



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Diseño organizacional y calidad de atención a las
usuarias de consulta prenatal en la clínica María del
Socorro, Ate 2017**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Sanchez Arzapalo, Munique Maria (orcid.org/0000-0002-3758-7445)

ASESORES:

Dr. Cardenas Valverde, Juan Carlos (orcid.org/0000-0003-1744-5746)

Dra. Zevallos Delgado, Karen Del Pilar (orcid.org/0000-0003-2374-980X)

Dra. Sánchez Huapaya, Gladys Elisa (orcid.org/0000-0002-0193-8223)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2017

Dedicatoria

Quiero mostrar mi gratitud aquellos que han sido parte fundamental en la realización de este trabajo. Dedico este logro a mis profesores, compañeros de trabajo especialmente a mi familia; quienes han demostrado dedicación, paciencia y cariño incondicional a lo largo de mi proceso de crecimiento y superación. Su apoyo constante me ha permitido fortalecer mi determinación y avanzar en mi camino personal.

Agradecimiento

Agradezco sinceramente la ocasión excepcional de concluir mi formación, con la esperanza que podré contribuir para elevar la calidad de asistencia a los clientes. Igualmente agradezco a mi institución por haber sido el soporte y estímulo en cada momento de mis estudios y siempre haber alentado mi superación profesional. Y, por supuesto, agradezco a mis pacientes por motivarme a buscar siempre la excelencia en mis atenciones.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	31
3.1. Tipo y diseño de investigación	31
3.2. Variables y operacionalización	33
3.3. Población (criterio de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	35
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos	38
3.5. Procedimientos	41
3.6. Método de análisis de datos	41
3.7. Aspectos éticos	42
IV. RESULTADOS	44
V. DISCUSIÓN	80
VI. CONCLUSIONES	86
VII. RECOMENDACIONES	89
REFERENCIAS	91
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Validación por juicio de experto	39
Tabla 2 Estadísticos de fiabilidad de diseño organizacional	40
Tabla 3 Estadísticos de fiabilidad de calidad de atención	40
Tabla 4 Variable 1: Diseño organizacional	44
Tabla 5 Dimensión 1: Formalización	46
Tabla 6 Dimensión 2: Centralización	47
Tabla 7 Dimensión 3: Jerarquía de autoridad	48
Tabla 8 Dimensión 4: Amplitud de control	49
Tabla 9 Dimensión 5: Especialización	50
Tabla 10 Dimensión 6: Departamentalización	51
Tabla 11 Variable 2: Calidad de atención	52
Tabla 12 Dimensión 1: Fiabilidad	54
Tabla 13 Dimensión 2: Capacidad de respuesta	55
Tabla 14 Dimensión 3: Seguridad	56
Tabla 15 Dimensión 4: Empatía	57
Tabla 16 Dimensión 5: Elementos tangibles	58
Tabla 17 Contingencia Variable 1: Diseño organizacional * variable 2: calidad de atención	59
Tabla 18 Contingencia variable 1: Diseño organizacional * variable 2: dimensión 1: fiabilidad	61
Tabla 19 Contingencia variable 1: Diseño organizacional * variable 2: dimensión 2: capacidad de respuesta	63
Tabla 20 Contingencia variable 1: Diseño organizacional * variable 2: dimensión 3: seguridad	65
Tabla 21 Contingencia variable 1: Diseño organizacional * variable 2: dimensión 4: empatía	67
Tabla 22 Contingencia variable 1: Diseño organizacional * variable 2: dimensión 5: elementos tangibles	69
Tabla 23 Correlaciones entre el diseño organizacional y calidad de atención	71
Tabla 24 Correlaciones entre el diseño organizacional y la fiabilidad	73
Tabla 25 Correlaciones entre el diseño organizacional y la capacidad de respuesta	75
Tabla 26 Correlaciones entre el diseño organizacional y la seguridad	76

Tabla 27 Correlaciones entre el diseño organizacional y la empatía	77
Tabla 28 Correlaciones entre el diseño organizacional y elementos tangibles	78

Índice de figuras

Figura 1 Etapas del ciclo de vida de las organizaciones.	23
Figura 2 Dimensiones básicas del diseño organizacional.	25
Figura 3 Modelo Servqual (Parasuraman, Zeithaml Y Berry) (1985-1988)	29
Figura 4 Variable 1: Diseño organizacional	44
Figura 5 Dimensión 1: Formalización.	46
Figura 6 Dimensión 2: Centralización	47
Figura 7 Dimensión 3: Jerarquía de autoridad.	48
Figura 8 Dimensión 4: Amplitud de control.	49
Figura 9 Dimensión 5: Especialización	50
Figura 10 Dimensión 6: Departamentalización	51
Figura 11 Variable 2: Calidad de atención	52
Figura 12 Dimensión 1: Fiabilidad	54
Figura 13 Dimensión 2: Capacidad de respuesta	55
Figura 14 Dimensión 3: Seguridad	56
Figura 15 Dimensión 4: Empatía	57
Figura 16 Dimensión 5: Elementos tangibles	58
Figura 17 Variable 1 Diseño organizacional * Variable 2 Calidad de atención	59
Figura 18 Variable 1 Diseño organizacional * variable 2 dimensión 1 fiabilidad	61
Figura 19 Variable 1 Diseño organizacional * dimensión 2 capacidad de respuesta	63
Figura 20 Variable 1 Diseño organizacional * variable 2 dimensión 3 seguridad	65
Figura 21 Variable 1 Diseño organizacional * variable 2 dimensión 4 empatía	67
Figura 22 Variable 1 Diseño organizacional * variable 2 dimensión 5 elementos tangibles	69

Resumen

El estudio fue indagar la correlación entre la estructura organizativa y *la excelencia en asistencia* a las usuarias de consulta prenatal en una institución de carácter privado en Lima. Su objetivo se centró en discernir la relación intrínseca entre la estructura organizacional y excelencia en la prestación brindada. Se seleccionó un enfoque de investigación transversal no experimental con características cuantitativa y descriptivas. El conjunto de participantes consistió en 291 gestantes que asistieron a la consulta. Se empleó un cuestionario como método para recolectar la información, utilizando las escalas Likert como herramienta de medición. Se obtuvo que la estructura organizativa es eficaz y el cuidado de calidad es de alto nivel, revelaron una correlación robusta de alta significancia entre los elementos, con un $Rho = 0.787^{**}$. Y, el valor de p ($0.000 < 0.05$) es altamente relevante desde el punto de vista estadístico. Se llega a la conclusión, respaldado con un 99% de confianza que se cumple la premisa alternativa: se desprende una conexión sustancial entre la estructura organizativa y los cuidados de calidad. Resultados que respaldan la idea de que un mayor diseño organizativo incrementa los cuidados de calidad, con una correlación positiva y significativamente del 78.7%.

Palabras clave: Estructura organizacional, excelencia en atención, satisfacción de la atención percibida, Clínica María del Socorro.

Abstract

The study aimed to investigate the correlation between organizational structure and excellence in prenatal care for patients in a private institution in Lima. Its objective was to discern the intrinsic relationship between organizational structure and the provision of excellent care. A non-experimental cross-sectional research approach was selected, with quantitative and descriptive characteristics. The study participants consisted of 291 pregnant women who attended the consultation. A questionnaire was used as the method of data collection, employing Likert scales as a measurement tool. The findings revealed that the organizational structure is effective and the quality of care is of a high level, indicating a robust and highly significant correlation between the elements, with a Rho value of 0.787**. The p-value ($0.000 < 0.05$) is highly significant from a statistical perspective. It can be concluded, with 99% confidence, that the alternative hypothesis is fulfilled: there is a substantial connection between organizational structure and quality care. The results support the notion that a better organizational design enhances the provision of quality care, with a positive and significantly strong correlation of 78.7%.

Keywords: Organizational structure, excellence in care, perceived satisfaction of care, María del Socorro Clinic.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, la provisión de servicios de impactos y experiencias superan las expectativas por los usuarios en los establecimientos sanitarios, esta situación nos lleva a un desafío de importancia a nivel nacional y globalizado dentro del contexto gubernamental y dinámicas corporativas, llevando así a varias instituciones dedicados al ámbito de salud a modificar la forma en que brindan atención, a optimizar sus recursos y a redistribuir su talento humano en las diferentes áreas de manera adecuada, con el objetivo de mantener los servicios accesibles y equitativos centradas en las personas, logrando así garantizar la plena satisfacción a un mayor nivel entre los pacientes. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), ejemplaridad del cuidado implica garantizar que el usuario obtenga un nivel óptimo de prestaciones, valoraciones y terapéuticas para alcanzar un cuidado de alto estándar ideal acorde a las necesidades, preferencias y valores individuales de cada paciente (OMS,2020).

La excelencia en la atención se refiere al nivel, en el cual los cuidados brindados a los individuos y las comunidades superan sus expectativas, generando experiencias y resultados positivos de manera consistente. Se fundamenta en conocimientos especializados respaldados por evidencia científica y es esencial para lograr mayor cobertura. El compromiso de las instituciones sanitarias mejorará el bienestar colectivo, y es de vital importancia tomar en cuenta de manera minuciosa el nivel ideal de las asistencias y la gestión en el ámbito de salud.

Las definiciones de calidad de atención han encontrado diversas propuestas brindadas por múltiples organizaciones especializadas. Dentro del contexto de esta indagación, se ha considerado como premisa fundamental la afirmación de máxima relevancia proveniente de la Organización Panamericana de la Salud (OPS).

Las asistencias de excelencia en la industria sanitaria deben ser centrado a tres niveles: las familias, las comunidades y las personas. Manteniendo la seguridad, validez, oportunidad, eficiencia y la equidad como atributos básicos de la atención y variándolas acorde a la disponibilidad de la IPRESS y su diseño organizacional (OPS, 2021).

¿Cuál es la situación actual en la entrega de servicios en el campo sanitario del Perú, especialmente en mujeres grávidas? Según el Ministerio de Salud del Perú (MINSA) el grado de efectividad de provisión ofertada en IPRESS públicas son percibidas como deficientes. Este fenómeno se repite en diversos países más allá del Perú y con mayor frecuencia en aquellos que poseen escasos recursos y/o se encuentren en vías de desarrollo (2019). Ante lo presentado, la organización de las Naciones Unidas (NU) ha formado varios grupos impulsores para salvaguardar el bienestar colectivo a escala mundial. En el presente trabajo nos centraremos en aquellos enfocados a la disminución de fallecimientos de mujeres durante el embarazo, parto o posparto y neonatal, las cuales están conformadas por organismos bilaterales y multilaterales de cooperación, y entidades no gubernamentales que operan en el ámbito social (Lo conforman: OPS, Agencia de EE.UU. para el Desarrollo Internacional (USAID), Cooperativa de remesas estadounidenses a Europa (CARE), Mesa de Concentración para la lucha contra la Pobreza (MCLCP), y el Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA) encargada de concertar iniciativas y lineamientos de perfeccionamiento de la bienestar de la madres y recién nacidos, en aras de conseguir los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS) N°3: Salud y Bienestar.

La muerte de mujeres y recién nacidos representa serios desafíos en la sanidad colectiva, pese a que son eventos prevenibles, la mortalidad materna es inaceptablemente alta en gestantes y puérperas. A contrariedad de las gestiones dentro de las fronteras nacionales se ha observado una falta de uniformidad y un progreso limitado en regiones más desfavorecidas y remotas del país; persistiendo una agenda inconclusa.

Trabajar para eliminar las desigualdades en salud que existen entre diversos grupos sociales y áreas geográficas del país, particularmente en las zonas rurales; es mejorar la disponibilidad y acceso equitativa para todos sin excepción a la salud reproductiva y asegurar niveles superiores de prestaciones ofertados, reflejadas en: anticoncepción, asistencia prenatal, asistencia altamente competente en el momento del nacimiento y del neonato, y emergencias obstétricas, el monitoreo postnatal de la mujer puérpera y neonato, la presencia del ámbitos de intercambio y de sistemas de involucramiento ciudadano. Este inconveniente está por tanto

asociada a los determinantes sociales, así como los pobladores que viven en situación de precariedad, disparidades sociales y a la inequidad de género y infracción de derechos relacionados con la sexualidad y la reproducción.

El indicador actual que refleja el índice de fallecimientos de mujeres pondera la probabilidad de perecer una mujer por indicios ligados al embarazo, parto o puerperio y está estrechamente vinculado con la idoneidad de las prestaciones para brindar una respuesta adecuada de manera eficiente. Conforme (ENDES) 2021 los registros de la Encuesta Nacional de Demografía y Salud, cuantifica 119 fallecimientos maternos (PFM) por grupo de 100 mil nacimientos.

En pleno siglo XXI, algunos hallazgos de estudios evidencian una proporción de fallecimientos maternos (PFM) que exhiben una incidencia significativamente superior en áreas rurales, en regiones selváticas y en los quintiles socioeconómicos más desfavorecidos, alcanzando niveles tan alarmantes como los observados en territorios más empobrecidos de Latinoamérica.

Considerando todo lo expuesto, resultó imperativo llevar a cabo esta investigación, al abordar la problemática general: ¿Cómo influye la conexión de la filosofía empresarial y la excelencia de asistencia a las mujeres que asisten a su control materna en una clínica privada? Además, como problema específico, se plantea las siguientes interrogantes: (1)¿Cómo se relaciona la estructura organizacional con la fiabilidad percibida por las usuarias?, (2)¿Existe una asociación de la filosofía empresarial y la prontitud de reacción?, (3)¿Cuál es el vínculo entre la filosofía empresarial y la apreciación de seguridad por las usuarias?, (4)¿Se observa una correspondencia de la filosofía empresarial y la empatía hacia las usuarias?, (5)¿Cómo influye la estructura organizacional en los elementos tangibles experimentada por las usuarias?.

En esta investigación contó con una justificación teórica y práctica.

Desde una perspectiva teórica, la justificación de esta investigación busca enriquecer el conocimiento en la esfera de la gestión y los estándares de servicio, al evidenciar la asociación de la armazón corporativo y la excelencia de acciones asistenciales, se espera obtener nuevos conceptos, dimensiones e indicadores que

servirán de apoyo para estudios posteriores tanto en el esfera educativa y profesional de pregrado y posgrado con el objeto de expandir y enriquecer la comprensión de estos temas.

Desde lo práctico, este estudio radica la propuesta de examinar la asociación de la estructura organizativa y la excelencia de asistencia en las usuarias de dicho nosocomio, ubicada en Lima distrito de Ate. A través de los hallazgos obtenidos, se pretende crear conciencia en el colectivo de especialistas de la salud sobre esta relación demostrada en el estudio. De esta manera, se busca generar un mayor compromiso y sensibilización en el personal de salud, para que estén plenamente informados y conscientes de esta conexión entre la filosofía empresarial y la excelencia de asistencia en el contexto específico del cuidado maternal. Esto permitirá la optimización de las decisiones y la implementación de estrategias adecuadas en el campo del cuidado proporcionados a las mujeres en este periodo de desarrollo que abarca esta fase de su existencia.

El fin fundamental fue implantar la conexión entre la estructura organizativa y la excelencia de asistencia brindada a las gestantes en la consulta prenatal, de dicha clínica, ubicada en Lima - Este. El propósito específico fueron los siguientes: (1) Analizar la asociación en medio de la configuración corporativa y fiabilidad percibida. (2) Evaluar la correspondencia en marco del armazón jerárquico y la habilidad de reacción hacia las beneficiarias. (3) Investigar la conexión en la intersección con la estructura organizativa y la percepción de seguridad por parte de las usuarias. (4) Explorar la correspondencia en medio de la estructura organizativa y la empatía hacia las usuarias. (5) Indagar sobre la asociación en la intersección con la estructura organizativa y los elementos tangibles relacionados con la atención.

La conjetura central planteada fue que existe un vínculo entre la estructura organizativa y la excelencia de asistencia brindada a las mujeres que concurren al servicio prenatal en el nosocomio. Las suposiciones específicas planteadas son: (1) Se establece una conexión con la estructura organizativa y la fiabilidad percibida por las usuarias. (2) Se establece una asociación en la intersección con la estructura organizativa y la agilidad de reacción hacia las receptoras. (3) Existe una

correlación en el marco de la estructura organizativa y la sensación de seguridad. (4) Existe una conexión en el contexto de la estructura organizativa y empatía mostrada hacia las usuarias. (5) Se establece una correspondencia en medio de la estructura organizativa y los aspectos tangibles percibidos por las usuarias.

II. MARCO TEÓRICO

A escala global se consultaron varias investigaciones, entre los cuales se incluyeron: Castro y Rates (2022), investigó la percepción de las mujeres en Chile acerca de la hostilidad obstétrica en diversas instituciones sanitarias. Tuvo como objetivo presentar los hallazgos obtenidos a partir de la primera encuesta realizada acerca de la violencia obstétrica. Hipótesis: Existen evidencia que sugiere que la violencia obstétrica genera impactos de importancia en el bienestar físico y psicológico en las mujeres. Este estudio adopta un enfoque descriptivo y transversal, en el cual participaron un total de 2105 mujeres que conformaron la muestra. Los resultados revelan, aproximadamente el 79,3% de las mujeres experimento situación de vulneración. En resumen, se puede afirmar que la violencia obstétrica se encuentra dentro de la secuencia de violencias dirigidas hacia las mujeres y es suministrada sistemáticamente por los profesionales de salud. La investigación hace visible una realidad frecuente de violencia en su maternidad producido por personal de salud.

Maldonado (2022), realizó un estudio exhaustivo acerca de la conducción y aptitudes de liderazgo en el ámbito sanitario del nosocomio del país vecino Quevedo-Ecuador. El diseño fue examinar la interrelación inherente entre la estructuración del liderazgo y competencias directivas. Se planteó la hipótesis de que hay una conexión inmediata con la administración del líder y capacidades de gestión de los encargados en el contexto de los sistemas del cuidado sanitario. Basado en datos numérico de naturaleza básica, adoptando una estructura sin carácter experimental de corte transversal, basado en un escrutinio descriptivo y de concordancia. La cantidad individuos que participaron ascendió a 120 líderes. Los hallazgos revelaron que existe una conexión significativa entre organización del líder y competencias directivas, respaldadas por evidencia estadística $p\text{-valor} < \alpha$ (0.05). Se concluyó que el liderazgo gerencial moldea benéficamente las destrezas administrativas. El estudio aporta sobre las capacidades autodirigidas para gestionar, coordinar y dirigir de manera eficiente.

Aceña y Navarro (2021), realizaron una investigación enfocada en evaluar la percepción de la complacencia en el contexto de la prestación hospitalarios en el nosocomio materno Santa Isabel de Hungría, ubicado en Argentina. Se propone

escudriñar la apreciación de la excelencia en la prestación de hotelería. Hipótesis: Sí la valoración de la excelencia prevalece a la complacencia del cliente. La estructura de la pesquisa es descriptiva y el colectivo lo constituyo 105 mujeres en estado de gravidez, para obtener la información se recolectaron evidencias y se usó el sondeo de discernimiento. Resultado: En el elemento hospitalización alcanza un nivel del 92.38% de reacciones en dominio positivo (muy bueno y excelente) y menos del uno por ciento (0.48%) en dominio negativo. Es digno de mención que un numero de 103 de las 105 féminas, expresaron una evaluación satisfactoria con respecto al nivel de comodidad de la recámara. Concluye que la apreciación acerca de la excelencia en el servicio de hotelería superó el 95% de satisfacción. El aporte de la investigación muestra que la estadía agradable contribuye a su proceso de recuperación.

Sukier et al. (2022), ejecutó una pesquisa sobre la ejecución planificada en el ámbito sanitario desde una perspectiva organizativa en Venezuela. Con el objetivo de describirla desde el enfoque organizacional. Hipótesis: si la organización concertada permite a las empresas reconocer y crear beneficios competitivos. Se utilizó un abordaje cuantitativo, con la finalidad de exponer y examinar la situación sin intervenir en ella. Se utilizó un cuestionario diseñado para recopilar datos pertinentes y obtener información relevante. Los descubrimientos revelan deficiencia en las acciones tácticas. En recapitulación, las organizaciones sanitarias han de potenciar estratagemas asociadas al rendimiento financiero, adaptar su estructura organizativa para incrementar la eficiencia y promover la optimización constante con herramientas de calificación. Por lo que aportamos la necesidad de estrategias para generar ventajas competitivas.

Morales y García (2020), se enfocaron en analizar cómo los clientes aprecian la valoración del servicio brindado por la estructura del cuidado gubernamental en Bogotá. Con el propósito de obtener la opinión y experiencia de los beneficiarios en relación a los servicios proporcionados. Hipótesis: sí el grado de conformidad de prestaciones brindadas es considerado como un indicador robusto de servicios de excelencia. En el estudio de corte transversal descriptivo, se investigó a 12 573 receptores provenientes de 196 áreas de asistencias, utilizó tres mecanismos con rango entre 1 y 5, donde 4 y 5 representan complacencia. Como resultado se da

incidió de estratos de gratificación al 74% en trato exclusivo y se presentan destacadas posibilidades de optimización tanto en la interacción telefónica como en la plataforma web. En conclusión, los grados de gratificación alcanzados evidencian un estándar admisible y al tiempo que se vislumbran múltiples ocasiones propicias de perfeccionamiento. El estudio aporta las necesidades de mejorar para una atención con calidad.

