



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Clima organizacional y calidad de atención de salud en un hospital
nacional de Lima, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Quispe Oscuvilca, Tabita (orcid.org/0000-0002-7185-5618)

ASESOR:

Dr. Chumpitaz Caycho, Hugo Eladio (orcid.org/0000-0001-6768-381X)

CO-ASESORA:

Dra. Pillman Infanson, Rosa Estrella (orcid.org/0000-0001-7836-3395)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en
Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado a mi madre Acacia (+), quien desde muy pequeña me animo impulsarme y luchar por mis sueños. A mi padre Enrique por su esfuerzo, su amor y ser parte de cada uno de mis logros. También se la dedico a mi esposito Miguel Ángel y mis hijas Quienes siempre me han demostrado su apoyo y amor incondicional. Finalmente, a mis hermanos(as) Mirian, Ada, Regulo y Nehemías quienes son parte de mí, aunque estemos separados por la distancia.

Agradecimiento

Agradezco a Dios quien me ha guiado y me ha dado la fortaleza para seguir adelante. Universidad por permitirme alcanzar un logro más en mi vida profesional, gracias a cada maestro por ser parte de este proceso integral de formación. Gracias a mi esposo por su apoyo incondicional y estímulo constante a lo largo de mis estudios. Mis hijas Kahori y Treysy por su amor y comprensión sobre todo en los días difíciles. Y a todas las personas que de una manera u otra forma me apoyaron en la realización de este trabajo.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	13
3.6. Método de análisis de datos	14
3.7. Aspectos éticos	14
IV. RESULTADOS	15
V. DISCUSIÓN	21
VI. CONCLUSIONES	24
VII. RECOMENDACIONES	25
REFERENCIAS	26
ANEXOS	32

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 <i>Niveles de las variables clima organizacional y calidad de atención de salud</i>	15
Tabla 2 <i>Niveles de la estabilidad y calidad de atención de salud</i>	16
Tabla 3 <i>Niveles de relaciones interpersonales y calidad de atención de salud</i>	17
Tabla 4 <i>Niveles de disponibilidad de recursos y calidad de atención de salud</i>	18
Tabla 5 <i>Clima organizacional y calidad de atención de salud</i>	18
Tabla 6 <i>La estabilidad y calidad de atención</i>	19
Tabla 7 <i>Las relaciones interpersonales y calidad de atención</i>	19
Tabla 8 <i>La disponibilidad de recursos y calidad de atención de salud</i>	20

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Diseño de la investigación	11

Resumen

La presente tesis tuvo como objetivo determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con la calidad de atención de salud en un hospital nacional, Lima 2022. Con un enfoque cuantitativo correlacional y el tipo de investigación fue el método hipotético-deductivo, el diseño de la investigación es no experimental de corte transversal de tipo descriptivo y correlacional, la técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento, el cuestionario, así mismo para medir la confiabilidad se utilizó la prueba de alfa de Cronbach, donde demostró una alta confiabilidad. La población fue de 80 profesionales asistenciales que se encuentran laborando en el Hospital Nacional. Los resultados de estadística de correlación se utilizó Rho de Spearman siendo igual a 0,356**, demostrándonos así las variables de estudio que se correlacionan de manera positiva baja, entre el clima organizacional y calidad de atención de salud en un hospital nacional, Lima 2022.

Palabras clave: Clima organizacional, atención de calidad, salud.

Abstract

This thesis aimed to determine how the organizational climate is related to the quality of health care in a national hospital, Lima 2022. With a quantitative correlational approach and the type of study that was used was the hypothetical-deductive method, the design of the research is non-experimental cross-sectional of descriptive and correlational type, the technique used for data collection was the survey and the instrument, the questionnaire, likewise to measure the reliability was used the Cronbach's alpha test, where it demonstrated high reliability. The population was 80 healthcare professionals who are working at the National Hospital. The results of correlation statistics were used Spearman's Rho being equal to 0.356**, demonstrating that the study variables correlate in a low positive way, between the organizational climate and quality of health care in a national hospital, Lima 2022.

Keywords: Organizational climate, quality care, health.

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto internacional. El clima organizacional es presentado mediante instrumentos que representan el cambio lo cual demuestra una alta eficiencia para la organización en. El mundo actual, se caracteriza por las competencias en el contexto global es de suma necesidad priorizar el desempeño de climas organizacionales dentro de un trabajo (Segredo, 2016). El clima organizacional en este mundo globalizado es conocido desde teorías anteriores las cuales fueron analizadas en diferentes dimensiones y factores, que éstas a su vez modifican una conducta de los usuarios en las diferentes instituciones globales; es importante la implementación de ideas de los cuales se pueda concebir nuevos planes como elementos que se pueda diagnosticar y programar mejoras que sustenten y que se encuentren a la altura de una necesidad real, que estos sirvan para lograr cambios en el futuro deseable (García, 2019). El clima organizacional corresponde a un grupo en un entorno dentro de un ámbito laboral, estas normas se relacionan directamente dentro de un grupo de trabajadores, que a su vez son una fuerza que está influenciada en diferentes comportamientos. Así mismo el saber de un clima organizacional dentro de un entorno global en las diferentes instituciones que se brinda la atención primaria de salud y el cual se suministran información sobre los diferentes acontecimientos que estas a su vez establecen un comportamiento que permita, además agregarle diferentes cambios y que estos estén planificados así como en actitud y conducta de los que la integran, estructurando un clima organizacional o más sistemas que agrupen o se conforme dentro de una organización (Santa, 2018).

Dentro de panorama nacional se vienen a efectuando distintas investigaciones que están relacionadas dentro del clima laboral unas que están asociadas dentro de un impacto sobre calidad de servicio en salud. (Bustamante, 2020). Asimismo, éstas éstas presentan impactos sobre los ambientes laborales que generen satisfacción a los trabajadores (Puch, 2018).

Se ratifica los hechos dentro de un entorno así mismo la organización dentro de las instituciones laborales es vitales para desarrollar normas complejas (Urquiza, 2019). Para mejorar la calidad del servicio que cumplan con eficiencia; contratado dentro de un establecimiento de salud por cuanto se indicará el clima organizacional tenga un estrecho margen de relación dentro del proceso de mejora continuo y éstas sean presentadas, en el ámbito local se ha podido evidenciar que existen muy pocas investigaciones sobre las variables de estudio, pese a que en salud pública los diagnósticos frecuentan una gran importancia siendo esta una pieza primordial y que garantice un buen clima organizacional. En este sentido se pudo evidenciar dentro de la investigación que el clima organizacional y calidad de atención se relacionan (Giovanella, 2015). Dentro de los avances tecnológicos y la ciencia se trae como consecuencias la deshumanización, el conformismo la individualidad, así como se evidencia cambios dentro de la economía, cambios políticos, lo cual esto percibe a problemas que están afectando directamente en los distintos ámbitos educativos. La realidad del problema se enfoca dentro de las perspectivas internacionales (Torres, 2020). Dentro de una asociación que es generada por un grupo de personas de diferentes miembros de trabajadores es conocida como clima organizacional y está a su vez se relaciona de manera positiva o negativa , éstas se interrelacionan según el tipo de organización, asimismo éstas presentan relaciones que motivan a los trabajadores, el clima organizacional, al parecer también se relacionan con un grado de seguridad la cual expresa distintos sentimientos de felicidad o preocupación, de respeto o falta en sí mismo el poder comunicarse dentro de su propio entorno o clima organizacional por tanto esto también afecta las labores de los trabajadores (Figuroa, 2019). Considerando a la calidad de la atención como uno de los elementos principales. Ello conllevó a la necesidad de implementar un sistema de gestión de calidad en nuestra institución, la misma, que está enmarcada para dar cumplimiento (Minsa, 2021).

