



**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 las enfermeras en  
un hospital en el contexto de la COVID-19, Lima 2022**

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

**AUTORA:**

Cerin Saboya, Maria Margarita ([orcid.org/0000-0003-3523-0669](https://orcid.org/0000-0003-3523-0669))

**ASESOR:**

Mg. Jaimes Velasquez, Carlos Alberto ([orcid.org/0000-0002-8794-0972](https://orcid.org/0000-0002-8794-0972))

**CO - ASESOR:**

Mg. Alberca Teves, Gustavo Javier ([orcid.org/0000-0002-4872-6105](https://orcid.org/0000-0002-4872-6105))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de los Servicios de Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la Salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

La presente investigación está dedicada a mi esposo Héctor y mi hija María Alejandra que con su apoyo incondicional y motivación me han brindado fuerzas para seguir adelante todo este tiempo y hacer posible el logro de esta gran meta y sueño. Asimismo, se lo dedico a mi mascotita Almendrita, mi fiel compañera.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, quien me ha iluminado y guiado durante todo este proceso para completar esta etapa de mi vida y así lograr mis objetivos trazados.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.2.1. Variables	15
3.2.2. Matriz de Operacionalización	16
3.2.3. Matriz de consistencia	16
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.3.1. Población	16
3.3.1.1. Criterio de inclusión	17
3.3.1.2. Criterio de exclusión	17
3.3.2. Muestra	17
3.3.3. Muestreo	17
3.3.4. Unidad de análisis	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	21
3.6. Análisis de los datos	22
3.7. Aspectos éticos	23

IV. RESULTADOS	24
4.1. Análisis descriptivo	24
4.1.1. Variable Clima Organizacional	24
4.1.2. Variable calidad de atención	31
4.2. Análisis de Inferencia estadística	37
4.2.1. Matriz cruzada calidad de atención y clima organizacional	37
V. DISCUSIÓN	45
VI. CONCLUSIONES	50
VII. RECOMENDACIONES	51
Referencias	52
ANEXOS	61
Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables	62
Anexo 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA	64
Anexo 3: Cuestionario para Clima organizacional	66
Anexo 4: Cuestionario para calidad de atención de los usuarios que asisten al Hospital	68
Anexo 5: Ficha de validación de expertos	70
Anexo 6: Validación de instrumento con SPSS v27	96
Anexo 7: Carta de autorización para aplicación de encuesta	97
Anexo 8: Consentimiento informado	98

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	Subdimensiones de clima organizacional .....	18
<b>Tabla 2</b>	Niveles del cuestionario de clima organizacional .....	19
<b>Tabla 3</b>	Subdimensiones de calidad de atención .....	20
<b>Tabla 4</b>	Categorías del cuestionario de calidad de atención.....	20
<b>Tabla 5</b>	Validez de cuestionarios según juicio de expertos.....	21
<b>Tabla 6</b>	Características socio demográficas de los profesionales en enfermería en contexto COVID-19 en un nosocomio de Lima. (n=109)” .....	24
<b>Tabla 7</b>	Variable clima organizacional .....	25
<b>Tabla 8</b>	Dimensión realización personal .....	26
<b>Tabla 9</b>	Dimensión involucramiento laboral .....	27
<b>Tabla 10</b>	Dimensión supervisión .....	28
<b>Tabla 11</b>	Dimensión comunicación .....	29
<b>Tabla 12</b>	Dimensión condiciones laborales.....	30
<b>Tabla 13</b>	Variable calidad de atención .....	31
<b>Tabla 14</b>	Dimensión fiabilidad .....	32
<b>Tabla 15</b>	Subvariable capacidad de respuesta .....	33
<b>Tabla 16</b>	Subvariable seguridad .....	34
<b>Tabla 17</b>	Dimensión empatía .....	35
<b>Tabla 18</b>	Subvariable aspectos tangibles .....	36
<b>Tabla 19</b>	Matriz cruzada entre clima organizacional y calidad de servicio .....	37
<b>Tabla 20</b>	Prueba Chi-cuadrado de ambiente organizacional y calidad de atención .....	38
<b>Tabla 21</b>	Correlación no paramétrica Tau-b de Kendall entre clima organizacional y calidad de servicio .....	39
<b>Tabla 22</b>	Prueba chi-cuadrado entre realización personal y calidad de atención	40
<b>Tabla 23</b>	Análisis de correlación de autorrealización personal y calidad de servicio .....	41
<b>Tabla 24</b>	Prueba chi-cuadrado de involucramiento laboral y calidad de atención	42
<b>Tabla 25</b>	Análisis de correlación del involucramiento laboral y calidad de servicio .....	42

<b>Tabla 26</b> Pruebas chi_cuadrado entre condiciones laborales y calidad de atención.....	43
<b>Tabla 27</b> Análisis de correlación de condiciones laborales y calidad de servicio	44

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b>	Diseño de investigación correlacional .....	15
<b>Figura 2</b>	Variable ambiente organizacional .....	25
<b>Figura 3</b>	Dimensión realización personal.....	26
<b>Figura 4</b>	Subvariable involucramiento laboral.....	27
<b>Figura 5</b>	Dimensión supervisión .....	28
<b>Figura 6</b>	Subvariable comunicación.....	29
<b>Figura 7</b>	Dimensión condiciones laborales .....	30
<b>Figura 8</b>	Variable calidad de atención .....	31
<b>Figura 9</b>	Subvariable fiabilidad .....	32
<b>Figura 10</b>	Subvariable capacidad de respuesta.....	33
<b>Figura 11</b>	Subvariable seguridad.....	34
<b>Figura 12</b>	Subvariable empatía.....	35
<b>Figura 13</b>	Dimensión aspectos tangibles .....	36
<b>Figura 14</b>	Matriz cruzada entre clima organizacional y calidad de servicio .....	37
<b>Figura 15</b>	Diagrama de dispersión entre clima organizacional y calidad de servicio .....	39

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la influencia del clima organizacional sobre la calidad de atención de las enfermeras en un hospital en el contexto COVID-19 – 2022. La metodología utilizada fue una investigación básica, con un diseño no experimental, paradigma cuantitativo, nivel correlacional y transversal, los instrumentos utilizados fueron un cuestionario de Clima Organizacional y el cuestionario Servqual Modificado aplicados sobre una muestra de 109 enfermeras e igual número de usuarios. Los resultados fueron: en clima organizacional las enfermeras percibieron 75.2% nivel favorable y 18.3% nivel medio; en calidad de atención 42.2% de usuarios poco satisfechos y 38.5% satisfechos. De acuerdo a la prueba Chi-cuadrado se determinó que no existe relación o asociación entre las variables ( $\chi^2= 8.94568$ ;  $p=0.961$ ); asimismo los resultados de la prueba de correlación Tau-b de Kendall muestran que el coeficiente de correlación de Tau-b- de Kendall fue -0.041 un valor muy cercano a cero por lo tanto la correlación es negativa muy débil o muy baja entre las variables clima organizacional y la calidad de atención. Por consiguiente, se concluyó que no existe influencia significativa del clima organizacional hacia la calidad de atención de las enfermeras y la correlación fue negativa muy baja entre ambas variables.

**Palabras clave:** Clima organizacional, calidad de atención, ambiente laboral, calidad de servicio

## ABSTRACT

The objective of the research was to determine the influence of the organizational climate on the quality of care of nurses in a hospital in the context of COVID-19 - 2022. The methodology used was a basic research, with a non-experimental design, quantitative paradigm, correlational level and transversal, the instruments used were an Organizational Climate questionnaire and the Modified Servqual questionnaire applied to a sample of 109 nurses and the same number of users. The results were: in organizational climate, the nurses perceived a 75 of 2% favorable level and 18.3% a medium level; In quality of care, 42.2% of users were not very satisfied and 38.5% were satisfied. According to the Chi-square test, it was determined that there is no relationship or association between the variables ( $\chi^2=8.94568$ ;  $p=0.961$ ); Likewise, the results of the Kendall Tau-b correlation test show that the Kendall Tau-b correlation coefficient was -0.041, a value very close to zero, therefore the correlation is negative, very weak or very low between the variables. organizational climate and quality of care. Therefore, it was concluded that there is no significant influence of the organizational climate on the quality of nursing care and the correlation was very low negative between both variables.

**Keywords:** Organizational climate, quality of care, work environment, quality of service

## I. INTRODUCCIÓN

El clima organizacional en nuestros días ha alcanzado trascendental importancia y forma parte esencial en la formulación de estrategias de la organización y ha despertado gran interés analizar los cambios tecnológicos, económicos y sociales que produce en las organizaciones modernas e instituciones (González-Burboa et al., 2014). El estudio y comprensión del clima organizacional es fundamental y de mucha importancia puesto que tiene una alta repercusión sobre la conducta de los integrantes de la organización y proporciona una visión sobre los procesos que inciden estas conductas en la organización, que permiten insertar modificaciones en la actitud y conducta de los trabajadores, así como en la estructura de la organización (González-Burboa et al., 2014). En este sentido Hegazy et al. (2021) menciona que el entorno de trabajo de las enfermeras como las características de un entorno de práctica que facilitan o limitan la práctica profesional de enfermería relacionados con los resultados de los pacientes; por lo que el entorno de trabajo de las enfermeras juega un papel clave en la cantidad y la calidad de los servicios que pueden brindar a los usuarios.

Según las cifras de la OMS la cantidad de personas fallecidas por enfermedades cardiovasculares asciende a 2.5 millones que se podrían evitar con un sistema de alta calidad, 900,000 personas muertas por tuberculosis, asimismo la muerte de 1 millón de neonatos y el 50% de los fallecimientos de madres cada año; sin embargo, en los estados con ingresos medios y bajos los servicios de calidad deficiente implican cada año la muerte entre 5.7 y 8.4 millones de personas, representando el 15% de fallecimientos en estos países. Igualmente, en estos países la muerte por afecciones atribuidas a la atención de calidad deficiente representa el 60%, en este sentido la calidad de atención inadecuada implica pérdidas de productividad valorizados entre USD 1.4 y USD 1.6 billones anuales (OMS, 2020).

En el Perú se han realizado investigaciones en establecimientos de salud sobre clima organizacional entre ellos en el 2019 en el Instituto Nacional de Salud Mental con una calificación de 75.12%, en el 2017 en el Hospital Vitarte con una calificación de 75.68% y en el 2015 en el Hospital Santa Rosa cuyo puntaje fue 75.96% evidenciándose que la gestión de las instituciones de salud tiene un

indicador por mejorar y prestar una atención de salud adecuadas a la población (Vega, 2021). Asimismo, en una encuesta del INEI aplicado en el Hospital Camiro Ulloa el 83% de las enfermeras indicaron que estaban satisfechas con el clima organizacional; sin embargo, en otra investigación realizada en el Hospital María Auxiliadora las enfermeras indicaron sentirse insatisfechas con las condiciones del clima laboral (Evaristo, 2021).

Respecto a otros estudios realizados sobre clima laboral en el ámbito nacional, los resultados muestran climas laborales en sus formas extremas de autoritarismo como paternalista o explotador. Evidenciándose que el 50% considera que las relaciones interpersonales son importantes, los beneficios socioeconómicos acorde la realidad no llega al 47%; igualmente el 66% menciona que no existen reconocimientos económicos por cumplimiento de objetivos, ni los incentivos de la supervisión; y el 73% expresa que se origina inestabilidad laboral (Ministerio de Salud, 2009). En nuestros días muchos establecimientos de salud tanto estatales como privadas, procuran tener un apropiado clima laboral, sin embargo las estadísticas muestran lo contrario, evidenciando que existe inadecuadas relaciones interpersonales, ausencia de comprensión, inadecuada comunicación, nivel bajo de liderazgo, ausencia de compañerismo y pobre trabajo en equipo, lo que tiene como resultado una satisfacción laboral inadecuada además de la inexistencia de motivación alguna para realizar trabajo productivo, evidenciándose un servicio de mala calidad a los usuarios.

En el Hospital donde se realizará la investigación por ser una entidad castrense que se basa en normas institucionales con características militares, se observó que el clima laboral no va con las expectativas del personal de enfermería percibiendo una línea de mando vertical en donde no se toma en cuenta el potencial humano, ni la motivación laboral haciendo que todo ello repercuta en la calidad de servicio, por lo tanto, establecer la incidencia del clima laboral en la calidad de atención del personal de enfermería es de suma importancia con el propósito plantear mejoras en el ambiente laboral e incrementar los niveles de la calidad de atención de las enfermeras que brindan sus servicios en los diferentes turnos y diversas áreas en la situación de la pandemia de COVID-19, asimismo, a través de esta investigación se intenta generar aportes y conocer la incidencia de la variable

ambiente laboral y la calidad de servicio del profesional de enfermería en el hospital.

A continuación, se formula el problema principal: ¿Cuál es la influencia del clima organizacional sobre la calidad de atención de las enfermeras en un hospital en el contexto COVID-19 – 2022? y los problemas específicos son: ¿Qué características sociodemográficas tienen el personal de enfermería en un hospital en el escenario COVID-19 – 2022?, ¿Cuál es la atmosfera organizacional de los profesionales de enfermería en un hospital en el escenario COVID-19 – 2022?, ¿Cuál es la influencia de la autorrealización personal hacia la calidad de atención de las enfermeras en un hospital en el contexto COVID-19 – 2022?, ¿Cuál es la incidencia del involucramiento laboral hacia la calidad de servicio de las enfermeras en un hospital en el contexto COVID-19 – 2022?, ¿Cuál es la influencia de las condiciones laborales hacia la calidad de servicio de las enfermeras en un hospital en el contexto COVID-19 – 2022?

La presente investigación se justifica desde la óptica teórica en vista de la existencia de vacíos de conocimiento en relación a los aspectos considerados en la investigación, especialmente en el contexto COVID-19 y el grupo de enfermeras de un hospital. Asimismo, contribuirá a enriquecer los conocimientos sobre la atmosfera laboral y la calidad de servicio en un contexto de la pandemia COVID-19.

Asimismo, desde la óptica practica esta investigación se justifica por los aportes que representa la recopilación de información y datos actuales referente a los conocimientos sobre la atmosfera laboral y calidad de atención de los profesionales de enfermería y las carencias encontradas sean atendidas oportuna y adecuadamente en el contexto COVID-19.

En referencia a la metodología la presente investigación se justifica por la selección de instrumentos que permitirán desarrollar la investigación, que estarán adecuadamente validados y con nivel de confiabilidad optimo que aseguren una adecuada recolección de información, evitando algún sesgo que pueda perjudicar la transparencia de los resultados en el contexto COVID-19.

Seguidamente se formula el objetivo general: Determinar la influencia del ambiente organizacional sobre la calidad de servicio de las enfermeras en un

hospital en el contexto COVID-19 – 2022; de igual modo se formulan los objetivos específicos: Caracterizar sociodemográfica y epidemiológicamente al personal de enfermería en un hospital en el escenario COVID-19 – 2022, Analizar el ambiente de trabajo de las enfermeras de un hospital en el escenario COVID-19 – 2022, Identificar la influencia de la autorrealización personal hacia la calidad de servicio de las enfermeras en un hospital en el contexto COVID-19 – 2022, Establecer el nivel de influencia del involucramiento laboral hacia la calidad de servicio de las enfermeras en un hospital en el contexto COVID-19 – 2022, Establecer la influencia de las condiciones laborales hacia la calidad de servicio de las enfermeras en un hospital en el contexto COVID-19 – 2022.

Asimismo, se ha formulado la hipótesis general: Existe influencia significativa de la atmosfera organizacional hacia la calidad de servicio de las enfermeras en un hospital en el contexto COVID-19 – 2022; de la misma manera se ha formulado las hipótesis específicas: Existe influencia de la autorrealización personal hacia la calidad de servicio del profesional de enfermería en un hospital en un escenario COVID-19 – 2022; Existe influencia del involucramiento laboral hacia la calidad de servicio del personal de enfermería en un hospital en el contexto COVID-19 - 2022, Existe influencia de las condiciones laborales hacia la calidad de servicio del profesional de enfermería en un hospital en el contexto COVID-19 – 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Durante el desarrollo de la investigación se revisó diversos artículos de investigación relacionados con las variables de estudio; dentro de las investigaciones realizadas a nivel internacional consideradas para el presente estudio fueron: En el estudio que llevo a cabo Wang et al. (2022) en China encontraron que el involucramiento en el trabajo y la percepción del ambiente organizacional de las enfermeras obtuvo una calificación de  $(3,57\pm 0,45)$  y  $(3,29\pm 0,69)$  respectivamente. Asimismo encontraron que el estado de salud, la educación y los años de trabajo influyen en la participación laboral ( $p < 0.05$ ) concluyendo que una buena atmosfera laboral incrementar el nivel de servicio de las enfermeras.

De igual manera, la investigación realizada por Xiaojing, (2022) en China evidenció que el clima organizacional se correlacionó negativamente con factores adversos como el estrés y el agotamiento y se correlacionó positivamente con factores positivos relacionados con el trabajo como la participación en el trabajo. Las conclusiones fueron que el clima organizacional entre las enfermeras fue generalmente alto, por lo tanto, un buen clima organizacional puede mejorar la participación laboral, aliviar la presión, reducir el agotamiento e incrementar los niveles de la calidad de atención de la enfermería.

En el estudio de Obeng et al. (2021) en Ghana muestra que existe correlación positiva y significativa entre atmosfera organizacional y performance del trabajo de enfermeras, igualmente se obtuvo que el ambiente laboral se correlaciona positiva y significativamente con performance del trabajo ( $\beta = 0.165$ ,  $p < 0.001$ ) y pasión armoniosa por el trabajo ( $\beta = 0.320$ ,  $p < 0.001$ ). Concluyendo que un buen clima laboral influye positivamente para proporcionar un servicio de calidad. Los resultados de Tomasella et al. (2019) en Brasil en el análisis comparativo entre la gestión de enfermería (gerente y coordinadores) y el grupo de atención de enfermería, muestran un ambiente laboral percibidos de manera diferente para todas las dimensiones, con alto valor de significación ( $p \leq 0.01$ ). La composición del ambiente laboral de enfermería fue considerada favorable.

En la investigación de Agudelo et al. (2020) en Colombia los hallazgos para las subvariables de clima organizacional fueron: la puntuación para área asistencial y liderazgo fue 2.8, considerado nivel satisfactorio medio; para motivación fue 3.0 considerado alto y respecto al área administrativa el resultado fue satisfactorio. La puntuación para la calidad de atención tuvo una puntuación de 6.7% considerado nivel satisfactorio; concluyendo que la calidad de servicio requiere mejoras en todas sus dimensiones.

Según el estudio realizado por Moisoglou et al. (2020) en Grecia revelo que las enfermeras trabajan en un ambiente de trabajo no favorable. Las relaciones entre médico y enfermera y la capacidad de gestión, el liderazgo y el apoyo del personal de enfermería fueron las características más favorables del entorno laboral y los fundamentos de enfermería para la calidad de servicio, concluyendo la jefatura y enfermeras deben trabajar juntos para mejorar el entorno laboral y brindar atención de calidad. De igual forma Martínez et al. (2019) en Colombia encontraron para la variable clima organizacional un puntaje de satisfactorio (3-5); la dimensión liderazgo obtuvo la mayor puntuación (4.38), la dimensión reciprocidad obtuvo una calificación de 3.46. En la variable calidad de atención el aspecto tangible obtuvo la menor calificación (5.27), concluyendo la necesidad de elaborar estrategias para algunos aspectos y optimizar la calidad de atención.

Asimismo, en los hallazgos de Alharbi (2018) en Arabia Saudita la variable ambiente laboral tuvo una calificación positiva. La puntuación media más alta tuvo la base de enfermería para la calidad de atención ( $M = 3,33$ ,  $SD = 0,51$ ). Los resultados en seguridad de los pacientes y calidad de servicio fueron de muy buenas a excelentes (74.2%, 78,5%). Sin embargo, la correlación entre participación en asuntos hospitalarios y la calidad de la atención fueron positivas bajas ( $r = 0,17$ ,  $p < 0,01$ ).