Ortiz et al. (2019), presentaron la investigación del impacto del rendimiento laboral de los establecimientos de atención médica entre el clima organizacional, en Colombia. El propósito principal fue analizar el efecto del entorno laboral y la eficacia de los empleados en el rendimiento laboral. La hipótesis propuesta sugiere que hay una conexión estadísticamente significativa entre los elementos del entorno laboral y el rendimiento en el trabajo. El abordaje fue un tipo correlacional, con un esquema de investigación que no implicó la manipulación de variables de carácter transversal. La muestra de estudio fue aleatoria simple y se juzgó a través de un test. Las pruebas revelaron que los participantes percibieron un grado elevado del entorno laboral y manifestaron una actitud positiva del rendimiento laboral en cada una de sus dimensiones. Al concluir esta investigación, se destaca la relevancia que tiene el ambiente de trabajo y sus componentes como elementos claves para lograr una óptima eficacia laboral. Resaltando en esta investigación en particular que la cohesión del equipo de trabajo es fundamental para el funcionamiento de la entidad.

Según la pesquisa ejecutada por Pedraja et al. (2019), se exploró la conformidad de los beneficiarios acorde a la prestación del cuidado médico en la ciudad de Arica, Chile. El diseño fue examinar la apreciación de los demandantes respecto a la prestación médica, con la intención de diseñar un plan de refinamiento. Hipótesis: La percepción es la sapiencia y juicio fiable de las demandas y aspiraciones de la comunidad dirigido hacia su complacencia. Su metodología es de tipo exploratoria y descriptiva, utilizando el modelo Servperf. Se recopilieron datos a través de una encuesta para evaluar las cinco dimensiones de calidad involucrados en este trabajo. Los resultados indican que la dimensión relacionada con los elementos tangibles obtuvo la puntuación más alta en términos de satisfacción percibida y el elemento más adverso fue credibilidad. Concluyendo

la relevancia a escala nacional como global del ámbito de sanidad, presente en la trayectoria histórica de la colectividad. El estudio contribuye a unificar esfuerzos al fomento de la convergencia de iniciativas con el fin de refinar la prestación de servicios de excelencia.

Muñoz (2019), llevó a cabo la investigación empírica sobre el impacto de un líder inspirador en la administración sanitaria y el rendimiento de los colaboradores en un sanatorio de la universidad Chile. Con la intención de dilucidar el paradigma dirección predominante. Premisa: Es posible que se observen disparidades notables en los puntajes medios alcanzados en la dirección visionaria en función el nivel de pericia de los individuos que conforman la muestra. El análisis actual es de carácter exploratorio, de carácter cuantificable, recolectaron 205 encuestas de empleados pertenecientes a 10 unidades de la institución. Los hallazgos corroboran la suposición al establecer una conexión alentadora entre la dirección transaccional y sus elementos. En breve, tomando en cuenta los hallazgos concluye que a medida que aumenta el liderazgo innovador, las distintas variables estudiadas experimentan mejoras de manera positiva. Además, el liderazgo tiene la habilidad de crear un efecto benéfico en la perspectiva que se tiene dentro de una organización.

Gualdrón y Cárdenas (2019), llevaron a cabo un estudio acerca de cómo las mujeres embarazadas disciernen entre la consulta y el cuidado de enfermería. El propósito fue analizar la apreciación de las mujeres gestantes relacionadas con metodologías cognitivas y la competencia de los especialistas para proporcionar un servicio sensible en el intervalo de la asistencia antenatal. Hipótesis: Existe una adecuada percepción de las gestantes en lo que respecta al cuidado del equipo sanitario. La metodología utilizada tuvo un patrón descriptivo de tipo trasversal, el cual involucró una representación de 150 mujeres grávidas. Estadísticamente emplearon la prueba de correlaciones de rangos de Spearman como herramienta para analizar los datos, y se descubrieron conexiones de notable interés. No obstante, su magnitud es endeble en ciertos casos; aunque posee una relevancia considerable en otros casos. En conclusión, estos elementos del servicio sensible juegan un papel crucial en el cumplimiento del seguimiento antenatal. En este

trabajo se divulga la salvaguarda de los privilegios inherentes de los actores implicados.

Se recopilaron diversos estudios a nivel nacional, los cuales fueron tomados en cuenta en este contexto de investigación; entre ellos: Bazán (2023), en su investigación examinó la relación entre ambiente de trabajo y servicios de excelencia ofrecidos a los clientes externos en un centro asistencial en Jaén. Planteó investigar posible conexión del ambiente de trabajo dentro de la entidad y servicios de excelencia brindadas a los clientes externos. La hipótesis propuesta sostiene que existe una conexión directa entre los factores en estudio. El abordaje se basó en un enfoque cuantitativo, con un diseño de indagación no manipulativa y un nivel descriptivo correlativo. La representación consto de 35 participantes, recolectando los datos mediante la ejecución del test, se utilizó para medir las respuestas una puntuación de calificación Likert. Revelaron una gran fiabilidad, evidenciada por un coeficiente de confiabilidad elevado de 0,96. Se empleó la prueba del coeficiente de Spearman (Rho) para analizar datos. Los resultados obtenidos revelaron una asociación intensa positiva ($r= 0.818$) y altamente relevante ($p=0.000$) < 0.05 entre los factores analizados; Se evidencia una asociación relevante entre los clientes externos en dicho establecimiento de salud. Esta investigación muestra la expresión de los empleados y directivos que están satisfechos con su trabajo.

En su estudio, Ruiz (2023) realizó la investigación centrada en la creación de un enfoque de administración del cambio destinado a potenciar el servicio de excelencia de telemedicina en un nosocomio norteño-Perú. El propósito central fue desarrollar y presentar un marco conceptual de administración del cambio específicamente diseñada a razón de potenciar el soporte de telesalud. Suposición: Sí se desarrolla y pone en práctica un enfoque de administración de la transformación orientado a mejorar el servicio de excelencia de telesalud, entonces se observará una mejora significativa en el servicio de excelencia de telesalud de un hospital seleccionado como muestra de estudio. Aplicó la metodología cuantitativa, con una muestra de 193 usuarios. Al evaluar las variables, se evidencia una elevada fiabilidad, tal como lo denota el parámetro de alfa de Cronbach. Se concluye que los clientes internos revelaron la conexión con respecto a la categoría

“Teleducación” un 46.6% y “Teleasistencia” un 47.9%. El prototipo en mención fue elaborado teniendo como base al enfoque administrativo del cambio para potenciar el servicio de excelencia.

Gamboa (2023), ejecutó un estudio centrado en la administración del talento y la prestación óptima del cuidado en el establecimiento Cachachi desde las perspectivas de las gestantes. La finalidad de esta pesquisa fue examinar la conexión entre capital humano y la prestación óptima del cuidado. La hipótesis planteada afirmaba la existencia de una conexión entre ambos factores. En razón a la metodología se basó en un enfoque práctico, centrada la recopilación y evaluación de datos cuantitativos. Empleó un diseño que no implicó la manipulación directa de variables y se emprendió la labor de estipular la correspondencia entre los elementos que suscitan relevancia. La selección consistió en 79 mujeres embarazadas seleccionadas de manera aleatoria y representativa. Los hallazgos del estudio revelaron conexión estadísticamente significativa, con una vinculación de $Rho=0,082$ y un valor $p<0,05$. Como resultado, se arribó que se halla una conexión directa y notable en medio de la gestión del activo humano y la óptima prestación asistencial. Este trabajo resalta la importancia de la ética en situaciones donde el paciente se encuentra en una posición de vulnerabilidad.

En su investigación, Jiménez (2022) consistió en examinar el impacto del manejo de recursos y la efectividad de la prestación ofrecidos al cliente externo en la malla de salud Bagua. La razón de ser fue juzgar el impacto de la administración de recursos y procesos y el nivel de efectividad de los servicios ofrecidos al cliente. La hipótesis planteada afirmaba que la administración de recursos tiene un efecto beneficioso al cliente externo. Se realizó un estudio elemental, con una perspectiva basado en datos numéricos y un diseño que no implicó la manipulación directa de variables. Se utilizó una muestra de 103 servidores administrativos y se recabaron información a través de un test como herramienta. El resultado sobre administración de recursos y efectividad de los servicios al cliente externo se sitúa en un rango medio. En síntesis, hay un estatus reducido de correlación con administración de recursos y efectividad del trato al cliente ($Rho=0.351$; $p=0.000<0.05$). El estudio aporta en el ámbito de salud debe tener en cuenta que la administración en salud va de la mano con el desarrollo óptimo de las instituciones.

Medina (2022), en este estudio examinó el vínculo existente del ambiente laboral y la excelencia en atención en un establecimiento de seguridad social en el sur. El propósito consistió en indagar la conexión del ambiente laboral y la entrega de servicios de excelencia en atención hospitalaria. Se postuló la hipótesis de que hay dependencia importante entre la condición de trabajo y la excelencia en la asistencia brindado a lo largo de la estancia. La premisa se efectuó con una visión de investigación cuantitativa, observacional y analítico de carácter transversal y prospectivo. Se incluyó a 199 colaboradores de salud y una cantidad similar de clientes externos que recibieron el alta hospitalaria luego de su atención. Recurrió a un test adaptado de Koys y DeCottis para recolectar datos relevantes. Los resultados del estudio mostraron la conexión sólida y altamente significativa ($Rho=0.911$) entre la condición de trabajo y la excelencia en la asistencia durante la hospitalización. Conclusión, se estableció que existe una conexión relevante entre situación de trabajo y la excelencia en el cuidado durante la hospitalización. El análisis prueba la relación interpersonal motivada y una labor conjunta que conduce a un servicio de excelencia.

En el estudio realizado por Serrano (2022), se exploró la optimización del entorno laboral y los cuidados de calidad proporcionada por los enfermeros en un centro hospitalario del sector público en Cuzco. Finalidad primordial fue precisar la conexión entre las condiciones de trabajo y los cuidados de calidad. Planteó la hipótesis que hay una conexión estadísticamente significativa por parte de los colaboradores de enfermería. Se realizó un estudio de carácter fundamental, empleando una perspectiva cuantitativa y descriptivo, así como un esquema correlacional. El muestreo consistió en 92 colaboradores de enfermería. Se utilizaron dos encuestas en forma de cuestionario para evaluar entorno laboral y otra para medir cuidados de calidad. Según los resultados obtenidos para la variable entorno laboral, el 57.6% de los participantes señalaron la posibilidad de realizar mejoras en dicho ámbito laboral. Por otro lado, para la variable cuidados de calidad, se encontró como adecuada por el 98.9% de profesionales de enfermería. En definitiva, los datos encontrados en el Rho sugieren una conexión destacada. Muestran que las prestaciones asistenciales del servicio de enfermería supera las deficiencias de la organización.

Chumpitaz (2022), en la tesis publicada del investigador abordó la temática del ambiente de trabajo y el nivel de bienestar de los empleados cuidadores de salud y gestores de la sede sanitaria de Pachacamac. El objetivo es analizar cuál es la correlación del ambiente de trabajo y bienestar laboral. Se planteó la hipótesis que hay una conexión significativa entre ambas variables. Esta investigación adoptó un enfoque cuantitativo y se centró en el análisis de la correlación entre ambos elementos. Se aplicó una configuración de estudio sin realizar experimentos y recopiló información de una representación de 80 trabajadores. El resultado indica que el ambiente de trabajo alcanzó una ratio de robustez de Cronbach = 0.915, mientras que la herramienta aplicada para bienestar de los empleados logró un índice de precisión de Cronbach = 0.60, lo que indica una correspondencia sólida. Llegó a la conclusión de que hay una interrelación entre la atmosfera laboral y bienestar ocupacional. Además, se encontró que el ambiente presenta áreas de mejora y la mayoría manifiestan sentirse satisfechos. Revela que el bienestar laboral se refiere al nivel de aprobación que experimenta un empleado con su entorno de trabajo.

Retuerto (2022), efectuó un estudio sobre la conexión entre la excelencia de asistencia brindada y la escala de conformidad del beneficiario del sector de evaluación de emergencia de un Nosocomio pedagogo, en Lima. Cuyo objetivo consistió en establecer si existe una conexión entre la excelencia de asistencia brindada y la conformidad del paciente en la unidad de triaje de emergencia. La hipótesis propuesta sostiene que hay una conexión importante entre ambos aspectos. Una perspectiva metodológica que combina perspectiva cuantitativo-correlacional, con un patrón transversal sin realizar experimentos. Para el acopio de registros, se empleó un test. El ejemplar incluyó a 322 pacientes. Datos encontrados revelaron que la calidad excepcional de ayuda en la unidad de triaje de emergencia, fue calificado como medio con un 38.1%. La investigación reveló que hay correlación entre la excelencia de asistencia y el grado de conformidad del receptor con un mérito = 0.885, se interpreta como una correspondencia robusta entre ambos factores. Este análisis aporta métodos de selección que canalizan la preeminencia de asistencia para optimizar las prestaciones.

La tesis de Saravia (2022), se enfocó en el estudio y escrutinio de ratios de dirección sanitaria en los diferentes subsectores de bienestar del territorio peruano. La meta fue analizar los parámetros utilizados para evaluar la gestión y el rendimiento de un hospital. Conjetura: Se observar disparidades en los parámetros de dirección sanitaria en los subsectores de bienestar. En términos de metodología, se empleó un enfoque descriptivo y observacional en un estudio trasversal. Los hallazgos indicaron que a escala nacional el lapso de ocupación fue breve, el periodo de hospitalización fue de 63.5% y una mediana = 67% y el rendimiento satisfactorio en el uso de las camas. Concluyó que se identifican carencias en la optimización de las recamaras, demoras de abastecimiento para operativizar una pieza y lapso de ocupación breve, se sugiere instalación de plataformas de datos actualizados de forma inmediata. El beneficio radica en maximizar la eficiencia al reducir el tiempo requerido desde el inicio hasta la finalización de una atención, con el propósito de lograr los mejores frutos de rendimiento de la administración hospitalaria.

Velásquez (2021), se dedicó a analizar el grado de conformidad del usuario en cuanto al nivel óptimo de prestación recibido en la unidad de obstetricia del norte. El fin del estudio fue indagar la unión entre el nivel de conformidad de la embarazada en el consultorio de obstetricia y la excelencia óptima de la prestación otorgada. Se presume que existe una conexión estadísticamente significativa en ambos factores. El enfoque utilizado fue de naturaleza numérica, descriptiva y orientada a establecer correlaciones; el ejemplar consistió en 142 mujeres. Los hallazgos revelaron la conformidad del consumidor, clasificados en superioridad regular (45,1%) y deficiente (43%), mientras que la excelencia óptima de servicio brindado se consideró en una amplia proporción (83,8%) como promedio y en menor medida bueno (13,4%). En conclusión, se evidencia que la atención proporcionada por las obstetras no cumple con las perspectivas de las gestantes lo que sugiere que los cuidadores de la salud pueden estar priorizando el motivo de la enfermedad sobre el enfoque centrado en la persona. La investigación da a conocer que la humanización en la atención es una brecha por cumplir.

Rojas (2021), llevó a efecto la tesis sobre la relación del desempeño de la administración hospitalaria y el impacto de la identidad corporativa del Hospital I -

Pacasmayo. Este estudio tuvo como propósito investigar la existencia de una posible relación de la filosofía empresarial y el rendimiento de la gestión hospitalaria por parte de los profesionales de la salud. La hipótesis planteada sostiene que existe una asociación entre la filosofía empresarial y el rendimiento de la gestión hospitalaria de los trabajadores sanitarios. El diseño utilizado fue de naturaleza transversal, orientada a establecer interrelaciones y sin realización de experimentos. La muestra consistió en 41 profesionales, a quienes se les administraron dos cuestionarios: uno enfocado en la filosofía empresarial con 30 preguntas y otro sobre el rendimiento de la administración hospitalaria con 12 preguntas. El resultado principal obtenido infiere que la filosofía empresarial se posiciona en un nivel altamente favorable, con un 53.6%, mientras que el rendimiento de la gestión hospitalaria se percibe como “intermedio”. Por lo tanto, se puede inferir una sintonía constructiva y de magnitud moderada entre la filosofía empresarial y los resultados de la dirección del establecimiento. Esta investigación resalta lo anteriormente mencionado, como un factor primordial para conseguir la eficiencia en la entrega de cuidado en un hospital.

En el hospital público de Abancay, Navio (2021) realizó un escrutinio de la correspondencia entre la administración del hospital y viabilidad económica. El propósito central consistió en comprender cómo la administración del hospital afecta la sostenibilidad financiera en un periodo considerable. La hipótesis asevera un vínculo destacado entre la conducción hospitalaria y sostenibilidad financiera. El enfoque metodológico aplicado es deductivo y mensurable, con un ejemplar de 60 colaboradores. La correlación entre la administración del hospital y la viabilidad económica se reflejan en los resultados cuantitativos, ya que una administración adecuada implica una planificación, organización, integración, dirección y control efectivos, lo cual genera acciones eficientes. Concluyó que los servidores al cual se encuestó llegaron a la conclusión de que, si las áreas administrativas llevan a cabo una gestión adecuada, se evitarían deficiencias y pérdidas, lo que conduciría a una administración pública eficiente y una estabilidad financiera sostenible. Mostramos que las organizaciones con sostenibilidad financiera tienen la responsabilidad de tomar decisiones pertinentes de inversión.

En un centro hospitalario de Chota - Soto y Flores (2019), investigó la apreciación del consumidor sobre la atención de alto nivel y su vínculo con los procesos administrativos. El objetivo principal fue determinar cómo los procedimientos de gestión afectan la calidad asistencial de alto nivel. La hipótesis plantea que hay una conexión poco significativa entre los procedimientos y la valoración de los pacientes acerca del nivel asistencial óptimo recibido. El enfoque metodológico, se optó por un enfoque que no implicó la manipulación de variables, con un corte transversal y correlacional. Se seleccionaron 140 participantes y se utilizó un cuestionario para obtener información requerida. El 12,1% de los participantes expresaron su discrepancia, incluso oposición fuerte, respecto a la atención de alto nivel recibida, mientras que un 80,0% se mostraron indiferente y solo un 7,9% estuvieron de acuerdo con la atención de alto nivel. Concluyendo que, se observa una relación débil entre los procesos administrativos, y la valoración de los receptores sobre la entrega de cuidado. Por ende, en los descubrimientos del estudio, los prestadores de sanidad tienen oportunidad de mejora.

Durante el año 2017, realizó una investigación por Calderón y Bautista (2018) que se centró en el análisis de la administración hospitalaria y la implantación del presupuesto por resultados del complejo hospitalario de Ayacucho. La meta fue identificar el financiamiento y administración hospitalaria. Hipótesis plantea que hay una correlación entre la implementación del presupuesto y la administración hospitalaria en estudio. La investigación se realizó aplicando una orientación explicativa asociativa, valiéndose de una representación de 40 individuos que representaban el 100%. Los cuestionarios de encuesta se emplearon como herramientas para recopilar datos en el estudio, los cuales incluyeron escalas de medición y escalas de percepción para obtener información relevante. Estadísticamente, en escala descriptiva el 47,5% (19) de los colaboradores están conformes con el financiamiento atribuido; aun así, el 67,5% (27) de estos colaboradores no concuerdan con la dirección del establecimiento. En conclusión, se encontró una concordancia prudente a un grado de convicción = 95% (Kendall: 0,519; $p < 0,05$) entre la variable financiamiento y la administración del centro, indicando una relación estadísticamente significativa. El estudio aporta

sobre la planificación de las diferentes entidades podrá mejorar el gasto público a favor de la población.

En la jurisdicción local, consideraron varias investigaciones, incluyendo: En un hospital de Lima, Sandoval (2022) realizó un estudio sobre la correlación existente entre la conducción organizativa y la atención de supremacía proporcionada. El diseño fue comparar el lazo establecido entre la dirección institucional y prestación suprema. El planteamiento sugiere que existe una asociación entre la dirección de la organización y la asistencia de excelencia. Se enmarca en una indagación aplicada de naturaleza cuantitativa, empleando un diseño transversal que no implicó la manipulación de variables y un enfoque descriptivo correlacional. La población objetivo consistió en 31 profesionales que desempeñan sus labores en la sala de operaciones. Se aplicó la pericia de sondeo utilizando el instrumento basado en el escalafón Likert como medio de registro de datos. En base a los datos adquiridos el 48.39% alegaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la dirección de la organización, en cambio el 51.61%, alegaron estar en desacuerdo con la dirección administrativa. Se concluye que la conducción institucional tiene correspondencia deficiente con la prestación de calidad. Esta investigación contribuye a evidenciar que la carencia de monitoreo de los flujos de control tiene un impacto destacable en los resultados fructíferos.

En su investigación, Porras (2022) se enfocó en el servicio de excelencia al usuario en el área de emergencia de Ginecología-Obstetricia de un nosocomio en la capital, analizando su lazo con el compromiso organizacional. Tuvo como propósito conocer la asociación entre la vinculación ocupacional y asistencia de excelencia al beneficiario. Como hipótesis se estableció si existió una conexión significativa entre la vinculación ocupacional y la excelencia en la asistencia brindada. El sondeo tuvo carácter pormenorizado y de correlación, haciendo uso de un diseño no empírico. La muestra de participantes estuvo compuesta por 36 colaboradores. Para recopilar los registros, se utilizaron dos test: vinculación laboral por Meyer y Allen, y la excelencia en el cuidado y atención al paciente basado en el modelo SERVQUAL. Los hallazgos revelan que existe una conexión mediana y favorable con la vinculación laboral y excelencia en el cuidado y atención al paciente ($p=.000$; $\rho= .527$). En resumen, contribuirá al cumplimiento de los

objetivos institucionales. Los estudios demuestran que la relevancia de contar con colaboradores altamente comprometidos con la institución se refleja en un nivel superior de calidad en la atención brindada.