La aplicación de políticas para mejoras continuas en el nivel de salud dentro de una población a menudo se está centrando en ampliare los accesos a

servicios básicos que prestan salud Así mismo que garanticen una buena calidad de salud y atención, estos esfuerzos se han implementado para lograr una demanda que priorice y asuma implícitamente en la atención y la calidad , estos enfoques sean suficientes y poder extender nuevas coberturas, sin embargo, las suposiciones pueden pretender ser incorrectas. Existen reciente reconocimientos en las que las personas puedan estar actuando de manera positiva que se relacione para mejoras de calidad y también en cuanto a la atención dentro del mundo globalizado (Hanefeld, 2017). Hoy en día, la profesión de enfermería está afrontando altas cargas laborales, al mismo tiempo, se está presentando algunas deficiencias de los materiales y que estas se ven reflejas en el personal de enfermería, que son los que velan por la salud de los pacientes, estas consecuencias van a generar en cierta manera déficit lo que conlleva a desequilibrios y temperamentos emocionales dentro del vínculo familiar si bien es cierto vivimos actualmente en condiciones precarias dentro de los ámbitos laborales el cual desempeñan los profesionales de enfermería por estos motivos hay problemas de cargas laborales y aglomeración de las personas que se atienden generando impactos negativos en la salud (Almanza, 2020). Un reciente estudio dentro del ámbito nacional ha podido manifestar y señalar que hay bajas percepciones dentro de los cuidados de la salud humanitaria el cual evidencia que la tensión es baja calidad, sin embargo, en países como Colombia el 70% de los usuarios han percibido un comportamiento que es más humanizado (Monje, 2018). Asimismo, en un establecimiento de salud – Lima, se ha evidenciado que algunos de los usuarios que han sido hospitalizados en cierta manera sufrieron al mal en cuidas sanitarios (Lazo, 2018). En su investigación ha manifestado que los usuarios que vienen asistiendo a instituciones del estado como por ejemplo el Minsa se ha podido manifestar una mala calidad de atención en un 44% Por otra parte se otorga mala información siendo el 27% el cual genera disconformidad, frente a todos estos acontecimientos la mayoría de las personas no están conformes (Sausa, 2017). Que los pacientes reciban la atención de un profesional de enfermería

que les brinde una mala atención esto no debe ser generada como indicador de satisfacción (Arredondo, 2020).

Frente a estas situaciones se planteó así el problema general. ¿De qué manera el clima organizacional se puede relacionar con la calidad de atención de salud?, así mismo se propuso problemas específicos, se planteó objetivos e hipótesis que se puede visualizar en la matriz de consistencia (Ver anexo 2).

II. MARCO TEÓRICO

Seguidamente se analiza los antecedentes nacionales en donde, Carhuacho y Nolazco, (2021), su estudio fue poder determinar la autenticidad de servicios de consulta externa en centros de nivel 3; en Lima, diseño descriptivo - analítico y método hipotético deductivo. Donde es resultado que se ha podido obtener describe que no existe calidad dentro de los servicios en la consulta externa según los estudios realizados, Así mismo el 0,2% de los usuarios han considerado estar satisfechos con los servicios recibidos, por otra parte, existió diferencia que podría de verse a inversiones, porque frecuentemente se ha podido demostrar que esta diferencia ha resultado significativa. Así mismo para Fernández et al., (2017), donde su estudio fue clima organizacional y satisfacción del usuario, usaron una encuesta, se obtuvo que el 76,3% del cual es considerada cómo mejora, y en cuanto a la satisfacción de forma general de los usuarios externos fue del 64,4%. Dentro del clima organizacional y las diferentes dimensiones de las identidades, en cuanto a la comunicación organizacional y las diferentes estructuras se ha podido lograr la calificación de saludable y la dimensión en la remuneración se ha podido tener un resultado de no saludable. De tal manera que Castillo et al., (2019), realizó un estudio para identificar si se correlacionan las variables de estudio como el liderazgo y clima organizacional en usuarios de un hospital, el estudio fue descriptivo transversal y correlacional mediante el resultado obtuvieron, el 54,5% y el 55,7% ha podido presentar alto y bajo los liderazgos de transaccional y transformacional de forma respectiva. Los niveles de liderazgo de la gerencia dentro de la micro red fueron medidos en un 50%; y clima organizacional presenta en mejorar el 68,2%, para este los coeficientes se correlacionan según Spearman, ha podido demostrar que si existe correlación significativa entre V1 y V2 ($r_s = 0,660$, $p = 0,000$). Según la conclusión que se puede determinar entre ambos tipos gerenciales, así, a mayor liderazgo mejora el clima organizacional. Así mismo Romero (2022), pretende determinar las relaciones entre clima organizacional y relación interpersonal dentro de los usuarios de un nosocomio

de salud, el cual el nivel de los estudios es relacional simple, y es de tipo aplicada. Según el resultado de forma descriptiva de los estudios se pudo definir los niveles de la variable de estudio, según los colectivos de profesionales que garantizan la salud los que fueron encuestados han podido definir el nivel como excelente tanto el clima organizacional en un 40%, asimismo el nivel regular en 23%, el 37% de los trabajadores han podido percibir un nivel de insatisfacción dentro del clima organizacional, por otro lado para el nivel de la variable en relación interpersonal, el 43% de los trabajadores, la relación interpersonal ha prevalecido siendo buena, el 18% se pudo mantener con un nivel regular al respecto a las intenciones interpersonales, se contrasta, con el 39% restante de los usuarios con niveles malos en relación a problemas interpersonales.

Según las investigaciones de los antecedentes internacionales, según Maja, (2020), realizó un estudio el cual prevalece sobre lo importante del componente clima organizacional quién se selecciona de manera holística y propone el impacto y el compromiso laboral de los trabajadores siendo 626 que conforman organizaciones medianas. Fue un diseño cuantitativo, donde se aprecia donde se pudo apreciar un análisis de regresión lineal de manera simple y las soluciones que presentan 6 factores para tal fin de validez; los hallazgos de dicho estudio, se puede confirmar que las hipótesis de estos componentes que represente el clima organizacional y liderazgo está relacionada con los empleados, está a su vez está comprometida dentro de la satisfacción de los mismos y esta genera un impacto de manera positivo asimismo el compromiso laboral de los empleados está constituido que los usuarios ayuden y se comprometan a darle más importancia el clima organizacional, Por otra parte este completamente agrupadas todos los procedimientos relacionados con los empleados de la organización. Terán, (2020), en su estudio calidad laboral y calidad de atención; los resultados han podido demostrar que el 76,98% de las personas son adultos jóvenes, siendo estos menores a 5 años de trabajo, asimismo los usuarios que se atienden pacientes atendidos la mayor parte son mujeres con edades promedio de 38,2 años, el cual corresponde el clima laboral siendo el 68% que se sienten muy importantes dentro de la institución, según lo

que opinan el personal para ir 61,54% las autoridades no escuchan las sugerencias asimismo el 76,92% no están recibiendo la retroalimentación de los jefes inmediatos, con respecto a los pacientes externos el 90% sí han encontrado una satisfacción con la atención prestada y los equipamientos médicos, el 91% se siente satisfecho con la infraestructura de la institución, limpieza, señalización. De tal manera que concluye que los usuarios sienten muy buena la opinión en cuanto a la unidad de salud, se demuestra que los usuarios y el personal médico tanto administrativo están brindando una tensión que les garantiza la calidad asimismo hace que los usuarios estén satisfechos, pese a que no existe un buen clima laboral. Araya & Medina, (2020), realizó una investigación que relacionaba satisfacción laboral y clima organizacional. Fue un diseño analítico de corte transversal. Ambos centros asistenciales prestan salud han presentado los niveles: $(3,32 \pm 0,93)$ y $(3,45 \pm 0,83)$, en relación con las variables. El promedio elevado fue $(3,56 \pm 0,87)$ y $(3,66 \pm 0,88)$. Para esto pudo concluir que la percepción; el clima organizacional en cierta manera es alto lo cual está relacionado con los mayores niveles de satisfacción en el ámbito laboral dentro de las funciones de la salud. Berberoglu, (2018), realizó un estudio donde le permite hacer evaluaciones en cuanto a la percepción de los empleados en la salud sobre los climas organizacionales y poder medir el impacto hipotético de los climas organizacionales el cual suma un compromiso dentro de la y la percepción. Fue un estudio de un enfoque cuantitativo, donde utilizaron un cuestionario autoadministrado. Los resultados le pudieron evidenciar que el clima organizacional se encuentra en relación con los compromisos organizacionales asimismo desempeña que sea percibido mediante las regresiones lineales el cual indica que el clima organizacional es importante para las predicciones de los compromisos organizacionales y los desempeños que se puede recibir. Concluye que se relaciona de manera lineal dentro del clima organizacional y el compromiso el cual desempeña la organización de lo que se ha podido percibir, para esto sugirieron que el clima organizacional relieve un impacto en las predicciones y estoy relacionado al compromiso y la percepción organizacional. MacDavitt y Stone, (2022). Realizó

