	14	23	8	13	13	20	20	18	22
101	92	16	17	17	23	8	20	15	19	20	18	20
108	88	17	16	15	25	10	25	16	19	17	19	17
101	92	19	14	15	24	8	21	15	19	20	19	19
86	70	17	16	15	19	4	15	13	15	13	17	12
85	78	19	8	10	21	8	19	15	14	17	14	18
94	98	17	11	15	24	7	20	13	23	21	20	21
103	96	18	19	16	23	8	19	16	20	21	20	19
105	72	21	15	17	25	7	20	17	12	15	14	14
89	88	15	11	13	24	8	18	17	17	18	18	18

108	92	21	12	16	29	9	21	16	18	19	19	20
108	58	21	15	17	23	10	22	13	12	11	10	12
96	77	16	9	13	28	10	20	15	16	16	15	15
100	104	17	12	13	29	10	19	19	20	23	19	23
64	79	16	9	9	11	4	15	11	18	17	16	17
92	74	15	15	14	24	6	18	12	17	14	15	16
92	94	15	14	11	20	8	24	14	22	19	21	18
94	96	16	17	15	20	6	20	18	20	19	20	19
98	89	23	16	13	21	8	17	13	19	20	18	19
55	84	11	9	7	11	4	13	15	15	20	17	17
102	86	18	13	17	25	7	22	16	24	18	14	14
109	88	21	20	14	24	10	20	20	20	16	17	15
107	84	19	18	16	25	8	21	13	17	15	19	20
97	88	18	15	13	24	8	19	15	17	18	18	20
100	82	21	11	15	23	8	22	16	21	12	17	16
120	88	21	18	20	29	10	22	16	23	14	20	15
118	98	20	20	16	30	10	22	20	20	19	19	20
107	84	18	19	14	26	8	22	16	20	19	15	14
97	80	17	17	17	21	6	19	13	17	16	19	15
64	81	16	9	9	11	4	15	15	15	16	20	15
95	86	19	14	16	22	5	19	16	18	18	17	17
105	82	18	16	16	23	8	24	13	16	16	17	20
55	93	11	9	7	11	4	13	16	20	18	18	21
90	81	17	11	14	21	8	19	15	13	20	11	22
101	80	18	19	16	21	7	20	16	17	15	12	20
102	85	22	15	16	23	5	21	13	16	18	18	20
92	85	14	11	13	25	8	21	16	20	18	10	21
112	95	21	12	16	28	10	25	20	21	17	17	20
108	90	20	15	16	25	8	24	11	19	21	22	17
90	81	16	9	13	23	9	20	15	16	17	18	15
92	84	18	12	13	22	8	19	10	14	22	18	20
105	94	22	15	18	23	7	20	16	20	18	18	22
94	93	14	15	14	22	8	21	16	20	19	18	20
99	88	15	14	13	28	10	19	17	17	18	18	18
104	92	20	17	15	23	8	21	16	18	19	19	20
113	56	24	16	14	27	10	22	13	12	11	9	11
101	77	18	15	16	29	2	21	15	16	16	15	15
100	95	17	13	16	22	8	24	16	19	19	20	21
95	90	17	15	17	20	7	19	15	18	18	20	19
104	77	20	14	16	24	8	22	14	19	16	14	14
118	88	20	15	18	30	10	25	20	24	14	12	18
99	92	16	16	15	23	8	21	16	18	18	20	20
109	76	21	18	17	22	8	23	16	15	18	13	14
95	78	16	18	14	23	8	16	12	18	18	15	15
89	94	18	14	10	22	8	17	13	18	21	19	23
93	82	18	14	14	24	8	15	14	16	19	16	17
107	85	22	16	17	23	5	24	17	19	18	15	16
92	87	16	17	15	21	5	18	14	17	17	21	18
103	83	23	16	12	24	8	20	14	9	21	20	19
55	85	11	9	7	11	4	13	12	17	19	18	19
101	87	19	19	14	25	6	18	14	19	20	17	17
104	86	17	17	17	23	9	21	16	20	18	14	18