En su tesis, Valer (2022) abordó la maximización de los procesos de control y reportes de la Unidad Prestadora de Servicios sanitarios de emergencia del hospital Santa Rosa en Pueblo Libre, examinó su impacto en el grado de conformidad del usuario. El estudio fue identificar si la mejora de las plataformas de dirección y registro en UPSS de emergencia se traduce a un mayor grado de complacencia alcanzado por los consumidores. Conjetura: el perfeccionamiento de la plataforma de dirección y registro de la UPSS de emergencia producirá una ampliación del sentimiento de complacencia. Se empleó un diseño correlacional en este estudio, con una muestra de 43 colaboradores. Como resultado se halló un $Rho = 0.593^{**}$ y un estatus de significancia bilateral = 0.000. Además, este valor se situó por debajo del umbral teórico establecido de 0.05. Permite concluir, la maximización de las plataformas de dirección y registro en la UPSS de emergencia ampliara el nivel de complacencia de los demandantes. Consideran importante en este trabajo tener un enfoque sistémico y multidisciplinario para proveer servicios de gran complejidad.

En su investigación, Vélez de Villa (2021) analizó la superioridad del servicio y la administración de los colaboradores en sanatorios en la capital peruana. El propósito de indagación consistió en investigar posible enlace entre la gestión del activo humano y la superioridad asistencial en el nosocomio de tercer nivel de prestación localizado en Pueblo Libre. Suposición: sostuvo la comparecencia de una concordancia robusta entre ambos elementos. Técnica empleada se fundamentó en un carácter numérico, utilizando una técnica descriptiva sin carácter experimental. La representación consistió en un grupo específico de 75 miembros del personal. Las evidencias revelaron un vínculo significativo entre los elementos, evidenciada por un coeficiente por rangos de $Rho = 0.867^{**}$ y un nivel de relevancia bilateral = 0.001. En resumen, indicaron de manera concluyente la existencia de una interrelación excepcional entre la gestión del activo humano y superioridad de la ayuda ofrecida en el sanatorio Santa Rosa, de ubicación Lima. El aporte de esta

investigación es transmitir que la fuerza de trabajo es el pilar de toda institución la cual refleja la supremacía en la prestación del servicio.

En su estudio, Coronel (2021) se enfocó en el aprendizaje organizacional del personal y su vinculación con la administración sanitaria en el Nosocomio Aurelio Díaz Ufano y Peral, ubicado en la capital. El propósito fue investigar el vínculo entre la gerencia de hospitales y la asimilación organizacional de los colaboradores. La hipótesis planteada sostuvo la presencia de una asociación significativa entre la gerencia y el proceso de adquisición de habilidades. El abordaje metodológico empleado fue de tipo básica, utilizando un punto de vista cuantitativo, se empleó una estructura correlacional transversal sin experimentación. La muestra consistió en 50 miembros, aquellos se les administró un formulario con el fin de recolectar datos. Los hallazgos revelaron que el valor de importancia obtenido, que fue de 0.00, es inferior al umbral de significancia de 0.50. Concluye en favor de la teoría alternativa, revelando una conexión estadísticamente significativa entre la adquisición de habilidades y el personal. Se invoca en esta investigación como plan de mejora se debe fomentar la interacción de todos los colaboradores.

Reynaga (2020), en el contexto de esta exploración se examinó el grado de conformidad del cliente del sanatorio Nacional Docente Cayetano Heredia en concordancia con gestión hospitalaria. La propuesta fue indagar el dominio de la dirección hospitalaria en la prestación del cuidado. Tuvo como hipótesis que la dirección hospitalaria tiene como impacto significativo en la prestación de asistencia a los pacientes. En esta publicación, se optó por una perspectiva cuantitativa y un formato de indagación básica no empírica, de carácter causal de sección transversal. La representación consistió en 131 pacientes seleccionados de manera intencionada. Como resultado se evidenció $p=0.00<0.05$, esto implica que se valida el postulado sugerido, respaldada por un patrón de regresión logística secuencial basado en correlaciones. En conclusión, se afirma que la dirección hospitalaria ejerce una influencia en el nivel de complacencia del beneficiario. La pesquisa revela la importancia de brindar a los pacientes una prestación de servicios óptima, poniendo a su disposición los mejores recursos, infraestructura y materiales disponibles.

Un análisis de impacto en la gestión hospitalaria, Mayta (2019) analizó la relación entre el proceso de referencia y contrarreferencia en el Seguro Social - II Angamos. Está enfocada en analizar el enlace entre el grado de eficacia en la administración y el proceso de remisión y contra - remisión, desde la perspectiva de los galenos. La hipótesis sostiene que existe una conexión entre el grado de eficacia en la administración y la efectividad del proceso de referencias y contrarreferencias. Adoptó un enfoque basado en datos cuantitativos utilizando un modelo transversal que no implicó la manipulación de variables. La muestra analizada incluyó a 80 profesionales médicos, y se utilizaron una ficha de encuesta y una lista de cotejo como instrumento. El resultado concluye la presencia de una conexión sólida y estadísticamente significativa. Concluyendo que hay una relación estadísticamente reveladora ($R=0.517$), cuanto mayor sea el grado de dirección y liderazgo, se observará una mejora del proceso de referencia y contrarreferencia. En cuanto a gestión esta investigación sugiere mejorar la optimización de los procesos administrativos que permitiría prestar adecuadamente los servicios de salud.

Para la construcción del marco teórico asociado a la variable “diseño organizacional”, se han considerado los siguientes fundamentos: Se sustenta teóricamente con Chiavenato (2009) quien sostuvo:

La organización requiere de un esquema que coordine órganos, individuos, actividades y recursos para su funcionamiento efectivo. Esta estructura actúa como un esqueleto que coordina los elementos vitales de la organización. Un esquema organizacional se define como la manera en que se distribuyen, organizan, coordinan las actividades y elementos para lograr los objetivos establecidos. Cada entidad cuenta con un diseño único que define cómo se integran y asignan los recursos para operar de manera eficiente y eficaz. El diseño organizacional es esencial y representa el ADN de la entidad en particular.

El armazón corporativo alude a la manera en que se constituye la estructura de una organización, la cual incluye una jerarquía de elementos interconectados

para lograr objetivos institucionales. Esta estructura garantiza que todos los elementos estén organizados de manera eficiente y articulada.

Así mismo Chiavenato (2009), destacó lo siguiente:

El diseño organizacional consiste en establecer directrices y adaptaciones para que la institución alcance sus propuestas y estrategias de manera efectiva. Asimismo, resaltó que la estructura organizacional está compuesta por la interacción entre los órganos y actividades de la organización. Esta estructura tiene una doble dependencia, ya que se ve influenciada tanto por la estrategia definida para alcanzar los objetivos generales como por la tecnología utilizada.

De acuerdo con la fuente citada, la configuración organizacional es un sistema en constante evolución que implica la construcción y ajuste continuo del esquema organizacional. Además, destaca la trascendencia de la interacción y el nexo entre los diferentes subsistemas y tareas dentro de la compañía.

La estructura organizativa no es estática, sino implica una variedad de opciones complejas. Se trata de un proceso que abarca aspectos clave, como la división y asignación del trabajo en diferentes roles, grupos, unidades y departamentos, Además, requiere una coordinación adecuada para garantizar que todos los elementos funcionen de manera sincronizada para lograr los objetivos establecidos. Estas determinaciones se suelen plasmarse a través de diferentes organigramas y descripciones detalladas de los puestos de trabajo. (Ibid.)

El autor destaca que la estructura organizacional no es fija, sino que implica la interacción y coordinación de diversos elementos y subsistemas para alcanzar los propósitos y metas establecidos por la institución. Estas interacciones se visualizan en los diagramas de estructura y funciones de la organización.

Según las afirmaciones de Chiavenato (2019), expresa:

La disposición en que el conglomerado está sistematizado conlleva una variedad de elementos y características que la hacen compleja de integrar múltiples puestos y unidades de manera adecuada, y no se limita simplemente a acumular posiciones. Cada puesto dentro de una organización está interconectado con otros, formando un sistema interactivo.

Aunque generalmente se percibe a las organizaciones como agrupaciones de personas con una meta en común, en realidad son entidades de mayor complejidad. También se involucran actividades, conexiones y obligaciones que no siempre están completamente establecidas o definidas.

La configuración organizacional se caracteriza por ser complejo y desafiante, ya que implica la interacción constante y la coordinación entre diferentes unidades, puestos y gerencias dentro de la organización. Cada entidad tiene sus propias metas y responsabilidades, pero trabajan juntas para lograr objetivos comunes. Esta interacción es indispensable para el desenvolvimiento válido de la corporación.

La configuración de la estructura organizacional es una representación gráfica que se ajusta a las particularidades de cada empresa, considerando su entorno, estrategia, tecnología, personal, actividades y tamaño. Consiste en seleccionar e implementar estructuras que permitan organizar y coordinar de manera efectiva, el objetivo, la misión para lograr generales. El propósito de la estructuración de la institución es garantizar la congruencia de la estructura con el contexto, la planificación, la innovación y los recursos. (Chiavenato, 1999)

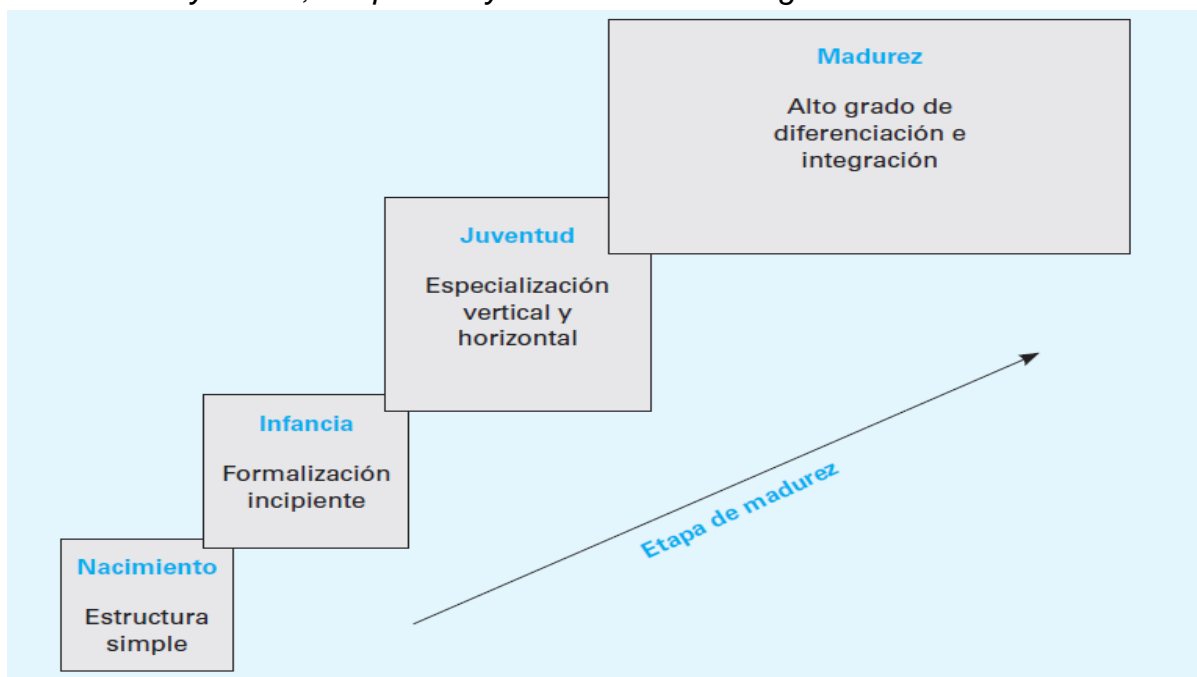
El verdadero propósito de la estructura de la organización es asegurar que el proceso se ajuste a las exigencias de los beneficiarios internos y externos, concretando los fines planteados de la metodología empleada.

El diseño de una organización está influenciado por su tamaño, que engloba aspectos como el número de individuos, recursos, arquitectura y operaciones. Las entidades se clasifican en categorías como gran tamaño, de tamaño mediano, pequeño y de tamaño micro, siendo generalmente el tamaño el indicativo del éxito y se basa en el número de empleados. Además, el ciclo de vida de una organización refleja a lo largo de diferentes fases de desarrollo, desde su comienzo hasta alcanzar su apogeo. (Kimberly, 1980, referido por Chiavenato, 2009)

El tamaño de una organización se relaciona con los recursos y las interacciones internas. Se puede categorizar como pequeña, mediana o grande, según su infraestructura que posee y el número de empleados que la conforman. Por otro lado, las fases de trayectoria de una organización abarcan desde su adaptación y madurez hasta su máximo desarrollo.

Figura 1

Fases de trayectoria, adaptación y madurez de una organización.



Nota. Adaptado de Chiavenato (2009).

De acuerdo con Chiavenato (2009) señaló:

El modelo de organización desempeña un papel crucial al permitir que la organización se organice y ejecute sus actividades con el objetivo de conseguir sus metas. Para comprender adecuadamente el diseño organizacional, es necesario tener conocimiento sobre la finalidad, la perspectiva, las metas y elementos claves de éxito de la institución. En esencia, la configuración de la organización sirve como medio para cumplir con el propósito y lograr metas estratégicas de la entidad.

La estructura de la empresa desempeña un papel crítico al establecer y lograr de manera efectiva la misión de la organización. A través del diseño organizacional se establece una estructura sólida que permite a la organización tener una perspicacia deslumbrante de sus propuestas tácticas y cómo alcanzarlos.

Visión de una organización

A tenor de Chiavenato (2009) explicó:

El panorama de una compañía representa su esencia y aspiraciones a futuro. Es una representación de lo que la organización desea ser y el camino que plantea seguir para lograrlo. A menudo, la visión está centrada en los objetivos a largo plazo y refleja el ideal que la organización busca alcanzar. La visión se puede entender como una proyección de las propuestas y fines que aspiran alcanzar en el futuro. Las organizaciones utilizan la visión como una guía para orientar sus acciones y tomar las medidas necesarias para obtener resultados favorables. Finalmente, el panorama representa el punto al que la organización se esfuerza para alcanzar y convertirse en una realidad tangible.

La aspiración de una organización es cómo se visualiza y proyecta en el futuro, tanto en el corto como en el largo plazo. implica la imagen que la organización tiene de sí misma y los pasos que tomará para alcanzar esa visión exitosa.

Chiavenato (2009) hizo hincapié en los elementos constitutivos del armazón empresarial.

“El trazado de la entidad se ve influenciado por diversas dimensiones que contribuyen a establecer una estructura adecuada: Estas dimensiones abarcan aspectos como la estandarización, concentración de decisiones, estructura de autoridad, extensión de control, especialización y agrupación por departamentos. La manera en que se aborden estas dimensiones determinará si el diseño organizacional se considera más mecanicista o más orgánico”.

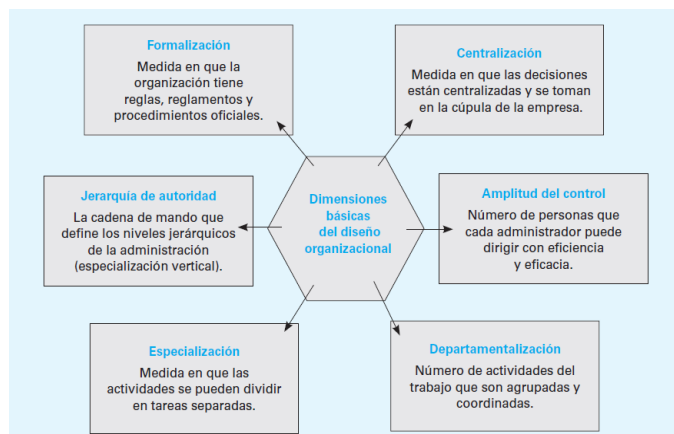
La estructura organizativa es un conjunto de elementos interrelacionados que permiten dotar de sentido y añadir valor a las organizaciones. Estas dimensiones son fundamentales para ponderar y cotejar el desempeño.

Los atributos esenciales del diseño organizacional abarcan:

1. Formalización: El nivel de formalización presente en una entidad, reflejando en la existencia de normas, reglamentos y procesos establecidos.
2. Centralización: La concentración de la potestad del proceso de deliberación en la alta gerencia de la corporación.
3. Cadena de mando: Estructura que establece línea de autoridad y escalera jerárquica en la entidad. La cantidad de persona que un gerente puede supervisar eficientemente y de manera efectiva.
4. Amplitud de control: La capacidad de un gerente para supervisar a un número óptimo de personas de manera eficiente y efectiva.
5. Especialización: La división de las actividades en tareas separadas y especialidades.
6. Departamentalización: La agrupación y armonización de funciones de trabajo en la corporación. (Chiavenato, 2009)

Figura 2

Dimensiones fundamentales de la estructura organizativa.



Nota. Adaptado de Chiavenato (2009).

Groth (1999), expuso una perspectiva innovadora sobre el funcionamiento de las organizaciones. “La creciente globalización y la rápida velocidad de cambio presentan desafíos significativos para las organizaciones, que se ven obligadas a realizar adaptaciones urgentes en aras de cerciorar su continuidad en el cambiante escenario empresarial actual” (citado por Chiavenato, 2009)

En un mundo globalizado y en constante evolución, las organizaciones actuales deben realizar ajustes y adaptaciones en sus diseños organizacionales si desean mantenerse relevantes y perdurar en el tiempo. Es imprescindible que sean capaces de adecuarse a los nuevos desafíos y demandas del entorno empresarial actual para asegurar su supervivencia y éxito a largo plazo.

En el entorno empresarial contemporáneo, las organizaciones exhiben rasgos distintivos que se detallan a continuación:

1. Estructuras de autoridad más compactas.
2. Reducción en el número de unidades de supervisión.
3. Ampliación del ámbito de control.
4. Estimulación de la colaboración y la capacidad de decisión.
5. Orientación hacia la implementación de equipos colaborativos.
6. Concepción de la institución como un mecanismo interconectado de departamentos.
7. Adjudicación de bienes a la infraestructura de la cooperativa.
8. Flexibilizar las restricciones y regulaciones sobre los individuos. (Mile, 1995, mencionado por Chiavenato, 2009)

Las organizaciones modernas, se transforman de acuerdo a las necesidades sociales actuales, implementando el uso de herramientas cibernéticas que facilitan la ruta de operación y gestión. En la actualidad en un mundo globalizado las empresas se componen de líderes y emprendedores.

Estas características reflejan la adaptación de las organizaciones modernas a un entorno empresarial en constante cambio, donde se busca agilidad, participación, colaboración y un enfoque en el desarrollo de las personas. Para fundamentar el marco teórico, se han recopilado las siguientes teorías que abordan la variable “supremacía asistencial”:

De acuerdo a Donabedian (1984), la excelencia se refiere a una unidad específica de atención, que puede dividirse en dos componentes principales: técnico y social. La superioridad en la entrega de asesoramiento técnico se refiere al correcto empleo de conocimientos y tecnología, con el objetivo de optimizar los resultados en salud. En conclusión, la excelencia en la prestación se mide en

función cómo se logra el equilibrio satisfactorio entre los peligros y ventajas de la atención brindada.

En síntesis, se puede afirmar lo que se ofrece y a la evaluación que se realiza acerca de cómo se proporciona el servicio. Esta evaluación se separa en dos componentes fundamentales: aspecto técnico y el aspecto interactivo. El aspecto técnico se refiere al empleo de los conocimientos científicos y las tecnologías disponibles para obtener el mayor beneficio posible en la resolución de problemas de salud, evitando al mismo tiempo cualquier incremento en los riesgos asociados.

Según Donabedian (de acuerdo con Gonzales y colaboradores), la descripción de superioridad de entrega de cuidado puede presentar variaciones según el contexto.

Siempre se ha planteado que la explicación de calidad resulta ser un desafío enrevesado, tal como han mencionado diversos autores, incluyendo: Voury y De Geyndt, de igual manera Avedis Donabedian destacó la dificultad inherente de definir la calidad y reconoció que, debido a la ambigüedad del concepto, éste puede ser percibido y definido de diversas maneras. Como resultado, se pueden encontrar en la literatura algunas descripciones conceptuales que resultan complicadas de implementar en situaciones reales.

Este investigador sugirió iniciar por lo evidente. “la hegemonía en la entrega de asistencia sanitaria puede variar en diferentes categorías o intensidades, ya que es una propiedad inherente a este servicio”.

Gracias a sus 8 libros, más de 50 artículos y sus contribuciones en múltiples cátedras, Avedis revolucionó el pensamiento con relación a los sistemas de salud. Gracias a su comprensión, se ha podido reconocer que la reacción del colectivo a las adversidades sanitarias no se limita a eventos individuales, sino que implica un proceso complejo guiado por principios esenciales. A través de sus escritos, Avedis se destacó entre sus contemporáneos al descubrir un amplio panorama intelectual en esta área.

Donabedian (como se citó en Gonzales et al. s.f.) Donabedian fue el creador del concepto de calidad y estableció vínculos entre la magnitud y valía de la

prestación, los provechos y contingencias, aptitud técnica y conexión humana de mérito, así como la calidad individual y social. Reconoció la dificultad de proporcionar una definición única que engloben atributos relevantes. Pese a ello, al considerar al cuidado de salud como el empleo de saberes científicos y tecnología para resolver problemas de salud a nivel individual, la superioridad se decodifica como: *“El comportamiento que logra la óptima relación entre los beneficios obtenidos para la salud y los potenciales riesgos asociados”*.