una búsqueda sistemática, limitando la revisión a investigaciones primarias. Utilizó un modelo integrador de clima organizacional para guiar la búsqueda y organizar la evidencia. diseño transversal. Las muestras iban desde 632 médicos en 3 hospitales hasta casi 250 000 proveedores en 168 hospitales. Donde se obtuvo que las percepciones de procesos como las prácticas de programación, la colaboración y la autonomía se asociaron con los resultados de las enfermeras, satisfacción laboral, rotación, seguridad ocupacional, hubo alguna evidencia de que los aspectos del clima organizacional estaban asociados con los resultados de los pacientes, pero los resultados fueron inconsistentes. La medición de los factores y resultados del clima organizacional varió entre los estudios. La evidencia que el clima organizacional incide en los resultados de las enfermeras es más sólida que la evidencia de que influye en los resultados de los pacientes. Los hallazgos subrayan la importancia de promover un clima organizacional positivo. Chen y Xiang, (2022), realizaron un estudio para describir el nivel de clima organizacional y su asociación con factores relacionados al trabajo entre enfermeros; con un enfoque cuantitativo en la base de datos PubMed. Finalmente, se adoptaron 10 artículos sintetizar las semejanzas y diferencias. Entre estos 10 artículos, siete artículos identificaron la puntuación del nivel de clima organizacional, que ganó el grado de nivel organizacional a través de descripción. Sin embargo, otros tres artículos no señalaron el nivel de organización climatizado. Los factores relacionados con el trabajo de las enfermeras incluyen principalmente la psicología de las enfermeras, los puntos de vista y actitudes hacia el trabajo, la condición física y los comportamientos de las enfermeras relacionadas con pacientes. Los resultados mostraron que el clima organizacional se correlacionó negativamente con factores adversos como el estrés y el agotamiento, y se correlacionaron positivamente con factores positivos relacionados con el trabajo, como la participación en el trabajo. Concluye, el clima organizacional entre los enfermeros fue generalmente alto. Un buen clima organizacional puede mejorar la participación laboral de las enfermeras, aliviar la presión y reducir el agotamiento.

Después de revisar antecedentes, analizaremos el clima organizacional el cual corresponde a los conjuntos de propiedades de un entorno laboral, en sentido directo e indirecto para los usuarios que supuestamente son fuerza que está influenciada en los comportamientos de los mismos, Así mismo, los conocimientos dentro del clima organizacional en el entorno global en las diferentes instituciones que brindan atención primaria de salud suministre la información sobre procesos que establezca los comportamientos de los niveles de organización, y que permitan además, implementar cambios en la planificación tanto en las actividades que conduzcan los integrantes, cómo en las estructuras organizacionales (Santa, 2018). Dimensión 1: Estabilidad, es el grado en la que los usuarios ven a una institución de forma clara en sus posibilidades de las pertenencias y estimas que la gente se puede conservar o se puede disponer de los criterios justos, también es el sentir a diferencia de miembros de una organización por tanto la autonomía depende de la toma de decisiones en relación a su trabajo. Por otra parte, también se puede mencionar que es una medida que está dentro de la supervisión del ámbito laboral (Álvarez, 2015). Dimensión 2: dentro de las relaciones interpersonales se guarda el grado en lo que los empleados se apoyan de forma individual en cual la relación respetuosa y considerada es parte de una intención recíproca entre un grupo de personas , dentro de las relaciones interpersonales está influenciado la comunicación que viene a ser la capacidad para poder lograr la fluidez de la comunicación respecto a su entorno y así poder compartirla con toda la gente , de tal manera la relación interpersonal dentro del campo de la salud ha constituido partes fundamentales desde el principio en las que los pacientes han ingresado a los centros médicos así como los profesionales de la salud han venido tratando a sus pacientes y demostrando los tratos que se les ha venido dando según las relaciones interpersonales de sujetos en cuestión , 1 de las primeras impresiones al momento de las relaciones interpersonales fue la relación paciente - enfermero, ya que esta está definida como tal, demuestra una relación muy positiva por parte del usuario, el cual genera una receptividad que le facilita el bienestar en el cual están al servicio de la salud así como tal se

les debe otorgar una calidad de atención para generar buena impresión (Huarte y Moranta, 2021). Es el grado en que los trabajadores puedan contar con aquella información, dentro de los equipos y los aportes requeridos que otras personas les puedan realizar en beneficio de sus trabajos, según la estabilidad laboral, la permanencia en el centro de trabajo, una justa evolución de los desempeños dentro de las políticas institucionales, además se ha podido esclarecer en una alta dirección sobre el futuro venidero de las diferentes empresas, así como los valores de la colectividad que prestan soportes dentro del marco filosófico el cual son pilares de las culturas institucionales (Atiquipa y Jaimes 2017). Calidad de atención se puede definir como la satisfacción; y se siente diferenciado porque recibió un trato amable obtuvo el servicio que esperaba (Anaya, 2020). Calidad de servicio es 1 de los requisitos fundamentales, que están orientados a proponer y garantizar seguridad a los pacientes de esta manera se minimiza algún tipo de riesgo dentro de la prestación del servicio, Así mismo minimiza la implementación de sistemas en los centros asistenciales que están prestando servicio de salud y asimismo que puedan ser evaluados y poder lograr algún tipo de mejora continua que le permitan reflejar calidad de atención (Gerónimo et al 2018). Dimensiones 1: empatía, es el trato personalizado que se viene ofreciendo dentro de una institución frente a todos los usuarios Así mismo esto trata de comprender algún tipo de necesidad y que está enfocada en la satisfacción de los usuarios (Purizaca, 2018). La atención preferencial, que se brinda a los usuarios, apunta a encontrar resultados muy favorables. (Álvarez, 2020). Dimensión 2: Fiabilidad, es una de las habilidades donde se pueda desarrollar y prestar servicios que estén comprometidos y de forma acertijo, así como la amplitud para poder este brindar algún tipo de servicio que tenga compromiso de seguridad, paciencia y sobre todo sea confiable, es parte de la relación de brindar un servicio que sea confiable sea muy cuidadoso (Álvarez, 2020). Dimensión 3: Elementos tangibles, este sistema consiste en poder edificar la infraestructura tanto equipos médicos, suministros y todo lo que concierna y este dentro del bienestar del usuario (Quispe, 2021).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

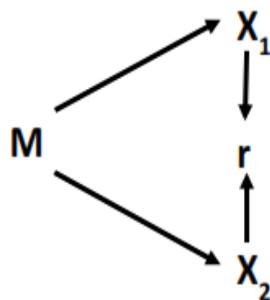
3.1.1. Tipo de investigación

Fue aplicada, permitirá aplicarlo a resolver problemas que estén enfocadas a la realidad (Quispe, 2021).

Dentro del estudio se ha podido realizar hipotético-deductivo, siendo de un enfoque cuantitativo porque a su vez se recoge datos, los cuales estos pasarán por medio de mediciones numéricas Así mismo serán analizadas estadísticamente, de tal forma estos resultados serán sometidos mediante hipótesis para dar con las conclusiones en particular (Álvarez, 2020).

3.1.2. Diseño de investigación

Diseño no experimental; transversal, descriptivo - correlacional, adjunta los datos en un cierto espacio para su análisis (Sánchez y Saucedo, 2021). Además, porque se dedica a la descripción de algún fenómeno, así como situación que se presente, por otra parte, busca identificar si se correlaciona entre ambas variables (Hernández et al., 2014).



M = muestra

X₁ = V1

X₂ = V2

r = Relación

Figura 1. Diseño del estudio (Sánchez y Reyes, 2006).