En cuanto al hallazgo de Mohamed & Gaballah (2018) en Egipto fueron que el 51% de las enfermeras tenían un clima organizacional positivo con una puntuación media más alta ( $12,15 \pm 2,39$ ), mientras que la puntuación media más baja ( $5,65 \pm 3,1$ ) fue para compensación. Concluyendo que existe una correlación positiva y significativa entre atmosfera organizacional de las enfermeras y el desenvolvimiento laboral (.049). Por otro lado, en el estudio desarrollado por

Dehring et al. (2018) en Australia los factores del clima organizacional variaron según el tipo de turno; el personal rotativo exhibió las percepciones más positivas, el personal de noche (M= 50,08) reportó mayores niveles de comodidad física que el personal rotativo (M= 43,55). El apoyo del supervisor contribuyó significativamente en la predicción de quejas somáticas (B = -0,06, p = 0,03), concluyendo que el apoyo de supervisión mejora el clima laboral.

Así también el estudio de Dos-Santos et al., (2021) en Brasil revelaron cinco temas: sentimiento de inseguridad, carencia de equipo de protección personal, carencia de pruebas de diagnóstico, variación en el flujo de atención y temor a lo desconocido. Concluyendo que se ha puesto de relieve los desafíos que enfrentan las enfermeras de los hospitales al cuidar a los pacientes con COVID-19. De igual manera Belji Kangarlou et al., (2022) en Irán evidenciaron que el 50% de los participantes indicaron síntomas moderados de agotamiento. Las conclusiones fueron la existencia de una alta prevalencia en síntomas de agotamiento, particularmente agotamiento emocional.

Asimismo, los estudios realizados en el ámbito nacional que se han considerado fueron: En el trabajo de Hilario et al. (2022) en Huánuco encontraron relación significativa entre las subvariables de clima organizacional (credibilidad, respeto, imparcialidad, orgullo y camaradería) con calidad de atención ( $p \leq 0.000$ ); concluyendo que entre ambiente laboral y calidad de servicio del profesional de atención primaria existe correlación significativa ( $p \leq 0.000$ ). Otra investigación realizada a nivel local Vega (2021) en el Callao cuyo hallazgo fue la existencia de correlación entre el ambiente laboral y los aspectos: humano, técnico científico y ambiente de la calidad de servicio, cuyos coeficientes de correlación fueron  $r=0.992$ ,  $r=0.989$  y  $r=0.969$  respectivamente.

Igualmente, Fernández-Oliva et al. (2019) en Lima en la variable clima organizacional encontraron un puntaje de 76,3% y la satisfacción general de los usuarios externos fue 64,4%. En las subvariables de clima organizacional (identidad, comunicación organizacional y estructura) la calificación fue de saludable y de no saludable fue para la subvariable remuneración. La subvariable con mejor calificación por los usuarios externos fue la visita médica diaria durante

la hospitalización y con menor calificación fue la rapidez de los trámites para el alta (54.41% de insatisfacción).

De manera similar en el estudio de Chamorro (2019) en Pasco se obtuvo que entre ambiente de trabajo y calidad de atención del equipo de enfermería hacia los usuarios existe correlación significativa ( $\chi^2= 0.05$ ,  $\chi^2= 0.85$ ). El 66% de enfermeras manifestaron un clima laboral bueno y el 56% de los pacientes indicaron que la calidad de servicio fue buena. En cuanto a los resultados de Silvera (2018) Huancavelica fueron: el 57.1% de los encuestados manifestaron un clima laboral favorable y percibieron una calidad de atención buena; el 42.9% un ambiente de trabajo desfavorable y el 21.4% percibió mala calidad. El ambiente laboral y la calidad de servicios a los usuarios tuvo una correlación significativa, positiva y alta ( $r= 0.746$ ;  $p=0.002$ ).

Por su parte el estudio de Cruz (2022) en Amazonas muestra que la calidad de servicios y la magnitud de satisfacción de los usuarios fue: nivel satisfecho 57% y nivel medianamente satisfecho 43%. Por su parte Vera Fernández (2018) en Lima evidenció que entre las variables de estudio existe correlación positiva y significativa ( $r= 0.573$  y  $p < 0.05$ ); en autonomía en la eficiencia de la ejecución del trabajo fue 0,391; concluyendo la necesidad de promover un ambiente laboral positivo para que el trabajador se sienta motivado, valorado y comprometidos para un incremento esencial de la calidad de atención a los usuarios.

Finalmente, los resultados de Lázaro & Isla (2021) en Ica muestran que en clima organizacional tuvo una puntuación de favorable el 66% y el 34% desfavorable; en las subvariables las calificaciones fueron: motivación desfavorable el 59%, en remuneración favorable 76%, en identidad favorable el 80%, en comunicación favorable el 71%, en conflicto y cooperación desfavorable el 54% y favorable el 46%, en concluyendo que existe un ambiente laboral adecuado.

En relación a la base teórica de la **variable 1 clima organizacional** se ha revisado diferentes autores.

En este sentido Arredondo Baquerizo (2008) menciona que el ambiente organizacional es un índice universal de una secuencia de procedimientos: relaciones interpersonales, estructuras, comunicaciones, relaciones entre ellos tenemos: El clima organizacional de acuerdo a Chiavenato (2019) es el atributo o

característica del ambiente laboral que los colaboradores sienten y tiene una influencia significativa en su comportamiento. El clima laboral es el significado compartido por los integrantes de la institución que se atribuye a los hechos, políticas, prácticas y procedimientos experimentados y las conductas que se perciben que tienen recompensa, apoyo y son los esperados (Schneider et al., 2014). Denominado también como atmosfera laboral está conformado por un conglomerado de atributos que definen a las instituciones y que los distinguen de otras.

Respecto a las dimensiones o subvariables de clima organizacional existen numerosas investigaciones con distintos puntos de vista, así como coincidencias, entre los que ha considerado **el liderazgo**, este viene a ser un proceso de interrelación e influencia entre un líder y sus liderados. El líder tiene influencia y esta viene de diversos orígenes de poder como es la coerción, recompensa, legitimidad, carisma o competencia, teniendo cada una de estas fuentes elementos diferenciadores entre los distintos tipos de líderes. Como por ejemplo los líderes competentes ejercen su poder debido a que tienen un elevado nivel intelectual y laboral, así como conocimientos, habilidades y actitudes personales, que generan admiración y un respeto total (Fernández & Galguera, 2008).

**La motivación**, esta es la consecuencia de factores o situaciones que tiene influencia en la conducta personal y grupal. Todo líder para motivar a sus seguidores o equipo de trabajo debe conocer a cada uno puesto que cada persona es un mundo diferente y tienen sus propias motivaciones, prioridades y distintos niveles de intensidad.

**La comunicación** es el desarrollo de interpretación por medio del cual los seres humanos en sus relaciones personales, grupales y en sociedad responden y construyen mensajes que les permiten adaptarse a su ambiente y a los individuos que los rodean; es uno de los elementos primordiales para las personas y la sociedad. La comunicación interpersonal implica que las personas comienzan, sostienen, cambian, afianzan, menoscaban y finalizan sus relaciones a través de la comunicación; en el ambiente laboral la comunicación es imprescindible (Emily Fondahn, 2017) (Fernández & Galguera, 2008).

**La Supervisión** implica revisar, observar y hacer un seguimiento, puesto que todas las actividades del trabajador registran alguna desviación o variación. La observación de la performance procura la obtención de información sobre cómo avanzan las cosas en las organizaciones (Robbins & DeCenzo, 2008). La capacitación es el proceso en el cual los trabajadores o los integrantes de un equipo pueden adquirir y desarrollar de forma constante las destrezas, que implica lo cognitivo, capacidades y conductas necesarias para el óptimo desempeño de sus funciones como en su vida personal.

**El involucramiento Laboral** presenta un vínculo emocional profundo entre los trabajadores y su trabajo; siendo fundamental para el éxito de la institución y el desempeño del personal. Es el resultado de que los empleados comprendan los objetivos de la institución y su papel para ayudar a la organización a alcanzar esos objetivos. Si creen que sus objetivos se alinean con la estrategia la institución, tendrán una mayor participación en el resultado y se convertirán en mejores empleados. Los trabajadores comprometidos con trabajo y la institución juegan un papel vital en el establecimiento de un desempeño laboral excelente y efectivo; por lo tanto, la atmosfera laboral tiene un impacto positivo en el involucramiento laboral de las enfermeras (Rožman & Štrukelj, 2021).

De la misma forma para la base teórica de la **variable 2 calidad de atención** se ha revisado distintos autores entre ellos tenemos: La calidad se define de acuerdo a Stanton et al. (2007) como los múltiples atributos que poseen los bienes y servicios, las cuales determinan su capacidad de satisfacer necesidades. Asimismo, menciona que en las organizaciones la calidad de atención es trascendental para el éxito, por lo tanto, la calidad del servicio es el único elemento diferenciador entre los bienes o servicios que ofrecen las organizaciones; por otra parte, la calidad es definida por los clientes y ellos son los que califican si los servicios son de calidad equiparando las esperanzas con lo percibido de como se ha realizado (Lovelock & Wirtz, 2009).

La calidad tiene un dinamismo y por lo tanto es estratégica en base a las metas de la organización; es un conglomerado de procesos para la manufactura de bienes o para brindar los servicios, la calidad va implícita en todo lo que se hace, por lo tanto, calidad es el conjunto de atributos de los bienes o servicios para

satisfacer una necesidad del cliente o usuario (Marcelino Aranda & Ramírez Herrera, 2014).

Según Camisón et al., (2006) la intangibilidad viene a ser la única particularidad en todo servicio y la que es percibida como un mayor riesgo para los usuarios. La intangibilidad del servicio involucra para las organizaciones cierta dificultad para el establecimiento especificaciones precisas para la estandarización de la calidad, igualmente dificultades en la medición y evaluación y para el usuario está el temor a la insatisfacción tras adquirir un servicio. Por lo tanto, la calidad en los servicios tiene como base la percepción de los consumidores hacia el servicio y de esta manera se llega a la definición de calidad percibida como una forma de conceptualizar la calidad predominante (Menacho-Vargas et al., 2020).

Asimismo, la OMS (2020) especifica a la calidad de servicio como el nivel en que la atención de salud para los usuarios y los grupos de habitantes aumentan la probabilidad de lograr los resultados de salud esperados. Por lo tanto, la calidad de las atenciones al abarcar la promoción, prevención, tratamiento, recuperación y mitigación involucra que se puede medir y mejorar constantemente el servicio, por medio de las atenciones registradas en una base de datos de lo manifestado sobre la calidad del servicio del usuario en el establecimiento.

Para medir la calidad del servicio a los usuarios se consideran las subdimensiones basados en Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) entre ellas: **La empatía** es una competencia de comunicación con una valoración muy alta y que impulsa de forma magnífica el desarrollo relacional. Por consiguiente, para que una enfermera pueda ejecutar una conducta apropiada y precisa para solucionar los problemas de los usuarios debe tener la habilidad para entender a los demás, ponerse en la situación del otro y expandir un estado emotivo que sintonice con lo que sienten los usuarios. Esta habilidad para compenetrarse con el prójimo y compartir sus sentimientos de las enfermeras debe reflejarse y demostrarse con el empeño y la atención individual y personalizada hacia los usuarios en el sistema de salud pública (Fernández & Calguera, 2008).

**La fiabilidad** es la habilidad para el desempeño en el servicio prometido con formalidad y exactitud. Esta dimensión implica brindar el servicio prometido en forma apropiada y confiable desde el primer momento y que la institución cumpla

con las promesas hechas. Hace referencia a la competencia para brindar el servicio esperado de forma diligente y confiable, es decir, que se cumplan los estándares de servicio establecidos. Los servicios de mayor éxito se fundamentan en la calidad y la fiabilidad, por lo tanto, la fiabilidad en el establecimiento hospitalario es la idoneidad para desarrollar los servicios esperados que se promete de forma segura, adecuada y precisa y los esfuerzos realizados que demuestren a los usuarios que los servicios ofrecidos por el personal de enfermería garantizan un alto grado de confianza (Zeithaml et al., 2002), (Hernández et al., 2017).

**La capacidad de respuesta** es la percepción de los miembros de la institución en la relación con los usuarios. Es la disposición para asistir a los usuarios, tiene una implicancia para prestar un servicio a los usuarios con prontitud las solicitudes como interrogantes, quejas, problemas o solicitudes de atención y la provisión del servicio con celeridad. Por lo tanto, la respuesta a los requerimientos de los usuarios de manera apropiada, ágil y rápida será fundamental y clave para el éxito a lo largo del tiempo para las instituciones y asegurar en su integridad la calidad de servicio (Zeithaml et al., 2002), (Hernández et al., 2017).

**La seguridad** implica credibilidad, integridad, honestidad, fiabilidad y gentileza de las enfermeras y su capacidad para infundir buena fe; esta dimensión enfatiza en que las enfermeras tengan competencias, conocimientos y aptitudes primordiales para brindar la atención, respeto y gentileza en el trato. La institución debe proyectar una imagen de honestidad, en cuanto a la verdad, confianza y credibilidad de los servicios que ofrece a los usuarios, expresándose mediante el sentimiento de estar en buenas manos y tranquilos, sin percibir las amenazas y riesgos en el transcurso de la atención (Zeithaml et al., 2002), (Hernández et al., 2017).

En base a lo que manifiesta Zea Aramburu (2021) los **Aspectos Tangibles** son aquellas partes visibles en el proceso de atención al usuario; es decir es el aspecto de la infraestructura, equipos utilizados, calidad de los materiales utilizados, apariencia del personal, la decoración y elementos de comunicación. Los usuarios cuando evalúan la calidad de atención se valen de la transmisión de representaciones físicas e imágenes del servicio percibido; por consiguiente, todos los componentes tangibles, se convierten en criterios primordiales para la calidad

de servicio en cualquier institución. Los servicios pese a su intangibilidad necesitan elementos materiales para el proceso de del servicio o atención al usuario (Zeithaml et al., 2002), (Hernández et al., 2017)

### **III. METODOLOGÍA**

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

El tipo de estudio de la investigación fue básica, con un diseño no experimental, paradigma cuantitativo, nivel correlacional y transversal. Investigación básica, puesto que, se pretendió generar nuevos conocimientos, acrecentar los conocimientos teóricos y realizar generalizaciones al relacionar la variable clima organizacional con la variable calidad de atención y que tendrían una aplicación práctica en el futuro. (Lara-Muñoz, 2011). En consecuencia, será de utilidad para las autoridades del hospital quienes podrán tomar una decisión para las mejoras pertinentes. El diseño fue no experimental, en vista de que las variables consideradas en la investigación sólo fueron observadas, es decir no se han manipulado deliberadamente (Muñoz Rocha, 2015).

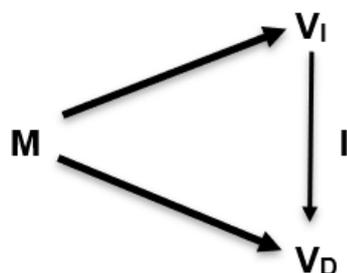
El paradigma del estudio fue cuantitativo, puesto que se ha recolectado y analizado datos numéricos. La interpretación y análisis se realizó mediante herramientas estadísticas y matemáticas para llegar a las conclusiones (Ñaupas Paitán et al., 2018). Fue Nivel correlacional-causal; correlacional debido a que se especificó si entre las variables de investigación existe relación o asociación a través de la formulación de hipótesis. Las investigaciones correlacionales al estimar el nivel de correlación entre las variables cuantifican cada uno de ellos y luego determinan y analizan su asociación (Hernández Sampieri et al., 2014); causal puesto que en estas investigaciones se analizan las causas y efectos en la relación de las variables (Bernal, 2016). Con estos diseños se pueden explicar porque ocurren los fenómenos o porque dos o más variables están correlacionadas (Vara-Horna, 2015).

Fue de corte transversal, en virtud de que la recopilación de la información sobre las variables de estudio se ha realizado en un momento específico y por única vez (Ñaupas Paitán et al., 2018). En la presente investigación, se describió el contexto en un momento delimitado lo que acontece en las variables de estudio.

El tipo de diseño de la investigación está representado por el siguiente gráfico:

**Figura 1**

*Diseño de investigación correlacional*



Dónde:

M = tamaño muestral

V<sub>1</sub> = Clima Organizacional

V<sub>2</sub> = Calidad de Atención

I = Influencia entre ambas

*Nota.* Datos obtenidos del tipo de diseño. Fuente: Elaboración propia.

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **3.2.1. Variables**

##### **Variable 1 Clima Organizacional.**

**Definición conceptual.** El clima laboral es un indicador esencial en las organizaciones que consta de una secuencia de fases como los vínculos interpersonales, estructura, comunicaciones, diversas vinculaciones; no obstante, los trabajadores en las organizaciones donde trabajan se enfrentan a una secuencia de estímulos y conforme como sean experimentados, afrontados y resueltos determinan una respuesta personal, incidiendo en la productividad, la calidad del servicio y la satisfacción de los subordinados en el ámbito laboral (Arredondo Baquerizo, 2008). Es la característica del ambiente laboral que perciben o experimentan los trabajadores lo cual influye en sus conductas; estas características definen a una organización y los diferencia de otras (Chiavenato, 2019).

**Definición operacional.** Son las percepciones compartidas por las enfermeras del Hospital respecto a las características del ambiente laboral como las relaciones interpersonales, entorno físico y las diversas interacciones afectan el desempeño laboral, que serán medidas mediante un cuestionario para obtener los resultados finales que pueden ser saludable o por mejorar.

##### **Variable 2 Calidad de atención**

**Definición conceptual.** Es la variable dependiente. Es el nivel en que la atención de salud para los usuarios y los grupos de habitantes incrementan las probabilidades de alcanzar los impactos de salud esperados (OMS, 2020). Por lo tanto, tanto, tanto, la calidad de las atenciones al abarcar la promoción, prevención, tratamiento, recuperación y mitigación involucra que se puede medir y mejorar constantemente el servicio, por medio de las atenciones registradas en una base de datos de lo manifestado sobre la calidad de los servicios a los usuarios en el establecimiento (OMS, 2020). Asimismo, se define como un conjunto de labores realizados en los establecimientos de salud en atención y prestaciones, tanto en la dimensión humana y técnica, que permiten lograr las metas esperadas por el establecimiento en los usuarios relacionados con la eficiencia, seguridad, eficacia y satisfacción (MINSA,2011).

**Definición operacional.** Son las acciones agrupadas que desarrollan las enfermeras proporcionando a los usuarios del Hospital el máximo y más completa satisfacción que serán medidos a raves de un cuestionario donde el valor final de la calidad de atención será: Muy buena, buena, regular o mala.

### **3.2.2. Matriz de Operacionalización**

(Anexo 1)

### **3.2.3. Matriz de consistencia**

(Anexo 2)

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

### **3.3.1. Población**

La población que se consideró estuvo conformada por los profesionales de enfermería que trabajan en el establecimiento hospitalario, siendo un total de 240 Licenciadas en enfermería que laboran en los diferentes turnos y áreas y la población de los usuarios que se consideró se tomó como base los atendidos

durante el periodo 2021 que llegaron a atenderse por diferentes causas en el hospital.

#### **3.3.1.1. Criterio de inclusión**

Los criterios considerados para ser incluidos fueron: los profesionales de enfermería que trabajan en los diferentes turnos, en cualquier área, bajo cualquier modalidad laboral como nombradas o contratadas.

#### **3.3.1.2. Criterio de exclusión**

Los criterios considerados para ser excluidos fueron: Licenciada en enfermería con tiempo de servicios menor a seis meses, Licenciada en enfermería que están en el periodo vacacional, Licenciada en enfermería que no tienen disposición para participar en la investigación, Licenciada en enfermería con licencia por periodo de pre y post natal, Licenciada en enfermería con licencia por enfermedad, Licenciada en enfermería con destaque a provincias y Licenciada en enfermería que ha cumplido su tiempo de servicio.

#### **3.3.2. Muestra**

Formaron parte del estudio 109 profesionales de enfermería del hospital donde se realizó el estudio y la misma cantidad de usuarios externos que vienen a atenderse.

#### **3.3.3. Muestreo**

El muestreo llevado a cabo fue no probabilístico por conveniencia. El muestreo no probabilístico se define como aquella técnica donde el investigador o los investigadores eligen la muestra de forma subjetiva (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018). Por lo tanto, se realizó un muestreo por conveniencia en la que la población fueron el equipo profesional de enfermeras y los pacientes del hospital, quienes fueron seleccionados de acuerdo a los criterios de selección.