El modelo SERVQUAL encapsula los principios fundamentales de la calidad de asistencia.

Según Bustamante y colaboradores (2019), los marcos teóricos que incorporan elementos de proyección y apreciación son ampliamente mencionados en la literatura científica en relación a la calidad. Diversos países han llevado a cabo investigaciones para evaluar la validez de enfoques como un indicador de excelencia en la esfera de sus sistemas sanitarios.

Calidad.

Bustamante y colaboradores (2019), el nivel de excelencia puede ser percibida de manera relativa (Schroeder, 1992), ya que su evaluación está sujeta a variaciones dependiendo del producto, servicio, tipo de empresa y también del cliente. Diversos modelos (Aguayo, 1993; Donabedian, 1966; Horovitz, 1991; Schroeder, 1992), han abordado el tema de la calidad, una definición precisa resalta que la excelencia se refiere a toda las cualidades y atributos de la oferta que le posibilitan satisfacer las demandas y deseos del cliente de manera satisfactoria, cumpliendo con las especificaciones establecidas durante su diseño (Aguayo, 1993), es decir, la perfección se refiere a los aspectos y atributos de un artículo o prestación que permiten cumplir con las exigencias y aspiraciones del consumidor, tomando en cuenta el costo que está dispuesto a asumir (Horovitz, 1991).

En lo conceptual, Según Bustamante et al. (2019) el enfoque teórico más reconocido en el campo de la calidad es aquel formulado por Donabedian (1966). Al reconocer las restricciones de las diversas metodologías de estimación de la excelencia en el ámbito de la asistencia sanitaria, estableció

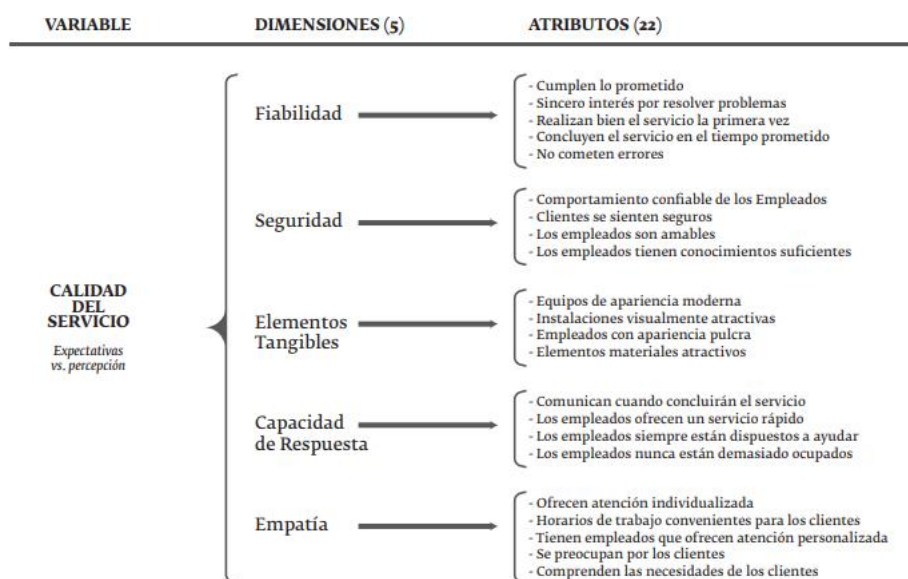
una definición de calidad que abarca múltiples dimensiones. dentro de esta perspectiva, se aprecia la trascendencia de la opinión del paciente, un factor imprescindible, en la estimación de la calidad de los beneficios ofrecidos por las instalaciones sanitarias (Ghasin y Galvi, 1989). De hecho, existe una definición precisa que destaca que un nivel que busca optimizar el bienestar del paciente, abarcando de manera integral a lo largo de todo el proceso de atención Galván, Moctezuma, Dolci y López, 2016).

El propósito de esta investigación fue recopilar y resumir la información científica existente sobre los ajustes y aprovechamiento del prototipo SERVQUAL, así como categorizar y agrupar los sistemas más comunes empleados en estudios científicos sobre la distinción de provisión.

Modelo SERVQUAL

Este Modelo es una metodología de escrutinio implementada a base de un test diseñado para graduar diversos componentes reflejando los aspectos clave de la distinción de provisión. Según Bustamante y colaboradores (2019)

Figura 3
Modelo Servqual



Nota. Adaptado de Parasuraman, Zeithaml Y Berry (1985-1988).

Es relevante resaltar que este formulario puede ser ajustado según los requerimientos de evaluación de un análisis específico, para adecuarse a las facetas propias de la empresa. La evaluación del formulario SERVQUAL se lleva a cabo mediante el uso de la Escala de Likert, llamada así en reconocimiento a Rensis Likert, quien fue el creador de este enfoque de medición en 1932 (Likert, 1932).

El método SERVQUAL ofrece varias ventajas, que incluye:

Este método permite analizar y contrastar las demandas y percepciones de los consumidores en relación con la distinción de la entidad durante un periodo específico. Esto permite identificar similitudes y diferencias, lo que facilita el diagnóstico de la excelencia del servicio. También se puede emplear para contrastar distintas organizaciones que brindan el mismo servicio en diversas ubicaciones. Finalmente, el método SERVQUAL facilita la exploración de la variedad de opiniones, percepciones y anhelos de los consumidores respecto a la excelencia de la prestación.

Esta técnica se aplica para visualizar y evaluar cómo perciben el servicio, analizando aspectos numéricos y descriptivos de nuestros consumidores. Se emplea el cuestionario que evalúa las cinco dimensiones, lo que nos proporciona información detallada y significativa sobre la excelencia del servicio.

Bustamante et al. (2019), concluye que a pesar de haber transcurrido más de 30 años desde su creación, el modelo de escala SERVQUAL sigue siendo ampliamente aplicado en el campo sanitario. No obstante, los elementos iniciales propuestos por el redactor pueden ser rechazados en algunas instituciones. Por consiguiente, los indagadores deben realizar test de veracidad con el fin de verificar si las nociones de sensibilidad, resguardo, confiabilidad, habilidad de reacción y características concretas.

En resumen; Donabedian (1984), desarrolló un concepto de la superioridad de provisión que abarca múltiples facetas. Reconoció el papel fundamental del discernimiento del cliente como factor esencial en la evaluación de excelencia. Su enfoque considera la maximización del bienestar del paciente y aborda elementos

prácticos y estrategias pertinentes. Resaltó la importancia de un análisis y perfeccionamiento de la excelencia de la prestación, reconociendo su naturaleza compleja y en constante cambio. Su contribución ha sido fundamental para comprender y fomentar la excelencia en ámbito médico.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación: La pesquisa llevada a cabo se clasificó como nivel elemental o fundamental, cuyo propósito principal fue ampliar y enriquecer el acervo científico y el entendimiento de las etapas colectivas.

3.1.2 Diseño de investigación: La indagación se basó en un esquema de exploración que no implicó la manipulación directa de elementos de carácter transversal, utilizando un abordaje numérico con el objetivo de describir y establecer correlaciones entre elementos analizados. Desde esta perspectiva Hernández et al. (2016), el enfoque no experimental de la pesquisa se distingue por el seguimiento de los sucesos en contexto innato sin intervenir o manipular deliberadamente las variables, con el propósito de analizarlos. En este estudio, no se realizó ninguna manipulación de variables, sino que se enfocó en describir la realidad tal como es. El propósito fundamental consistió en examinar y proporcionar una explicación para la correlación encontrada entre las variables.

Este trabajo se sitúa dentro de enfoque de investigación de naturaleza cuantitativa, con intención de recopilar registros sobresalientes y analizarlos de forma sistemática (Hernández et al. 2016).

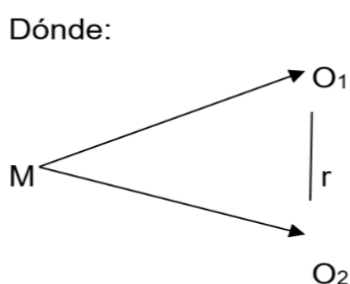
El abordaje numérico se fundamenta en la recabación y el procesamiento de evidencias para afrontar interrogantes y comprobar teorías formuladas. Este enfoque se caracteriza por su énfasis en la cuantificación, el uso de datos numéricos y el empleo frecuente de técnicas estadísticas para identificar pautas de conducta de manera precisa.

Esto indica, una vez recopilada y analizada estadísticamente la información y posteriormente la contrastación hipotética.

De acuerdo con los alcances de Paragua et al. (2022), la investigación correlacional examina las relaciones entre resultados. Este tipo de investigación tiene superiores alternativas de satisfacer a interrogantes relacionadas con la conexión entre variables o eventos. En este contexto, los estudios correlacionales buscan determinar las características que se aplican en un análisis, centrándose en identificar la relación que podría existir entre dos o más variables. Para medir la fuerza y la asociación entre elementos, se emplea el indicador numérico denominado índice de concordancia (r). Este indicador ofrece una ponderación numérica de vinculación presente en medio de los parámetros que están siendo objeto de investigación.

La indagación fue realizada utilizando un método transversal, la cual tiene como objetivo detallar características y examinar la frecuencia y relación en un período específico. Esta metodología puede ser comparada con capturar una instantánea de un evento o fenómeno en un momento preciso (Hernández et al., 2014). Dado que implica recopilar información en un único momento y en un tiempo específico, esta metodología implica la captura de datos en una única instancia temporal.

El esquema gráfico del diseño correlacional:



M = Muestra

O₁ = Hace referencia a la observación del elemento (1) (Diseño organizacional)

O₂ = Hace referencia a la observación del elemento (2) (Calidad de atención)

r = Representa el enlace entre los elementos

3.2. Variables y operacionalización

Seguidamente presentamos los elementos en exploración:

3.2.1 Variable 1 diseño organizacional

Definición conceptual.

La organización requiere un esquema que coordine órganos, individuos, actividades y recursos para su funcionamiento efectivo. Esta estructura actúa como un esqueleto que coordina los elementos vitales de la organización. Un esquema organizacional se define como la manera en que se distribuyen, organizan, coordinan las actividades y elementos para lograr los objetivos establecidos. Cada entidad cuenta con un diseño único que define cómo se integran y asignan los recursos para operar de manera eficiente y eficaz. El diseño organizacional es esencial y representa el ADN de la entidad en particular.

Definición operacional.

Las empresas tradicionales se concentran en el diseño organizacional enfocado en el producto o servicio de manera inmediata, las organizaciones modernas adoptan un enfoque más amplio y adaptable, considerando diversos aspectos y adaptándose al entorno en constante cambio. (Chiavenato, 2009)

Se empleó un formulario con una gradación Likert como instrumento para recolectar la información. Se recolectaron los registros con la ayuda de test. Considerando las dimensiones siguientes: institucionalización, unificación, cadena de mando, margen de autoridad, área de expertos y categorización.

Indicadores:

Estas dimensiones posibilitaron examinar las características de las variables en función de sus diferentes dimensiones.

Formalización: cumplimiento de las normativas vigentes.

Centralización: integrar el trabajo en forma horizontal, generando cultura organizacional.

Jerarquía de autoridad: organizaciones con estructuras jerárquicas verticales, donde la información y las decisiones fluyen, siguiendo una cadena de mando establecida.

Amplitud de control: capacidad de un líder para supervisar y gestionar a un número determinado de subordinados, comunicación eficaz, objetivos en común, se establecen metas compartidas, mejorar las relaciones interdepartamentales para lograr resultados con eficiencia y eficacia.

Especialización: la planificación y elaboración de actividades especiales para trabajadores en la destreza de una materia o sector designado dentro del contexto profesional.

Departmentalización: división del trabajo, donde se delegan o se agrupan las funciones de la organización conforme a su naturaleza y actividades similares.

Escala de medición: La graduación empleada fue de tipo ordinal, en la cual se presentaron las siguientes alternativas de respuesta: siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca.

3.2.2 Variable 2 calidad de atención

Definición conceptual:

La supremacía hace alusión a la valoración de una unidad específica de atención, que puede dividirse en dos componentes principales: técnico y social. La excelencia de la prestación de servicios técnicos se enfoca en la correcta ejecución de conocimientos y innovación tecnológica, en aras de optimizar los resultados en salud. En conclusión, la excelencia en la prestación se mide en función de cómo se logra el equilibrio satisfactorio entre los peligros y ventajas de la atención brindada (Donabedian, 1984).

Definición operacional:

Se aplicó el prototipo Servqual (1990), como medio de evaluación para calcular la excelencia de la asistencia. Este modelo permitió la obtención de datos acerca de la óptica de los clientes y su discernimiento de la prestación que recibieron.

Se empleó un test con una gradación de tipo Likert como herramienta recolectora de información.

Considerando los siguientes componentes: consistencia, prontitud, garantía, solidaridad y atributos palpables.

Indicadores:

Estas dimensiones posibilitaron medir los componentes en función:

Consistencia: facultad de brindar consistentemente servicios dentro de parámetros y plazos establecidos.

Capacidad de respuesta: servir al usuario oportuno y eficazmente.

Seguridad: conocimiento, veracidad y honestidad del servicio prestado, otorgando confianza y ética profesional que demuestra el colaborador.

Empatía: identificación con el usuario, es la conexión entre médico-paciente en función de responder a sus demandas.

Elementos tangibles: Insumos y provisiones que ofrece las instalaciones de la prestación.

Escala de medición: Se aplicó una calificación ordinal que representa las siguientes selecciones: siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca.

3.3. Población (criterio de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.

3.3.1 Población:

Paragua et al. (2022) indica la población se refiere a un grupo específico y delimitado dentro del universo, al que se puede acceder y que sirve como base para seleccionar la muestra. El colectivo se constituye de todos los individuos que cumplen con ciertas características específicas y que son considerados como posibles informantes del sondeo.

Los sujetos de exploración abarcaron a todas las mujeres que recurrieron a la entidad María del Socorro en aras de recibir control prenatal. Según sus datos proporcionados por la institución, se registró 1200 mujeres en estado de gravidez atendidas en un lapso de 30 días.

La población de estudio fueron mujeres embarazada de edad joven – adulta, de distintas zonas de procedencia, con un nivel socioeconómico medio; indistintamente de ser consideradas de bajo o alto riesgo obstétrico.

Se tomaron en cuenta los criterios siguientes para establecer la aceptación y exclusión de los sujetos investigados:

Criterios de inclusión:

- Consideraron a todas las mujeres embarazadas que acudieron a la entidad en estudio con miras a recibir atención prenatal.
- Se tomaron en cuenta a las mujeres embarazadas que aceptaron participar de manera voluntaria con pleno conocimiento de causa.
- Se incluyeron a las mujeres embarazadas que tuvieran el carnet perinatal como parte de sus documentos de seguimiento prenatal.

Criterios de exclusión:

- Gestantes menores de edad.
- Gestantes en situación de discapacidad.
- Gestantes que acuden por emergencia.

3.3.2 Muestra:

Un espécimen refiere a un conjunto de individuos que son seleccionados de forma apropiada de una población más amplia mediante un procedimiento de muestreo adecuado. Este representa a una fracción accesible del universo, en el que se recopilan evidencias necesarias para el estudio.

Una muestra es un grupo de individuos seleccionados de manera adecuada y representativa de la población, mediante un proceso de muestreo, con el fin de obtener datos y realizar análisis sobre dicho subconjunto (Paragua et al.,2022).

La selección de participantes del análisis fue constituida por 291 féminas en estado de gravidez que recibieron seguimiento antenatal durante un mes.

La muestra se seleccionó utilizando un método de muestreo probabilístico y se aplicó la expresión matemática para obtener las razones. Posteriormente, se relata la técnica para la obtención de la selección aleatoria.

Calcular el tamaño de muestra con la fórmula de Arkin y Colton:

$$n = \frac{z^2 * p * (1 - p)}{E^2}$$

Z= Nivel de confianza, usualmente se utiliza al 95% y tiene un valor de 1.96.

E= Error de estimación. Es la variación esperada entre lo que se encuentra en la muestra con relación a la población. Se aplica en decimales, verbi grace 5 % de error es igual 0.05.

n= Tamaño de muestra

p= Proporción de la variable de estudio.

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2} = \frac{3.8416 * 0.25}{0.0025} = \frac{0.9604}{0.0025}$$

$$n = 384.16 \text{ (tamaño de la muestra)}$$

Basado en la expresión previa, la dimensión del grupo de estudio no se ve determinada por el volumen de la población en cuestión. No obstante, si se dispone del tamaño total de la sociedad, es posible ajustar la capacidad de sujetos en investigación de la siguiente manera:

$$n_{ajustado} = n * \left(\frac{N}{N + n} \right)$$

Donde N= Tamaño total de la población a investigar.

$$n = 384.16 * \left(\frac{1200}{1200 + 384.16} \right) = \left(\frac{1200}{1584.16} \right)$$

$$n = 384.16 * (0.757) = 290.8$$

n = 291 usuarias de la consulta prenatal en la Clínica María del Socorro, por espacio de un mes.

3.3.3 Muestreo:

Se implemento una estrategia de selección de muestra al azar de manera simple con una categoría de certeza = 95% y un fallo muestral = 5%. Esto implica la decisión del ejemplar se ejecutó de manera fortuita, brindando a cada elemento una oportunidad.

La determinación de la muestra se puede realizar según Paragua et al. (2022), “El muestreo por conglomerados se define por garantizar que todos los individuos del colectivo tengan igual probabilidad de ser escogidos. Se realiza utilizando tabla de números aleatorios para asegurar la neutralidad en la elección de participantes”. El método de muestreo utilizado fue el azar simple, el cual asegura que todas las personas de la población tuvieran igual chance de ser seleccionados y ser incluidos en el conjunto del ejemplar. La determinación se realizó utilizando una tabla de números aleatorios.

3.3.4 Unidad de análisis:

Para Paragua et al. (2022) Es la unidad más pequeña en la que se puede descomponer la muestra, población o universo. Objeto o esencia de la muestra sobre el que esperas tener algo que decir al final de la investigación.

La unidad de análisis en este estudio consiste en una colección de 291 mujeres embarazadas que obtuvieron asistencia en la UPSS de ginecología-obstetricia de entidad María del Socorro ubicada en Ate. y que satisficieron los requisitos de participación establecidos.

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

El procedimiento del sondeo fue utilizado para recopilar la información de las dos variables, la cual se fundamenta en el planeamiento de cuestionamientos dirigidos a la población en exploración con el propósito de obtener información o conocer su opinión.

3.4.2 Instrumentos

De acuerdo con Hernández y colaboradores. (2014), el test es un dispositivo que incluye una serie de cuestionamientos relacionados

con uno o varios factores que medirán. A través de las respuestas obtenidas, se consiguen las conclusiones de la investigación.

En este estudio, se empleó un test con puntuación Likert para evaluar los dos factores, siguiendo las dimensiones e indicadores previamente definidos y operacionalizados de manera precisa.

3.4.3 Validez y confiabilidad de los instrumentos

Validez: Conforme Ñaupas et al. (2018), validez se refiere a la evaluación de la autenticidad y precisión de un instrumento, la cual está estrechamente vinculada con la congruencia del contenido propuesto en dicho instrumento.

De modo similar Paragua et al. (2022) alude que “la validez es la cualidad de una prueba que hace aquello para lo cual se diseñó”. La validez implica asegurarse de que el instrumento de investigación mida de manera precisa y confiable las característica o variable que se desea medir. Es un aspecto fundamental y compleja que se busca garantizar en todos los elementos de estudio.

Los recursos utilizados fueron validados por un trámite realizado por medio de la evaluación de tres expertos. Estos expertos analizaron la adecuación, importancia y comprensibilidad de las facetas del diseño organizacional. El procedimiento de verificación evaluados por especialistas de expertos confirmó la idoneidad utilizados en el estudio.

Tabla 1

Acreditación por juicio de peritos

Cuestionario de Diseño organizacional	Resultados
Dra. Ponce Yactayo Dora Lourdes	Aceptable
Dr. Damián Chumbe Felimon Ángel	Aceptable
Mg. Yance Rojas Marlene Edith	Aceptable

Nota. Juicio de expertos.

Confiabilidad:

Según Paragua et al. (2022), la confiabilidad se caracteriza por la coherencia o magnitud en el cual la repetida ejecución de un dispositivo a la misma unidad de observación (muestra piloto) genera resultados idénticos o con un nivel mínimo de

variabilidad. Cuando se aplica la herramienta de manera repetida al mismo ejemplar piloto, se obtienen desenlaces similares o con niveles mínimos de variabilidad.

Para evaluar la credibilidad de las herramientas, se empleó el parámetro Alfa de Cronbach, adecuada para analizar una escala que cuenta con múltiples categorías de respuesta.

La categoría de consistencia de un instrumento se relaciona con el grado de congruencia y exactitud en los resultados que genera. Es un indicador de confianza en la medición y nos permite evaluar si los datos obtenidos son confiables y estables a lo largo del tiempo.

Tabla 2

Estadísticos de fiabilidad de diseño organizacional

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,874	22

Nota. Estadísticos obtenidos por Lee J. Cronbach.

Interpretación

Según el análisis de fiabilidad, se encontró una estadística Alfa de Cronbach de 0,874. Según la categorización establecida en la tabla de referencia, se concluyó que el instrumento utilizado para medir el diseño organizacional demostró un notorio grado de precisión.

Tabla 3

Estadísticos de fiabilidad de la calidad de atención

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,875	22

Nota. Estadísticos obtenidos por Lee J. Cronbach.

Interpretación

Los desenlaces de la verificación de consistencia indicaron que el parámetro Alfa de Cronbach = 0,875. De acuerdo con la tabla de referencia establecida, se determinó que los implementos empleados para evaluar la excelencia en atención demostraron un estatus alto de consistencia.