3.2. Variables y operacionalización

Definición conceptual

Variable 1: Clima organizacional, comprende el nivel de satisfacción en que se desarrolla el trabajo del día a día, es una evocación que se tiene del personal y el medio ambiente de trabajo; consiste en el alcance positivo o negativo del entorno que integra la organización (Lorgio, López, Jibaja, 2022).

Variable 2: Calidad de atención, refleja la satisfacción del cliente al haber recibido un trato amable y de cordialidad, esto también demuestra la percepción que regresar siempre por sentirse bien (Roxana, Álvarez, González, 2015).

Definición operacional

Clima organizacional, contiene 3 dimensiones (estabilidad, relaciones interpersonales, disponibilidad de recursos) con 9 indicadores y 9 preguntas de tipo ordinal; y cuatro escalas.

Calidad de atención, cuenta con 3 dimensiones (empatía, fiabilidad, elementos tangibles) con 8 indicadores y 8 preguntas, siendo de tipo ordinal, y cuatro escalas.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

La población en estudio ha sido identificada lo cual corresponde a trabajadores que elaboran y son parte del cuerpo de licenciados y técnicos del área de hospitalización y emergencia, de un Hospital nacional (Hernández Sampieri, & Fernández 2014). En consecuencia, esta población de estudio fue seleccionada en su totalidad (Valenzuela, 2018). En ese orden, fue una muestra censal; y que está conformada por 80 trabajadores, siendo la muestra considerada a todos ellos, por ser una población reducida, de tal manera que toda la inclusión de participantes en este estudio, para su identificación, y dentro de la unidad de análisis que está conformando por medio del tamaño de muestra (Celis y Labrada, 2014).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Como técnica se pudo aplicar el método de la encuesta que a su vez fue de elaboración propia de acuerdo con las funciones y la revisión teórica (Bernal, 2016). El instrumento se fundamenta en cuestionarios con el propósito de poder adquirir todos los datos que se pueda compartir unidades de análisis. Los instrumentos mediante escalas; conforma una batería de preguntas en donde los entrevistados o encuestados refieren una respuesta de afirmación o negación (Salazar, 2020).

Validación y confiabilidad del instrumento

Validación

Para su validación de este cuestionario se ha inspirado de otros tipos de estudios el cual se adecuó en este estudio el cual busca resolver problema de esta manera se ha realizado el procedimiento por medio de validadores que conocen la materia de investigación de este campo de estudio.

Confiabilidad

Es el grado de confiabilidad, es la comprobación de los instrumentos (Hernández et al., 2014). Siendo una prueba piloto de 30 personas entre licenciados que velan por la salud de los pacientes en las diferentes áreas de hospitalización. El Alfa de Cronbach el cual arrojó 0,803 comprobando es altamente confiable y está listo para desarrollar.

3.5. Procedimientos

La recolección de datos ha sido realizada dentro de las áreas del hospital; fue validada mediante juicio de expertos, asimismo para la recolección de datos los cuestionarios fueron entregados a cada uno de los participantes para las respuestas correspondientes, tomando en cuenta que las variables de estudio no se manipularon, de tal manera que fueron analizadas; se llevó a una base de datos, procesada en M. Excel. Se utilizó el programa Spss V25.

3.6. Método de análisis de datos

Para la correspondencia; y según los resultados que se pudo obtener está luego pasaría aún a una base de datos que será procesada dentro de un cuadro de Excel, y así poder pasarlo al sistema de spss versión 25 donde pasara evaluación estadística de las variables y dimensiones y de la tal manera también se podrá procesar estadísticamente la correlación que pueda existir.

3.7. Aspectos éticos

Los participantes están en pleno derecho de que no se debe volver la idoneidad ya que es uno de los principios éticos del investigador, de tal manera que se respeta la toma de decisiones de cada participante en llenar los cuestionarios, según sus respuestas del estudio por otra parte también fue entregado el consentimiento informado en donde se le explico antes de realizar las encuestas siendo esta una información que guarda la fidelidad y la honestidad de cada uno de los participantes.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Los análisis descriptivos de esta investigación están basados en la presentación de los resultados mediante tablas de contingencia sobre los niveles de la V1 y V2.

Tabla 1

Niveles de las variables clima organizacional y calidad de atención de salud.

		Calidad de atención en salud			Total	
		MALO	REGULAR	EXCELENTE		
Clima organizacional	MALO	f	1	1	0	2
		%	1.3%	1.3%	0.0%	2.5%
	REGULAR	f	14	59	3	76
		%	17.5%	73.8%	3.8%	95.0%
	BUENO	f	0	2	0	2
		%	0.0%	2.5%	0.0%	2.5%
Total	f	15	62	3	80	
	%	18.8%	77.5%	3.8%	100.0%	

En la tabla 1 se determina que el 18.8% (15) del personal de enfermería refiere malo, así mismo el 77.5% (62) refiere regular, consecuentemente el 3.8% (3) refiere excelente; y el 2.5% (2) considera malo; el 95.0% (76) considera regular y por último el 2.5% (2) considera bueno el clima organizacional.

Tabla 2

Niveles de la estabilidad y calidad de atención de salud

		Calidad de atención en salud				
		MALO	REGULAR	EXCELENTE	Total	
Estabilidad	MALO	f	0	1	0	1
		%	0.0%	1.3%	0.0%	1.3%
	REGULAR	f	15	48	0	63
		%	18.8%	60.0%	0.0%	78.8%
	BUENO	f	0	13	3	16
		%	0.0%	16.3%	3.8%	20.0%
Total	f	15	62	3	80	
	%	18.8%	77.5%	3.8%	100.0%	

En la tabla 2 se determina los resultados para calidad de atención en salud, donde el 18.8% (15) refiere malo, y el 77.5% (62) refiere regular asimismo el 3.8% (3) refiere excelente, por otro lado, para los resultados de estabilidad el 1.3% (1) refiere malo, la estabilidad; y mientras que el 78.8% (63) refiere regular, y por último el 20.0% (16) refiere que la estabilidad es buena.

Tabla 3

Niveles de relaciones interpersonales y calidad de atención de salud.

		Calidad de atención en salud			Total	
		MALO	REGULAR	EXCELENTE		
Relaciones interpersonales	MALO	f	1	2	0	3
		%	1.3%	2.5%	0.0%	3.8%
	REGULAR	f	14	57	3	74
		%	17.5%	71.3%	3.8%	92.5%
	BUENO	f	0	3	0	3
		%	0.0%	3.8%	0.0%	3.8%
Total	f	15	62	3	80	
	%	18.8%	77.5%	3.8%	100.0%	

La tabla 3, el 18.8% (15) considera malo, asimismo el 77% (62) considera regular y por último el 3.8% (3) considera excelente, así mismo analizando los resultados en cuanto a las relaciones interpersonales el 3.8% (3) refiere que es mala las relaciones interpersonales, seguidamente el 92.5% (74) considera regular, y por último el 3.8% (3) considera bueno las relaciones interpersonales.

Tabla 4

Niveles de disponibilidad de recursos y calidad de atención de salud.

		Calidad de atención en salud			Total	
		MALO	BUENO	EXCELENTE		
Disponibilidad de recursos	MALO	f	15	31	0	46
		%	18.8%	38.8%	0.0%	57.5%
	REGULAR	f	0	28	0	28
		%	0.0%	35.0%	0.0%	35.0%
	BUENO	f	0	3	3	6
		%	0.0%	3.8%	3.8%	7.5%
Total	f	15	62	3	80	
	%	18.8%	77.5%	3.8%	100.0%	

La tabla 4; el 18.8% (15) considera malo, asimismo el 77% (62) considera regular y por último el 3.8% (3) considera excelente, así mismo analizando los resultados en cuanto a la disponibilidad de recursos el 57.5% (46) refiere que es mala la disponibilidad de recursos, seguidamente el 35.0% (28) considera regular, y por último el 7.5% (6) considera bueno la disponibilidad de recursos.

Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

Tabla 5

Clima organizacional y calidad de atención de salud

Rho de Spearman		Calidad de atención en salud
	Coefficiente de correlación	,356**
Clima organizacional	Sig. (bilateral)	0,001
	N	80

La tabla 5, se puede identificar el coeficiente de correlación que al ser $p < 0,05$ ($p=0,001$), existe relación entre la V1 y V2. El Rho de Spearman fue $0,356^{**}$, se interpreta que ambas variables mantienen una relación positiva y baja.