#### **3.3.4. Unidad de análisis**

Llamado asimismo elemento de la población; es el individuo de donde se obtienen la data estadística; también se le llama como elemento indivisible y es la materia de estudio (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018). Las unidades

de análisis para la investigación de donde se obtuvo la información fueron: un profesional de enfermería que trabaja en el hospital y un usuario externo que viene a atenderse al hospital

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

#### 3.4.1. Técnicas

Para alcanzar los objetivos del presente estudio se utilizó una encuesta. La encuesta es una técnica muy frecuentemente utilizada en las investigaciones porque facilita la recopilación y procesamiento de la data de manera rápida y efectiva en investigaciones no experimentales y de paradigma cuantitativo (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018). Los instrumentos que se aplicaron fueron: cuestionario de Clima Organizacional de Sonia Palma y Cuestionario para atención al usuario externo. Los cuales se aplicaron al equipo profesional de enfermería del hospital, así como a los usuarios externos previo consentimiento informado.

#### 3.4.2. Instrumentos

Los instrumentos empleados para para la recolección de la data para la investigación fueron: el cuestionario de Clima Organizacional, diseñada y elaborada en la escala de Likert por la Psicóloga Sonia Palma, que está compuesto por 50 preguntas que miden el grado de percepción integral del ambiente organizacional, así como los factores o subdimensiones. Los cinco factores o subdimensiones determinados para el análisis estadístico fueron:

**Tabla 1**

*Subdimensiones de clima organizacional*

<b>SUBDIMENSIONES</b>	<b>PREGUNTAS</b>
-Realización Personal	1- 6- 11-16- 21- 26- 31- 36- 41- 46.
-Involucramiento Laboral	2- 7- 12- 17- 22- 27- 32- 37- 42- 47.
-Supervisión	3- 8- 13- 18- 23- 28- 33- 38- 43- 48.
-Comunicación	4- 9- 14- 19- 24- 29- 34- 39- 44- 49.
-Condiciones Laborales	5- 10- 15- 20- 25- 30- 35- 40- 45- 50.

*Nota.* Información obtenida del cuestionario. Fuente: Elaboración propia.

Asimismo, las puntuaciones establecidas fueron: desde 01 equivalente a ninguno o nunca hasta 05 equivalente a todo o siempre; totalizando un máximo puntaje de 250 puntos y para cada subdimensión 50 puntos. Las categorías del instrumento se basan en una puntuación con el criterio que a mayor calificación es más favorable el ambiente laboral y a menor calificación será desfavorable. A continuación, se muestra los puntajes para cada categoría:

**Tabla 2**

*Niveles del cuestionario de clima organizacional*

<b>Niveles</b>	<b>Puntaje subvariables</b>	<b>Puntaje TOTAL</b>
-Muy Favorable	: entre 42 y 50	: entre 210 y 250
-Favorable	: entre 34 y 41	: entre 170 y 209
-Promedio	: entre 26 y 33	: entre 130 y 169
-Desfavorable	: entre 18 y 25	: entre 90 y 129
-Muy Desfavorable	: entre 10 y 17	: entre 50 y 89

*Nota.* Información obtenida del cuestionario. Fuente: Elaboración propia.

Este instrumento que consta de 50 enunciados fueron necesarios que las personas encuestadas las respondieran de acuerdo a las indicaciones (Ver Anexo 3).

El cuestionario que se utilizó para la medición de la variable calidad de atención en los pacientes externos fue el cuestionario Servqual modificado, instrumento aprobado por el Ministerio de Salud (R. M. Nro. 527-2011-MINSA). En este instrumento se consideraron las subvariables basadas en Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), logrando medir la situación sobre la calidad de la atención y las expectativas de los usuarios. El cuestionario consta 22 preguntas que se distribuyen en las subvariables siguientes:

**Tabla 3**

*Subdimensiones de calidad de atención*

<b>Subdimensión</b>	<b>Preguntas</b>
Fiabilidad	1-5
Capacidad de respuesta	6 - 9
Seguridad	10 - 13
Empatiza	14-18
Aspectos tangibles	19- 22

*Nota.* Información obtenida del cuestionario. Fuente:  
Elaboración propia.

Se utilizó una valoración cuya puntuación del 01 al 07, donde 01 fue la más baja y 07 la más alta como se muestra a continuación:

**Tabla 4**

*Categorías del cuestionario de calidad de atención*

<b>Categoría</b>	<b>valoración</b>
-Muy insatisfecho	: 1
-Insatisfecho	: 2
-Algo insatisfecho	: 3
-Neutro	: 4
-Poco satisfecho	: 5
-Satisfecho	: 6
-Muy satisfecho	: 7

*Nota.* Información obtenida del cuestionario. Fuente:  
Elaboración propia.

El cuestionario que consta de 22 preguntas (Ver Anexo 4)

### 3.4.3. Validación de Instrumentos

La validación de los cuestionarios se evaluó mediante juicio de tres expertos; para ello se consideró un profesional en medicina con maestría en salud pública; otro experto tiene la maestría en Gestión pública y gobernabilidad; y el tercer experto es magister en Gestión pública (Ver anexo 05). Los resultados de la validación por expertos son los siguientes:

**Tabla 5**

*Validez de cuestionarios según juicio de expertos*

<b>Expertos*</b>	<b>Pertinencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Claridad</b>
Mg. Ramal Asayac Cesar	100%	100%	100%
Mg. Solis Macedo Inés	100%	100%	100%
Mg. Urbano Perez Silvia	100%	100%	100%

*Nota.* Datos tomados de la validación de instrumentos. Fuente: Elaboración propia.

Los resultados de la evaluación de los tres expertos muestran que los cuestionarios tienen validez de contenido; de igual modo los cuestionarios fueron aplicados a una muestra piloto para determinar la confiabilidad, los resultados fueron Alfa de Cronbach (0.946) para clima organizacional y Alfa de Cronbach (0.921) para calidad de atención (Anexo 6); de tal forma que estos resultados expresan que los cuestionarios tienen alta confiabilidad para la obtención de datos para el estudio.

### 3.5. Procedimientos

El procedimiento para la administración de los cuestionarios para cuantificar las variables de estudio, fueron los siguientes:

1. Se obtuvo autorización del jefe del establecimiento de salud para la realización del estudio (Anexo 7).

2. Se coordinó y administró los cuestionarios a los profesionales de enfermería de forma presencial y directa en los ambientes de servicio donde laboran, sin interferir con sus actividades, asimismo aplico los cuestionarios a los usuarios en el transcurso de la atención.

3. Se obtuvo el consentimiento informado que fue firmado voluntariamente por los profesionales de enfermería quienes participaron en el estudio por lo cual, se les entregó el formato de consentimiento informado para su lectura minuciosa (Anexo 8). Además, se les explicó y absolvió las dudas e inquietudes sobre los objetivos, importancia del estudio, entre otros.

3. Se les hizo entrega individualmente a cada participante los instrumentos para la medición ambas variables del estudio, que respondieron de forma anónima en un tiempo estimado de 15 a 20 minutos, bajo la supervisión de la investigadora a fin de solucionar alguna duda por parte de los participantes.

### **3.6. Análisis de los datos**

La información recopilada para su procesamiento y análisis respectivo fueron ingresados a una base en una hoja de cálculo (MS Excel 2019), las tabulaciones y análisis se efectuaron mediante el programa IBM SPSS 26.0. Previa revisión minuciosa de las respuestas de los encuestados para verificar que estén completos, sin borrones, etc., se procedió a ingresar la data; seguidamente se realizó un análisis descriptivo de los datos categóricos como frecuencias absolutas (fi) y frecuencias porcentuales (%), de igual manera se estableció la influencia o asociación estadística entre las variables de la investigación mediante la prueba Chi-Cuadrado.

La Prueba Chi-Cuadrado permitió evaluar la independencia de las variables de investigación (clima organizacional y la calidad de atención); se verificó si las frecuencias observadas fueron compatibles en cada una de las variables, para lo cual se planteó las hipótesis  $H_0$  = las variables son independientes y  $H_1$  = las variables son dependientes; donde se rechaza  $H_0$  si  $\alpha \geq \text{Sig.}$  (Quezada, 2017).

### **3.7. Aspectos éticos**

Para la realización de la presente investigación, se obtuvo la autorización del Consentimiento Informado, la aprobación del Comité Institucional de Ética en Investigación de la universidad, la Resolución Directoral de aprobación del Proyecto de Tesis y la autorización del Médico Jefe del Hospital. Asimismo, se ha seguido de manera rigurosa los principios éticos entre ellos el principio de autonomía para el consentimiento informado; la recolección de los datos a través de las encuestas se realizó previo consentimiento informado y respetando la decisión de los encuestados sin ninguna clase de discriminación por sus condiciones actuales; con el objetivo de asegurar la transparencia en la recolección de los datos y la legitimidad de los resultados que se ha obtenido. Asimismo, la investigación fue realizada acreditando a los autores de todos los documentos revisados y consultados para la presente investigación.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo

Luego del análisis de la información recolectada en una muestra de 109 Licenciadas en Enfermería en un centro hospitalario en Lima se observa que la edad promedio es 48.18 años cuya desviación estándar de 9.59 años lo cual refiere que los datos se alejan de la media. Asimismo, se observa prevalencia del sexo femenino (88.07%), estado civil casados (60.55%) y en menor medida solteros (22.94%) y divorciado (16.51%) (Tabla 2).

**Tabla 6**

*Características socio demográficas de los profesionales en enfermería en contexto COVID-19 en un nosocomio de Lima. (n=109)”*

Características	n (%)
Edad (Prom, DE)	48.18 (9.59)
-Sexo:	
-Femenino:	96 (88.07)
-Masculino:	13 (11.93)
-Estado Civil:	
-Soltero (a):	25 (22.94)
-Casado (a):	66 (60.56)
-Divorciado (a):	18 (16.51)

*Nota.* Datos obtenidos del resultado de cuestionario de clima organizacional.

Fuente: Elaboración propia.

#### 4.1.1. Variable Clima Organizacional

Luego del análisis de la información recolectada en una muestra de 109 enfermeras se observa en la tabla 3 que del 100% de las enfermeras encuestadas el 75.2% percibe un clima organizacional favorable y el 18.3% un clima organizacional media

**Tabla 7**

*Variable clima organizacional*

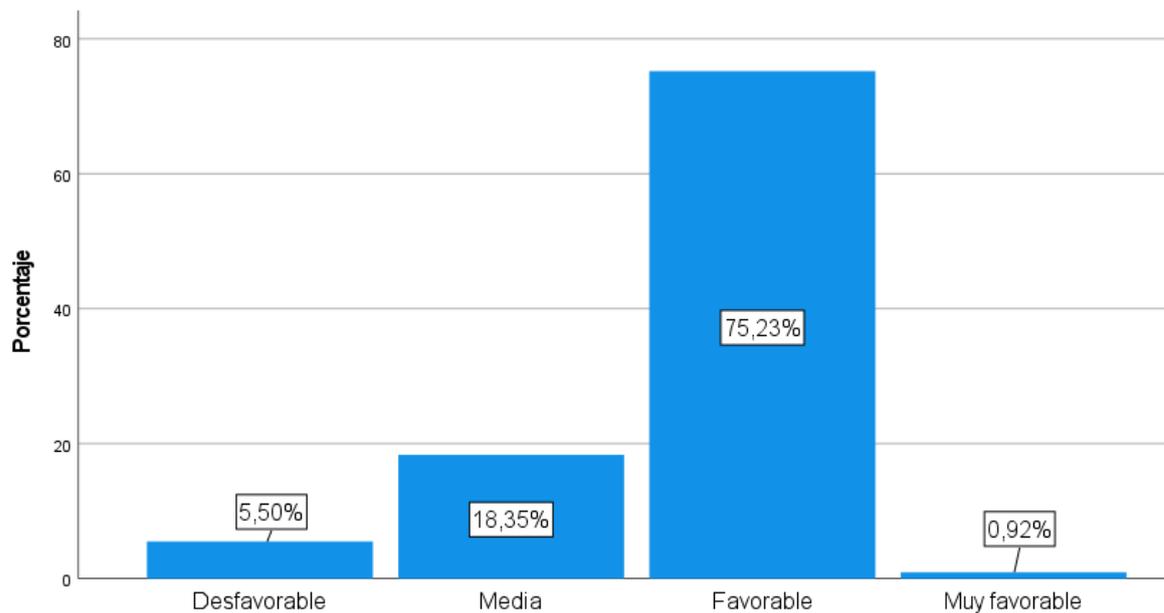
	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	6	5,5
Media	20	18,3
Favorable	82	75,2
Muy favorable	1	,9
Total	109	100.00

*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario de clima organizacional.

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 2**

*Variable ambiente organizacional*



*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario de clima organizacional. Fuente:

Elaboración propia.

Respecto a la subvariable realización personal se observa que el 70.6% de las enfermeras encuestadas tienen una favorable realización personal (tabla 4).

**Tabla 8**

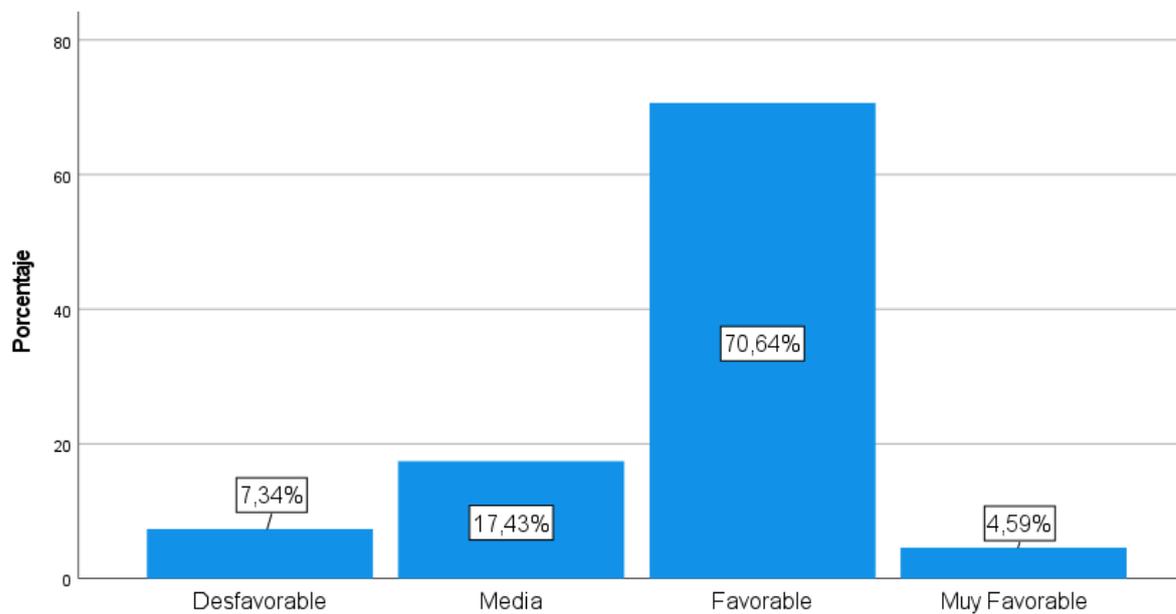
*Dimensión realización personal*

	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	8	7,3
Media	19	17,4
Favorable	77	70,6
Muy Favorable	5	4,6
Total	109	100,0

*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario de clima organizacional. Fuente: Elaboración propia.

**Figura 3**

*Dimensión realización personal*



*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario de clima organizacional. Fuente: Elaboración propia.

Referente a la subvariable involucramiento laboral se muestra que el 73.4% de las enfermeras encuestadas menciona que existe un involucramiento laboral favorable (tabla 5).

**Tabla 9**

*Dimensión involucramiento laboral*

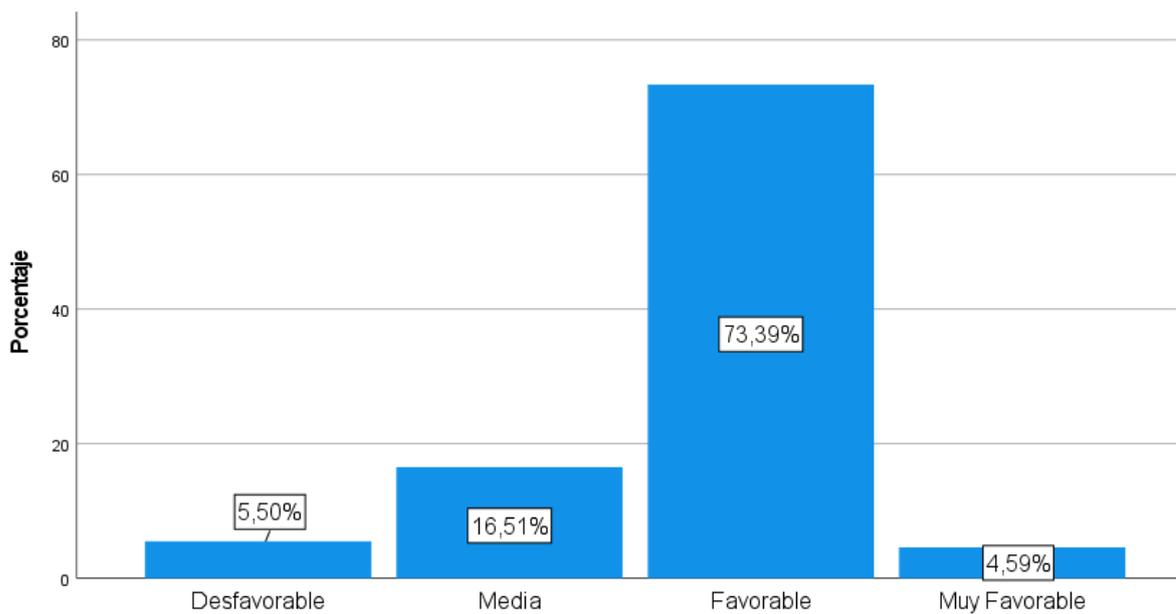
	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	6	5,5
Media	18	16,5
Favorable	80	73,4
Muy Favorable	5	4,6
Total	109	100.00

*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario de clima organizacional.

Fuente: elaboración propia.

**Figura 4**

Subvariable involucramiento laboral



*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario de clima organizacional. Fuente:

Elaboración propia.

En mención a la subvariable supervisión se aprecia que el 67% de las enfermeras encuestadas menciona que existe una supervisión favorable (tabla 6).

**Tabla 10**

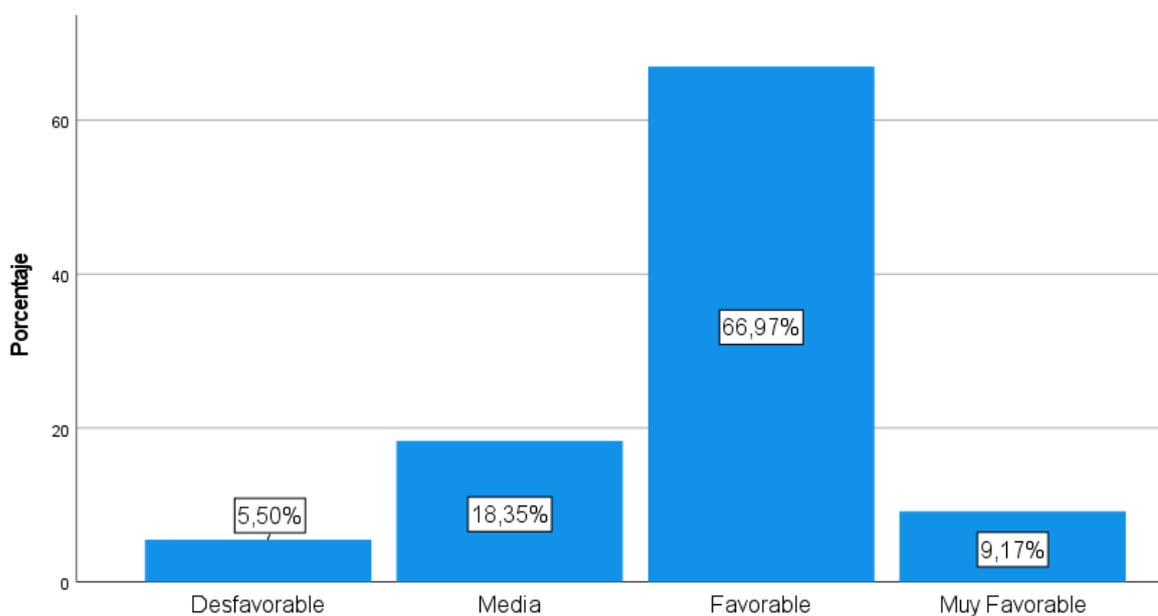
*Dimensión supervisión*

	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	6	5,5
Media	20	18,3
Favorable	73	67,0
Muy Favorable	10	9,2
Total	109	100,0

*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario de clima organizacional. Fuente: Elaboración propia.