3.5. Procedimientos

En esta investigación durante su realización se ejecutaron distintas etapas y acciones. En primer lugar, se obtuvo la aprobación del trabajo de investigación (proyecto) por parte de la UCV. Luego, solicité la autorización al director médico de la institución elegida para llevar a cabo la ejecución del recurso. A continuación, se identificó las gestantes que acudieron a la consulta y que acataban las condiciones de participación. Una vez seleccionadas, se desarrolló el test a estas usuarias. También para el recojo de información se estableció un cronograma de actividades, el horario establecido fue de lunes a sábado de 08:00 a 14:00 horas. Además, se brindó a las usuarias una explicación detallada sobre la naturaleza y la importancia del estudio, asegurándoles que toda la data sería restringida. También previa a la aplicación del cuestionario se orientó a la usuaria para el llenado de información y su voluntad de participar. Luego fue aplicado el cuestionario en un período de 01 mes hasta obtener la selección deseada. El interrogatorio se realizó en el área de espera, con un tiempo medio de 30 minutos por encuestado. Una vez finalizada la encuesta, se realizó un escrutinio detallada y minuciosa de los cuestionarios para asegurar su calidad y veracidad. Luego, se clasifíco los registros recolectados. Al concluir, se estableció un sistema de almacenamiento de evidencias utilizando el software SPSS versión 23, en aras de realizar control riguroso de calidad de los datos. Se siguieron los criterios definidos en la definición operativa de los elementos y el propósito del sondeo. Seguidamente, se interpretó y analizó los hallazgos adquiridos. Finalmente, se realizó la sustentación del estudio.

3.6. Método de análisis de datos

Los instrumentos empleados en la exploración fueron validados mediante la evaluación de expertos en el área. De manera similar, se probó la consistencia de las herramientas mediante la ratio Alfa de Cronbach para cada una de las variables.

La manipulación y revisión numérico de los datos recolectados utilizando el software SPSS 23.0. Para examinar la concordancia entre los elementos y evaluar las afirmaciones formuladas, se empleó el índice de correlación de Spearman. Las conclusiones obtenidas se exhibieron de manera detallada mediante la presentación de tabulaciones y visualizaciones.

3.7. Aspectos éticos

En esta indagación se siguieron las directrices éticas establecidos por la UCV en cuanto a la adquisición de data y la redacción de reportes académicos. además, se utilizó el formato de citas y referencias bibliográficas de la séptima edición de la Asociación Americana de Psicología (APA) para asegurar una correcta atribución de las fuentes utilizadas. Antes de llevar a cabo la encuesta, se brindó una explicación detallada a todas las gestantes incluidas en la muestra de estudio, informándoles sobre la confidencialidad de sus respuestas, ya que los cuestionarios fueron completados de forma anónima. Además, se respetaron los derechos de autoría de los autores citados y se realizaron las debidas referencias bibliográficas.

Esta investigación se desarrolló cumpliendo los cuatro principios de bioética:

- **Beneficencia:** “hacer el bien”, la intención de cumplir una obligación moral de brindar beneficios de los demás; esta investigación permitió identificar y conocer el discernimiento del grado de excelencia de la prestación consideradas como tema de salud de interés general, así como el impacto del compromiso de las organizaciones. Se justifica el perfeccionamiento de la prestación sanitaria.
- **No maleficencia:** Este estudio de investigación no ocasionó ningún daño intencional porque no se trabajó con personas si no con información obtenida; se respetó la premisa hipocrática de Primum non nocere, es decir, “ante todo, no hacer daño”, de manera directa, indirecta o intencionalmente; en síntesis, no se ocasionaron perjuicios a los participantes del estudio.
- **Respecto a la autonomía:** No se presionó a ningún participante para que se involucrara en el estudio, esté principio lucha por la protección y respeto del sujeto humano investigado, evitando que se vea directamente afectado en su participación o coaccionado en el estudio de investigación.

- Justicia: Se logró el respeto a los derechos que ostentan este grupo poblacional, trato justo; todos los participantes fueron tratados de manera igualitaria independientemente del linaje, doctrina o estrato socioeconómico, evitando la discriminación, sesgo, limitación de oportunidades e injusticias, de tal forma se evitó la vulneración de su privacidad a través del anonimato mediante la confidencialidad.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Descripción de la variable 1: Diseño organizacional

Tabla 4

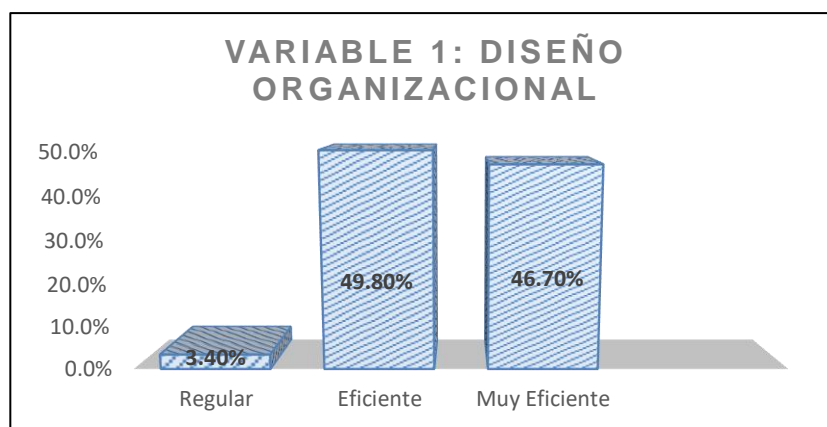
Variable 1: Diseño organizacional.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Regular	10	3.4%
	Eficiente	145	49.8%
	Muy eficiente	136	46.7%
Total		291	100.0%

Nota. Análisis descriptivo SPSS versión 23.

Figura 4

Variable 1: Diseño organizacional.



Nota. Análisis gráfico de columnas de la variable 1: Diseño organizacional.

Interpretación:

Hallazgos presentados en la distribución de episodios 4 y gráfico de columnas 4, que refieren al elemento 1: diseño organizacional, la cual abarca aspectos como: estandarización, concentración de decisiones, estructura de autoridad, extensión de supervisión, pericia y división por departamentos, detectan los siguientes resultados: de las 291 gestantes participantes en la encuesta, el 3.4% consideró que el diseño organizacional era regular, el 49.8% lo evaluó como competente y el 46.7% lo calificó como sumamente competitivo. Estos hallazgos indican que la

estructura jerárquica de la clínica en exploración, ubicada en Lima-Este, caracterizada por su eficiencia. En otras palabras, la mayoría de las gestantes perciben que la estructura y organización de la clínica se destaca por ser eficiente, lo cual refuerza el cumplimiento en la provisión de la efectividad en la prestación de cuidados.

Tabla 5

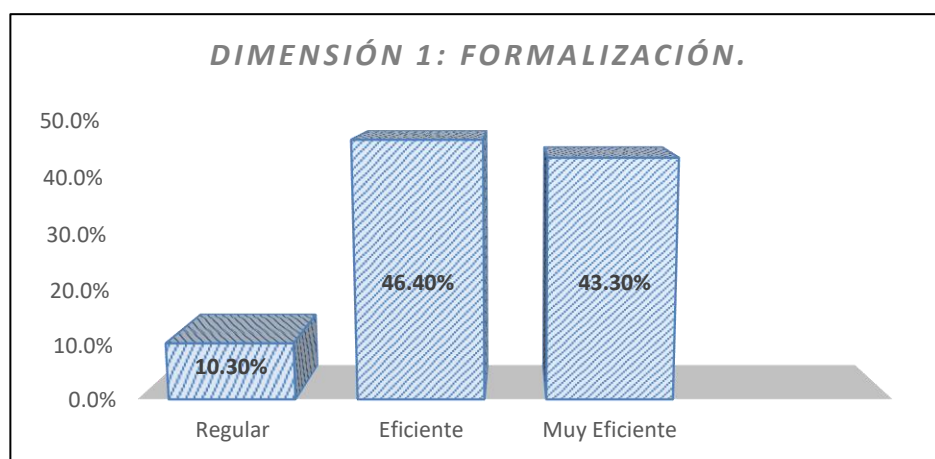
Dimensión 1: Formalización.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Regular	30	10.3%
	Eficiente	145	46.4%
	Muy eficiente	136	43.3%
Total		291	100.0%

Nota. Análisis descriptivo SPSS versión 23.

Figura 5

Dimensión 1: Formalización.



Nota. Análisis gráfico de columnas de la dimensión 1: Formalización.

Interpretación:

Según los hallazgos en base a los cuadros estadísticos 5 y la representación visual de barra 5, relacionados con estandarización, se observa lo siguiente: de las 291 gestantes encuestadas, el 10,3% consideró que la estandarización en la entidad era regular, 46.4% la evaluó como efectivo y el 43.3% la percibió como increíblemente efectivo. Estos resultados indican que mantiene un nivel de formalización eficiente en su funcionamiento.

Tabla 6

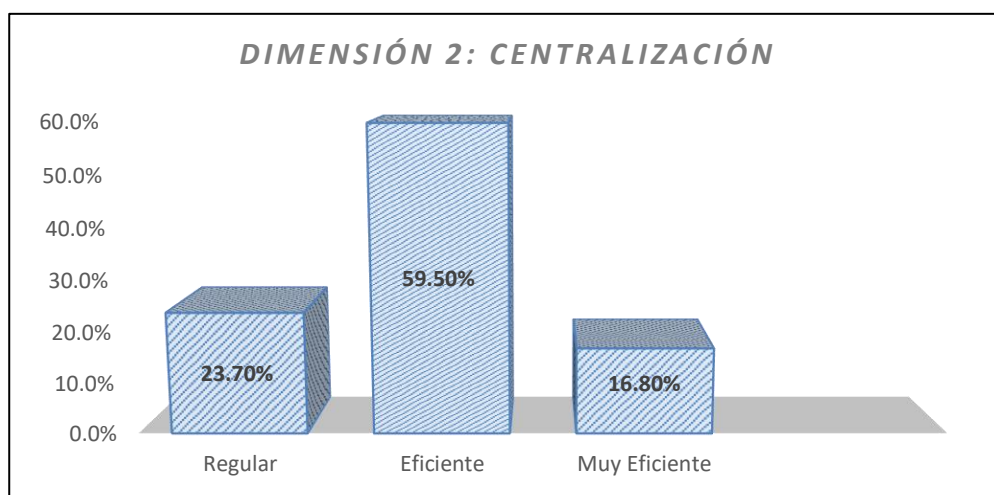
Dimensión 2: Centralización.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Regular	69	23.7%
	Eficiente	173	59.5%
	Muy eficiente	49	16.8%
Total		291	100.0%

Nota. Análisis descriptivo SPSS versión 23.

Figura 6

Dimensión 2: Centralización.



Nota. Análisis gráfico de columnas de la dimensión 2: Centralización.

Interpretación:

Siguiendo la premisa los datos expuestos en el análisis de reiteración 6 e ilustración de barras 6, relacionados con la variable de centralización, se observa lo siguiente: de las 219 gestantes encuestadas, el 23.7% consideró que la centralización en la institución era regular, el 59.5% la evaluó como óptimo y el 16.8% la percibió como excepcionalmente óptimo. Estos resultados indican el centralismo de las determinaciones de la cúpula directiva en la clínica percibe como óptimo.

Tabla 7

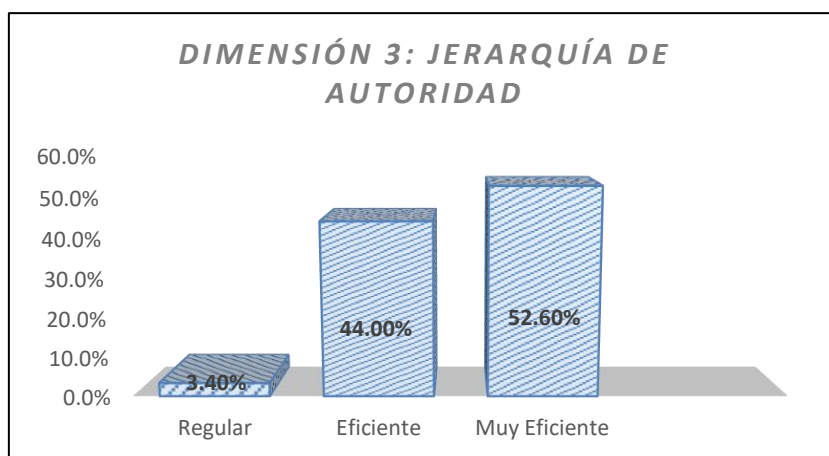
Dimensión 3: Jerarquía de autoridad.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Regular	10	3.4%
	Eficiente	128	44.0%
	Muy eficiente	153	52.6%
Total		291	100.0%

Nota. Análisis descriptivo SPSS versión 23.

Figura 7

Dimensión 3: Jerarquía de autoridad.



Nota. Análisis gráfico de columnas de la dimensión 3: Jerarquía de autoridad.

Interpretación:

De acuerdo con los datos presentados en la tabla de sucesos 7 y diagrama de barras 7, vinculados con el elemento de jerarquía de autoridad, es apreciable lo siguiente: de las 219 gestantes que participaron en la encuesta, el 3.4% consideró que la jerarquía de autoridad en el nosocomio era regular”, mientras que el 44.0% la valoró como eficaz, 52.6% percibió altamente eficaz. Estos rendimientos sugieren que la jerarquía de autoridad en la clínica implica una estructura organizativa coordinada y responsable, se percibe mayormente como altamente eficaz.

Tabla 8

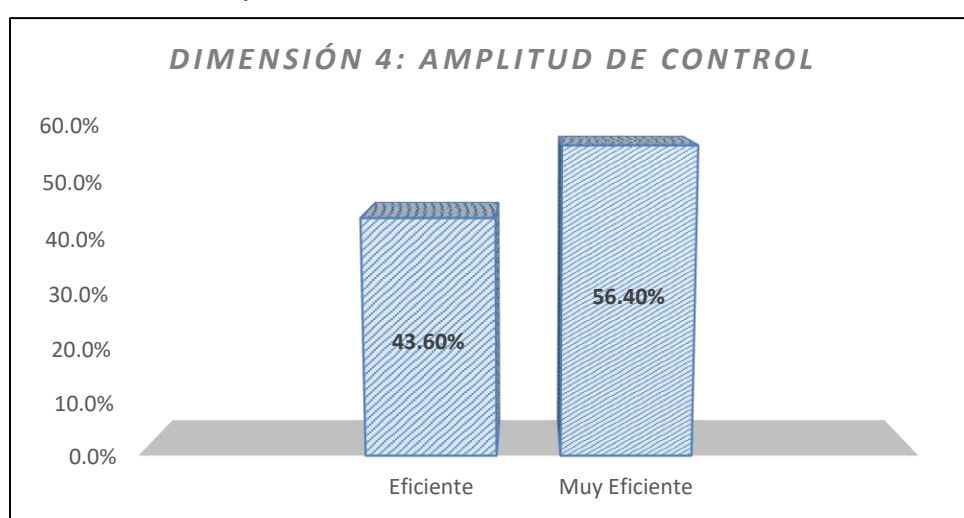
Dimensión 4: Amplitud de control.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Eficiente	127	43.6%
	Muy eficiente	164	56.4%
Total		291	100.0%

Nota. Análisis descriptivo SPSS versión 23.

Figura 8

Dimensión 4: Amplitud de control.



Nota. Análisis gráfico de columnas de la dimensión 4: Amplitud de control.

Interpretación:

Según los datos exhibidos en el análisis de episodios 8 y representación de barras 8, correlacionados con el componente de amplitud de control, se puede observar lo siguiente: de las 219 gestantes que participaron en la encuesta, el 43.6% consideró que la amplitud de control en el sanatorio era “eficiente”, mientras que el 56.4% la percibió como “muy eficiente”. Estos resultados sugieren que la amplitud de control en la clínica, que implica la organización de tareas y responsabilidades, se percibe mayormente como altamente eficiente.

Tabla 9

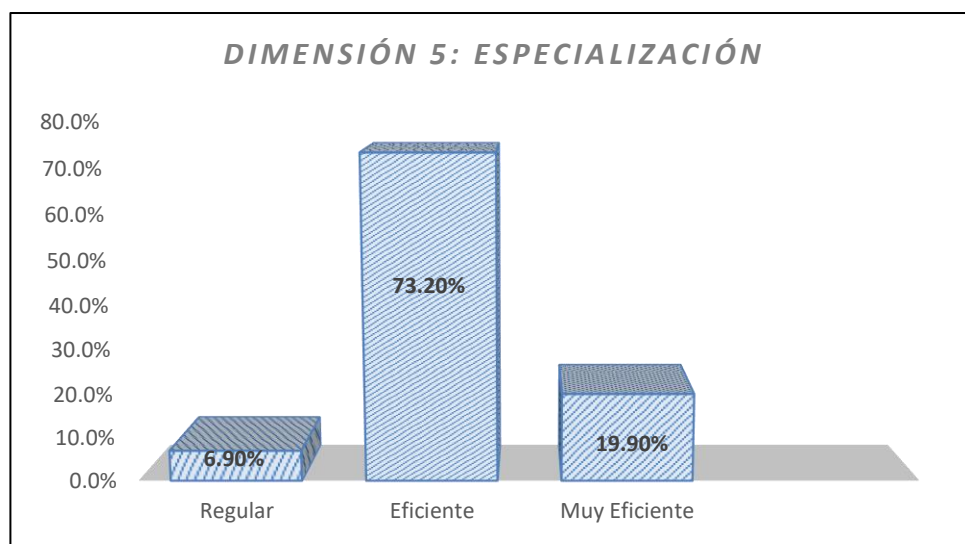
Dimensión 5: Especialización

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Regular	20	6.9%
	Eficiente	213	73.2%
	Muy eficiente	58	19.9%
Total		291	100.0%

Nota. Análisis descriptivo SPSS versión 23.

Figura 9

Dimensión 5: Especialización



Nota. Análisis gráfico de columnas de la dimensión 5: Especialización.

Interpretación:

Al examinar la información presentados en la distribución de frecuencias 9 e histogramas 9, referidas a especialización señalan: de las 291 gestantes encuestadas, el 6.9% consideró que la especialización en la clínica era regular, 73.2% la percibió como “eficiente”, y el 19.9% la calificó como “muy eficiente”. Estos resultados indican que se percibe que la pericia de los cuidadores de la salud es eficiente; es decir, se brinda atención específica según las diferentes áreas de especialidad y no de manera generalizada.

Tabla 10

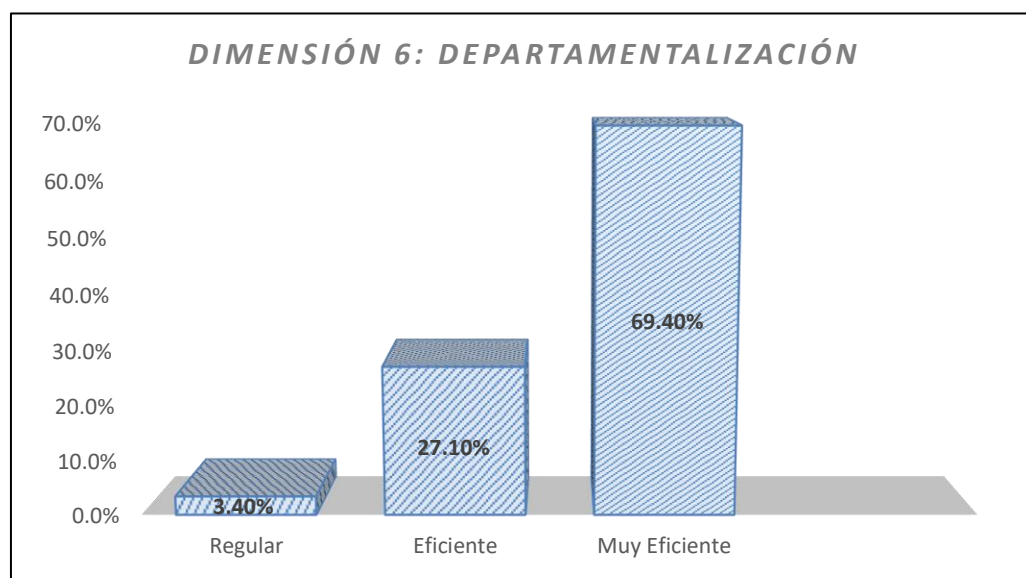
Dimensión 6: Departamentalización.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Regular	10	3.4%
	Eficiente	79	27.1%
	Muy eficiente	202	69.4%
Total		291	100.0%

Nota. Análisis descriptivo SPSS versión 23.

Figura 10

Dimensión 6: Departamentalización



Nota. Análisis gráfico de columnas de la dimensión 6: Departamentalización.

Interpretación:

Al analizar los datos presentados en la distribución de casos 10 y gráfico de barras 10, asociados con el componente de departamentalización, es perceptible lo siguiente: de las 291 gestantes encuestadas, el 3.4% consideró que la departamentalización en la entidad sanitaria era regular, 27.1% la percibió como “eficiente”, y el 69.4% la calificó como “muy eficiente”. Estos resultados indican que en la clínica se percibe que la departamentalización es muy eficiente. Esto implica que los profesionales que brindan atención en la clínica coordinan de manera efectiva con otros especialistas dentro de sus respectivos departamentos.