Hipótesis específicas

Tabla 6

La estabilidad y calidad de atención

	Rho de Spearman	Calidad de atención en salud
Estabilidad	Coeficiente de correlación	0,421**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	80

La tabla 6, identifica el al ser $p < 0,05$ ($p=0,000$), existe relación entre la D1 y V2; el Rho de Spearman fue $0,421^{**}$, se puede interpretar que existe relación positiva y moderada.

Tabla 7

Las relaciones interpersonales y calidad de atención

	Rho de Spearman	Calidad de atención en salud
Relaciones interpersonales	Coeficiente de correlación	0,128
	Sig. (bilateral)	,257
	N	80

En la tabla 7, identifica al ser $p > 0,05$ ($p=0,257$), es rechazada la hipótesis H1 y prevalece la hipótesis nula, esto nos indica que no guarda relación en relaciones interpersonales y la calidad de atención de salud, el Rho de Spearman fue $0,128^{**}$, quiere decir que existe relación muy baja.

Tabla 8

La disponibilidad de recursos y calidad de atención de salud

Rho de Spearman		Calidad de atención en salud
Disponibilidad de recursos	Coeficiente de correlación	0,378**
	Sig. (bilateral)	,001
	N	80

En la tabla 8 se aprecia los resultados al ser $p > 0,05$ ($p=0,001$), existe relación entre disponibilidad de recursos con la calidad de atención de salud. El Rho de Spearman siendo $0,378^{**}$, quiere decir que hay relación de manera positiva baja.

V. DISCUSIÓN

Clima organizacional se relaciona con la calidad de atención de salud en un hospital nacional, se aprecia los resultados en el coeficiente de correlación; al ser $p < 0,05$ ($p=0,001$), existe relación entre V1 y V2. El Rho de Spearman fue $0,356^{**}$, se identifica que guardan relación significativamente positiva y baja, en consecuencia, en estudios similares se encontró similitud de acuerdo con las variables planteados, de tal manera que la población de estudio fueron trabajadores asistenciales de un hospital nacional, al igual que otros estudios encontrados.

Según Purizaca, (2018) en su estudio trato de medir la correlación en ambas dimensiones, se evidencia que existe relación significativa, siendo su población de estudio trabajadores de un hospital. esto se complementa según (Santa, 2018) con la teoría de la variable según el conocimiento del clima organizacional en el entorno global en los diferentes establecimientos que brindan atención en salud donde se viene estableciendo criterios organizacionales en procesos que ya están establecidos y en planificación de actitudes conductuales. Esto también se complementa al estudio de Fátima et al., (2019) en cuanto a calidad inatención a salud es compleja y diversa también se define la calidad de atención como la resultante del servicio esperado y el servicio recibido, en ese orden, se demuestra el resultado, donde el 57.5% considerando casi siempre que se cumple, así mismo el 80% considera casi siempre, y por último el 56.3% considera siempre. Del mismo modo lo que se pretende encontrar la relación entre cada uno (estabilidad, relaciones interpersonales y disponibilidad de recursos) con la variable calidad de atención, así mismo al momento de realizar la encuesta se tuvo dificultad ya que el personal asistencial estaba muy ocupado, la recolección de datos se hizo por medio de un cuestionario siendo este un muestreo probabilístico donde participaron trabajadores asistenciales en enfermería del hospital nacional. analizando los resultados de la dimensión estabilidad, se puede apreciar los rangos de la estabilidad, donde 57.5% considera casi siempre que se cumple, y por último el 56.3% considera siempre. Lo que guarda relación con el estudio de Terán, (2020), realizó un estudio; se puede apreciar que el 68% se sienten

satisfecho con su trabajo encontrando estabilidad y seguridad dentro de su trabajo demostrando que el trabajador de la ciencia médica y los administrativos brindaron una atención eficiente que hace que sus trabajadores se sientan satisfacción. Este estudio guarda relación con Fernández et al., (2017), la calificación del clima organizacional dentro de las relaciones interpersonales fueron el 76,3%, refiere que de vez en cuando hay conflictos dentro de los trabajadores en la institución y el 45,3% se siente a gusto en las relaciones interpersonales a nivel global en el hospital. Y para la dimensión disponibilidad de recursos en un hospital nacional donde el resultado demuestra que el 91.3% considera casi siempre que el establecimiento le otorga la implantación necesaria para sentirse para el desarrollo de las labores, así mismo el 60% considera casi siempre que el establecimiento se encuentra en buen estado, y por último el 60% considera siempre. Así mismo la variable calidad de atención y su dimensión se aprecia los rangos de la empatía, donde el 60% considera casi siempre, así mismo el 80% considera casi siempre, lo que se asemeja al estudio de Castillo et al., (2019), donde demostraron que 68,2% del personal que los atiende se presenta y les denuestan amabilidad al momento de ser atendidos, por otra parte, los trabajadores orientan a los usuarios. Seguidamente de la dimensión se aprecia los rangos en la fiabilidad. El cual se relaciona con el estudio de Romero, (2022), donde determina la relación entre clima organizacional y relaciones interpersonales, dentro de los resultados se encuentra la dimensión fiabilidad en donde el 40%, niveles regulares 23%, y del 37% percibieron un nivel de satisfacción por parte la atención que les prestan tanto personal de citas como los trabajadores hospitalarios, por otra parte también refieren que se cumple con las atenciones programadas diariamente, y por último en la dimensión se aprecia los rangos de los elementos tangibles en el clima organizacional y calidad de atención de salud en un hospital nacional, donde el 57.5% considera algunas veces, así mismo el 67,5% considera casi siempre, y por último el 40% considera algunas veces y casi siempre que las camillas, camas y sillas son cómodas. Lo que se relaciona con el estudio de Carhuancho y Nolzaco, (2021) donde los resultados obtenidos describen que la calidad del establecimiento u los servicios están en un margen aceptable, así mismo los ambientes de la consulta externa se encuentran en

buenas condiciones encontrando comodidad al momento de la espera para la consulta, por otra parte no siempre los usuarios se encontraron satisfechos ya que no todo el hospital contaba con una buena infraestructura así como equipos médicos, siendo diferencias que resultaron significativas.

VI. CONCLUSIONES

Primera:

La investigación presenta una relación positiva y baja entre ambas variables; esto indica estadísticamente que el clima laboral se relaciona con la calidad de atención de salud.

Segunda:

En referencia a la primera dimensión se aprecia que existe relación; se puede concluir que existe relación positiva y moderada entre la estabilidad y la calidad de atención de salud.

Tercera:

De la misma manera, nos indica que no guarda relación en relaciones interpersonales y la calidad de atención de salud; quiere decir que existe relación muy baja.

Cuarta:

Así mismo, existe relación entre disponibilidad de recursos con la calidad de atención de salud; quiere decir que hay relación de manera positiva baja.

VII. RECOMENDACIONES

Primera:

En consecuencia, según los resultados que se obtuvo en la investigación, se recomienda continuar con las mejoras continuas, y prevalecer que puntos son cuellos de botella en las que hay que trabajar más dentro del servicio hospitalario.

Segunda:

Se puede recomendar según el objetivo específico 1 que para mejorar la estabilidad del personal hay que organizarse mejor, así como la coordinación de las jefaturas mejorar las programaciones y velar por la estabilidad tanto del trabajador como los usuarios que son atendidos dentro del hospital.

Tercera:

Según los resultados dados por este estudio se recomienda según el objetivo específico 2 que dentro del hospital haya una mejor comunicación y así mejorar las relaciones interpersonales, por otra parte, se mantenga una mejor relación de confianza en los distintos profesionales ya que todos ellos están con un solo propósito de mejorar la salud de los pacientes.

Cuarta:

Por último, según los resultados del objetivo específico 3 se recomienda seguir mejorando la infraestructura del hospital, como los equipos de atención entre otros que garanticen su calidad, de tal manera que esto se vea reflejado en la satisfacción de los usuarios ya que ellos son los beneficiados, así como del mismo personal asistencial.