**Figura 5**

*Dimensión supervisión*



*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario de clima organizacional. Fuente: Elaboración propia.

En relación a la subvariable comunicación se aprecia que el 69.7% de los profesionales de enfermería encuestados mencionan que existe una comunicación favorable (tabla 7).

**Tabla 11**

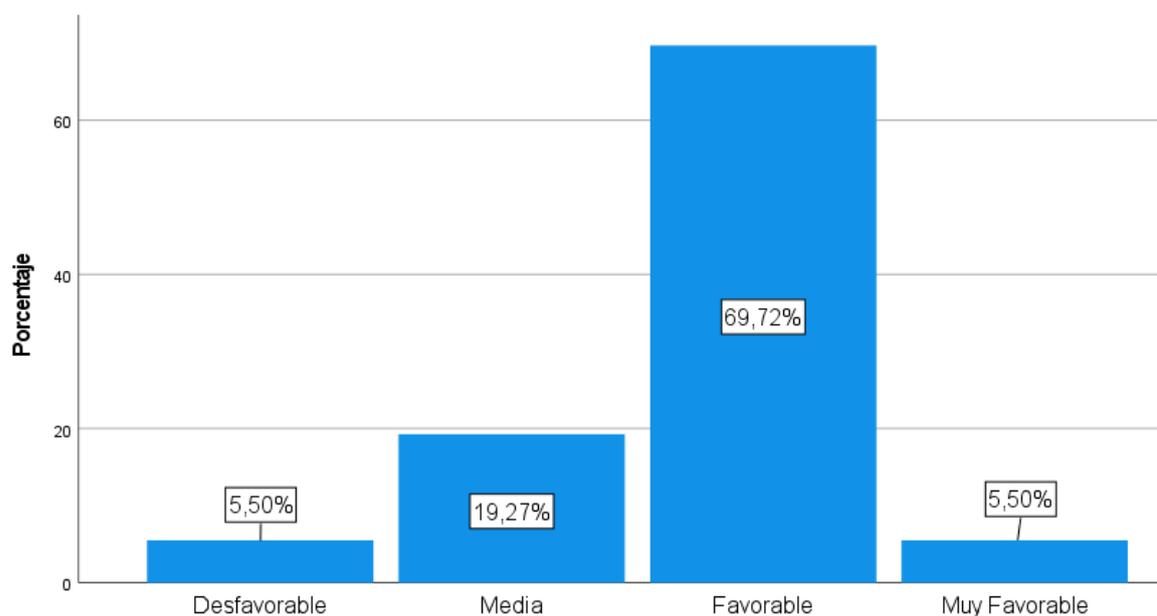
Dimensión comunicación

	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	6	5,5
Media	21	19,3
Favorable	76	69,7
Muy Favorable	6	5,5
Total	109	100,0

*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario de clima organizacional. Fuente: Elaboración propia.

**Figura 6**

*Subvariable comunicación*



*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario de clima organizacional. Fuente: Elaboración propia.

Referente a la subvariable condiciones laborales se aprecia que el 69.7% de las enfermeras encuestadas mencionan que existe una condición laboral favorable (tabla 8).

**Tabla 12**

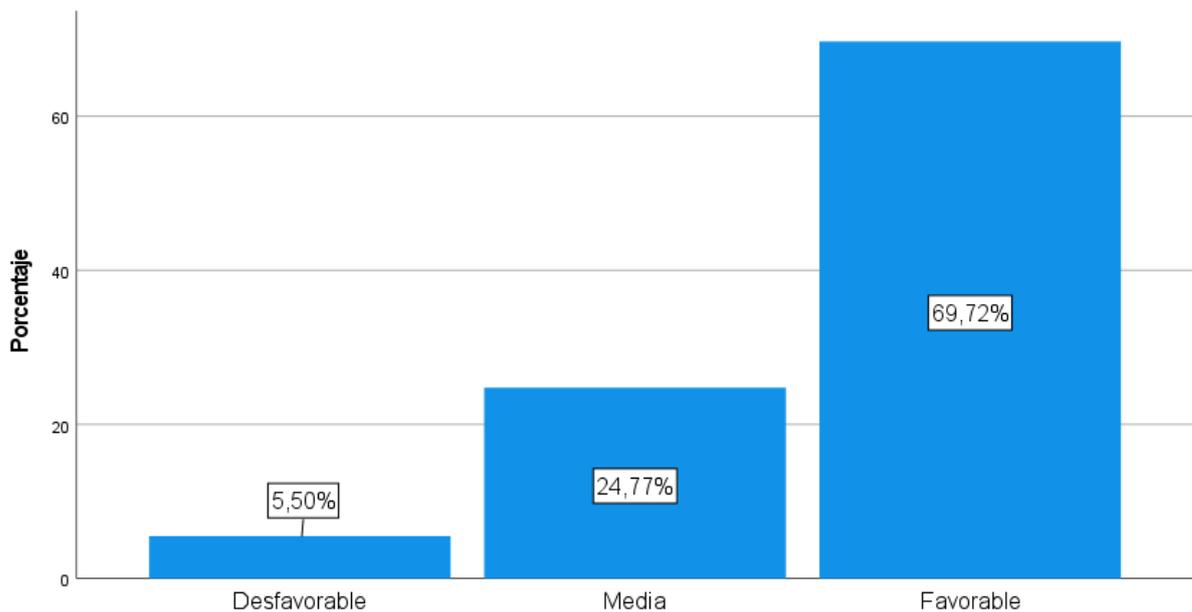
*Dimensión condiciones laborales*

	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	6	5,5
Media	27	24,8
Favorable	76	69,7
Total	109	100,0

*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario de clima organizacional. Fuente: Elaboración propia.

**Figura 7**

Dimensión condiciones laborales



*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario de clima organizacional. Fuente: Elaboración propia.

#### 4.1.2. Variable calidad de atención

Igualmente, en la variable calidad de servicio al usuario se aprecia que del 100% de los encuestados el 42.2% está poco satisfecho y el 38.5% satisfecho (tabla 9).

**Tabla 13**

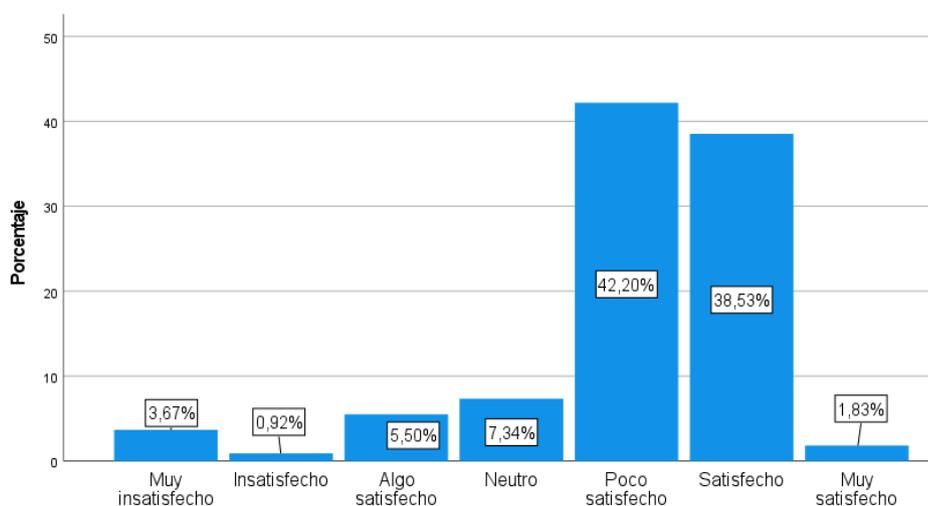
*Variable calidad de atención*

	Frecuencia	Porcentaje
-Muy insatisfecho:	4	3,7
-Insatisfecho:	1	,9
-Algo satisfecho:	6	5,5
-Neutro:	8	7,3
-Poco satisfecho:	46	42,2
-Satisfecho:	42	38,5
-Muy satisfecho:	2	1,8
-Total:	109	100,0

*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario de calidad de atención. Fuente: Elaboración propia.

**Figura 8**

*Variable calidad de atención*



*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario de calidad de atención. Fuente: Elaboración propia.

Respecto a la dimensión fiabilidad se aprecia que el 37.6% de los usuarios menciona estar satisfecho con la dimensión fiabilidad y el 30.3% poco satisfecho (tabla 10).

**Tabla 14**

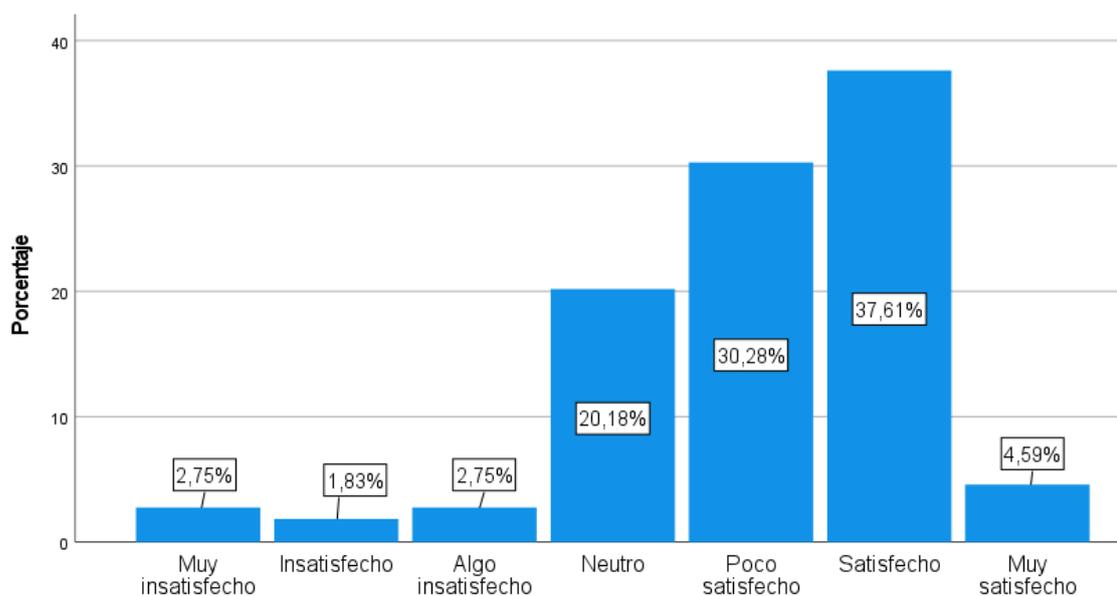
*Dimensión fiabilidad*

	Frecuencia	Porcentaje
-Muy insatisfecho:	3	2,8
-Insatisfecho:	2	1,8
-Algo insatisfecho:	3	2,8
-Neutro:	22	20,2
-Poco satisfecho:	33	30,3
-Satisfecho:	41	37,6
-Muy satisfecho:	5	4,6
-Total:	109	100,0

*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario de calidad de atención. Fuente: Elaboración propia.

**Figura 9**

*Subvariable fiabilidad*



*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario de calidad de atención. Fuente: Elaboración propia.

En relación a la subvariable capacidad de respuesta se observa que el 42.2% de los usuarios mencionan estar satisfechos y un 35.8% poco satisfechos (tabla 11).

**Tabla 15**

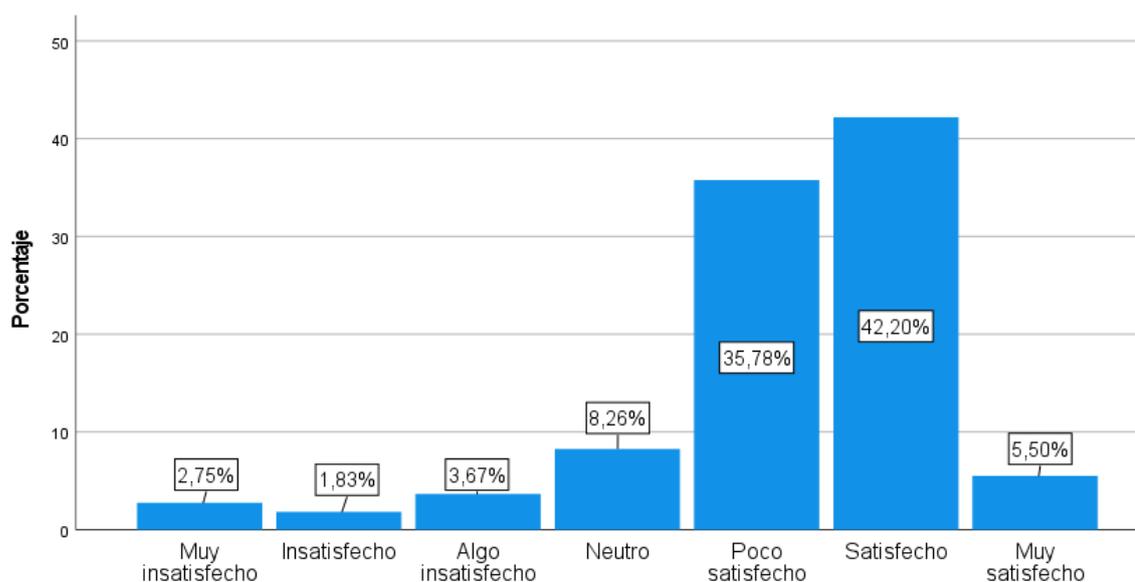
*Subvariable capacidad de respuesta*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho:	3	2,8
Insatisfecho:	2	1,8
Algo insatisfecho:	4	3,7
Neutro:	9	8,3
Poco satisfecho:	39	35,8
Satisfecho:	46	42,2
Muy satisfecho:	6	5,5
Total:	109	100,0

*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario de calidad de atención. Fuente: Elaboración propia.

**Figura 10**

*Subvariable capacidad de respuesta*



*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario de calidad de atención. Fuente: Elaboración propia.

En la subvariable seguridad aprecia que el 63.3% de los usuarios mencionan estar poco satisfechos (tabla 12).

**Tabla 16**

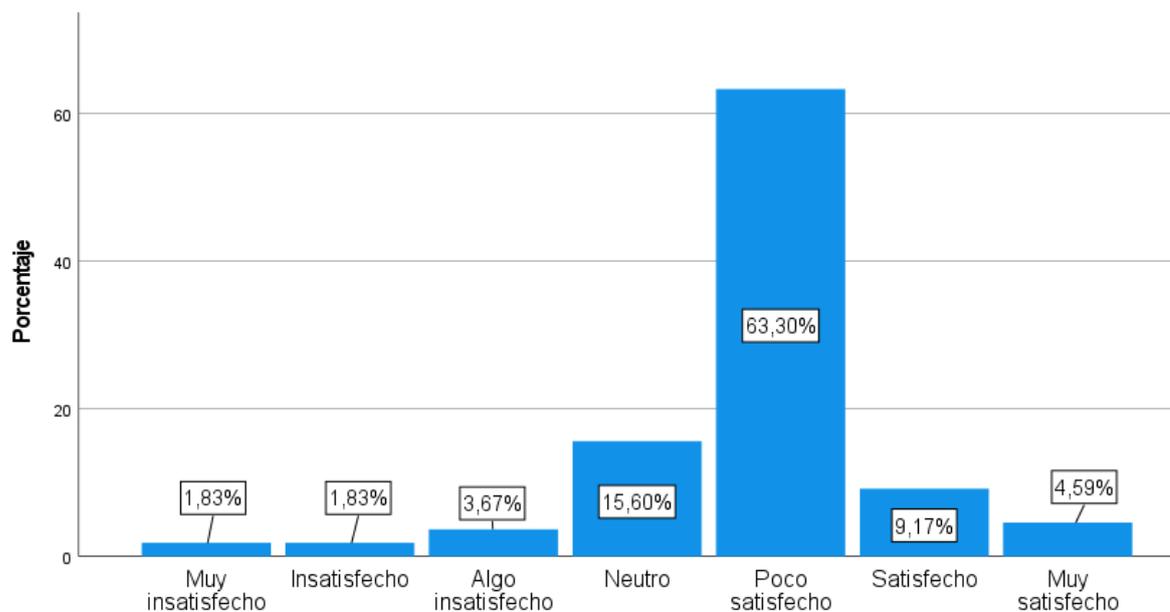
*Subvariable seguridad*

	Frecuencia	Porcentaje
-Muy insatisfecho:	2	1,8
-Insatisfecho:	2	1,8
-Algo insatisfecho:	4	3,7
-Neutro:	17	15,6
-Poco satisfecho:	69	63,3
-Satisfecho:	10	9,2
-Muy satisfecho:	5	4,6
-Total:	109	100,0

*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario de calidad de atención. Fuente: elaboración propia.

**Figura 11**

*Subvariable seguridad*



*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario de calidad de atención. Fuente: Elaboración propia.

En la subvariable empatía se observa que el 40.4% de los usuarios mencionan estar satisfecho y el 33.9% poco satisfechos (tabla 13).

**Tabla 17**

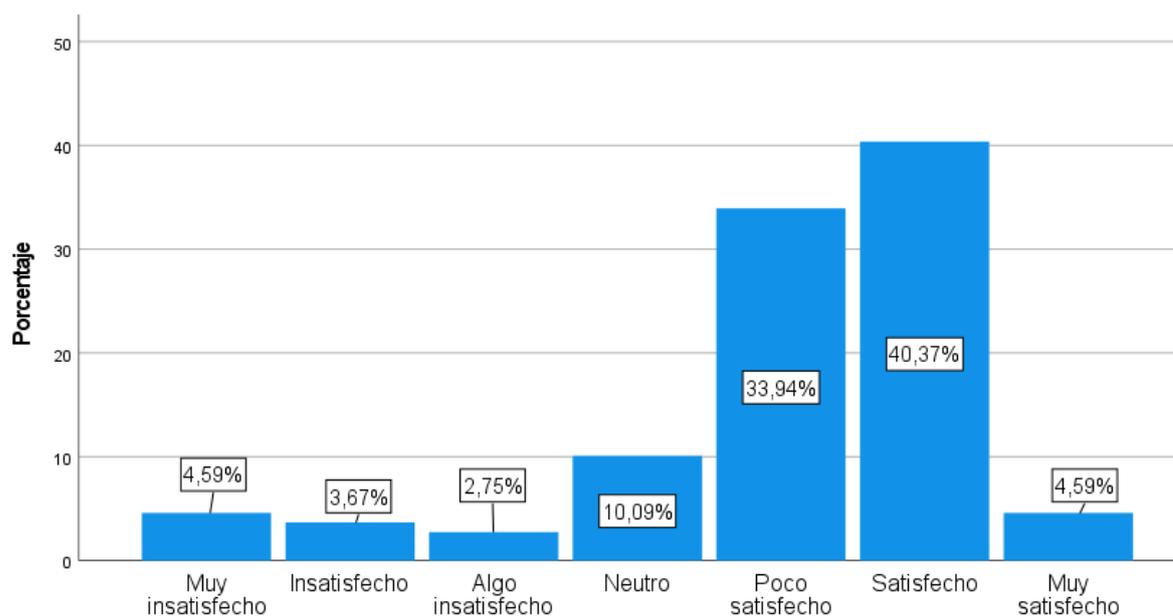
*Dimensión empatía*

	Frecuencia	Porcentaje
-Muy insatisfecho:	5	4,6
-Insatisfecho:	4	3,7
-Algo insatisfecho:	3	2,8
-Neutro:	11	10,1
-Poco satisfecho:	37	33,9
-Satisfecho:	44	40,4
-Muy satisfecho:	5	4,6
-Total:	109	100,0

*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario de calidad de atención. Fuente: Elaboración propia.

**Figura 12**

*Subvariable empatía*



*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario de calidad de atención. Fuente: Elaboración propia.

En relación a la subvariable aspectos tangibles se aprecia que el 56% de los usuarios mencionan estar poco satisfechos (tabla 14).