65	96	16	9	9	11	4	16	16	19	17	22	22
100	89	18	14	15	23	7	23	11	20	16	18	24
93	76	18	16	16	17	4	22	12	16	16	11	21
93	94	21	8	12	23	8	21	16	18	22	20	18
94	85	17	11	13	23	6	24	16	19	16	19	15
106	90	17	19	16	25	8	21	16	18	22	20	14
98	78	20	15	15	23	8	17	14	14	19	15	16
87	82	15	11	13	22	8	18	16	19	19	14	14
89	88	21	12	14	19	6	17	17	17	18	18	18
101	92	20	15	16	21	8	21	16	18	19	19	20
87	58	14	9	13	22	8	21	13	12	11	10	12
82	77	17	12	12	16	6	19	15	16	16	15	15
105	87	22	15	18	22	8	20	14	21	14	21	17
88	90	12	15	14	22	8	17	16	21	19	17	17
89	91	14	14	12	21	8	20	14	20	20	17	20
104	56	18	17	14	25	8	22	13	12	11	9	11
97	75	22	16	12	22	8	17	14	15	14	15	17
90	84	18	15	16	19	8	14	14	20	18	14	18
93	81	17	13	16	20	8	19	14	19	13	16	19
83	76	20	12	13	18	6	14	12	15	14	19	16
100	77	20	16	16	21	8	19	16	17	15	16	13
82	79	19	12	12	18	6	15	12	16	16	19	16
98	90	18	16	15	21	8	20	14	19	21	17	19
103	87	17	16	17	24	8	21	16	20	18	17	16
83	81	15	12	12	19	6	19	12	16	16	21	16
99	96	18	16	16	22	9	18	14	21	20	20	21
113	103	19	19	13	27	10	25	20	24	20	17	22
98	82	14	17	16	23	8	20	14	17	17	15	19
100	86	15	16	15	25	8	21	16	17	18	16	19
55	79	11	9	7	11	4	13	12	14	18	17	18
95	96	15	16	15	23	8	18	18	23	24	18	13
77	89	15	8	12	15	4	23	16	20	18	18	17
77	56	12	11	12	18	6	18	13	12	11	9	11
107	92	17	19	15	26	8	22	16	18	19	19	20
104	58	21	16	16	25	8	18	13	12	11	10	12
87	77	17	12	13	19	6	20	15	16	16	15	15
91	93	18	15	12	21	7	18	18	18	20	18	19
99	92	15	15	16	24	8	21	14	19	21	19	19
82	80	13	11	12	21	7	18	16	16	19	16	13
87	79	17	12	12	20	7	19	12	16	17	19	15
118	101	20	15	18	30	10	25	20	24	20	18	19
92	79	17	15	13	23	6	18	15	15	13	19	17
85	81	16	14	16	18	8	13	9	19	20	19	14
112	86	18	17	17	27	9	24	16	19	12	18	21
115	98	19	19	17	29	10	21	18	24	18	20	18
99	74	18	15	17	21	9	19	13	17	17	8	19
95	95	16	16	16	22	8	17	14	21	21	20	19
108	81	20	18	17	22	8	23	11	20	17	16	17
99	88	17	19	16	21	7	19	13	19	20	16	20
99	81	14	16	17	23	9	20	11	19	16	16	19
98	91	19	14	14	23	8	20	16	20	20	20	15
55	86	11	9	7	11	4	13	15	17	18	18	18