REFERENCIAS

- Almanza, G. (2020). Nursing care for the management of the patient diagnosed with COVID19 in the hospitalization area. *Revista de la Facultad de Medicina Humana* Available from: <http://inicib.urp.edu.pe/cgi/viewcontent.cgi?article=1251&context=rfmh>
- Álvarez, A. (2020), clasificación de las investigaciones [INTERNET] Nota Académica, Facultad de Ciencias Empresariales y Carrera de Negocios Internacionales, Universidad de Lima, 2020. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12724/10818>
- Álvarez, O. (2020), Gestión de riesgos de desastres por sismo y su relación con la capacidad de respuesta del personal del Centro de Salud Benjamín Doig MINSA, distrito de Pucusana, año 2020” [http://repositorio.ict.ejercito.mil.pe/bitstream/123456789/318/1/TESIS_JHONN Y%20BARBARAN%20OK.pdf](http://repositorio.ict.ejercito.mil.pe/bitstream/123456789/318/1/TESIS_JHONN%20BARBARAN%20OK.pdf)
- Anaya, R. (2020). La calidad del servicio y su influencia en la satisfacción del cliente en el sector de juegos de casinos y máquinas tragamonedas (proyecto de tesis Para optar el Grado Académico de Bachiller en Ciencias Administrativas) Universidad Nacional Mayor de San Marcos- Lima disponible en: [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16681/Anaya _mp.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16681/Anaya_mp.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Araya, M., Medina, G. (2020). Satisfacción laboral y clima organizacional en funcionarios de atención primaria de salud de una comuna en Chile. *Revista Médica De Risaralda*, 25(2). <https://doi.org/10.22517/25395203.19311>
- Arredondo, C. (2020). Cuidados de enfermería percibidos por pacientes y su relación con la hospitalización. Disponible en: <http://oaji.net/articles/2020/7255-1591151413.pdf>
- Atiquipa, L., Jaimes, F. (2017). “Clima laboral en relación al desempeño laboral en el Centro Materno Infantil Dr. Enrique Martín Altuna., Puente Piedra.2015”. Tesis para obtener el grado de magíster en Gerencia de Servicios de Salud. Trujillo: Universidad Privada César Vallejo.
- Bassoum, O., Badara, A., Kane, O., Faye, A. (2020). Availability, Management and Use of Priority Life-Saving Medicines for UnderFive Children in Two Health

- Districts in Senegal: A Cross-Sectional Study. *Health*, 12(02), 204. DOI: 10.4236/health.2020.
- Berberoglu, A. (2018). Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived organizational performance: empirical evidence from public hospitals. *BMC Health Serv Res*. <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3149-z>
- Bernal, C. (2016). Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales (Cuarta ed.). Santa Fe de Bogotá (Colombia): Pearson Educación.
- Bronkhorst, B., Tummers, L., Steijn, B., Vijverberg, D. (2015). Organizational climate and employee mental health outcomes: A systematic review of studies in health care organizations. *Health Care Manage* <https://journals.lww.com/hcmrjournal/toc/2015/07000>
- Bustamante, M., Lapo, M., Grandon, M. (2020). Creación de un cuestionario de clima organizacional para hospitales de alta complejidad, Chile. *Gerencia Y Políticas de Salud*. disponible en: <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgyeps15-30.ccco>
- Carhuanchu-Mendoza, I. M., Nolazco-Labajos, F. A., Guerrero Bejarano, M. A., y Silva Siu, D. R. (2021). Quality of service in level III hospitals in the city of Lima, Peru. (Número Especial 5), 693-707. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.44>
- Castillo, E., Bernardo, M., Reyes, E., Ayala, C. (2019). Liderazgo y clima organizacional en trabajadores de establecimientos de salud de una microred de Perú. *Revista Cubana de Salud Pública*. 45(2) 1351 <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsalpub/csp-2019/csp192d.pdf>
- Celis & Labrada. (2014), Manual de Bioestadística tercera edición Editorial El Manual Moderno, S.A. de C.V. ISBN: 978-607-448-423-6 ISBN: 978-607-448-424-3 versión electrónica. disponible en: https://www.academia.edu/49369486/Libro_Bioestad%C3%ADstica_Alfredo_de_Jes%C3%BAAs_Celis_Vanessa_Labrada_3_Edici%C3%B3n.
- Chen, X., Xiang, X. (2022). The association between organizational climate and work-related factors among nurses. Nursing department, medicine and health college Lishui University, China. <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1666070/FULLTEXT01.pdf>

- Dzudie, A., Abanda, M., Aminde, M., Ngowe, S. (2020). Availability, cost and affordability of essential cardiovascular disease medicines in the south west region of Cameroon: Preliminary findings from the Cameroon science for disease study. *PloS one*, 15(3), e0229307. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0229307>.
- Fátima, I., Humayun, A., Iqbal, U., Shafiq, M. (2019). Dimensions of service quality in healthcare: a systematic review of literature. *Int J Qual Health* disponible en: <https://academic.oup.com/intqhc/article/31/1/11/5037014>
- Fátima, I., Humayun, A., Iqbal, U., Shafiq, M. (2019). Dimensions of service quality in healthcare: a systematic review of literature. *Int J Qual Health* disponible en: <https://academic.oup.com/intqhc/article/31/1/11/5037014>
- Fernández, D., Revilla, M., Kolevic, L., Cabrejos, I., Muchaypiña, I., Sayas, I., Chávez, L., Mamani, V. (2017). Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño. *An Fac med.* 2019;80(2):18892. DOI: <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v80n2/a09v80n2.pdf>
- Figuroa, E. (2019). El clima organizacional y la satisfacción del usuario de consultorios externos del hospital Octavio mongrut Muñoz Lima. Disponible en: <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/bb54443a-8400-4a51-b1ad-86b1e7e605b9/content>
- García, A., Lopez, P., León, C., Perdomo, V. (2019). Enfoque sistémico del clima organizacional y su aplicación en salud pública. *Rev Cuba Salud Pública.* 22 (2) 115,129 https://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086434662015
- Giovanella, L., Almeida, P., Vega, R., Olivera, S., Silva, H. (2015). Panorama de la Atención Primaria de Salud en Suramérica: concepciones, componentes y desafíos. *Saúde em Debate.* Disponible en: <https://www.scielo.br/pdf/sdeb/v39n105/0103-1104-sdeb-39-105-00300.pdf>
- Guamán, A., Cascante, E., Moyano, J. (2018). Mejoramiento del suministro de medicamentos para el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, disponible en: <https://www.eumed.net/rev/index.html/caribe/2018/02/suministromedicamentosecuadr.html//hdl.handle.net/20.500.11763/>

- Hanefeld, J., Jackson, P. (2017). Understanding and measuring quality of care: dealing with complexity. Bulletin of the World Health Organization disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5418826/pdf/BLT.16.179309.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). Metodología de la investigación. México: McGRAW-HILL.
- Lazo, O., Santivañez, A. (2018). Atención de salud con calidad [Internet]. Consejo Regional III Lima-Colegio Médico del Perú. Available from: <https://cmplima.org.pe/wp-content/uploads/2018/06/Libro-Atencion-saludcalidad.pdf>
- López, D. (2022). Dispensación de Medicamentos en Relación con la Satisfacción de los usuarios en la Farmacia de Consulta Externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la Covid-19, disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/6739>
- MacDavitt, K., ChouS, Stone, P. (2022). Organizational climate and health care outcomes. *Jt Comm J Qual Patient Saf.* 33(11 Suppl):45-56. https://www.researchgate.net/publication/5677177_Organizational_Climate_and_Health_Care_Outcomes
- Maja, R., Estrukelj, T. (2021) Organisational climate components and their impact on work engagement of employees in medium-sized organisations, *Economic Research Ekonomska Istraživanja*, 775806, <https://www.tandfonline.com/action/showCitFormats?doi=10.1080%2F1331677X.2020.1804967>
- Ministerio de salud. (2021). Plan anual de gestión de calidad de la atención en salud. Equipo de gestión del hospital Hipólito Unanue. Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1708459/RD0302021%20PLAN%20ANUAL%20DE%20GESTI%C3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD%20DE%20LA%20ATENCI%C3%93N%20EN%20SALUD-HNHU.pdf.pdf>
- Monje, P., Miranda, P., Oyarzun, J. (2018). Percepción de cuidado humanizado de enfermería desde la perspectiva de usuarios hospitalizados. *Ciencia y Enfermería* Available from: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v24/0717-9553-cienf-24-5.pdf>