**Tabla 18**

*Subvariable aspectos tangibles*

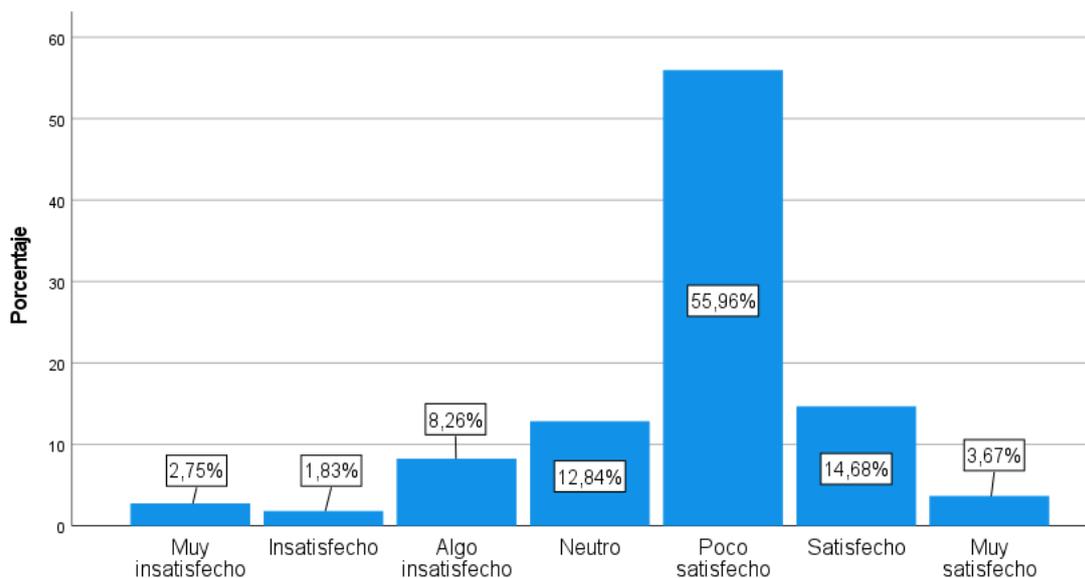
	Frecuencia	Porcentaje
-Muy insatisfecho:	3	2,8
-Insatisfecho:	2	1,8
-Algo insatisfecho:	9	8,3
-Neutro:	14	12,8
-Poco satisfecho:	61	56,0
-Satisfecho:	16	14,7
-Muy satisfecho:	4	3,7
-Total:	109	100,0

*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario de calidad de atención.

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 13**

*Dimensión aspectos tangibles*



*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario de calidad de atención. Fuente: Elaboración propia.

## 4.2. Análisis de Inferencia estadística

### 4.2.1. Matriz cruzada calidad de atención y clima organizacional

**Tabla 19**

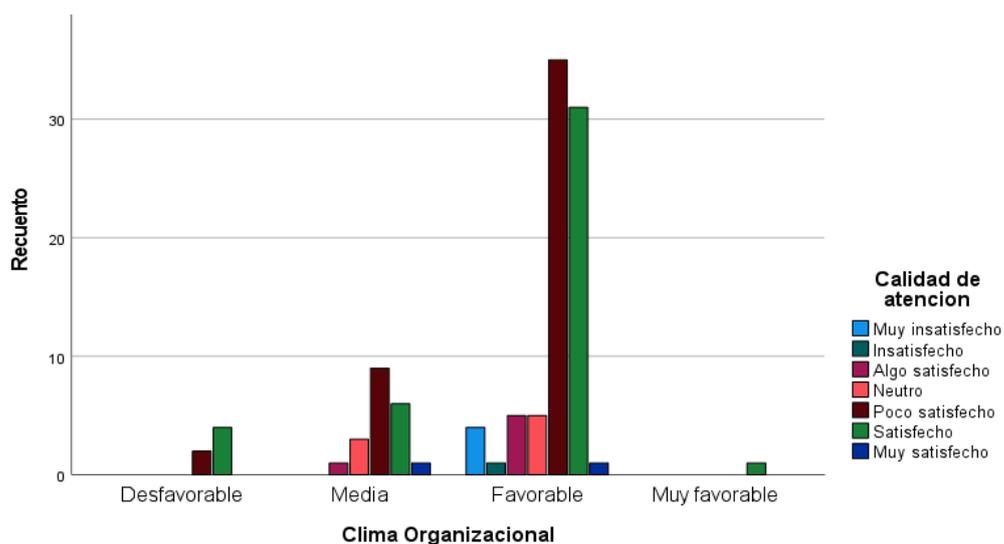
*Matriz cruzada entre clima organizacional y calidad de servicio*

		Clima Organizacional				Total
		Desfavorable	Media	Favorable	Muy favorable	
<b>Calidad de atención</b>	Muy insatisfecho	0.0%	0.0%	3.7%	0.0%	3.7%
	Insatisfecho	0.0%	0.0%	0.9%	0.0%	0.9%
	Algo satisfecho	0.0%	0.9%	4.6%	0.0%	5.5%
	Neutro	0.0%	2.8%	4.6%	0.0%	7.3%
	Poco satisfecho	1.8%	8.3%	32.1%	0.0%	42.2%
	Satisfecho	3.7%	5.5%	28.4%	0.9%	38.5%
	Muy satisfecho	0.0%	0.9%	0.9%	0.0%	1.8%
<b>Total</b>		5.5%	18.3%	75.2%	0.9%	100.0%

*Nota.* Datos obtenidos de los cuestionarios de clima organizacional y calidad de atención. Fuente: Elaboración propia.

**Figura 14**

*Matriz cruzada entre clima organizacional y calidad de servicio*



*Nota.* Datos obtenidos de los cuestionarios de clima organizacional y calidad de atención. Fuente: Elaboración propia.

### Contrastación de hipótesis general:

Para contrastar la hipótesis general se planteó lo siguiente:

$H_0$  = No existe influencia significativa del clima organizacional hacia la calidad de servicio de las enfermeras en un hospital en el contexto COVID-19 – 2022.

$H_1$  = Existe influencia significativa del clima organizacional hacia la calidad de servicio de las enfermeras en un hospital en el contexto COVID-19 – 2022

Si  $\alpha \geq \text{Sig}$ , se rechaza  $H_0$

La prueba de Chi-cuadrado, muestra los valores del estadístico Chi-cuadrado y la magnitud de significación asintótica bilateral ( $\chi^2=8.9456$ ;  $p=0.961$ ); por consiguiente, al no existir evidencia estadísticamente significativa para rechazar la hipótesis nula; se ha determinado que no hay dependencia o asociación entre ambas variables de estudio (tabla 16).

**Tabla 20**

*Prueba Chi-cuadrado de ambiente organizacional y calidad de atención*

	Valores	gl	Significancia bilateral asintótica
-Chi-cuadrado de Pearson:	8,946 <sup>a</sup>	18	,961
-Razón de verosimilitud:	10,414	18	,918
-Asociación lineal por lineal:	1,239	1	,266
-Número de casos válidos	109		

*Nota.* Datos obtenidos de los cuestionarios de clima organizacional y calidad de atención. Fuente: Elaboración propia.

### Prueba de correlación

Igualmente se realizó la prueba de correlación Tau - b de Kendall; donde el coeficiente de correlación fue -0.041 valor muy cercano a cero por lo tanto la correlación es negativa muy débil o muy baja entre ambas variables del estudio.

**Tabla 21**

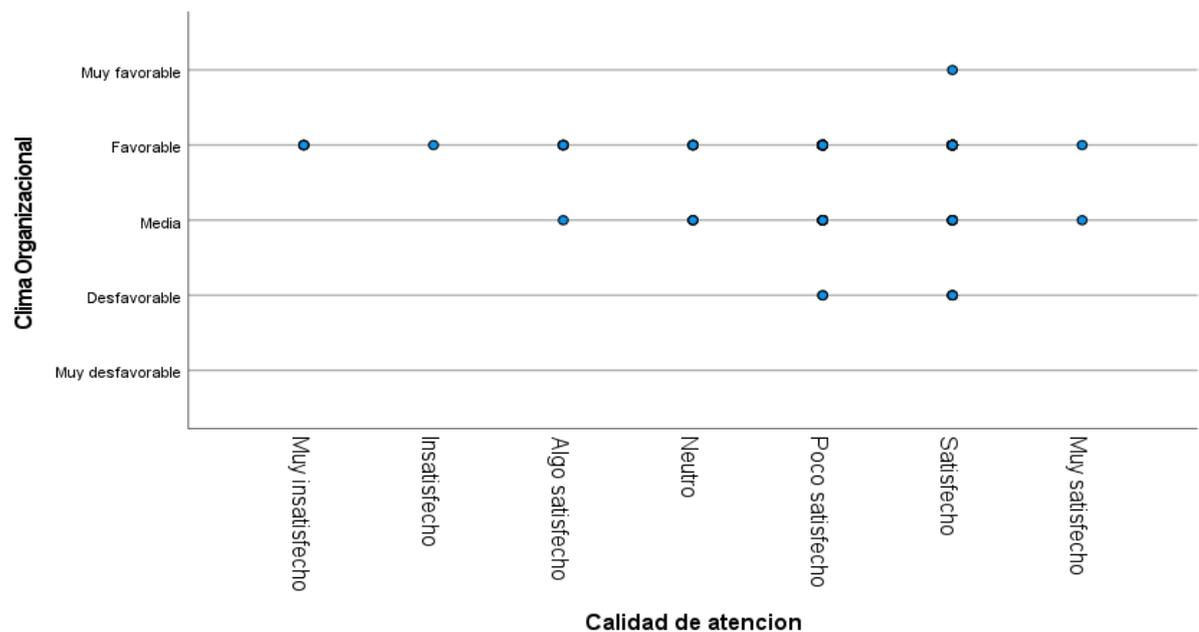
*Correlación no paramétrica Tau-b de Kendall entre clima organizacional y calidad de servicio*

			Clima Organizacional	Calidad de atención
<b>-Tau - b de Kendall</b>	Clima Organizacional	Coef. de correlación	1,000	<b>-,041</b>
		Signif. (bilateral)	.	,640
		N	109	109
	Calidad de servicio	Coef. de correlación	<b>-,041</b>	1,000
		Signif. (bilateral)	,640	.
		N	109	109

*Nota.* Datos obtenidos de los cuestionarios de clima organizacional y calidad de atención. Fuente: Elaboración propia.

**Figura 15**

*Diagrama de dispersión entre clima organizacional y calidad de servicio*



*Nota.* Datos obtenidos de los cuestionarios de clima organizacional y calidad de atención. Fuente: Elaboración propia.

## Prueba de hipótesis específica 1

**H0.** No existe influencia de la autorrealización personal hacia la calidad de atención del profesional de enfermería en un hospital en el panorama de COVID-19 – 2022

**HE1.** Existe influencia de la autorrealización personal hacia la calidad de atención del profesional de enfermería en un hospital en el panorama de COVID-19 – 2022

La evidencia de la prueba Chi-cuadrado, muestra las magnitudes del estadístico Chi-cuadrado y el nivel de significación asintótica bilateral ( $\chi^2=17.039$ ;  $p=0.520$ ); por consiguiente, al no existir evidencia estadísticamente significativa para desestimar la hipótesis nula; se acepta la hipótesis nula, determinándose que no existe asociación entre realización personal y calidad de atención

### Tabla 22

*Prueba chi-cuadrado entre realización personal y calidad de atención*

	Valores	gl	Significancia bilateral asintótica
-Chi-cuadrado de Pearson:	17,039 <sup>a</sup>	18	,520
-Razón de verosimilitud:	17,421	18	,494
-Asociación lineal por lineal:	,732	1	,392
-Número de casos válidos:	109		

*Nota.* Datos obtenidos de los cuestionarios de clima organizacional y calidad de atención. Fuente: Elaboración propia.

### Prueba de correlación

Igualmente se realizó la prueba de correlación Tau - b de Kendall; donde el coeficiente de correlación fue -0.029 valor muy cercano a cero por lo tanto la correlación es negativa muy débil o muy baja entre ambas variables del estudio.

**Tabla 23***Análisis de correlación de autorrealización personal y calidad de servicio*

			Autorrealización personal	Calidad de servicio
-Tau - b de Kendall	Autorrealización Personal	Coef. de correlación	1,000	<b>-,029</b>
		Signif. (bilateral)	.	,741
		N	109	109
	Calidad de servicio	Coef. de correlación	<b>-,029</b>	1.000
		Signif. (bilateral)	,741	.
		N	109	109

*Nota.* Datos obtenidos de los cuestionarios de clima organizacional y calidad de atención. Fuente: Elaboración propia.

### **Prueba de hipótesis específica 2**

**H0.** No existe influencia de involucramiento laboral hacia la calidad de atención del profesional de enfermería en un hospital en el panorama de COVID-19 – 2022

**HE2.** Existe influencia del involucramiento laboral hacia la calidad de atención del profesional de enfermería en un hospital en el escenario COVID-19 – 2022

La evidencia de la prueba Chi-cuadrado, muestra las magnitudes del estadístico Chi-cuadrado y el nivel de significación asintótica bilateral ( $\chi^2=19.088$ ;  $p=0.386$ ); por consiguiente, al no existir evidencia estadísticamente significativa para desestimar la hipótesis nula; se acepta la hipótesis nula, determinándose que no existe asociación entre la subvariable involucramiento laboral y la variable calidad de atención.

**Tabla 24***Prueba chi-cuadrado de involucramiento laboral y calidad de atención*

	Valores	gl	Significancia bilateral asintótica
-Chi-cuadrado de Pearson:	19,088 <sup>a</sup>	18	,386
-Razón de verosimilitud:	18,008	18	,455
-Asociación lineal por lineal:	2,199	1	,138
-Número de casos válidos:	109		

Nota. Datos obtenidos de los cuestionarios de clima organizacional y calidad de atención. Fuente: Elaboración propia.

**Análisis de Correlación**

Igualmente se realizó la prueba de correlación Tau - b de Kendall y el hallazgo fue: coeficiente de correlación -0.099 un valor muy cercano a cero por lo tanto la correlación es negativa muy débil o muy baja entre la subvariable involucramiento laboral y la variable calidad de atención.

**Tabla 25***Análisis de correlación del involucramiento laboral y calidad de servicio*

			Involucramient o laboral	Calidad de servicio
-Tau-b de Kendall	Involucramient o laboral	Coef. de correlación	1,000	<b>-,099</b>
		Signif. (bilateral)	.	,255
		N	109	109
	Calidad de servicio	Coef. de correlación	<b>-,099</b>	1,000
		Signif. (bilateral)	,255	.
		N	109	109

Nota. Datos obtenidos del cuestionario de clima organizacional y calidad de atención. Fuente: Elaboración propia.

### Prueba de hipótesis específica 3

**H0.** No existe influencia de las condiciones laborales hacia la calidad de atención del profesional de enfermería en un hospital en el panorama de COVID-19 – 2022

**HE3.** Existe influencia de las condiciones laborales hacia la calidad de atención del profesional de enfermería en un hospital en el escenario COVID-19 – 2022.

La evidencia de la prueba Chi-cuadrado, muestra las magnitudes del estadístico Chi-cuadrado y el nivel de significación asintótica bilateral ( $\chi^2=10.014$ ;  $p=0.615$ ); por consiguiente, al no existir evidencia estadísticamente significativa para desestimar la hipótesis nula; se acepta la hipótesis nula, determinándose que no existe asociación entre la subvariable condiciones laborales y la variable calidad de atención

**Tabla 26**

*Pruebas chi\_cuadrado entre condiciones laborales y calidad de atención*

	Valores	gl	Significancia bilateral asintótica
-Chi-cuadrado de Pearson:	10,014 <sup>a</sup>	12	,615
-Razón de verosimilitud:	11,315	12	,502
-Asociación lineal por lineal:	,570	1	,450
-Número de casos válidos:	109		

*Nota.* Datos obtenidos de los cuestionarios de clima organizacional y calidad de atención. Fuente: Elaboración propia.

### Análisis de Correlación

Igualmente se realizó la prueba de correlación Tau\_b de Kendall y el hallazgo fue: coeficiente de correlación -0.002 un valor muy cercano a cero por lo tanto la correlación es negativa muy débil o muy baja entre la subvariable condiciones laborales y la variable calidad de atención.

**Tabla 27***Análisis de correlación de condiciones laborales y calidad de servicio*

			Condicion s laborales	Calidad de atención
Tau_b de Kendall	Condiciones laborales	Coef. de correlación	1,000	<b>-,002</b>
		Signif. (bilateral)	.	,980
		N	109	109
	Calidad de atención	Coef. de correlación	<b>-,002</b>	1,000
		Signif. (bilateral)	,980	.
		N	109	109

*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario de clima organizacional y calidad de atención. Fuente: Elaboración propia.

## V. DISCUSIÓN

El presente estudio se desarrolló con el objetivo de establecer si el clima organizacional tiene influencia sobre la calidad de servicio a los usuarios en un hospital de Lima en el contexto de COVID-19.

**La hipótesis general** fue que existe influencia significativa del clima organizacional hacia la calidad de servicio de las enfermeras en un hospital en el contexto COVID-19 – 2022; respecto a ello, se encontró que el valor del estadístico Chi-cuadrado fue  $\chi^2 = 8.9456$  y un nivel de significación bilateral asintótica de  $p=0.961$  un valor mayor que  $p = 0.05$ ; por consiguiente, no se encontró evidencia estadísticamente significativa para desestimar la hipótesis nula; aceptándose la hipótesis nula y determinándose que no hay dependencia o asociación entre condiciones laborales y calidad de atención. Igualmente se realizó la prueba de correlación Tau\_b de Kendall y el resultado encontrado del coeficiente de correlación fue  $-0.041$  un valor muy cercano a cero por lo tanto la correlación es negativa muy débil o muy baja entre estas variables. En los estudios consultados se ha encontrado resultados donde se menciona que entre clima organizacional y calidad de atención existe correlación positiva y alta significancia (Hilario et al., 2022), (Vega, 2021), (Chamorro, 2019), (Silvera, 2018), (Vera Fernández, 2018), estos resultados difieren con los hallazgos de esta investigación.

Los resultados en respecto a la variable clima organizacional se halló que el 75.2% del personal de enfermería percibe un clima laboral favorable, un 18.3% un clima laboral medio y un 5.5% una atmósfera laboral desfavorable. Igualmente, en la variable calidad de servicio al usuario se encontró que el solo el 38.5% está satisfecho, mientras que el 42.2% menciona estar poco satisfecho y el 12.7% menciona estar muy insatisfecho e insatisfecho. Estos resultados tienen concordancia con los encontrados en los estudios de Chamorro (2019) donde el 66% de enfermeras manifestaron un clima laboral bueno y el 56% de los pacientes indicaron que la calidad de servicio fue buena, en este mismo sentido Fernández-Oliva et al. (2019) encontraron en la variable clima organizacional un puntaje de 76,3% y la satisfacción general de los usuarios externos fue 64,4%; igualmente el ambiente laboral de enfermería fue considerada favorable (Tomasella et al., 2019)

y un clima organizacional alto, Xiaojing, (2022). Sin embargo, los hallazgos del presente estudio difieren con los resultados encontrados en los estudios donde las enfermeras perciben un clima laboral desfavorable (Moisoglou et al., 2020), (Bry & Wigert, 2022) y la percepción de la calidad de atención de muy buenas a excelentes (74.2%, 78,5%) (Alharbi, 2018). Respecto a la base teórica sobre clima organizacional Chiavenato (2019) menciona que es el atributo o característica del ambiente laboral que los colaboradores sienten y tiene una influencia significativa en su comportamiento, estos atributos definen a una institución y los diferencia de otras, tiene incidencia en la productividad, la calidad de atención y la satisfacción laboral de las enfermeras (Schneider et al., 2014). Y en relación a la calidad Stanton et al. (2007) define como los múltiples atributos que poseen los bienes y servicios, las cuales determinan su capacidad de satisfacer necesidades; de modo que, la calidad de atención es el único elemento diferenciador entre los bienes o servicios que ofrecen las organizaciones para tener éxito; por lo tanto, las organizaciones brindan a los clientes o usuarios un servicio de alta calidad a lo largo del tiempo (Rosenzweig et al., 2018) y el ambiente organizacional en los entornos de atención médica influye en los resultados de los pacientes (Roch et al., 2014). Tanto el clima organizacional y la calidad de servicio siempre serán un desafío para las organizaciones que deben alcanzar un clima organizacional muy favorable y calidad de atención con un nivel de muy satisfecho.