Descripción de la variable 2: Calidad de atención

Tabla 11

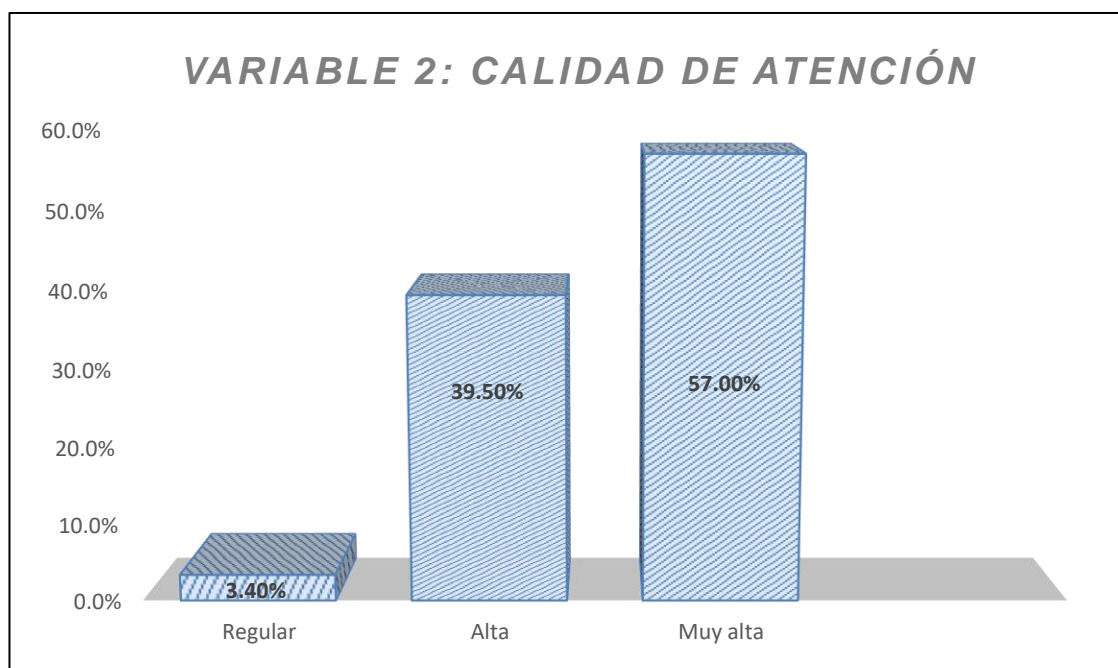
Variable 2: Calidad de atención.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Regular	10	3.4%
	Alta	115	39.5%
	Muy alta	166	57.0%
Total		291	100.0%

Nota. Análisis descriptivo SPSS versión 23.

Figura 11

Variable 2: Calidad de atención



Nota. Análisis gráfico de columnas de la variable 2: Calidad de atención.

Interpretación:

Hallazgos expuestos en el análisis de ocurrencias 11 y gráfico de columnas 11, interrelacionados con el elemento 2: calidad de atención, aquella abarca aspectos como estabilidad, agilidad, resguardo, comprensión y componentes físicos, se puede observar lo siguiente: de las 219 gestantes que participaron en la encuesta, un pequeño porcentaje (3.4%) era “regular”, en tanto que la mayoría (39.5%) la calificó como “alta” y un gran porcentaje (57.0%) la consideró “muy alta”. Estos

resultados indican que, en el centro de atención médica, existe una percepción generalizada de excelente estatus. En resumen, la gran mayoría de las gestantes tienen una percepción positiva acerca de los servicios de atención brindados en la clínica, lo cual refleja su complacencia y confianza en la atención recibida.

Tabla 12

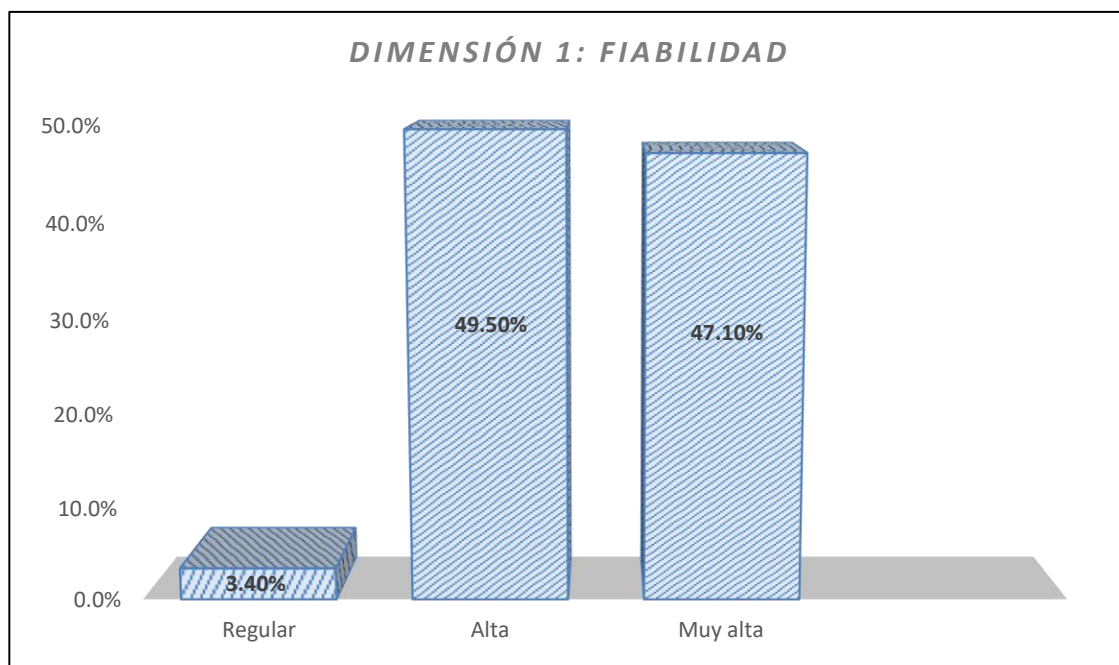
Dimensión 1: Fiabilidad.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Regular	10	3.4%
	Alta	144	49.5%
	Muy alta	137	47.1%
Total		291	100.0%

Nota. Análisis descriptivo SPSS versión 23.

Figura 12

Dimensión 1: Fiabilidad



Nota. Análisis gráfico de columnas de la dimensión 1: Fiabilidad.

Interpretación:

En base a los registros mostrados en la distribución de ocurrencias 12 e histograma 12, referidos con fiabilidad, se puede constatar lo siguiente: de las 291 gestantes encuestadas, el 3.4% consideró la fiabilidad como “regular”, el 49.5% la calificó como “alta” y el 47.1% la evaluó como “muy alta”. Estos resultados indican que este establecimiento, existe una alta credibilidad percibido por las gestantes.

Tabla 13

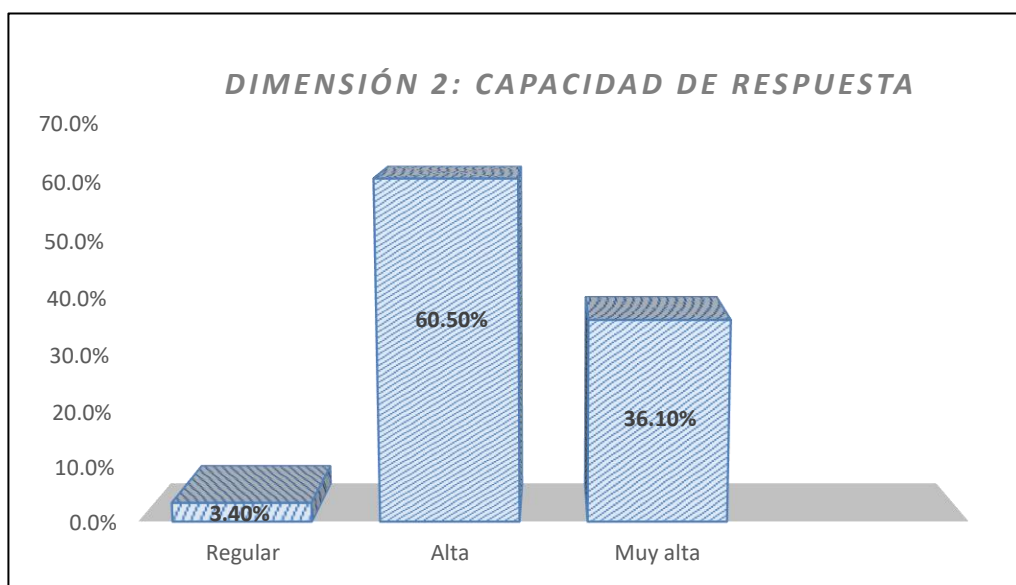
Dimensión 2: Capacidad de respuesta.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Regular	10	3.4%
	Alta	176	60.5%
	Muy alta	105	36.1%
Total		291	100.0%

Nota. Análisis descriptivo SPSS versión 23.

Figura 13

Dimensión 2: Capacidad de respuesta.



Nota. Análisis gráfico de columnas de la dimensión 2: Capacidad de respuesta.

Interpretación:

De acuerdo con los datos presentados en el análisis de acontecimientos 13 e histograma 13, relacionados con el componente de capacidad de reacción, es evidente lo siguiente: de las 291 gestantes encuestadas, el 3.4% consideró que la capacidad de respuesta es “promedio”, 60.5%, la calificó como “elevada” 36.1% la percibió como “sumamente elevada”. Estos resultados indican que, en la entidad sanitaria, existe una alta agilidad del cuidado otorgado.

Tabla 14

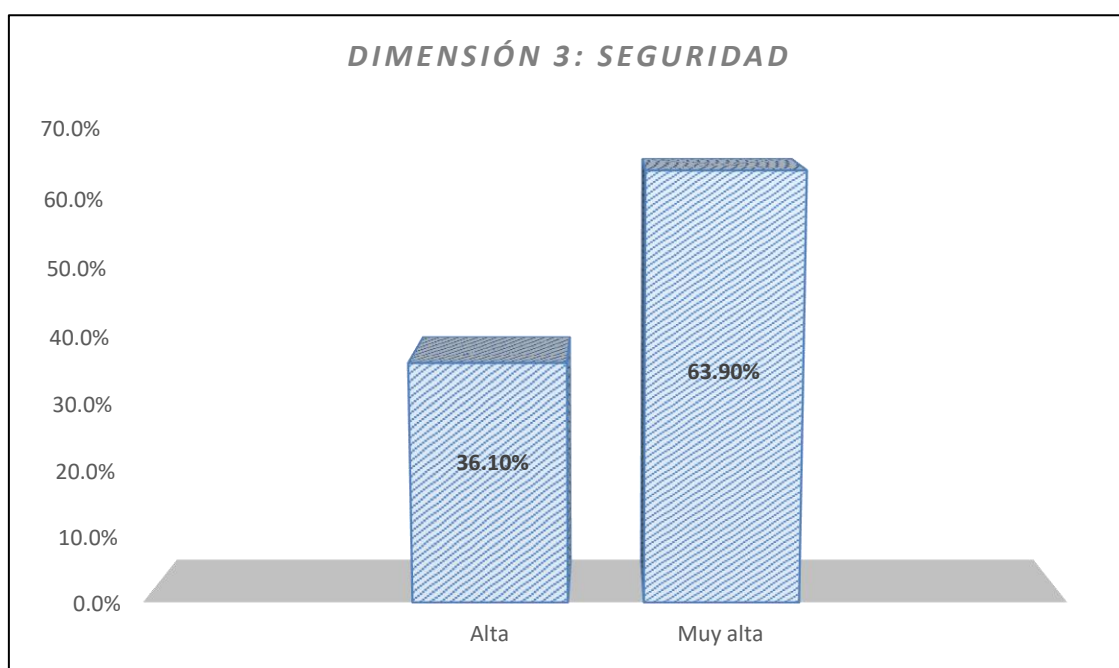
Dimensión 3: Seguridad.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Alta	105	36.1%
	Muy alta	186	63.9%
Total		291	100.0%

Nota. Análisis descriptivo SPSS versión 23.

Figura 14

Dimensión 3: Seguridad.



Nota. Análisis gráfico de columnas de la dimensión 3: Seguridad.

Interpretación:

De acuerdo con los desenlaces presentados en el conteo de repeticiones 14 y diagrama de barras 14, vinculados con la característica de seguridad, es notorio lo siguiente: de las 291 gestantes encuestadas, el 36.1% consideró que la seguridad en el sanatorio es “alta”, mientras que el 63.9% la calificó como “muy alta”. Estos desenlaces señalan que la apreciación de seguridad en la clínica es mayoritariamente muy alta.

Tabla 15

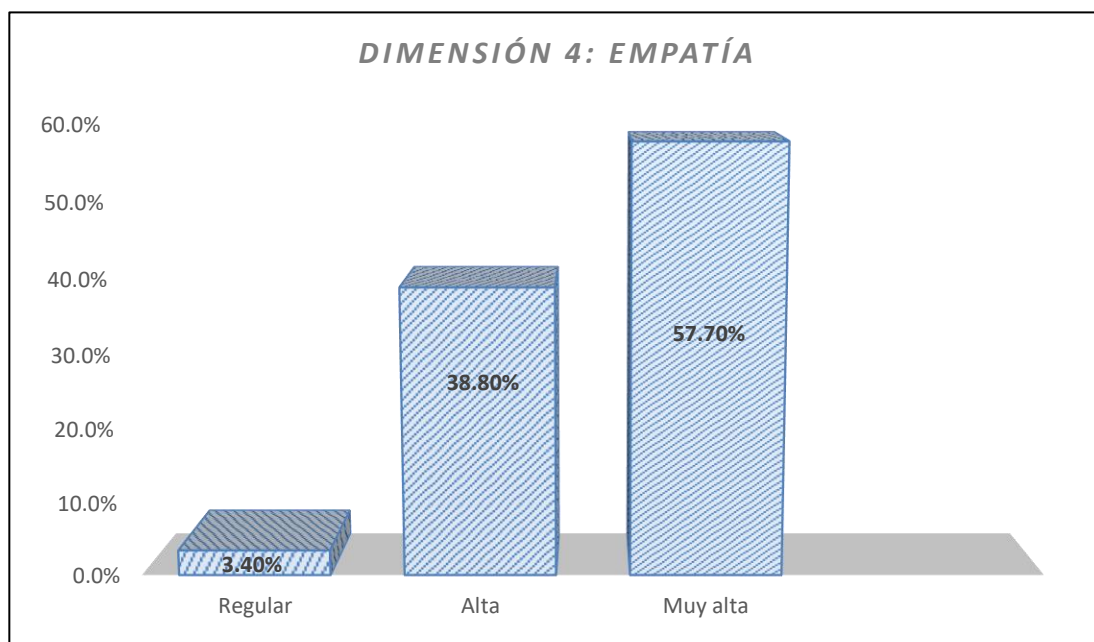
Dimensión 4: Empatía.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Regular	10	3.4%
	Alta	113	38.8%
	Muy alta	168	57.7%
Total		291	100.0%

Nota. Análisis descriptivo SPSS versión 23.

Figura 15

Dimensión 4: Empatía.



Nota. Análisis gráfico de columnas de la dimensión 4: Empatía.

Interpretación:

Basándose en los datos presentados en la tabla de presencias 15 y el esquema de barras 15, relacionados con el componente de empatía, es evidente lo siguiente: de las 291 gestantes encuestadas, el 3.4% consideró que la solidaridad en la clínica es “regular”, mientras que el 38.8% la calificó como “alta” y el 57.7% la percibió como “muy alta”. Estos hallazgos sugieren que la valoración de empatía es mayoritariamente muy alta.

Tabla 16

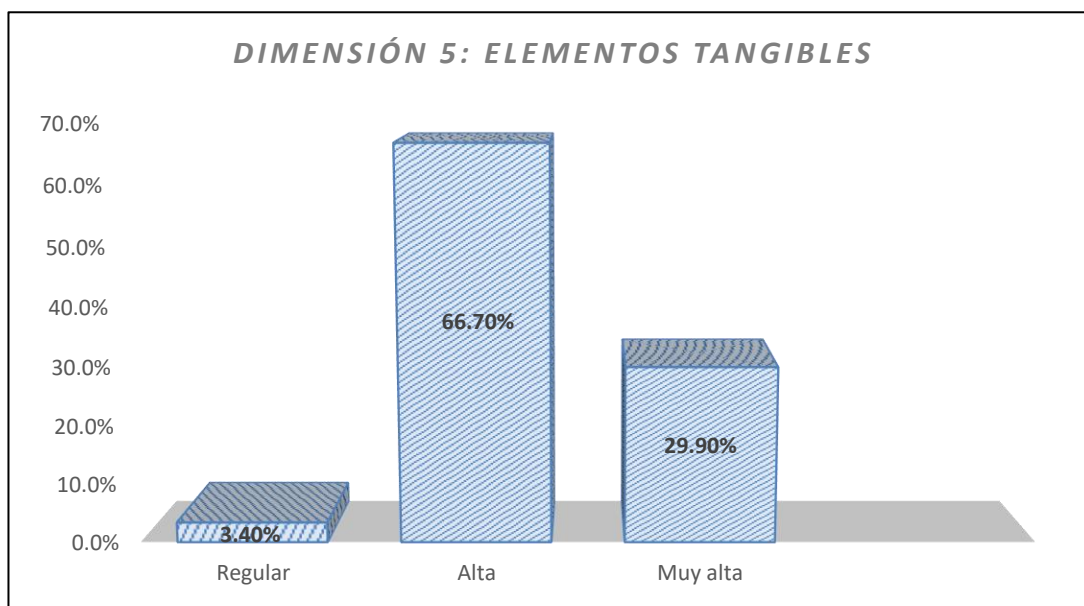
Dimensión 5: Elementos tangibles.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Regular	10	3.4%
	Alta	194	66.7%
	Muy alta	87	29.9%
Total		291	100.0%

Nota. Análisis descriptivo SPSS versión 23.

Figura 16

Dimensión 5: Elementos tangibles.



Nota. Análisis gráfico de columnas de la dimensión 5: Elementos tangibles.

Interpretación:

Basándose en la información presentados en la distribución de frecuencias 16 y gráfico de columnas 16, relacionados con elementos tangibles, se puede observar lo siguiente: de las 291 gestantes encuestadas, el 3.4% consideró que los aspectos físicos en el nosocomio son “regulares”, 66.7% los calificó como “altos” y el 29.9% los percibió como “muy altos”. Estos resultados demuestran que los componentes concretos utilizados son mayoritariamente valorados positivamente por las gestantes encuestadas.

Resultados de las tablas cruzadas o de contingencia.

Tabla 17

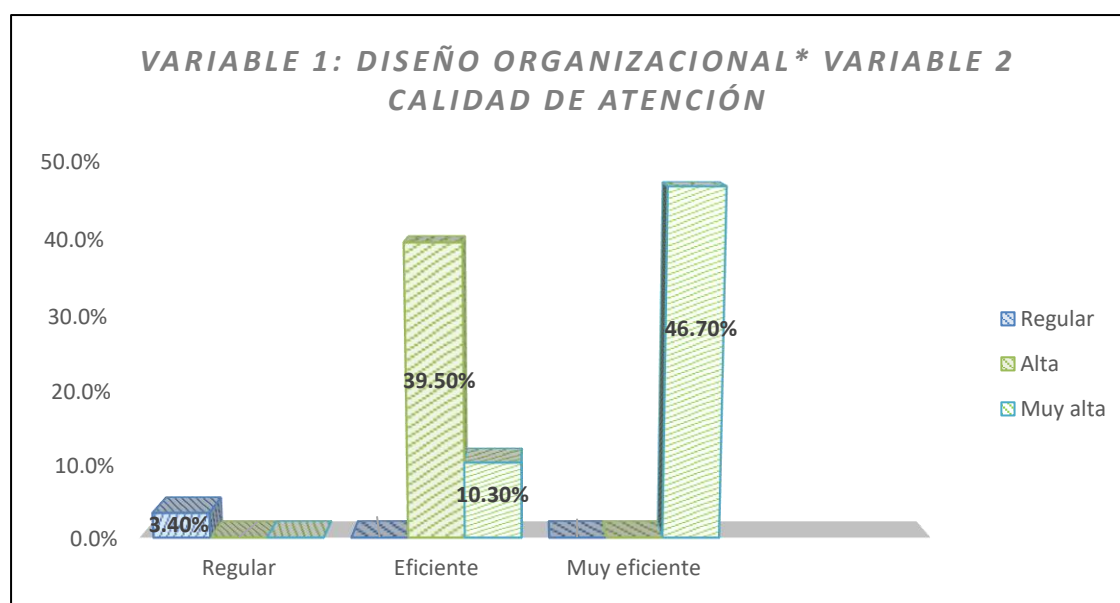
*Contingencia variable 1: Diseño organizacional * Variable 2: calidad de atención.*

			V2: Calidad de atención			Total
			Regular	Alta	Muy Alta	
V1: Diseño organizacional	Regular	Recuento	10	0	0	10
		% de total	3.4%	0.0%	0.0%	3.4%
	Eficiente	Recuento	0	115	30	145
		% de total	0.0%	39.5%	10.3%	49.8%
	Muy eficiente	Recuento	0	0	136	136
		% de total	0.0%	0.0%	46.7%	46.7%
Total		Recuento	10	115	166	291
		% de total	3.4%	39.5%	57%	100%

Nota. Análisis descriptivo de contingencia SPSS versión 23.

Figura 17

*Variable 1 Diseño organizacional * Variable 2 Calidad de atención.*



Nota. Análisis gráfico de columnas cruzadas: Variable 1 - variable 2.