- Puch, M., Ruiz, D., perales, C. (2018). Diagnóstico del clima organizacional del Hospital de la Mujer Zacatecana. Revista Salud Pública y Nutrición. Disponible en: <https://respyn.uanl.mx/index.php/respyn/article/view/316>
- Purizaca N, (2018). clima organizacional y calidad de atención al paciente de la microred de salud César López Silva en villa el salvador, disponible en: <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/512/purizaca%20cortez%2c%20nuth%20jenny%20fatima.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Purizaca, F. (2018). Clima organizacional y calidad de atención al paciente de la Microred de salud César López Silva en villa el salvador. Disponible en: <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/512>
- Quispe, I. (2021). Gestión de suministro de medicamentos y calidad del servicio del almacén DIRSAPOL en pandemia COVID-19, (tesis para obtener el grado de maestra en gestión en los servicios de la salud) universidad cesar vallejo Lima 2022, disponible en:<https://hdl.handle.net/20.500.12692/85963>.
- Quispe, I. (2022). Gestión de suministro de medicamentos y calidad del servicio del almacén DIRSAPOL en pandemia COVID-19, (tesis para obtener el grado de maestra en gestión en los servicios de la salud) universidad cesar vallejo Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/85963>.
- Romero, B. (2022). Clima organizacional y relaciones interpersonales en trabajadores del Centro de Salud San Jacinto, Ancash. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87233/Romero_BRC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salazar J, (2020). Disponibilidad de medicamentos trazadores de dos centros materno infantil de la Diris Lima Norte. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51231>.
- Sanchez, C., Reyes, H. (2006). Metodología y diseño de la investigación científica, Agencia Peruana del ISBN. <https://isbn.cloud/9789972969539/metodologia-y-disenos-en-la-investigacion-cientifica/>
- Sánchez, R., Saucedo, R. (2021). Influencia de la publicidad de medicamentos de venta libre relacionado con la automedicación en pobladores adultos que asisten a los establecimientos farmacéuticos de Collique – Comas, abril - [INTERNET]. Tesis para optar el título profesional de Químico Farmacéutico, Lima,

- Universidad Privada Norbert Wiener.
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/5098>.
- Santa, E., Josefa, L., Rojas, P., Bustamante, M. (2018). Clima organizacional en instituciones de atención primaria de salud. Rev. Med. Electrón Disponible en: https://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S16841824201200050011&lng=es
- Santa, E., Josefa, L., Rojas, P., Bustamante, M. (2018). Clima organizacional en instituciones de atención primaria de salud. Rev. Med. Electrón Disponible en: https://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S16841824201200050011&lng=es
- Sausa, M. (2017). Servicio de salud presenta más de 47 mil reclamos en lo que va del año Lima [citado 10 de febrero de 2021]. Disponible en: <https://peru21.pe/lima/ministerio-salud-47-000reclamos-2017-deficiente-servicio-salud-374194-noticia/?ref=p21r>
- Segredo, A. (2016). Percepción del clima organizacional por directores de policlínicos. Cuba Disponible en: <https://www.cocimed.sld.cu/no84/n84ori723.htm>
- Terán, J. (2020). Clima laboral y calidad de atención en salud en el centro de salud tipo a IESS. Cotacachi- Ecuador. Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/10345>
- Torres, E. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad puno. Disponible en: http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7146/Condori_Rivera_Ef_rain.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Urquiza, R. (2019). Satisfacción y calidad del servicio de salud. Revista Médica La Paz. Disponible en: https://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S172689582012000200012&lng=es
- Valenzuela, J. (2018). Gestión del suministro de medicamentos esenciales y su disponibilidad en los establecimientos de atención primaria de la dirección de redes integradas de salud (tesis para optar el grado académico de: Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud) universidad cesar vallejo - Lima, disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30427>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM	CRITERIOS DE MEDICIÓN	TIPO DE VARIABLE	INSTRUMENTOS
VARIABLE 1	Comprende y describe el grado de satisfacción de las personas, de su medio laboral en que se desarrolla el trabajo cotidiano, es una percepción que se tiene de la persona y del medio ambiente laboral y consiste en el grado favorable o desfavorable del entorno que integran la organización (López. 2022).	1. Estabilidad	• Asunción de cargos	1	• Nunca • Algunas veces • Casi siempre • Siempre	Ordinal	Cuestionario
• Capacitación de trabajadores			2				
• Rotación en puesto de trabajo			3				
2. Relaciones interpersonales		• Conflicto entre el personal	4	• Nunca • Algunas veces • Casi siempre • Siempre			
		• Satisfacción con el clima laboral	5				
		• Relación trabajador y superior	6				
3. Disponibilidad de recursos		• Suministro de elementos de seguridad y protección	7	• Nunca • Algunas veces • Casi siempre • Siempre			
		• Estado de las instalaciones de la institución	8				
		• Implementación con equipos y materiales	9				
VARIABLE 2	Es la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseo de los clientes y sus percepciones (Álvarez 2015).	1. Empatía	• Amabilidad en el trato, por parte de médicos, enfermeras, auxiliares y otros profesionales de la salud	10	• Nunca • Algunas veces • Casi siempre • Siempre	Ordinal	Cuestionario
• Atención individualizada al usuario			11				
• Claridad en orientaciones brindadas al usuario, sobre la enfermedad, cuidados, tratamiento y uso de medicamentos.			12				
2. Fiabilidad		• Cumplimiento en la prestación de servicios programados	13	• Nunca • Algunas veces • Casi siempre • Siempre			
		• Interés en la resolución de problemas de los usuarios	14				
3. Elementos tangibles		• Limpieza de las instalaciones y elementos físicos	15	• Nunca • Algunas veces • Casi siempre • Siempre			
		• Presentación personal de los trabajadores asistenciales	16				
		• Comodidad de camas y sillas	17				

Anexo 2: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
<p>Problema General:</p> <p>¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con la calidad de atención de salud en un hospital nacional, Lima 2022?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿De qué manera la estabilidad se relaciona con la calidad de atención de salud en un hospital nacional, Lima 2022?</p> <p>¿De qué manera las relaciones interpersonales se relacionan con la calidad de atención de salud en un hospital nacional, Lima 2022?</p> <p>¿De qué manera la disponibilidad de recursos se relaciona con la calidad de atención de salud en un hospital nacional, Lima 2022?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con la calidad de atención de salud en un hospital nacional, Lima 2022.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Identificar de qué manera la estabilidad se relaciona con la calidad de atención de salud en un hospital nacional, Lima 2022.</p> <p>Identificar de qué manera las relaciones interpersonales se relacionan con la calidad de atención de salud en un hospital nacional, Lima 2022.</p> <p>Identificar de qué manera la disponibilidad de recursos se relaciona con la calidad de atención de salud en un hospital nacional, Lima 2022.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>El clima laboral se relaciona significativamente con la calidad de atención de salud en un hospital nacional, Lima 2022.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>La estabilidad se relaciona significativamente con la calidad de atención de salud en un hospital nacional, Lima 2022.</p> <p>Las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con la calidad de atención de salud en un hospital nacional, Lima 2022.</p> <p>La disponibilidad de recursos se relaciona significativamente con la calidad de atención de salud en un hospital nacional, Lima 2022.</p>	<p>Variable 1: Clima organizacional</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estabilidad • Relaciones interpersonales • Disponibilidad de recursos <p>Variable 2: Calidad de atención</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empatía • Fiabilidad • Elementos tangibles 	<p>Tipo:</p> <p>Aplicada</p> <p>Enfoque</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Método:</p> <p>Hipotético deductivo.</p> <p>Nivel:</p> <p>Descriptivo</p> <p>Diseño</p> <p>Correlacional</p>

Anexo 3: Certificado de validez de contenido del instrumento que mide las variables