**En relación a la hipótesis específica 1** sobre la influencia de la autorrealización personal hacia la calidad de servicio del profesional de enfermería en un hospital en la situación COVID-19 – 2022; el valor del estadístico Chi-cuadrado encontrado fue  $\chi^2= 17.039$  y un nivel de significación bilateral asintótica de  $p=0.520$  un valor mayor que  $p=0,05$ ; por consiguiente, no se encontró evidencia estadísticamente significativa para desestimar la hipótesis nula, aceptándose la hipótesis nula y determinándose que no hay dependencia o asociación entre realización personal y calidad de atención. Igualmente se realizó la prueba de correlación Tau\_b de Kendall y el valor encontrado del coeficiente de correlación fue  $-0.029$  un valor muy cercano a cero por lo tanto la correlación es negativa muy débil o muy baja entre estas variables. En los estudios revisados se ha evidenciado que el clima organizacional en el equipo de enfermeras es bajo en las subvariables

desarrollo profesional, beneficios, satisfacción e integración, comunicación que son considerados bajos (Tavares-Chiavone et al., 2021); estos resultados difieren con resultados hallados en el estudio donde se ha evidenciado que las enfermeras en el hospital, perciben que el subdimensión autorrealización de la variable clima organizacional como favorable el 70.6%, media el 17.4% y desfavorable el 7.3% y solo un 5.6% como muy favorable; esto implica que se debe mejorar el clima organizacional. Sin embargo la base teórica menciona que la realización personal está asociada con la satisfacción personal y el desarrollo profesional que implica la satisfacción con las actividades laborales y que esta satisfacción se evidencie en la atención de calidad a los usuarios de un hospital; además una persona autorrealizada participa en diferentes actividades como los deportes y actividades físicas, labores comunitarias y de caridad entre otras (Rožman & Štrukelj, 2021).

**En relación a la hipótesis específica 2** sobre la influencia del involucramiento laboral hacia la calidad de servicio del profesional de enfermería en un hospital en el panorama COVID-19 – 2022; el valor del estadístico Chi-cuadrado encontrado fue  $\chi^2= 19.088$  y un nivel de significación bilateral asintótica de  $p = 0.386$  un valor mayor que  $p = 0.05$ ; de forma que, no se encontró evidencia estadísticamente significativa para desestimar la hipótesis nula, aceptándose la hipótesis nula y determinándose que no existe dependencia o asociación entre involucramiento laboral y calidad de atención. Igualmente se realizó la prueba de correlación Tau\_b de Kendall y el valor del coeficiente de correlación fue  $-0.099$  un valor muy cercano a cero por lo tanto la correlación es negativa muy débil o muy baja entre estas variables. Estos resultados difieren con los resultados encontrados en los estudios donde se encontraron que involucramiento laboral y la percepción de la atmosfera organizacional de las enfermeras obtuvo una calificación media de  $(3,57\pm 0,45)$  y  $(3,29\pm 0,69)$  con una correlación entre percepción de la atmosfera organizacional y participación en el trabajo positiva ( $r=0,518$ ,  $p<0,05$ ); Asimismo encontraron que el estado de salud, la educación y los años de trabajo influyen en la participación laboral ( $p<0.05$ ); por lo tanto una buena atmosfera laboral mejora el nivel de servicio de las enfermeras (Wang et al., 2022); en este mismo sentido en otro estudio se evidenció que el clima organizacional de las enfermeras juega un rol de suma importancia en la calidad de atención, puesto que cuando las

enfermeras percibieron mejores condiciones de trabajo se incrementó su compromiso o involucramiento laboral (McHugh et al., 2016). Estos resultados difieren con los encontrados en el estudio donde la percepción de la subvariable involucramiento laboral es favorable en el 73.4% de enfermeras y percepción media el 16.5% y desfavorable solo el 5.5%, por lo que es necesario mejorar el clima organizacional. Respecto a esta subvariable la teoría menciona que el involucramiento en el trabajo es un vínculo emocional profundo entre las enfermeras y sus actividades cotidianas en el trabajo; siendo fundamental para el éxito de la institución y el desempeño del personal. Los trabajadores comprometidos con su trabajo y la institución juegan un papel vital en el establecimiento de un desempeño laboral excelente y efectivo; por lo tanto, el clima organizacional tiene un impacto positivo en el involucramiento laboral de las enfermeras (Rožman & Štrukelj, 2021).

**En cuanto a la hipótesis específica 3** que existe influencia de condición laboral hacia la calidad de atención del personal de enfermería en un hospital en el escenario COVID-19 – 2022; el valor del estadístico Chi-cuadrado encontrado fue  $\chi^2= 10.014$  y un nivel de significación bilateral asintótica de  $p=0,615$  un valor mayor que  $p = 0.05$ ; por consiguiente, no se encontró evidencia estadísticamente significativa para desestimar la hipótesis nula, aceptándose la hipótesis nula y determinándose que no existe dependencia o asociación entre condiciones laborales y calidad de atención. Igualmente se realizó la prueba de correlación Tau\_b de Kendall y el valor del coeficiente de correlación fue  $-0.002$  valor muy cercano a cero por lo tanto la correlación es negativa muy débil o muy baja entre estas variables. Respecto a esta variable se ha encontrado en los estudios consultados que las condiciones laborales tienen una percepción media de 5,43 (DE = 2,68) estos resultados no concuerdan con los resultados hallados en la presente investigación donde la percepción de la condición laboral de las enfermeras del hospital es favorable en un 69.7% y percepción media 24.8% y solo un 5.5% tiene una percepción desfavorable, sin embargo, tiene concordancia con los resultados de Fernández-Oliva et al., (2019) quienes hallaron que la percepción de las condiciones laborales son favorables (64.4%). La teoría sobre esta dimensión menciona que las condiciones laborales son todas aquellas condiciones

que brindan confort en el proceso de atención de las enfermeras como los elementos materiales o tangibles: instalaciones, equipos utilizados, calidad de los materiales utilizados, apariencia del personal, la decoración y herramientas de comunicación; elementos psicosociales como la motivación y comunicación y los elementos económicos como las remuneraciones y los beneficios que reciben las enfermeras que influyen en un servicio de calidad al usuario (Zeithaml et al., 2002), (Hernández et al., 2017).

## VI. CONCLUSIONES

1. No se encontró influencia significativa del clima laboral sobre la calidad de servicio de los profesionales de enfermería en un hospital en el contexto COVID-19 – 2022 ( $p=0.961>0.05$ ); además, la correlación es negativa muy débil o baja entre las variables de estudio (Tau\_b de Kendall= -0.041).
2. No se halló influencia significativa de la subvariable realización personal hacia variable calidad de atención de los profesionales de enfermería en un hospital en el contexto COVID-19 -2022 ( $p=0.520>0.05$ ); además, la correlación es negativa muy débil o muy baja (Tau\_b de Kendall=-0.029).
3. No se encontró influencia significativa de la subvariable involucramiento laboral hacia variable calidad de atención de los profesionales de enfermería en un hospital en el contexto COVID-19 -2022 ( $p=0.386>0.05$ ); además, la correlación es negativa muy débil o muy baja (Tau\_b de Kendall=-0.099).
4. No se encontró influencia significativa de la subvariable condiciones laborales hacia variable calidad de atención de los profesionales de enfermería en un hospital en el contexto COVID-19 -2022 ( $p=0.615>0.05$ ); además, la correlación es negativa muy débil o muy baja (Tau\_b de Kendall=-0.002).

## VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda tener en cuenta los hallazgos del presente estudio como tema relevante que influye en el clima organizacional y calidad de atención de las enfermeras, para realizar futuras investigaciones con metodología diferente, ampliación de los datos de análisis y población estudiada.
2. Se recomienda a la administración del hospital elaborar e implementar un plan integral para desarrollar mejoras respecto a la variable clima organizacional, puesto que se observa que del 100% de los encuestados el 18.3% percibe un clima organizacional media y desfavorable un 5.5%
3. Se recomienda a la administración del hospital elaborar e implementar un plan integral para desarrollar mejoras referentes a la variable calidad de servicio a los usuarios puesto que se observa que del 100% de los encuestados el 42.2% está poco satisfecho y el 38.5% satisfecho.
4. Se recomienda a la administración del hospital proporcionar programas y organizar talleres y capacitaciones en técnicas de atención a los usuarios en las dimensiones confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía con el propósito de mejoras en la calidad de atención a los usuarios.
5. Se recomienda a la administración del hospital ejercer una buena gestión, pues muchos de los problemas relacionados con el clima organizacional están vinculados con aspectos relacionados con la administración. Una buena gestión favorecería no solo el clima organizacional sino ayudaría a incrementar la calidad de los servicios de salud.

## Referencias

Alharbi, A. A. (2018). *THE IMPACT OF NURSE WORK ENVIRONMENT ON*

*NURSE OUTCOMES, NURSE-PERCEIVED QUALITY OF CARE AND PATIENT SAFETY IN SAUDI* [Thesis]. THE UNIVERSITY OF BRITISH COLUMBIA.

Arredondo Baquerizo, D. L. (2008). *Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital "Félix Mayorca Soto"*. [Tesis Maestría].

<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/3275/Arredondo>

Belji Kangarlou, M., Fatemi, F., Paknazar, F., & Dehdashti, A. (2022).

Occupational Burnout Symptoms and Its Relationship With Workload and Fear of the SARS-CoV-2 Pandemic Among Hospital Nurses. *Frontiers in Public Health*, 10, 852629. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.852629>

Bernal, C. (2016). *Metodología de la Investigación. Administración. Economía. Humanidades y Ciencias Sociales*. (Cuarta edición). Pearson Educación de Colombia S.A.S.

Bry, A., & Wigert, H. (2022). Organizational climate and interpersonal interactions among registered nurses in a neonatal intensive care unit: A qualitative study. *Journal of Nursing Management*, 30(6), 2031-2038.

<https://doi.org/10.1111/jonm.13650>

Camisón, C., González, T., & Cruz, S. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson Educación.

Chamorro, A. L. (2019). *Clima organizacional y calidad de atención al usuario externo en el Centro de Salud Uliachin—Pasco* (p. 78) [Tesis Maestría].

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN.

<https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/4762>

Chiavenato, I. (2019). *Administración de Recursos Humanos El Capital Humano de Las Organizaciones (10a. Ed.) | PDF | Gestión de recursos humanos | Inteligencia*. <https://es.scribd.com/document/519459112/Administracion-de-Recursos-Humanos-El-Capital-Humano-de-Las-Organizaciones-10a-Ed>

Cruz, M. H. de la. (2022). Nivel de satisfacción del usuario del Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas, Perú, 2021. *Revista Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(1), Art. 1. <https://doi.org/10.25127/rcsh.20225.841>

Dehring, T., von Treuer, K., & Redley, B. (2018). The impact of shift work and organisational climate on nurse health: A cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, 18, 586. <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3402-5>

Dorigan, G. H., & Guirardello, E. de B. (2017). Nursing practice environment, satisfaction and safety climate: The nurses' perception. *Acta Paulista de Enfermagem*, 30(2), 129-135. <https://doi.org/10.1590/1982-0194201700021>

Dos-Santos, J. L. G. D., Balsanelli, A. P., Freitas, E. de O., Menegon, F. H. A., Carneiro, I. A., Lazzari, D. D., Menezes, J. A. L. D., Erdmann, A. L., & Camponogara, S. (2021). Work environment of hospital nurses during the COVID-19 pandemic in Brazil. *International Nursing Review*, 68(2), 228-237. <https://doi.org/10.1111/inr.12662>

Emily Fondahn. (2017). *Manual Washington de calidad en la atención y seguridad del paciente* (Primera). WOLTERS KLUWER. <https://www.edicionesjournal.com/Papel/9788416781218/Manual+Washington+De+Calidad+En+La+Atención+Y+Seguridad+Del+Paciente>

- Evaristo, N. S. (2021). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en trabajadores de una clínica de Lima, 2020* [Tesis de Licenciatura]. UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER.  
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/4365>
- Fernández, C., & Galguera, L. (2008). *LA COMUNICACION HUMANA EN EL MUNDO CONTEMPORANEO* (Tercera). McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.  
<https://zlib.pub/book/la-comunicacion-humana-en-el-mundo-contemporaneo-v1c56rn3dd40>
- Fernández-Oliva, D., Revilla-Velásquez, M. E., Kolevic-Roca, L. A., Cabrejos-Castilla, I., Muchaypiña-Gallegos, I., Sayas-Avilés, I., Chávez-Conde, L., & Mamani-Urrutia, V. A. (2019). Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017. *Anales de la Facultad de Medicina*, 80(2), 188-192.  
<https://doi.org/10.15381/anales.802.15745>
- González-Burboa, A., Manríquez, C., & Venegas, M. (2014). Clima Organizacional en una Dirección de Administración de Salud Municipal. *Ciencia & trabajo*, 16(51), 152-157. <https://doi.org/10.4067/S0718-24492014000300005>
- Hernández, C., Prieto, A. T., & Hernández, C. (2017). Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de posgrado. Reflexiones teoricas. *Impacto Científico. Revista Arbitrada Venezolana del Nuceo Luz -Costs Oriental del Lago*, 12(2), 127-141.
- Hegazy, A., Ibrahim, M., Shokry, W., & Shrief, H. (2021). Work Environment Factors in Nursing Practice. *Menoufia Nursing Journal*, 6, 65-73.  
<https://doi.org/10.21608/menj.2021.206247>

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta Edición). McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hilario, J. D. S., Ortega, A. V. O., Huapalla, B. D. Hu., & Abarca, Y. M. A. (2022). Clima organizacional y calidad de atención del profesional de la salud de un Centro de Salud de Huánuco, Perú. *Revista Cubana de Enfermería*, 38(2), Article 2.  
<http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5154>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2017). *Fundamentos de marketing* (Decimotercera edición). Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Lara-Muñoz, E. M. (2011). *Fundamentos de Investigación. Un enfoque por competencias* (Primera Edición). Alfaomega Grupo Editor, S.A. de C.V. México. <http://www.alfaomega.com.mx>
- Lázaro, G. A., & Isla, E. D. Y. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del hospital regional de Ica 2020* [Tesis de Licenciatura]. Universidad Autónoma de Ica.  
<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1104/1/Endreina%20Desiree%20Yassdey%20Isla%20Santos.pdf>
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2009). *Marketing de Servicios. Personal, tecnología y servicios* (Sexta Edición). Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Menacho-Vargas, I., Mallqui Salazar, V. R., Ibarguen Cueva, F., & Córdova García, U. (2020). Calidad de servicio e Imagen corporativa en EsSalud, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(91), Art. 91.  
<https://doi.org/10.37960/rvg.v25i91.33198>

- Muñoz Rocha, C. I. (2015). *Metodología de la investigación. Ciencias Sociales*. D.R. © Oxford University Press México, S.A. de C.V.
- Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, H. E. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa-Cualitativa y Redaccion de la Tesis* (5a.Edición). Ediciones de la U.
- Obeng, A. F., Zhu, Y., Azinga, S. A., & Quansah, P. E. (2021). Organizational Climate and Job Performance: Investigating the Mediating Role of Harmonious Work Passion and the Moderating Role of Leader–Member Exchange and Coaching. *SAGE Open*, 11(2), 21582440211008456. <https://doi.org/10.1177/21582440211008456>
- Robbins, S., & DeCenzo, D. (2008). *SUPERVISIÓN* (Quinta Edicion). Pearson Educación de México, S.A. de C.V. <https://docer.com.ar/doc/e1eesc>
- Rosenzweig, E., Queenan, C., & Kelley, K. (2018). Virtuous cycles of service quality: An empirical test. *International Journal of Operations & Production Management*, 39(2), 357-380. <https://doi.org/10.1108/IJOPM-11-2017-0678>
- Rožman, M., & Štrukelj, T. (2021). Organisational climate components and their impact on work engagement of employees in medium-sized organisations. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 34(1), 775-806. <https://doi.org/10.1080/1331677X.2020.1804967>
- Schneider, B., Ehrhart, M., & Macey, W. (2014). *Organizational Climate and Culture. An introduction to Theory, Research and Practice* (First published). Routledge.
- Marcelino Aranda, M., & Ramirez Herrera, D. (2014). *Administración de la calidad: Nuevas perspectivas* (Primera). GRUPO EDITORIAL PATRIA, S.A. DE C.V

Martínez, V., Mogollón, I. D., Ortiz, E. J., & Valencia, I. C. (2019). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y PERCEPCION EXTERNA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA ESE HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL DE FILANDIA QUINDIO* (p. 98) [Tesis de Especialización]. Universidad Católica de Manizales.

<https://repositorio.ucm.edu.co/bitstream/10839/2449/1/Valentin%20Ram%203%ADrez%20Jaramillo.pdf>

McHugh, M. D., Rochman, M. F., Sloane, D. M., Berg, R. A., Mancini, M. E., Nadkarni, V. M., Merchant, R. M., Aiken, L. H., & American Heart Association's Get With The Guidelines-Resuscitation Investigators. (2016). Better Nurse Staffing and Nurse Work Environments Associated With Increased Survival of In-Hospital Cardiac Arrest Patients. *Medical Care*, 54(1), 74-80. <https://doi.org/10.1097/MLR.0000000000000456>

Ministerio de Salud. (2009). *Metodología para el estudio del clima organizacional: Documento técnico / Ministerio de Salud. Comité Técnico de Clima Organizacional—Lima. RM N° 623-2008/MINSA.*

[http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1096\\_DGSP267.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1096_DGSP267.pdf)

Mohamed, H., & Gaballah, S. (2018). Study of the Relationship between Organizational Climate and Nurses' Performance: A University Hospital Case. *American Journal of Nursing Research*, 6(4), 191-197.

<https://doi.org/10.12691/ajnr-6-4-7>

Moisoglou, I., Yfantis, A., Galanis, P., Pispirigou, A., Chatzimargaritis, E., Theoxari, A., & Prezerakos, P. (2020). *Nurses Work Environment and Patients' Quality of Care*. 13, 108-116.

OMS. (2020, Agosto 11). *Servicios sanitarios de calidad.*

<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

- Ortega, A. (2016). Clima organizacional y calidad de atención de Enfermería en servicios de hospitalización, Hospital Nacional Cayetano Heredia 2013. *Revista de Ciencia y Arte de Enfermería*.  
<https://www.semanticscholar.org/paper/Clima-organizacional-y-calidad-de-atencio%CC%81n-de-en-Soto/b022f2b7fec0987519e27c5348361b9ea237ffee>
- Roch, G., Dubois, C., & Clarke, S. (2014). Organizational Climate and Hospital Nurses' Caring Practices: A Mixed-Methods Study. *Research in Nursing & Health*, 37. <https://doi.org/10.1002/nur.21596>
- Silvera, F. (2018). *CLIMA LABORAL DEL PERSONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN USUARIOS QUE ACUDEN AL CENTRO MÉDICO JUAN PABLO II DE CÁRITAS HUANCVELICA* [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional de Huancavelica.
- Schneider, B., Ehrhart, M., & Macey, W. (2014). *Organizational Climate and Culture. An introduction to Theory, Research and Practice* (First published). Routledge.
- Stanton, W. J., Etzel, M. J., & Walker, B. J. (2007). *Fundamentos de Marketing* (14th edition). McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Tavares-Chiavone, F. B., Filgueira Martins Rodrigues, C. C., De Lima Ferreira, L., De Oliveira Salvado, P. T. C., Dos Santos Bezerril, M., & Pereira Santos, V. E. (2021). The Organizational Climate of an Intensive Care Unit: Perceptions from the nursing team. *Abril 2021*, 20(62), 414-425.
- Tomasella, G. F., Oliveira, A. C., Machado, M. M., Farras, B. C., & Novaes, L. reis. (2019). Work Environment: Training Nursing Managers to Change

Operational Practice. *Journal of Neurology Research Review & Reports*, 1-3. [https://doi.org/10.47363/JNRRR/2019\(1\)101](https://doi.org/10.47363/JNRRR/2019(1)101)

Vara-Horna, A. (2015). *Los 7 Pasos para Elaborar Una Tesis* (Primera). Editorial MACRO.