85	90	12	13	15	24	5	16	14	18	18	21	19
87	56	16	13	16	22	6	14	13	12	11	9	11
96	86	18	16	16	21	7	18	15	17	20	19	15
85	76	17	13	13	20	7	15	10	20	17	14	15
84	76	13	14	14	18	6	19	15	16	14	17	14
55	96	11	9	7	11	4	13	16	20	19	23	18
93	77	16	13	14	24	8	18	11	19	18	13	16
96	83	20	16	16	19	8	17	14	18	21	12	18
63	82	16	9	9	11	4	14	16	16	16	21	13
96	84	20	17	14	20	8	17	12	19	17	18	18
94	87	22	16	16	22	6	12	13	20	20	18	16
96	88	20	14	15	19	8	20	14	18	20	20	16
93	90	19	16	8	24	8	18	13	19	16	22	20
106	99	17	12	16	26	10	25	17	19	15	24	24
105	90	20	19	15	25	5	21	16	17	20	18	19
81	81	16	12	12	20	6	15	12	19	14	18	18
87	82	18	13	10	21	8	17	16	17	15	17	17
104	86	23	16	14	23	8	20	16	19	18	14	19
93	84	18	16	14	23	7	15	13	20	17	16	18
95	88	18	15	13	21	8	20	20	20	18	16	14
99	85	19	16	14	25	8	17	15	18	20	14	18
111	98	17	18	18	29	9	20	18	19	20	21	20
65	56	16	9	9	11	4	16	13	12	11	9	11
110	100	21	15	16	28	10	20	19	23	20	16	22
96	100	20	20	11	20	7	18	20	22	22	19	17
90	91	18	12	14	24	7	15	15	20	20	16	20
86	86	16	16	16	17	5	16	14	19	20	14	19
106	82	18	18	17	24	5	24	16	19	14	16	17
55	85	11	9	7	11	4	13	14	20	15	17	19
97	72	18	15	16	24	8	16	7	14	20	16	15
95	88	18	16	13	25	7	16	16	18	17	17	20
114	88	19	14	19	30	10	22	14	24	15	15	20
105	87	18	20	12	30	10	15	20	21	17	11	18
105	82	19	18	14	22	8	24	16	16	16	16	18
91	91	15	13	16	22	8	17	15	18	20	18	20
106	90	21	16	17	22	8	22	16	20	17	19	18
120	89	22	18	20	28	10	22	16	20	20	16	17
113	88	22	17	16	26	10	22	20	19	13	17	19
110	78	17	18	17	26	8	24	16	17	16	17	12
96	95	18	14	14	23	8	19	15	18	21	21	20
103	83	19	16	15	23	8	22	13	18	19	15	18
103	80	19	16	16	25	8	19	11	19	12	17	21
95	79	21	15	12	23	8	16	15	15	19	15	15
90	92	18	16	13	20	7	16	16	19	21	17	19
98	71	18	13	17	24	8	18	14	18	14	11	14
92	77	15	14	15	24	7	17	16	17	13	18	13
64	84	16	9	9	11	4	15	11	19	20	17	17
100	87	16	16	16	25	6	21	14	20	18	16	19
55	94	11	9	7	11	4	13	16	20	15	22	21
111	88	19	18	16	26	8	24	16	20	18	17	17
98	88	17	15	15	22	9	20	16	18	22	15	17
98	83	19	15	16	23	8	17	15	14	24	16	14

60	95	16	9	9	11	4	11	16	19	20	21	19
90	93	19	16	10	21	8	16	16	19	19	19	20
108	103	24	13	19	28	6	18	16	25	20	21	21
102	83	20	16	11	25	8	22	13	20	15	16	19
115	96	20	18	18	29	8	22	16	24	14	20	22
104	81	18	20	15	22	10	19	14	20	13	13	21
103	85	17	18	18	25	5	20	16	20	14	15	20
97	83	14	15	17	24	8	19	15	19	14	14	21
90	90	12	16	16	23	4	19	13	19	18	20	20
116	80	18	15	19	29	10	25	16	12	14	20	18
101	91	15	16	16	25	8	21	16	20	16	19	20
91	88	17	18	16	19	5	16	15	21	15	17	20
55	81	11	9	7	11	4	13	13	16	18	21	13
95	81	18	15	14	21	4	23	9	14	22	21	15
85	83	16	7	14	27	8	13	11	15	19	20	18
97	89	20	17	12	17	7	24	13	18	20	21	17
101	92	20	17	17	24	6	17	16	19	18	19	20
100	94	19	16	12	23	6	24	15	16	24	21	18
97	86	19	18	14	22	8	16	12	12	22	19	21
55	95	11	9	7	11	4	13	14	18	21	20	22
99	88	21	18	13	20	9	18	13	21	17	17	20
88	80	18	10	17	23	7	13	13	17	16	21	13
99	87	22	16	13	19	6	23	16	15	21	20	15
85	91	16	18	8	23	4	16	13	20	23	21	14
97	89	22	14	12	23	8	18	13	16	21	20	19
100	87	13	12	13	27	10	25	13	14	18	19	23
92	88	18	19	16	19	5	15	16	17	17	19	19
75	85	12	12	10	20	6	15	12	16	20	20	17
82	83	15	13	9	21	6	18	16	17	14	16	20
55	75	11	9	7	11	4	13	12	17	14	16	16

---

**Dr. Santiago Ernesto Ramos y Yovera**  
**ASESOR**

---

**Dr. Luis Alberto Baldeos Ardian**  
**PRESIDENTE**

---

**Dra. Flor de María Garivay Torres**  
**SECRETARIO**

---

**Dr. Abrahan Cesar Neri Ayala**  
**VOCAL**