Nº	VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL	Pertinencia ¹			Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias	
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A		MA
	DIMENSIÓN 1: ESTABILIDAD													
1	Los cargos están planificados y normados dentro de la institución.				X				X				X	
2	La institución tiene desarrollado un plan de capacitaciones para usted.				X				X				X	
3	Está de acuerdo con Su nivel de rotación (cambios en su puesto de trabajo).				X				X				X	
	DIMENSIÓN 2: RELACIONES INTERPERSONALES													
4	Se han presentado situaciones de conflicto personal entre sus compañeros de trabajo.				X				X				X	
5	Considera que la institución maneja un clima organizacional satisfactorio				X				X				X	
6	Estas satisfecho con las relaciones laborales de sus superiores				X				X				X	
	DIMENSIÓN 3: DISPONIBILIDAD DE RECURSOS													
7	La institución le suministra todos los elementos de seguridad y protección para el desempeño de su labor				X				X				X	
8	Las instalaciones de la institución se encuentran en óptimas condiciones.				X				X				X	
9	Los equipos y materiales de la institución favorecen y facilitan su trabajo				X				X				X	
	VARIABLE 2: CALIDAD DE ATENCIÓN													
	DIMENSIÓN 1: EMPATÍA													
10	En el primer contacto con el usuario, el personal asistencial y administrativo siempre se identifican o se presentan.				X				X				X	

11	El trato dado a los usuarios por parte del personal de salud es excelente.				X				X				X
12	El trato dado a los usuarios por parte de porteros, facturadores, cajeros y otro personal administrativo, es excelente.				X				X				X
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD													
13	Siempre se cumple con la fecha y hora que le asignan a un usuario para citas médicas, exámenes u otros servicios programados.				X				X				X
14	Cuando un usuario tiene algún problema, los empleados se muestran muy interesados en resolverlo.				X				X				X
DIMENSIÓN 3: ELEMENTOS TANGIBLES													
15	Las instalaciones físicas (local en general - paredes, puertas, ventanas de salas de espera consultorios, pasillos, etc.), están bien cuidados.				X				X				X
16	La presentación personal de los empleados es adecuada.				X				X				X
17	Las camillas, camas y sillas son cómodas.				X				X				X

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr.: Chumpitaz Caycho Hugo Eladio. DNI:15434903.

Especialidad del validador: Docente especialista en investigación

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Lima, 19 de octubre del 2022



Dr.: Hugo Eladio Chumpitaz Caycho

Anexo 4: Certificado de validez de contenido del instrumento que mide las variables

Nº	VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	MA	
	DIMENSIÓN 1: ESTABILIDAD													
1	Los cargos están planificados y normados dentro de la institución.				X				X				X	
2	La institución tiene desarrollado un plan de capacitaciones para usted.				X				X				X	
3	Está de acuerdo con Su nivel de rotación (cambios en su puesto de trabajo).				X				X				X	
	DIMENSIÓN 2: RELACIONES INTERPERSONALES													
4	Se han presentado situaciones de conflicto personal entre sus compañeros de trabajo.				X				X				X	
5	Considera que la institución maneja un clima organizacional satisfactorio				X				X				X	
6	Estas satisfecho con las relaciones laborales de sus superiores				X				X				X	
	DIMENSIÓN 3: DISPONIBILIDAD DE RECURSOS													
7	La institución le suministra todos los elementos de seguridad y protección para el desempeño de su labor				X				X				X	
8	Las instalaciones de la institución se encuentran en óptimas condiciones.				X				X				X	
9	Los equipos y materiales de la institución favorecen y facilitan su trabajo				X				X				X	
	VARIABLE 2: CALIDAD DE ATENCIÓN													
	DIMENSIÓN 1: EMPATÍA													
10	En el primer contacto con el usuario, el personal asistencial y administrativo siempre se identifican o se presentan.				X				X				X	

11	El trato dado a los usuarios por parte del personal de salud es excelente.				X				X				X	
12	El trato dado a los usuarios por parte de porteros, facturadores, cajeros y otro personal administrativo, es excelente.				X				X				X	
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD														
13	Siempre se cumple con la fecha y hora que le asignan a un usuario para citas médicas, exámenes u otros servicios programados.				X				X				X	
14	Cuando un usuario tiene algún problema, los empleados se muestran muy interesados en resolverlo.				X				X				X	
DIMENSIÓN 3: ELEMENTOS TANGIBLES														
15	Las instalaciones físicas (local en general - paredes, puertas, ventanas de salas de espera consultorios, pasillos, etc.), están bien cuidados.				X				X				X	
16	La presentación personal de los empleados es adecuada.				X				X				X	
17	Las camillas, camas y sillas son cómodas.				X				X				X	

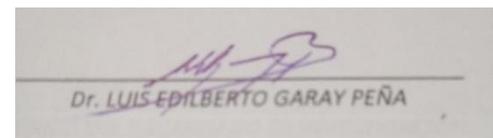
Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**
Apellidos y nombres del juez validador *Dr.: GARAY PEÑA LUIS EDILBERTO.....* **DNI: 06705891.....**
Especialidad del validador: *EN DOCENCIA E INVESTIGACIÓN UNIVERSITARIA.....*

Lima, 22 octubre del 2022

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

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



Anexo 5: Certificado de validez de contenido del instrumento que mide las variables.

Nº	VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	MA	
	DIMENSIÓN 1: ESTABILIDAD													
1	Los cargos están planificados y normados dentro de la institución.				X				X				X	
2	La institución tiene desarrollado un plan de capacitaciones para usted.				X				X				X	
3	Está de acuerdo con Su nivel de rotación (cambios en su puesto de trabajo).				X				X				X	
	DIMENSIÓN 2: RELACIONES INTERPERSONALES													
4	Se han presentado situaciones de conflicto personal entre sus compañeros de trabajo.				X				X				X	
5	Considera que la institución maneja un clima organizacional satisfactorio				X				X				X	
6	Estas satisfecho con las relaciones laborales de sus superiores				X				X				X	
	DIMENSIÓN 3: DISPONIBILIDAD DE RECURSOS													
7	La institución le suministra todos los elementos de seguridad y protección para el desempeño de su labor				X				X				X	
8	Las instalaciones de la institución se encuentran en óptimas condiciones.				X				X				X	
9	Los equipos y materiales de la institución favorecen y facilitan su trabajo				X				X				X	
	VARIABLE 2: CALIDAD DE ATENCIÓN													
	DIMENSIÓN 1: EMPATÍA													

10	En el primer contacto con el usuario, el personal asistencial y administrativo siempre se identifican o se presentan.				X				X				X
11	El trato dado a los usuarios por parte del personal de salud es excelente.				X				X				X
12	El trato dado a los usuarios por parte de porteros, facturadores, cajeros y otro personal administrativo, es excelente.				X				X				X
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD													
13	Siempre se cumple con la fecha y hora que le asignan a un usuario para citas médicas, exámenes u otros servicios programados.				X				X				X
14	Cuando un usuario tiene algún problema, los empleados se muestran muy interesados en resolverlo.				X				X				X
DIMENSIÓN 3: ELEMENTOS TANGIBLES													
15	Las instalaciones físicas (local en general - paredes, puertas, ventanas de salas de espera consultorios, pasillos, etc.), están bien cuidados.				X				X				X
16	La presentación personal de los empleados es adecuada.				X				X				X
17	Las camillas, camas y sillas son cómodas.				X				X				X

Observaciones: Si es suficiente

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg: María del Rosario Salazar Farfán DNI: 10690956
Especialidad del validador: Psicóloga – Docente Universitaria

lima 10 de octubre 2022

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

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



Mg. María del Rosario Salazar Farfán



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CHUMPITAZ CAYCHO HUGO ELADIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Clima organizacional y calidad de atención de salud en un hospital nacional de Lima, 2022", cuyo autor es QUISPE OSCUVILCA TABITA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 8.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 29 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CHUMPITAZ CAYCHO HUGO ELADIO DNI: 15434903 ORCID: 0000-0001-6768-381X	Firmado electrónicamente por: HCHUMPITAZC el 29-12-2022 16:58:02

Código documento Trilce: TRI - 0505074