Vega, M. (2021). “*Clima organizacional y calidad de atención del personal de salud del Centro Materno Infantil Perú Corea Bellavista, Lima—Perú 2021*” (p. 139) [Tesis Maestría]. Universidad Norbert Wiener. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/5042?show=full>

Vera Fernández, J. A. (2018). *El clima organizacional y su relacion con satisfacción laboral en los trabajadores profesionales asistenciales de la salud del Hospital Militar Central—2015* [Tesis de Doctorado]. Instituto Cientifico Tecnologico del Ejercito - Escuela de Posgrado General Div. Edgardo Mercado Jarrin. <http://repositorio.icte.ejercito.mil.pe/bitstream/123456789/228/1/51%20TESIS%20VERA%20FERNANDEZ%20JOSE%20ANTONIO.pdf>

Wang, J., Zhao, M. S., Yan, H. L., & Ma, H. W. (2022). Association of organizational climate perception with work-related acceptance actions and work engagement among nurses in emergency department. *Zhonghua Lao Dong Wei Sheng Zhi Ye Bing Za Zhi = Zhonghua Laodong Weisheng Zhiyebing Zazhi = Chinese Journal of Industrial Hygiene and Occupational Diseases*, 40(8), 573-577. <https://doi.org/10.3760/cma.j.cn121094-20211011-00497>

Xiaojing, C. (2022). *The association between organizational climate and work-related factors among nurses*. Lishui University. <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1666070/FULLTEXT01.pdf>

Zea Aramburu, V. M. (2021). *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios de salud del consultorio COVID-19, Hospital Regional del Sur FAP, Arequipa-2021*.

Zeithaml, V., A., Bitner, M. J., & Pérez de Lara Choy, M. I. (2002). *Marketing de servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa* (2. ed). McGraw-Hill.

## **ANEXOS**

### Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Clima Organizacional</b>	Es el atributo o característica del ambiente laboral que los colaboradores sienten lo cual influye en sus conductas; estas características definen a una organización y los diferencia de otras (Chiavenato, 2019).	Son las percepciones compartidas por las enfermeras del Hospital respecto a las características del ambiente laboral como las relaciones interpersonales, entorno físico y las diversas interacciones afectan el desempeño laboral.	-Autorrealización o realización Personal	-Desarrollo profesional	Ordinal
			-Involucramiento Laboral	-Compromiso con la institución -Identificación con la institución	
			-Supervisión	-Apoyo a las tareas -Funcionamiento	
			-Comunicación	-Fluidez en la comunicación -Claridad en la comunicación	
			-Condiciones laborales	-Equipamiento de aspecto moderno -Instalaciones físicas visualmente limpias y cómodas -Apariencia pulcra y organizada de los profesionales -Disponibilidad de equipos y materiales para la atención	
<b>Calidad de atención</b>	Es el nivel en que la atención de salud para los usuarios y los grupos de habitantes aumentan la probabilidad de lograr los resultados de salud deseados (OMS, 2020).	Son las acciones agrupadas que desarrollan las enfermeras proporcionando a los usuarios del Hospital el máximo y más completa satisfacción.  como las relaciones interpersonales, entorno físico,	Fiabilidad	Es la probabilidad del buen funcionamiento de algo, relacionado con habilidad de la enfermera que le permite realizar un servicio cuidadoso y fiable.	Ordinal
			Capacidad de respuesta	Denota aptitud y capacidad de la enfermera para la prestar ayuda a los usuarios ofreciéndoles un servicio ágil y rápido	
			Seguridad	Se refiere a que ofrece confianza implica conocimiento y atención con habilidad o profesionalismo de las enfermeras es decir inspira confianza y credibilidad en la atención de los usuarios.	
			Empatía	Es la habilidad para compenetrarse con el prójimo y compartir sus sentimientos, que las enfermeras demuestran con el interés y la atención personalizada e individual hacia los usuarios en el sistema de salud pública.	

			Aspectos tangibles	Se refiere a todo aquello que se puede percibir de manera precisa como las instalaciones o infraestructura, los equipos, los materiales entre otros.	
--	--	--	--------------------	--	--

## Anexo 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	<b>Variable 1: Clima organizacional</b>				
<p>¿Cuál es la influencia del clima organizacional sobre la calidad de atención de las enfermeras en un hospital en el contexto COVID-19 – 2022?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Qué características sociodemográficas y epidemiológicas tienen el personal de enfermería en un hospital en el escenario COVID-19 – 2022?</li> <li>- ¿Cuál es la atmósfera laboral del personal de enfermería en un hospital en el escenario COVID-19 – 2022?</li> <li>- ¿Cuál es la influencia de la autorrealización personal hacia la calidad de atención de las enfermeras en un hospital en el contexto COVID-19 – 2022?</li> <li>- ¿Cuál es la incidencia del involucramiento laboral</li> </ul>	<p>Determinar la influencia del ambiente laboral sobre la calidad de atención de las enfermeras en un hospital en el contexto COVID-19 – 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Caracterizar sociodemográfica y epidemiológicamente al personal de enfermería en un hospital en el escenario COVID-19 – 2022</li> <li>- Analizar el ambiente laboral de las enfermeras de un hospital en el escenario COVID-19 – 2022</li> <li>- Identificar la influencia de la autorrealización personal hacia la calidad de servicio de las enfermeras en un hospital en el contexto COVID-19 – 2022</li> </ul>	<p>Existe influencia significativa del clima organizacional hacia la calidad de atención de las enfermeras en un hospital en el contexto COVID-19 – 2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Existe influencia de la autorrealización personal hacia la calidad de atención del personal de enfermería en un hospital en el contexto COVID-19 – 2022.</li> <li>- Existe influencia del involucramiento laboral hacia la calidad de atención del personal de enfermería en un hospital en el contexto COVID-19 – 2022.</li> <li>- Existe influencia de los aspectos tangibles hacia la calidad de atención del personal de enfermería en un hospital en el contexto COVID-19 –</li> </ul>	<b>DIMENSIONES:</b> -Autorrealización o realización Personal	<b>INDICADORES</b> -Desarrollo profesional	<b>ITEMS</b> 1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46	<b>ESCALA DE MEDICION</b>  Ordinal	<b>NIVELES O RENGOS</b>  -Muy Favorable  -Favorable  -Medio  -Desfavorable  -Muy desfavorable
			-Involucramiento Laboral	-Compromiso con la institución -Identificación con la institución	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47		
			-Supervisión	-Apoyo a las tareas -Funcionamiento	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48.		
			-Comunicación	-Fluidez en la comunicación -Claridad en la comunicación	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49.		
			-Condiciones Laborales	-Elementos psicosociales -Elementos materiales - Elementos económicos	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50		
			<b>Variable 2: Calidad de atención</b>				
<b>DIMENSIONES:</b> -Fiabilidad	<b>INDICADORES</b> -La probabilidad del buen funcionamiento - Habilidad para realizar un servicio cuidadoso y fiable.	<b>TEMS</b> 1, 2, 3, 4, 5	<b>ESCALA DE MEDICION</b>  Ordinal	<b>NIVELES O RENGOS</b>  - Muy in satisfecho			

<p>hacia la calidad de atención de las enfermeras en un hospital en el contexto COVID-19 – 2022?</p> <p>- ¿Cuál es la influencia de los aspectos tangibles hacia la calidad de atención de las enfermeras en un hospital en el contexto COVID-19 – 2022?</p>	<p>- Establecer el nivel de influencia del involucramiento laboral hacia la calidad de servicio de las enfermeras en un hospital en el contexto COVID-19 – 2022.</p> <p>- Establecer la influencia de los aspectos tangibles hacia la calidad de servicio de las enfermeras en un hospital en el contexto COVID-19 – 2022.</p>	<p>2022.</p> <p>-</p>	<p>Capacidad de respuesta</p>	<p>-Aptitud y capacidad de atención -Aptitud a para la prestar ayuda a los usuarios -Ofrecer un servicio ágil y rápido.</p>	<p>6, 7, 8, 9</p>	<p>-Insatisfecho</p> <p>-Algo insatisfecho</p> <p>-neutro</p> <p>-Poco satisfecho</p> <p>-Satisfecho</p> <p>-Muy satisfecho</p>
			<p>Seguridad</p>	<p>-Confianza implica conocimiento - Atención con habilidad o profesionalismo -Inspiración de confianza y credibilidad</p>	<p>10, 11, 12, 13</p>	
			<p>Empatía</p>	<p>-Habilidad para compenetrarse con el prójimo -Compartir sus sentimientos - Reacción emocional</p>	<p>14, 15, 16, 17, 18</p>	
			<p>Aspectos tangibles</p>	<p>-Las instalaciones o infraestructura -Los equipos -Los materiales .</p>	<p>19, 20, 21, 22</p>	

### Anexo 3: Cuestionario para Clima organizacional

Edad: \_\_\_\_\_ años

Sexo: Femenino  Masculino

Estado civil: Soltero  Casado  Divorciado

A continuación, encontrará enunciados sobre aspectos relacionados con las características clima organizacional donde Ud. trabaja. Cada una de los enunciados tienen cinco alternativas para marcar de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente de trabajo. Lea con cuidado cada enunciado y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor se manifieste con su punto de vista. Agradecemos responder todos los enunciados. Asimismo, no hay respuestas buenas ni malas.

- |                 |   |
|-----------------|---|
| Ninguno o Nunca | 1 |
| Poco            | 2 |
| Regular o algo  | 3 |
| Mucho           | 4 |
| Todo o siempre  | 5 |

I T E M S	1	2	3	4	5
1. Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2. Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3. El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
8. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9. En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10. Los objetivos de trabajo son retadores.					
11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades					
16. Se valora los altos niveles de desempeño					
17. Los trabajadores están comprometidos con la organización					
18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					

19. Existen suficientes canales de comunicación.					
20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal					
28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
30. Existe buena administración de los recursos.					
31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36. La empresa promueve el desarrollo del personal.					
37. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal					
38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39. El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
46. Se reconocen los logros en el trabajo.					
47. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
48. Existe un trato justo en la institución					
49. Se conocen los avances en las otras áreas de la organización					
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					

## Anexo 4: Cuestionario para calidad de atención de los usuarios que asisten al Hospital

Edad: \_\_\_\_\_ años

Sexo: Femenino  Masculino

Estado civil: Soltero  Casado  Divorciado

A continuación, encontrará enunciados sobre aspectos relacionados con las características de la calidad de atención recibida. Cada una de los enunciados tienen siete alternativas para marcar de acuerdo a lo que UD. considera sobre la atención que le han brindado. Lea con cuidado cada enunciado y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor se manifieste con su punto de vista. Agradecemos responder todos los enunciados. Asimismo, no hay respuestas buenas ni malas.

Categoría	valoración
Muy insatisfecho	1
Insatisfecho	2
Algo insatisfecho	3
neutro	4
Poco satisfecho	5
Satisfecho	6
Muy satisfecho	7

	ITEMS	1	2	3	4	5	6	7
1	¿El personal de informes le oriento y explico clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
2	¿El médico le atendió en el horario programado?							
3	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
6	¿La atención en caja o en módulo de admisión fue rápida?							
7	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
8	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
9	¿la atención en farmacia fue rápida?							
10	¿Se respeto su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	¿El médico le realizo un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por lo cual fue atendido?							
12	¿El médico le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							

13	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?								
14	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?								
15	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?								
16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?								
17	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibirá tipo de medicamentos, dosis, y efectos adversos?								
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán los médicos?								
19	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?								
20	¿La consulta externa con personal para informar y orientar a los pacientes?								
21	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?								
22	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?								

## Anexo 5: Ficha de validación de expertos



### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita):

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2022 - I, aula A3, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El título de mi proyecto de investigación es: **CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE LAS ENFERMERAS EN UN HOSPITAL EN EL CONTEXTO DE LA COVID-19, LIMA 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

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

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

Atentamente.

.....  
**MARÍA MARGARITA CERIN SABOYA**  
D.N.I 25576526

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### **VARIABLE: Clima organizacional**

El clima organizacional es un indicador esencial en las organizaciones que consta de una serie de fases como relaciones interpersonales, estructura, comunicaciones, relaciones; no obstante, los trabajadores en las organizaciones donde trabajan se enfrentan a una serie de estresores y según como sean vividos, afrontados y resueltos determinan una respuesta individual, incidiendo en la productividad, la calidad de atención y satisfacción en laboral de los subordinados (Arredondo Baquerizo, 2008). Es la característica del ambiente laboral que perciben o experimentan los trabajadores lo cual influye en sus conductas; estas características definen a una organización y los diferencia de otras (Chiavenato, 2019).

**DIMENSIÓN 1: La autorrealización o realización personal** que tiene que ver con la satisfacción personal y para lograr participa en deportes y actividad física, labores comunitarias y de caridad en construcción y renovación sin importar si estas actividades se relacionan con su actividad laboral

**DIMENSIÓN 2: Involucramiento laboral**, tiene que ver con el nivel de identificación y el nivel de lealtad que tienen las enfermeras con el establecimiento de salud, al sentimiento de pertenencia que tienen hacia el hospital, comprometiéndose cada vez más y dando lo mejor de sí para el éxito personal, profesional y organizacional.

**DIMENSIÓN 3: Supervisión** implica revisar, observar y hacer un seguimiento, puesto que todas las actividades del trabajador registran alguna desviación o variación.

**DIMENSIÓN 4: La comunicación** es uno de los elementos primordiales para las personas y la sociedad, es la clave para la convivencia y comprensión a pesar de las divergencias

**DIMENSIÓN 5: Aspectos tangibles** se refiere a las condiciones que brindan confort, en el proceso de atención de las enfermeras; como el equipamiento, las instalaciones físicas limpias cómodas, limpieza, iluminación, ventilación, materiales disponibles entre otros.

### **VARIABLE: Calidad de atención**

Es el nivel en que la atención de salud para los usuarios y los grupos de habitantes aumentan la probabilidad de lograr los resultados de salud deseados (OMS, 2020). Por lo tanto, tanto, la calidad de las atenciones al abarcar la promoción, prevención, tratamiento, recuperación y mitigación involucra que se puede medir y mejorar constantemente el servicio, por medio de las atenciones registradas en una base de datos de lo manifestado sobre la calidad del servicio del usuario en el establecimiento (OMS, 2020).

**DIMENSIÓN 1: Fiabilidad** es la probabilidad del buen funcionamiento de algo, relacionado con habilidad de la enfermera que le permite realizar un servicio de cuidadosa y fiable

**DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta** denota aptitud y capacidad de la enfermera para la prestar ayuda a los usuarios ofreciéndoles un servicio ágil y rápido.

**DIMENSIÓN 3: Seguridad** se refiere a que ofrece confianza implica conocimiento y atención con habilidad o profesionalismo de las enfermeras es decir inspira confianza y credibilidad en la atención de los usuarios. En base a lo que manifiesta Zea Aramburu (2021).

**DIMENSIÓN 4: Empatía** que es la habilidad para compenetrarse con el prójimo y compartir sus sentimientos, que las enfermeras demuestran con el interés y la atención personalizada e individual hacia los usuarios en el sistema de salud pública.

**DIMENSIÓN 5: Aspectos Tangibles** se refiere a todo aquello que se puede percibir de manera precisa como las instalaciones o infraestructura, los equipos, los materiales entre otros.

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL**

DIM	Indicadores	Nº	ITEMS	INSTRUMENTO	
Realización Personal	Desarrollo profesional	1	Existen oportunidades de progresar en la institución.	Cuestionario con escala	
		2	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.		
		3	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.		
		4	Se valora los altos niveles de desempeño		
		5	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.		
		6	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.		Muy Favorable
		7	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.		Favorable
		8	La empresa promueve el desarrollo del personal.		Media
		9	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.		Desfavorable
		10	Se reconocen los logros en el trabajo.		Muy Desfavorable
Involucramiento Laboral	- Compromiso con la institución -Identificación con la institución	11	Se siente comprometido con el éxito en la organización.	Cuestionario con escala	
		12	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo		
		13	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.		
		14	Los trabajadores están comprometidos con la organización		
		15	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.		
		16	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal		
		17	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.		
		18	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal		
		19	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.		
		20	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral		
Supervisión	-Apoyo a las tareas -Funcionamiento	21	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	Cuestionario con escala	
		22	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.		
		23	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.		
		24	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo		
		25	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.		
		26	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.		
		27	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.		
		28	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.		
		29	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.		

		30	Existe un trato justo en la institución
<b>Comunicación</b>	-Fluidez en la comunicación -Claridad en la comunicación	31	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.
		32	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.
		33	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.
		34	Existen suficientes canales de comunicación.
		35	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.
		36	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.
		37	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.
		38	El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.
		39	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.
		40	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización
<b>Condiciones Laborales</b>	-Equipamiento de aspecto moderno -Instalaciones físicas visualmente limpias y cómodas -Apariencia pulcra y organizada de los profesionales -Disponibilidad de equipos y materiales para la atención	41	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.
		42	Los objetivos de trabajo son retadores.
		43	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades
		44	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.
		45	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.
		46	Existe buena administración de los recursos.
		47	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.
		48	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.
		49	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.
		50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: REALIZACIÓN PERSONAL</b>							
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.	✓		✓		✓		
2	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	✓		✓		✓		
3	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	✓		✓		✓		
4	Se valora los altos niveles de desempeño	✓		✓		✓		
5	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	✓		✓		✓		
6	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	✓		✓		✓		
7	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	✓		✓		✓		
8	La empresa promueve el desarrollo del personal.	✓		✓		✓		
9	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	✓		✓		✓		
10	Se reconocen los logros en el trabajo.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION 2: INVOLUCRAMIENTO LABORAL</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Se siente comprometido con el éxito en la organización.	✓		✓		✓		
2	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	✓		✓		✓		
3	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	✓		✓		✓		
4	Los trabajadores están comprometidos con la organización	✓		✓		✓		
5	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	✓		✓		✓		
6	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal	✓		✓		✓		
7	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	✓		✓		✓		
8	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal	✓		✓		✓		
9	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	✓		✓		✓		
10	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: SUPERVISION</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	✓		✓		✓		
2	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	✓		✓		✓		
3	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	✓		✓		✓		
4	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo	✓		✓		✓		
5	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	✓		✓		✓		
6	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	✓		✓		✓		
7	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	✓		✓		✓		
8	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	✓		✓		✓		
9	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	✓		✓		✓		

10	Existe un trato justo en la institución	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: COMUNICACION</b>	<b>Pertinencia<sup>1</sup></b>		<b>Relevancia<sup>2</sup></b>		<b>Claridad<sup>3</sup></b>		<b>Sugerencias</b>
1	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	X		X		X		
2	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	X		X		X		
3	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	X		X		X		
4	Existen suficientes canales de comunicación.	X		X		X		
5	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	X		X		X		
6	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.	X		X		X		
7	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	X		X		X		
8	El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	X		X		X		
9	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	X		X		X		
10	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5: CONDICIONES LABORALES</b>							
1	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	X		X		X		
2	Los objetivos de trabajo son retadores.	X		X		X		
3	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades	X		X		X		
4	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	X		X		X		
5	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	X		X		X		
6	Existe buena administración de los recursos.	X		X		X		
7	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	X		X		X		
8	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	X		X		X		
9	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	X		X		X		
10	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia en el instrumento.

✓ Opinión de aplicabilidad:    Aplicable []    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

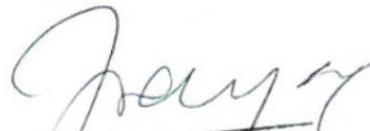
Apellidos y nombres del juez validador: Ramal Asayac, Cesar ..... DNI: 29520345 .....

Especialidad del validador: Infectólogo / Maestría Salud Pública ..... ORCID: 0000-002-3788-8651 .....  
Doctorado en Ciencias, salud Colectiva.