Interpretación:

Hallazgos mostrados en la distribución de incidentes 17 e ilustración de barras 17, se infiere que hay una correlación entre la configuración jerárquica y la distención en la prestación de asistencia en la clínica María del Socorro, ubicada en Ate. Un pequeño porcentaje 3.4% de los consultados contempla que la estructura jerárquica es “regular”, mientras que una gran mayoría lo percibe como “eficiente” 39.5% o incluso “muy eficiente” 46.7%.

Al analizar la distención en la prestación en relación con diseño organizacional, se aprecia que un pequeño porcentaje 3.4% la clasifica como “regular”, mientras que una proporción significativa la considera “alta” 39.5% o incluso “muy alta” 57.0%. En resumen, ambas variables en indagación en el establecimiento de salud son evaluados de manera positiva, con una noble proporción de los encuestados considerándolos eficientes y de alta calidad.

Tabla 18

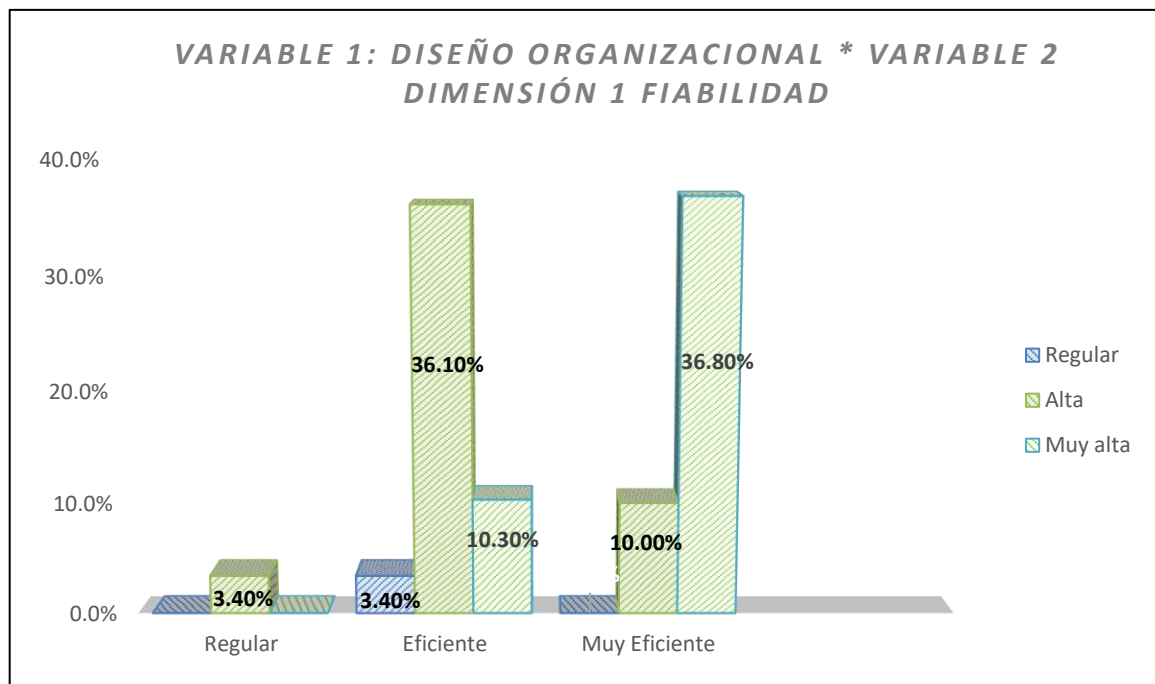
*Contingencia variable 1: Diseño organizacional * variable 2: dimensión 1: fiabilidad*

			D1: Fiabilidad			Total
			Regular	Alta	Muy Alta	
V1: Diseño organizacional	Regular	Recuento	0	10	0	10
		% de total	0.0%	3.4%	0.0%	3.4%
	Eficiente	Recuento	10	105	30	145
		% de total	3.4%	36.1%	10.3%	49.8%
	Muy eficiente	Recuento	0	29	107	136
		% de total	0.0%	10.0%	36.8%	46.7%
Total		Recuento	10	144	137	291
		% de total	3.4%	49.5%	47.1%	100%

Nota. Análisis descriptivo de contingencia SPSS versión 23.

Figura 18

*Variable 1 Diseño organizacional * variable 2 dimensión 1 fiabilidad.*



Nota. Análisis gráfico de columnas cruzadas: Variable 1 - variable 2, Dimensión 1.

Interpretación:

Hallazgos exhibidos en los análisis de frecuencias 18 e histograma 18, puede inferir que existe una relación entre estructura organizativa y la consistencia en el nosocomio, ubicada en Lima-Este. Un pequeño porcentaje 3.4% de los entrevistados pondera que la estructura organizativa es “regular”, mientras que la mayoría lo percibe como “eficiente” 49.8% o incluso “muy eficiente” 46.7%.

Al analizar la fiabilidad en relación con la configuración organizacional, se observa que un pequeño porcentaje 3.4% la califica como “regular”, mientras que una proporción significativa la considera “alta” 49.5% o incluso “muy alta” 47.1%. Esto sugiere que la organización de la clínica es considerado competente y la consistencia se percibe como alta.

Tabla 19

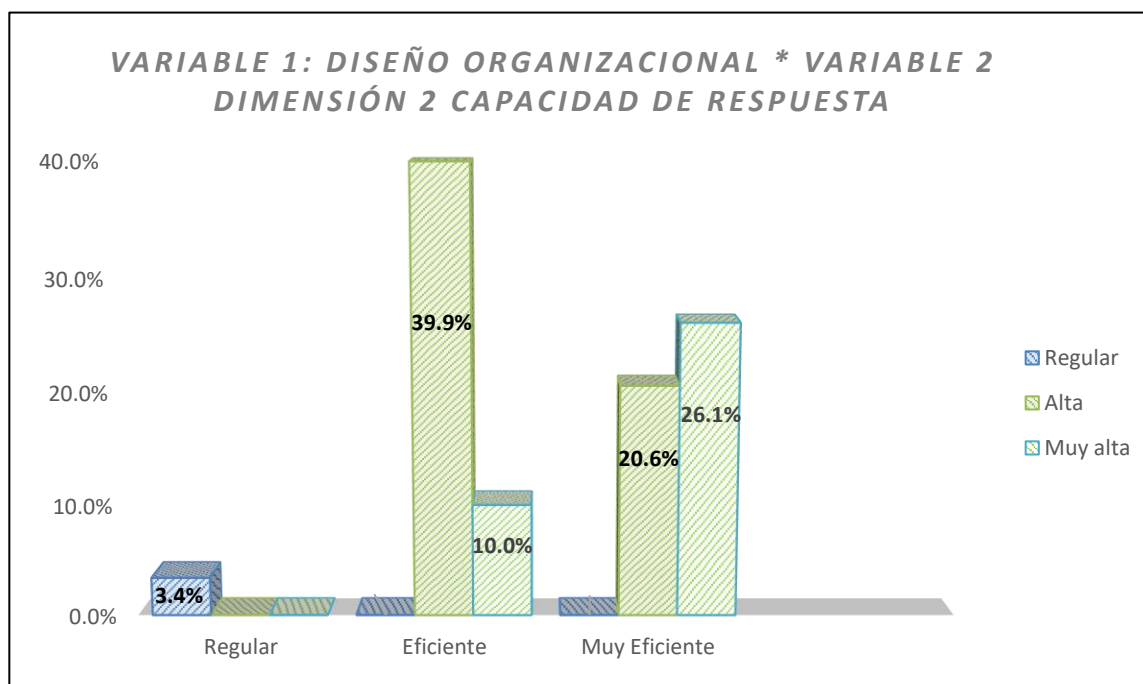
*Contingencia variable 1: Diseño organizacional * variable 2: dimensión 2: capacidad de respuesta*

			D2: Capacidad de respuesta			Total
			Regular	Alta	Muy Alta	
V1: Diseño organizacional	Regular	Recuento	10	0	0	10
		% de total	3.4%	0.0%	0.0%	3.4%
	Eficiente	Recuento	0	116	29	145
		% de total	0.0%	39.9%	10.0%	49.8%
	Muy eficiente	Recuento	0	60	76	136
		% de total	0.0%	20.6%	26.1%	46.7%
Total		Recuento	10	176	105	291
		% de total	3.4%	60.5%	36.1%	100%

Nota. Análisis descriptivo de contingencia SPSS versión 23.

Figura 19

*Variable 1 Diseño organizacional * dimensión 2 capacidad de respuesta.*



Nota. Análisis gráfico de columnas cruzadas: Variable 1 - variable 2, dimensión 2.

Interpretación:

Basándonos en los resultados presentados en la distribución de ocurrencias 19 y esquema de columnas 19, se puede constatar una relación entre la configuración organizacional y prontitud en la clínica, ubicada en Ate. Un pequeño porcentaje 3.4% de los consultados evalúa que el esquema organizativo es “regular”, mientras que la mayoría lo califica como “eficiente” 49.8% o incluso “muy eficiente” 46.7%. En cuanto a la capacidad de respuesta en relación con el diseño organizacional, se concluye que un pequeño porcentaje 3.4% la percibe como “regular”, mientras que una proporción significativa la considera “alta” 60.5% o incluso “muy alta” 36.1%. Estos hallazgos indican que el esquema organizativo en la entidad se considera eficiente y la agilidad es alta.

Tabla 20

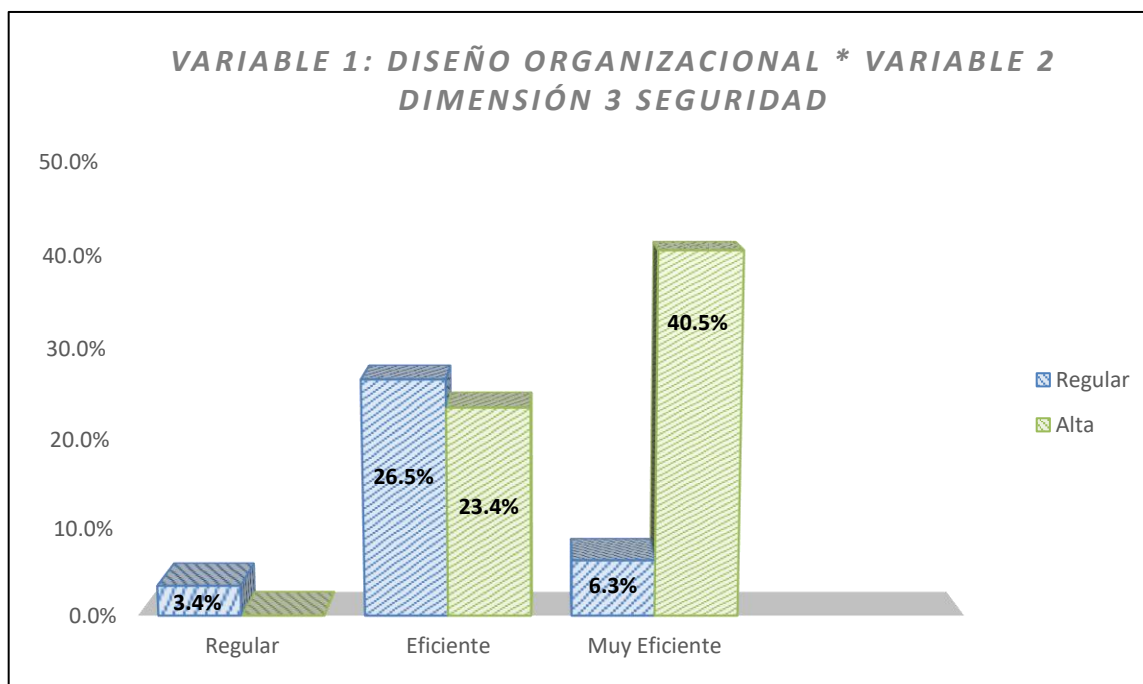
*Contingencia variable 1: Diseño organizacional * variable 2: dimensión 3: seguridad.*

			D3: Seguridad		Total
			Alta	Muy alta	
V1: Diseño organizacional	Regular	Recuento	10	0	10
		% de total	3.4%	0.0%	3.4%
	Eficiente	Recuento	77	68	145
		% de total	26.5%	23.4%	49.8%
	Muy eficiente	Recuento	18	118	136
		% de total	6.2%	40.5%	46.7%
Total		Recuento	105	186	291
		% de total	36.1%	63.9%	100.0%

Nota. Análisis descriptivo de contingencia SPSS versión 23.

Figura 20

*Variable 1 Diseño organizacional * variable 2 dimensión 3 seguridad.*



Nota. Análisis gráfico de columnas cruzadas: Variable 1 - variable 2, dimensión 3.

Interpretación:

Basándonos en los resultados presentados el análisis de reiteración 20 y el histograma 20, es evidente la conexión entre la disposición organizacional y la protección en la entidad sanatorio. Un pequeño porcentaje 3.4% de los participantes tienen en cuenta que la disposición organizacional es “regular”, mientras que la mayoría lo califica como “eficiente” 49.8% o incluso “muy eficiente” 46.7%.

En cuanto a la seguridad en relación con el diseño organizacional, se concluye que un porcentaje considerable 36.1% la percibe como “alta”, y una mayoría significativa 63.9% la considera “muy alta”. Estos hallazgos sugieren que la estructura organizativa en la clínica se considera eficiente, y la protección en el nosocomio es percibida como muy alta.

Tabla 21

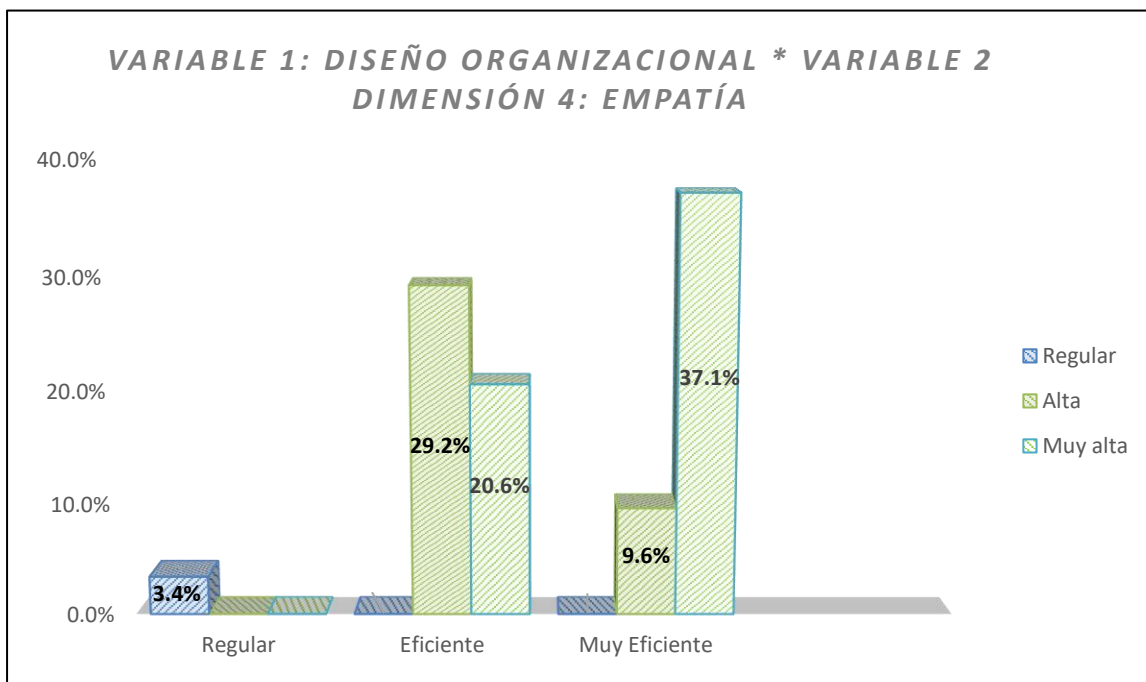
*Contingencia variable 1: diseño organizacional * variable 2: dimensión 4: empatía.*

			D4: Empatía			Total
			Regular	Alta	Muy Alta	
V1: Diseño organizacional	Regular	Recuento	10	0	0	10
		% de total	3.4%	0.0%	0.0%	3.4%
	Eficiente	Recuento	0	85	60	145
		% de total	0.0%	29.2%	20.6%	49.8%
	Muy eficiente	Recuento	0	28	108	136
		% de total	0.0%	9.6%	37.1%	46.7%
Total		Recuento	10	113	168	291
		% de total	3.4%	38.8%	57.7%	100%

Nota. Análisis descriptivo de contingencia SPSS versión 23.

Figura 21

*Variable 1 Diseño organizacional * variable 2 dimensión 4 empatía*



Nota. Análisis gráfico de columnas cruzadas: Variable 1 - variable 2, dimensión 4.

Interpretación:

Basándonos en los resultados mostrados la distribución de repeticiones 21 y representación en barras 21, establece una correlación entre la configuración organizacional y la empatía en la institución. Un pequeño porcentaje 3.4% de los consultados incluye que la configuración organizacional es “regular”, mientras que la mayoría lo califica como “eficiente” 49.8% o incluso “muy eficiente” 46.7%.

En cuanto a la empatía en relación con el diseño organizacional, se concluye que un porcentaje minoritario 3.4% la percibe como “regular”, pero una proporción significativa 38.8% la considera “alta” y la mayoría 57.7% la califica como “muy alta”. Estos hallazgos respaldan la idea de que el esquema organizativo en el centro de atención es eficiente, y la empatía en dicho nosocomio se percibe como muy alta.

Tabla 22

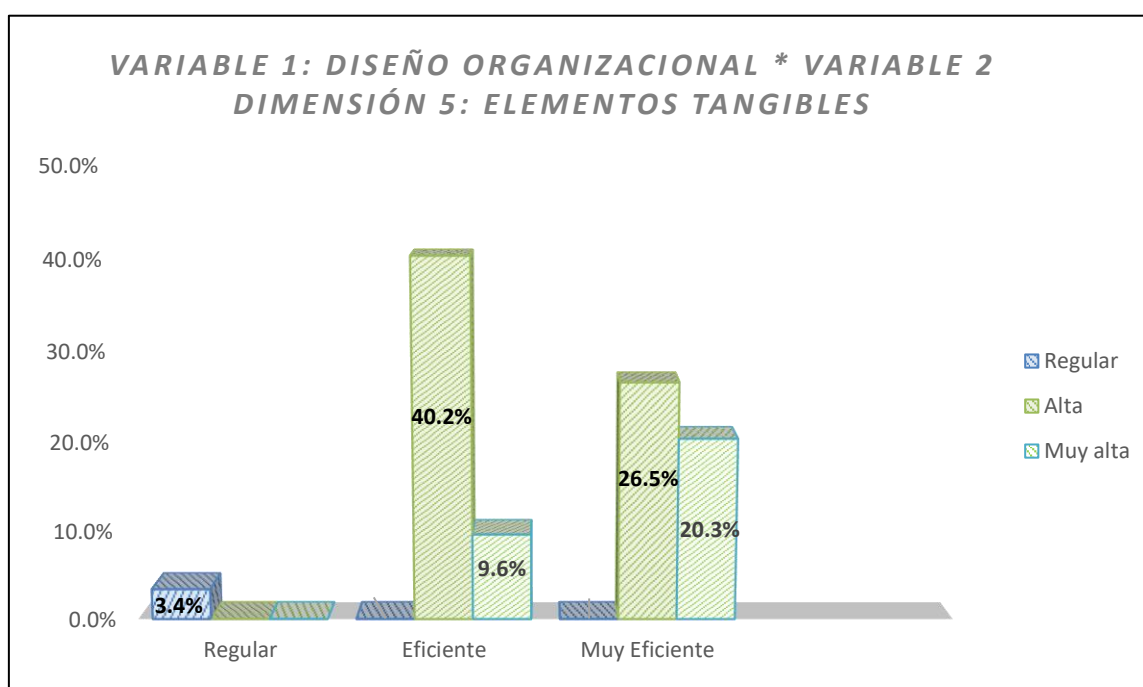
*Contingencia variable 1: diseño organizacional * variable 2: dimensión 5: elementos tangibles.*

		D5: Elementos tangibles			Total	
		Regular	Alta	Muy Alta		
V1: Diseño organizacional	Regular	Recuento	10	0	0	10
		% de total	3.4%	0.0%	0.0%	3.4%
	Eficiente	Recuento	0	117	28	145
		% de total	0.0%	40.2%	9.6%	49.8%
	Muy eficiente	Recuento	0	77	59	136
		% de total	0.0%	26.5%	20.3%	46.7%
Total		Recuento	10	194	87	291
		% de total	3.4%	66.7%	29.9%	100%

Nota. Análisis descriptivo de contingencia SPSS versión 23.

Figura 22

*Variable 1 Diseño organizacional * variable 2 dimensión 5 elementos tangibles.*



Nota. Análisis gráfico de columnas cruzadas: Variable 1 - variable 2, dimensión 5.

Interpretación:

Al analizar los resultados presentados en el conteo de roles 22 y representación de barras 22, se puede advertir la correspondencia entre la disposición organizacional y aspectos palpables en la entidad, ubicada en Ate. Un pequeño porcentaje 3.4% de los entrevistados evalúan que la disposición organizacional es “regular”, mientras que la mayoría 49.8% lo califica como “eficiente” y un porcentaje considerable 46.7% lo evalúa como “muy eficiente”.

En cuanto a los elementos tangibles en conexión con la disposición organizacional, concluye que una minoría 3.4% los percibe como “regulares”, mientras que la mayoría 66.7% los considera “altos” y un porcentaje significativo 29.9% los califica como “muy altos”. Estos resultados indican que la configuración administrativa en la clínica es óptima y los atributos visibles utilizados en el nosocomio son valorados como altos por la mayoría encuestados.