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**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

19 de 10 del 2022

  
DR. CESAR RAMAL ASAYAC  
INFECTOLOGO - TROPICALISTA  
CMP 26491 RNE 22876

Firma del Experto validador

Especialidad

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCION**

DIM	Indicadores	N.º	ITEMS	INSTRUMENTO
Fiabilidad		1	¿El personal de informes le oriento y explico clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	Cuestionario con escala
		2	¿El médico le atendió en el horario programado?	
		3	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	
		4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	
		5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	
Capacidad de respuesta		6	¿La atención en caja o en módulo de admisión fue rápida?	Muy insatisfecho
		7	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	Insatisfecho
		8	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	Algo insatisfecho
Seguridad		9	¿La atención en farmacia fue rápida?	neutro
		10	¿Se respeto su privacidad durante su atención en el consultorio?	Poco satisfecho
		11	¿El médico le realizo un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por lo cual fue atendido?	Satisfecho
		12	¿El médico le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	Muy satisfecho
		13	¿El médico que le atendió le inspiro confianza?	
Empatía		14	¿El personal de consulta externa le trato con amabilidad, respeto y paciencia?	
		15	¿El médico que le atendió mostro interés en solucionar su problema de salud?	
		16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre su problema de salud o resultado de su atención?	
		17	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre el tratamiento que recibirá tipo de medicamentos, dosis, y efectos adversos?	
Aspectos tangibles		18	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre los procedimientos o análisis que le realizaran tos adversos?	
		19	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	
		20	¿La consulta externa con personal para informar y orientar a los pacientes?	
		21	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	
		22	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CALIDAD DE ATENCION**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD</b>								
1	¿El personal de informes le oriento y explico clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	✓		✓		✓		
2	¿El médico le atendió en el horario programado?	✓		✓		✓		
3	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	✓		✓		✓		
4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	✓		✓		✓		
5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
6	¿La atención en caja o en módulo de admisión fue rápida?	✓		✓		✓		
7	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	✓		✓		✓		
8	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	✓		✓		✓		
9	¿La atención en farmacia fue rápida?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD</b>								
10	¿Se respeto su privacidad durante su atención en el consultorio?	✓		✓		✓		
11	¿El médico le realizo un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por lo cual fue atendido?	✓		✓		✓		
12	¿El médico le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	✓		✓		✓		
13	¿El médico que le atendió le inspiro confianza?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 4: EMPATIA</b>								
14	¿El personal de consulta externa le trato con amabilidad, respeto y paciencia?	✓		✓		✓		
15	¿El médico que le atendió mostro interés en solucionar su problema de salud?	✓		✓		✓		
16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre su problema de salud o resultado de su atención?	✓		✓		✓		
17	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre el tratamiento que recibirá tipo de medicamentos, dosis, y efectos adversos?	✓		✓		✓		
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre los procedimientos o análisis que le realizaran tos adversos?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 5: ASPECTOS TANGIBLES</b>								
19	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	✓		✓		✓		
20	¿La consulta externa con personal para informar y orientar a los pacientes?	✓		✓		✓		
21	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	✓		✓		✓		
22	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay Suficiencia en el instrumento

✓ Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

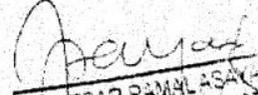
Apellidos y nombres del juez validador: Ramal Asayas Cesar    DNI: 29520345

Especialidad del validador: Infectólogo/Maestría Salud Pública    ORCID: 0000-002-3788-8551  
Doctorado Ciencias, Salud colectiva.

19 de 10 del 2022

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**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

  
-----  
DR. CESAR RAMAL ASAYAS  
INFECTOLOGO - TROPICALISTA  
Firma del Experto validador    RNE 22676  
Especialidad

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL**

DIM	Indicadores	Nº	ITEMS	INSTRUMENTO
Realización Personal	Desarrollo profesional	1	Existen oportunidades de progresar en la institución.	Cuestionario con escala  Muy Favorable Favorable Media Desfavorable Muy Desfavorable
		2	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	
		3	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	
		4	Se valora los altos niveles de desempeño	
		5	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	
		6	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	
		7	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	
		8	La empresa promueve el desarrollo del personal.	
		9	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	
		10	Se reconocen los logros en el trabajo.	
Involucramiento Laboral	- Compromiso con la institución -Identificación con la institución	11	Se siente comprometido con el éxito en la organización.	
		12	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	
		13	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	
		14	Los trabajadores están comprometidos con la organización	
		15	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	
		16	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal	
		17	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	
		18	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal	
		19	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	
		20	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral	
Supervisión	-Apoyo a las tareas -Funcionamiento	21	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	
		22	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	
		23	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	
		24	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo	
		25	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	
		26	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	
		27	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	
		28	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	
		29	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	

		30	Existe un trato justo en la institución
<b>Comunicación</b>	-Fluidez en la comunicación -Claridad en la comunicación	31	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.
		32	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.
		33	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.
		34	Existen suficientes canales de comunicación.
		35	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.
		36	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.
		37	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.
		38	El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.
		39	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.
		40	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización
<b>Condiciones Laborales</b>	-Equipamiento de aspecto moderno -Instalaciones físicas visualmente limpias y cómodas -Apariencia pulcra y organizada de los profesionales -Disponibilidad de equipos y materiales para la atención	41	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.
		42	Los objetivos de trabajo son retadores.
		43	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades
		44	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.
		45	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.
		46	Existe buena administración de los recursos.
		47	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.
		48	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.
		49	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.
		50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: REALIZACIÓN PERSONAL</b>							
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.	X		X		X		
2	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	X		X		X		
3	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	X		X		X		
4	Se valora los altos niveles de desempeño	X		X		X		
5	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	X		X		X		
6	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	X		X		X		
7	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	X		X		X		
8	La empresa promueve el desarrollo del personal.	X		X		X		
9	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	X		X		X		
10	Se reconocen los logros en el trabajo.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 2: INVOLUCRAMIENTO LABORAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	Se siente comprometido con el éxito en la organización.	X		X		X		
2	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	X		X		X		
3	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	X		X		X		
4	Los trabajadores están comprometidos con la organización	X		X		X		
5	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	X		X		X		
6	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal	X		X		X		
7	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	X		X		X		
8	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal	X		X		X		
9	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	X		X		X		
10	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: SUPERVISION</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	X		X		X		
2	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	X		X		X		
3	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	X		X		X		
4	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo	X		X		X		
5	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	X		X		X		
6	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	X		X		X		
7	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	X		X		X		
8	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	X		X		X		
9	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	X		X		X		

10	Existe un trato justo en la institución	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<b>DIMENSIÓN 4: COMUNICACION</b>	<b>Pertinencia<sup>1</sup></b>	<b>Relevancia<sup>2</sup></b>	<b>Claridad<sup>3</sup></b>	<b>Sugerencias</b>		
1	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
2	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
3	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
4	Existen suficientes canales de comunicación.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
5	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
6	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
7	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
8	El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
9	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
10	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
	<b>DIMENSIÓN 5: CONDICIONES LABORALES</b>						
1	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
2	Los objetivos de trabajo son retadores.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
3	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
4	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
5	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
6	Existe buena administración de los recursos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
7	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
8	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
9	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
10	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): NOY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: URBANO PEREZ SILVIA URBANO    DNI: 25826538

Especialidad del validador: MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA    ORCID: 0000-0002-0895-4875  
URI: https://hdl.handle.net/20.500.12692/58203

15 de NOV del 2022

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto validador  
Especialidad

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCION**

<b>DIM</b>	<b>Indicadores</b>	<b>N.º</b>	<b>ITEMS</b>	<b>INSTRUMENTO</b>
<b>Fiabilidad</b>		1	¿El personal de informes le oriento y explico clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	Cuestionario con escala
		2	¿El médico le atendió en el horario programado?	
		3	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	
		4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	
		5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	
<b>Capacidad de respuesta</b>		6	¿La atención en caja o en módulo de admisión fue rápida?	Muy in satisfecho
		7	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	Insatisfecho
		8	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	Algo insatisfecho
<b>Seguridad</b>		9	¿la atención en farmacia fue rápida?	neutro
		10	¿Se respeto su privacidad durante su atención en el consultorio?	Poco satisfecho
		11	¿El médico le realizo un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por lo cual fue atendido?	Satisfecho
		12	¿El médico le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	Muy satisfecho
		13	¿El médico que le atendió le inspiro confianza?	
<b>Empatía</b>		14	¿El personal de consulta externa le trato con amabilidad, respeto y paciencia?	
		15	¿El médico que le atendió mostro interés en solucionar su problema de salud?	
		16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre su problema de salud o resultado de su atención?	
		17	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre el tratamiento que recibirá tipo de medicamentos, dosis, y efectos adversos?	
		18	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre los procedimientos o análisis que le realizaran tos adversos?	
<b>Aspectos tangibles</b>		19	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	
		20	¿La consulta externa con personal para informar y orientar a los pacientes?	
		21	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	
		22	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CALIDAD DE ATENCION**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD</b>								
1	¿El personal de informes le oriento y explico clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	¿El médico le atendió en el horario programado?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
<b>DIMENSION 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
6	¿La atención en caja o en módulo de admisión fue rápida?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
7	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
8	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
9	¿la atención en farmacia fue rápida?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
<b>DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD</b>								
10	¿Se respeto su privacidad durante su atención en el consultorio?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
11	¿El médico le realizo un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por lo cual fue atendido?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
12	¿El médico le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
13	¿El médico que le atendió le inspiro confianza?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
<b>DIMENSIÓN 4: EMPATIA</b>								
14	¿El personal de consulta externa le trato con amabilidad, respeto y paciencia?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
15	¿El médico que le atendió mostro interés en solucionar su problema de salud?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre su problema de salud o resultado de su atención?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
17	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre el tratamiento que recibirá tipo de medicamentos, dosis, y efectos adversos?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre los procedimientos o análisis que le realizaran tos adversos?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
<b>DIMENSIÓN 5: ASPECTOS TANGIBLES</b>								
19	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
20	¿La consulta externa con personal para informar y orientar a los pacientes?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
21	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
22	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si Hay Suficiencia

✓ Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: URBANO PEREZ SILVIA INÉS    DNI: 25826538

Especialidad del validador: MAGISTER GESTION PUBLICA    ORCID: 0000-0002-0895-4975  
URI: https://hdl.handle.net/20.500.12692/58203  
15 de OCT del 2022

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto validador

Especialidad

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL**

DIM	Indicadores	Nº	ITEMS	INSTRUMENTO
Realización Personal	Desarrollo profesional	1	Existen oportunidades de progresar en la institución.	Cuestionario con escala  Muy Favorable Favorable Media Desfavorable Muy Desfavorable
		2	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	
		3	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	
		4	Se valora los altos niveles de desempeño	
		5	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	
		6	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	
		7	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	
		8	La empresa promueve el desarrollo del personal.	
		9	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	
		10	Se reconocen los logros en el trabajo.	
Involucramiento Laboral	- Compromiso con la institución -Identificación con la institución	11	Se siente comprometido con el éxito en la organización.	
		12	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	
		13	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	
		14	Los trabajadores están comprometidos con la organización	
		15	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	
		16	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal	
		17	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	
		18	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal	
		19	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	
		20	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral	
Supervisión	-Apoyo a las tareas -Funcionamiento	21	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	
		22	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	
		23	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	
		24	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo	
		25	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	
		26	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	
		27	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	
		28	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	
		29	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	

		30	Existe un trato justo en la institución
<b>Comunicación</b>	-Fluidez en la comunicación -Claridad en la comunicación	31	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.
		32	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.
		33	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.
		34	Existen suficientes canales de comunicación.
		35	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.
		36	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.
		37	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.
		38	El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.
		39	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.
		40	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización
<b>Condiciones Laborales</b>	-Equipamiento de aspecto moderno -Instalaciones físicas visualmente limpias y cómodas -Apariencia pulcra y organizada de los profesionales -Disponibilidad de equipos y materiales para la atención	41	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.
		42	Los objetivos de trabajo son retadores.
		43	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades
		44	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.
		45	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.
		46	Existe buena administración de los recursos.
		47	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.
		48	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.
		49	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.
		50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: REALIZACIÓN PERSONAL</b>								
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4	Se valora los altos niveles de desempeño	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
5	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
6	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
7	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
8	La empresa promueve el desarrollo del personal.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
9	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
10	Se reconocen los logros en el trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
<b>DIMENSION 2: INVOLUCRAMIENTO LABORAL</b>								
1	Se siente comprometido con el éxito en la organización.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4	Los trabajadores están comprometidos con la organización	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
5	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
6	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
7	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
8	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
9	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
10	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
<b>DIMENSIÓN 3: SUPERVISION</b>								
1	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
5	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
6	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
7	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
8	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
9	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

10	Existe un trato justo en la institución	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: COMUNICACION</b>	<b>Pertinencia<sup>1</sup></b>		<b>Relevancia<sup>2</sup></b>		<b>Claridad<sup>3</sup></b>		<b>Sugerencias</b>
1	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	X		X		X		
2	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	X		X		X		
3	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	X		X		X		
4	Existen suficientes canales de comunicación.	X		X		X		
5	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	X		X		X		
6	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.	X		X		X		
7	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	X		X		X		
8	El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	X		X		X		
9	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	X		X		X		
10	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5: CONDICIONES LABORALES</b>							
1	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	X		X		X		
2	Los objetivos de trabajo son retadores.	X		X		X		
3	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades	X		X		X		
4	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	X		X		X		
5	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	X		X		X		
6	Existe buena administración de los recursos.	X		X		X		
7	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	X		X		X		
8	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	X		X		X		
9	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	X		X		X		
10	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

✓ Opinión de aplicabilidad:    Aplicable []    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: SOLÍS, MACEDO INÉS DNI: 07808812

Especialidad del validador: ENFERMERA ORCID: 0000-002-9645-9443

17 de Octubre  
...de...del 2022

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

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



Firma del Experto validador  
Especialidad

Dra. Inés Solís Macedo  
Gestión Pública y Gobernabilidad  
Espec: Materno Infantil - Neonatología  
NR:401<sup>R</sup>

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCION**

DIM	Indicadores	N.º	ITEMS	INSTRUMENTO
Fiabilidad		1	¿El personal de informes le oriento y explico clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	Cuestionario con escala
		2	¿El médico le atendió en el horario programado?	
		3	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	
		4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	
		5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	
Capacidad de respuesta		6	¿La atención en caja o en módulo de admisión fue rápida?	Muy in satisfecho
		7	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	Insatisfecho
		8	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	Algo insatisfecho
		9	¿la atención en farmacia fue rápida?	neutro
Seguridad		10	¿Se respeto su privacidad durante su atención en el consultorio?	Poco satisfecho
		11	¿El médico le realizo un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por lo cual fue atendido?	Satisfecho
		12	¿El médico le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	Muy satisfecho
		13	¿El médico que le atendió le inspiro confianza?	
Empatía		14	¿El personal de consulta externa le trato con amabilidad, respeto y paciencia?	
		15	¿El médico que le atendió mostro interés en solucionar su problema de salud?	
		16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre su problema de salud o resultado de su atención?	
		17	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre el tratamiento que recibirá tipo de medicamentos, dosis, y efectos adversos?	
		18	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre los procedimientos o análisis que le realizaran tos adversos?	
Aspectos tangibles		19	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	
		20	¿La consulta externa con personal para informar y orientar a los pacientes?	
		21	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	
		22	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CALIDAD DE ATENCION**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD</b>								
1	¿El personal de informes le oriento y explico clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	X		X		X		
2	¿El médico le atendió en el horario programado?	X		X		X		
3	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	X		X		X		
4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	X		X		X		
5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	X		X		X		
<b>DIMENSION 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	¿La atención en caja o en módulo de admisión fue rápida?	X		X		X		
7	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	X		X		X		
8	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	X		X		X		
9	¿la atención en farmacia fue rápida?							
<b>DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	¿Se respeto su privacidad durante su atención en el consultorio?	X		X		X		
11	¿El médico le realizo un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por lo cual fue atendido?	X		X		X		
12	¿El médico le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	X		X		X		
13	¿El médico que le atendió le inspiro confianza?							
<b>DIMENSIÓN 4: EMPATIA</b>		<b>Pertinencia<sup>1</sup></b>		<b>Relevancia<sup>2</sup></b>		<b>Claridad<sup>3</sup></b>		<b>Sugerencias</b>
14	¿El personal de consulta externa le trato con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
15	¿El médico que le atendió mostro interés en solucionar su problema de salud?	X		X		X		
16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre su problema de salud o resultado de su atención?	X		X		X		
17	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre el tratamiento que recibirá tipo de medicamentos, dosis, y efectos adversos?	X		X		X		
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre los procedimientos o análisis que le realizaran tos adversos?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: ASPECTOS TANGIBLES</b>		X		X		X		
19	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	X		X		X		
20	¿La consulta externa con personal para informar y orientar a los pacientes?	X		X		X		
21	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	X		X		X		
22	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

✓ Opinión de aplicabilidad:    Aplicable []    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: SOLIS MACEDO INÉS DNI: 07808812

Especialidad del validador: ENFERMERA ORCID: 0000-002-9645-9443

17 de OCTUBRE del 2022

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

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



Firma del Experto validador  
Especialidad

**Dra. Inés Solís Macedo**  
Gestión Pública y Gobernabilidad  
Materno Infantil - Neonatología  
NR:4010

## Anexo 6: Validación de instrumento con SPSS v27

### Análisis de fiabilidad

#### a) Variable clima organizacional

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,946	50

#### b) Variable Calidad de atención

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,921	22

## Anexo 7: Carta de autorización para aplicación de encuesta

Miraflores, 24 de Octubre del 2022

### CARTA DE AUTORIZACION PARA APLICACIÓN DE ENCUESTAS

CMDTE FAP MEDICO

DR.RODRIGO RISCO HIDALGO

Presente.

Tengo a bien dirigirme a Ud ,para exponerle lo siguiente:

Yo Maria Margarita Cerin Saboya, Enfermera NSA 706478 ,laborando actualmente en el servicio de cirugía y neurocirugía y terminando una Maestría en Gestión los servicios de la Salud de la Universidad Cesar Vallejo estoy realizando un trabajo de investigación titulado: "**Clima Organizacional y calidad de atención de las enfermeras en un hospital en el contexto de la Covid -19, Lima 2022**".

En este sentido, estoy realizando encuestas para la recopilación de datos entre el personal de Enfermeras y pacientes.

El objetivo principal de esta investigación es realizar un estudio sobre como influye el clima organizacional en la calidad de atención de las enfermeras en el servicio.

Por lo tanto, le solicito que tenga la amabilidad de otorgar permiso para realizar encuestas que servirán de ayuda para comprobar mi hipótesis.

La información proporcionada por el personal de Enfermeras y los pacientes se mantendrá confidencial y se utilizará únicamente con fines académicos.

Agradezco de antemano su atención.

Atentamente

  
LIC MARIA MARGARITA CERIN SABOYA

NSA: 706478

  
COMANDANTE FAP  
RODRIGO E. RISCO HIDALGO  
MÉDICO NEUROCIRUJANO  
O-709451 CMP 38853 RNE 27555

## Anexo 8: Consentimiento informado

### a) Variable clima organizacional

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

A través del presente documento, se solicita su participación en el estudio que lleva como título "CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE ATENCION DE LAS ENFERMERAS EN UN HOSPITAL EN EL CONTEXTO DE LA COVID 19 -LIMA 2022".

Esta investigación está siendo realizada por la Licenciada de Enfermería Maria Margarita Cerin Saboya para obtener el grado de Magister en Gestión de los servicios de salud en la Universidad Cesar Vallejo.

#### PROCEDIMIENTO:

En esta investigación responderá a un cuestionario sobre Clima Organizacional, tomando aproximadamente de 15 a 20 minutos de su tiempo, la información que usted nos proporcione será estrictamente confidencial y se utilizará solamente para fines del presente trabajo.

Agradecemos el tiempo que nos ha dedicado, así como su colaboración en la investigación y sobre todo por la sinceridad de sus respuestas.

Por medio de la presente

Acepto  No acepto

## b) Variable calidad de atención

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

A través del presente documento, se solicita su participación en el estudio que lleva como título "CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE ATENCION DE LAS ENFERMERAS EN UN HOSPITAL EN EL CONTEXTO DE LA COVID 19 -LIMA 2022".

Esta investigación está siendo realizada por la Licenciada de Enfermería Maria Margarita Cerin Saboya para obtener el grado de Magister en Gestión de servicios de Salud en la Universidad Cesar Vallejo.

#### PROCEDIMIENTO:

En esta investigación responderá a dos cuestionarios sobre Calidad de atención de las enfermeras, tomando aproximadamente de 15 a 20 minutos de su tiempo, la información que usted nos proporcione será estrictamente confidencial y se utilizará solamente para fines del presente trabajo.

Agradecemos el tiempo que nos ha dedicado, así como su colaboración en la investigación y sobre todo por la sinceridad de sus respuestas.

Por medio de la presente

Acepto  No acepto



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, JAIMES VELASQUEZ CARLOS ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE LAS ENFERMERAS EN UN HOSPITAL EN EL CONTEXTO DE LA COVID-19, LIMA 2022", cuyo autor es CERIN SABOYA MARIA MARGARITA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, 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, 12 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
JAIMES VELASQUEZ CARLOS ALBERTO <b>DNI:</b> 42762905 <b>ORCID:</b> 0000-0002-8794-0972	Firmado electrónicamente por: CJAIMESVE el 16- 01-2023 18:58:23

Código documento Trilce: TRI - 0518288