Prueba de hipótesis

Hipótesis general

H₀ La presunción establece que no se encuentra un vínculo trascendente significativa entre la disposición organizativa y la perfección de ayuda a las pacientes que acuden a monitoreo antenatal en la institución sanitaria María del Socorro, ubicada en Lima-Este.

H_a El postulado indica que se halla un enlace sobresaliente entre el modelo corporativo y supremacía de asistencia a las pacientes que acuden a seguimiento antenatal en la institución sanitaria clínica María del Socorro, ubicada en Lima-Este.

Tabla 23

Correlaciones entre el “diseño organizacional” y “calidad de atención”.

		V1: Diseño organizacional	V2: Calidad de atención	
Rho de Spearman		Coefficiente de correlacional	1,000	,787''
	V1. Diseño organizacional	Sig. (Bilateral)	-	,000
		N	291	291
	V2: Calidad de atención	Coefficiente de correlación	,787''	1,000
		Sig. (Bilateral)	,000	-
		N	291	291

'' La correlación es significativa a nivel 0,01 (bilateral)

Nota. Análisis descriptivo de contingencia SPSS versión 23.

Interpretación:

La comprensión de los hallazgos según el índice de correlación 23, revela que hay una fuerte correlación positiva entre el armazón corporativo y la atención de alto nivel a las demandantes. Esta correlación es sobresaliente, con $Rho = 0.787^{**}$ y una valía $p = 0.000$, que es inferior al estatus de umbral establecido de 0.05. Con un grado certeza del 99%, se respalda la proposición alternativa. Por ende, se

desestima el postulado nulo. En resumen, se puede concluir que el perfeccionamiento de la estructura organizativa eleva la excelencia en la asistencia proporcionada a las receptoras.

Hipótesis específicas

Primera hipótesis

H₀ La teoría plantea que no hay un lazo notable entre la configuración de la compañía y la consistencia percibida por las consumidoras.

H_a La premisa sostiene se manifiesta una asociación sobresaliente entre la arquitectura de la institución y la percepción de solidez por parte de las mujeres grávidas.

Tabla 24

Correlaciones entre el “diseño organizacional” y la “fiabilidad”.

		V1: Diseño organizacional	D1: Fiabilidad	
Rho de Spearman	V1. Diseño organizacional	Coeficiente de correlacional	1,000	,662**
		Sig. (Bilateral)	-	,000
		N	291	291
	D1: Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,662**	1,000
		Sig. (Bilateral)	,000	-
		N	291	291

** La correlación es significativa a nivel 0,01 (bilateral)

Nota. Análisis descriptivo de contingencia SPSS versión 23.

Interpretación:

La evidencia exhibida de conformidad con la razón de asociación 24, denota una fuerte asociación positiva entre el modelo de la entidad y la exactitud en el cuidado. Esta asociación es estadísticamente destacada, con un $Rho = 0.662^{**}$ y una tasación $p = 0,000$, que es menor a la categoría estipulada de 0.05. Con una posición de credibilidad del 99%, se afirma la proposición suplente. Así pues, se descarta el postulado nulo. En definitiva, se puede sostener que el refinamiento de

la estructura de la empresa fortalece la veracidad en el tratamiento de las féminas en estado de gravidez.

Segunda hipótesis

H₀ La suposición plantea que no hay un enlace sobresaliente entre la estructura corporativa y la habilidad de reacción percibida por las beneficiarias.

H_a La proposición sostiene que se halla una asociación destacada entre la arquitectura de la empresa y el juicio de la agilidad de adaptación por parte de las consumidoras

Tabla 25

Correlaciones entre en “diseño organizacional” y la “capacidad de respuesta”.

			V1: Diseño organizacional	D2: Capacidad de respuesta
Rho de Spearman		Coeficiente de correlacional	1,000	,464 ^{**}
	V1. Diseño organizacional	Sig. (Bilateral)	-	,000
		N	291	291
	D2: Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,464 ^{**}	1,000
		Sig. (Bilateral)	,000	-
		N	291	291

^{**}. La correlación es significativa a nivel 0,01 (bilateral)

Nota. Análisis descriptivo de contingencia SPSS versión 23.

Interpretación:

El entendimiento de los desenlaces según lo indicado por la proporción de asociación 25, corrobora una interacción mesurada y positiva entre la armazón organizativa y la prontitud de replicación para las favorecidas. Esta correlación es estadísticamente significativa, con $Rho = 0.464^{**}$ y un mérito de $p = 0,000$, subordinado al estatus de importancia de 0.05. Con una posición de seguridad del 99%, se ratifica la premisa sustituta. Por lo tanto, se desecha la presunción nula. En conclusión, se asevera un avance en el modelo corporativo aumenta la aptitud de conteste a las destinatarias.

Tercera hipótesis

H₀ El postulado plantea que no hay una asociación destacada entre la arquitectura institucional y el resguardo apreciado por las demandantes.

H_a La conjetura sostiene que existe una correlación relevante entre el modelo de la firma y la valoración de la salvaguarda otorgado por las favorecidas.

Tabla 26

Correlaciones entre el “diseño organizacional” y la “seguridad”.

			V1: Diseño organizacional	D3: Seguridad
Rho de Spearman	V1. Diseño organizacional	Coeficiente de correlacional	1,000	,636 ^{**}
		Sig. (Bilateral)	-	,000
	N		291	291
	D3: Seguridad	Coeficiente de correlación	,636 ^{**}	1,000
		Sig. (Bilateral)	,000	-
		N		291

^{**}. La correlación es significativa a nivel 0,01 (bilateral)

Nota. Análisis descriptivo de contingencia SPSS versión 23.

Interpretación:

La comprensión de los efectos en base a la proposición de conexión 26, indica una interacción magníficamente prometedora entre el armazón de la firma y la protección para las gestantes. Esta correlación es estadísticamente significativa, con $Rho = 0.636^{**}$ y un significado de $p = 0,000$, que es inferior a la posición de relevancia de 0.05. Con una categoría de convicción del 99%, se certifica la presunción suplente. Por ende, se deniega la conjetura nula. En resumen, se puede concluir que una optimización de la estructura organizativa habilita una apreciación inmejorable del resguardo a las clientas.

Cuarta hipótesis

H₀ La teoría plantea que no hay un enlace trascendente entre el modelo empresarial y la compasión notada por las gestantes.

H_a El postulado sostiene que existe una interacción notable entre la configuración institucional organizacional y el entendimiento de solidaridad por parte de las mujeres embarazadas.

Tabla 27

Correlaciones entre el “diseño organizacional” y la “empatía”.

			V1: Diseño organizacional	D4: Empatía
Rho de Spearman		Coefficiente de	1,000	,587 ^{**}
	V1. Diseño	correlacional		
	organizacional	Sig. (Bilateral)	-	,000
		N	291	291
		Coefficiente de	,587 ^{**}	1,000
	D4: Empatía	correlación		
	Sig. (Bilateral)	,000	-	
	N	291	291	

^{**}. La correlación es significativa a nivel 0,01(bilateral)

Nota. Análisis descriptivo de contingencia SPSS versión 23.

Interpretación:

La deducción de los hallazgos acorde a la razón de concordancia 27, exhibe una correspondencia medida y optimista entre el esquema de la compañía y la cercanía hacia la clientela. Esta correlación es estadísticamente significativa, con un $Rho = 0.587^{**}$ y un mérito de $p = 0,000$, que es subordinado al grado de notabilidad de 0.05. Con un grado de credibilidad del 99%, se comprueba la afirmación variante. Por consiguiente, se desaprueba el postulado nulo. En conclusión, se asegura que un progreso en el ordenamiento de la firma fomentara una percepción esplendida de amabilidad por parte de las destinatarias.

Quinta hipótesis

H₀ La proposición plantea que no hay vinculo destacado entre la disposición de la corporación y componentes concretos notado por las usuarias finales.

H_a El planteamiento sostiene que existe una relación sobresaliente entre el marco organizativo y la apreciación de aspectos palpables a criterio de las destinatarias.

Tabla 28

Correlaciones entre el “diseño organizacional” y “elementos tangibles”.

		V1: Diseño organizacional	D5: Elementos tangibles	
Rho de Spearman	V1. Diseño organizacional	Coeficiente de correlacional	1,000	,524''
		Sig. (Bilateral)	-	,000
	N	291	291	
	D4: Empatía	Coeficiente de correlación	,524''	1,000
		Sig. (Bilateral)	,000	-
	N	291	291	

'' . La correlación es significativa a nivel 0,01 (bilateral)

Nota. Análisis descriptivo de contingencia SPSS versión 23.

Interpretación:

La deducción de las revelaciones en virtud del factor de interrelación 28 expresa una concordancia intermedia y alentadora entre la estructura corporativa y los componentes visibles para las mujeres en estado de gestación. Esta correlación es estadísticamente significativa, con un $Rho = 0.524^{**}$ y un mérito $p = 0.000$, que es de reducida magnitud a la frontera abstracta de 0.05. Con un grado de convicción del 99%, se avala la conjetura alternativa. Así pues, se desestima la premisa nula. En resumen, se deducir que una optimización del ordenamiento de la entidad

genera una percepción halagadora de los componentes palpables en nombre de las futuras madres.

V. DISCUSIÓN

Discusiones Generales:

Basándonos en los hallazgos mostrados en la distribución de frecuencias y diagramas respectivamente, que refieren al componente 1: coordinación institucional, que abarcan elementos como: estandarización, centralización, cadena de mando, extensión de supervisión, expertise y división en departamentos, se puede expresar de la siguiente manera: de las 291 gestantes que fueron encuestadas, el 3.4% calificó el diseño organizacional como “regular”, 49.8% lo consideró “eficiente” y el 46.7% lo calificó como “muy eficiente”. Estos resultados señalan la configuración estructural y organizativa de la institución refleja el diseño organizacional por su eficiencia. En otras palabras, la mayoría de las gestantes perciben que la estructura y organización de la clínica se caracteriza por ser eficiente, esto respalda la efectividad en la oferta de los servicios relacionados a salud.

La evidencia adquirida en esta pesquisa se encuentra respaldada en las afirmaciones realizadas por Chiavenato (2009), quien menciona:

La eficacia de una organización depende de contar un esquema que integre de manera efectiva los órganos, personas, tareas y recursos necesarios para su correcto funcionamiento. Esta estructura actúa como un esqueleto que coordina los elementos vitales de la organización. Un esquema organizativo se define como la asignación, sincronización, y armonización de las labores y elementos para lograr los objetivos establecidos. Cada entidad cuenta con un diseño único que define cómo se integran y asignan los recursos para operar de manera eficiente y eficaz. El diseño organizacional es esencial y representa el ADN de la organización en particular.

Según Chiavenato (2009), se enfatiza la relevancia de la configuración estructural como un proceso esencial para establecer y ajustar las directrices de una firma, en aras de obtener sus propuestas y estrategias.

De acuerdo con el estudio realizado por Rojas (2021), acerca la conexión entre la filosofía empresarial y el rendimiento en la gestión hospitalaria se concluye que la filosofía empresarial ocupa una posición destacada y se observa una

correlación positiva de magnitud moderada con filosofía empresarial y la productividad en la gestión hospitalaria.

Chiavenato (2009) precisó que: El diseño de la organización se ve influenciado por diversas dimensiones que contribuye a establecer una estructura adecuada: Estas dimensiones abarcan aspectos como la estandarización, concentración de decisiones, estructura de autoridad, extensión de control, especialización y agrupación por departamentos. La manera en que se aborden estas dimensiones determinará si la estructura de la organización se considera más mecanicista u orgánico.

Según los hallazgos evidenciados en la distribución de frecuencias y gráficos, que refieren al componente 2: excelencia en la asistencia, la cual engloba como estabilidad, agilidad, comprensión y componentes físicos, se pueden identificar los siguientes resultados: de las 291 gestantes que fueron encuestadas, el 3.4% evaluó el estándar del cuidado como “regular”, el 39.5 % valoró como “alta” y 57.0% la consideró “muy alta”. Estos hallazgos señalan en el nosocomio ubicada en Ate, hay una impresión generalizada que el nivel de cuidado es de excelencia. Dicho en otras palabras, la mayoría de las gestantes perciben que los servicios de atención brindados en la clínica son de excelente calidad, lo que refleja la satisfacción y confianza en el cuidado obtenido.

En nuestro país, la condición sanitaria revela disparidades significativas en la cobertura de servicios para brindar una atención apropiada a la población vulnerable, limitada asequibilidad a la prestación sanitaria puede resultar en enfermedades y muertes evitables. Por lo tanto, las consecuencias de una pesquisa son de gran magnitud, ya que demuestran que es factible desarrollar la arquitectura organizativa que proporcione atención de alto nivel. Estos hallazgos se respaldan con las afirmaciones de Donabedian (1984), quien sostiene que la excelencia en atención puede comenzar con la respuesta de los cuidadores de la salud ante una condición específica claramente identificado.

Siguiendo las ideas de Donabedian (1984), la calidad se refiere a una característica y una evaluación de la atención brindada por una unidad específica, la cual puede ser analizada desde dos perspectivas: técnica e interpersonal. La atención de alto nivel se determina por la medida en que los servicios prestados logran un equilibrio óptimo entre los riesgos y beneficios.

De la misma forma, un estudio realizado por Porras (2022), acerca del compromiso organizacional y el servicio de excelencia, se observó un vínculo significativo y favorable entre lazo de trabajo y excelencia del cuidado. Los resultados sugieren que a medida que el vínculo entre los profesionales y la institución se fortalece, se observa un incremento en la categoría del cuidado proporcionada. Esta relación influye en sentido beneficioso en la consecución de los designios institucionales y respalda la teoría planteada por Donabedian.

Por lo contrario, en un estudio realizado por Sandoval (2022), sobre la dirección de la organización y la atención de excelencia proporcionado, se registró que el 48.39% de los participantes manifestaron estar neutral respecto a la gestión administrativa, mientras que el 51.61% expresaron su desacuerdo con dicha gestión. Como resultado, se finiquitó que hay relación deficiente entre la atención de excelencia proporcionado y la dirección corporativa. Estos hallazgos resaltan la falta de supervisión en los quehaceres de gestión que impide brindar adecuadamente los cuidados óptimos.

En su indagación ejecutado por Flores (2019), acerca de los métodos de gestión y su impacto en la perfección asistencial experimentada, se señala que, ante los resultados desfavorables, los proveedores de atención médica tienen la oportunidad de elaborar tácticas de avance con el fin de alcanzar la efectividad.

En base a los cuadros estadísticos y barras, que presenta una tabla de frecuencias cruzadas, se puede observar en la clínica, hay una alta eficiencia en la estructura organizativa, junto a una atención de alto nivel. Esto señala que hay una asociación positiva entre ambos aspectos en la entidad de estudio. Así mismo, Porras (2022) en su publicación sobre compromiso organizacional y el servicio de excelencia al usuario; como resultado, se puede discernir la presencia de una concordancia de notable trascendencia y favorable entre ambos factores. Además, se encontró que a medida que los profesionales demuestran mayor compromiso con la institución, se observa un aumento en el nivel de excelencia en el cuidado y atención al paciente, lo cual tiene repercusiones favorables en el alcance de los objetivos institucionales. De la misma forma Gamboa (2023), en su exploración en referencia a regulación del don innato y la prestación óptima del cuidado desde la perspectiva de las gestantes, se identificó un lazo prometedor y estadísticamente sobresaliente entre los elementos analizados. Estos hallazgos de estudio revelaron

una conexión significativa y con una correlación de $Rho=0,802$ y un valor $p<0.05$. Bustamante y colaboradores (2019), señalaron que Donabedian (1966) es ampliamente reconocido por su contribución al campo de la excelencia en la prestación sanitaria con su enfoque teórico más destacado. Donabedian identificó limitaciones en los diferentes enfoques utilizados para verificar la excelencia. Adicionalmente, se consideran múltiples componentes, reconociendo la perspectiva del sujeto en la apreciación del servicio óptimo prestados en cualquier entidad médica.

El desenlace obtenido de la distribución de frecuencias 23, indican una conexión significativa y directa de gran magnitud entre la dirección de la organización y la atención de excelencia brindada a las gravídicas. Esta correlación estadísticamente destacada, evidenciada por un parámetro de Rho igual a 0.787^{**} y una valía $p=0,000$; inferior al umbral de certeza estipulado de 0.05 . Con un grado de credibilidad del 99% , se confirma la premisa alternativa. En último término, se puede afirmar que una mejora y fortaleza de la dirección de la organizativa, acarrea un incremento en la atención de excelencia a las usuarias. Los descubrimientos obtenidos por Vélez (2021) en su investigación sobre la administración de los colaboradores y la superioridad del servicio respaldan los hallazgos previos. Se identificó una asociación alentadora y notable, con un índice de enlace $Rho = 0.867^{**}$ asimismo un estadio de trascendencia bilateral $= 0.001$, que es inferior al umbral teórico de 0.05 . Estos resultados respaldan la afirmación de una relación en la interacción de la administración de los colaboradores y superioridad de la oferta.

Los hallazgos obtenidos en el estudio de Medina (2022), sobre el vínculo existente de la atmosfera del empleo y el trato de alto nivel respaldan las conclusiones anteriores. Se identificó una conexión sólida y altamente intensa ($Rho=0.911$), lo que respalda el veredicto de que se presenta una asociación sustancial. El análisis revela que tanto las interacciones interpersonales motivadas como la colaboración del equipo, desempeñan un papel vital en el avance de la excelencia en prestación en el ámbito de la salud.

De manera similar, la investigación realizada por Bazán (2023), sobre el ambiente de trabajo y servicios de excelencia ofrecidos a los clientes respalda estas afirmaciones. Tras examinar una fuerte conexión positiva ($Rho = 0.818$) con una significancia de ($p=0.000$) <0.05 entre las variables investigadas. Esto indica que

hay una conexión entre el ambiente de trabajo y servicios de excelencia ofrecidos a los clientes externos.

En su tesis sobre la maximización de las estructuras de gobernanza y registro en la UPSS de emergencia y su impacto en el grado de conformidad del usuario. Valer (2022) descubrió una relación significativa y favorable entre los elementos, con un $Rho = 0.593^{**}$ y la sigma (bilateral) = 0,000, lo cual es inferior al límite conceptual de 0,05. Esto permite concluir la optimización de los mecanismos de control y divulgación en la sección de emergencia tendrá un efecto significativo en el grado de conformidad del usuario. El investigador destaca la importancia de adoptar un enfoque sistémico y multidisciplinario para ofrecer servicios de alta complejidad. En la misma línea, la investigación de Reynaga (2020), sobre la dirección hospitalaria y la prestación de asistencia, a nivel local proporcionan evidencias de la influencia de la dirección hospitalaria y la prestación de asistencia implican brindar a los usuarios los mejores recursos, infraestructura y materiales disponibles.

El estudio de Mayta (2019), sobre la eficacia en la administración y la relación entre el proceso de remisión y contra remisión en la entidad ubicada en Lima. Destaca la importancia de la fuerza laboral en una institución y cómo estos se refleja en el grado de eficacia de la prestación. Hallazgos del estudio reflejan una correlación positiva y estadísticamente reveladora entre los elementos referidos. Esto implica que una potenciación en la administración hospitalaria genera una ejemplar regencia de la red, lo cual se traduce en una mayor medida de gratificación del cliente por la asistencia recibida.

A escala global, Morales y García (2020) llevaron adelante un análisis sobre cómo los beneficiarios aprecian la valoración del servicio brindado en el mecanismo de salud gubernamental de Bogotá. Encontraron altos niveles de satisfacción que superaban el 74% en términos de atención personalizada, pero identificaron oportunidades de refinamiento en el acompañamiento telefónico y en la web. En conclusión, se observaron niveles de satisfacción aceptables y se identificaron diversas áreas que podrían mejorarse. En contraste, Pedraja, y colegas (2019), efectuaron una indagación referente a la apreciación en relación con la provisión de prestaciones sanitarias en Chile, el objetivo de establecer un programa de refinamiento. Los hallazgos del estudio revelaron que la dimensión mejor evaluada

por los participantes fue la que abordaba los elementos tangibles del servicio, mientras que la dimensión percibida como menos favorable fue la relativa a la fiabilidad, lo cual refleja una falta de credibilidad de parte de la ciudadanía en relación con las promesas del servicio. Acometer una indagación exhaustiva en aras de optimizar la excelencia y amplitud de la asistencia médica en el contexto de la atención sanitaria.

Dentro de la sociedad contemporánea, la primacía en la prestación de servicio que los individuos reciben en las instituciones de salud se ha erigido como un asunto de inmensa trascendencia y ha adquirido una relevancia significativa tanto a nivel nacional como a nivel global. En la esfera estatal y empresarial de carácter particular, se reconoce como elemento primordial la provisión de asistencia al beneficiario en el ámbito de la gratificación de los individuos que reciben cuidados médicos y en la concepción global de los servicios sanitarios.

Consciente de la trascendencia de asegurar una vivencia exultante y satisfactoria para los pacientes, el sanatorio María del Socorro se esfuerza por fortalecer su diseño organizacional y optimizar sus procesos, en aras de brindar servicios médicos de alto nivel. Mediante un enfoque férreo en la superioridad, la institución clínica asume el compromiso perenne de transmutar en consonancia con las volubles demandas de los beneficiarios, asegurando así una atención con excepcionalidad y gratificación.

VI. CONCLUSIONES

- Primera** Los desenlaces adquiridos en la indagación revelaron que la entidad objeto de exploración, ubicada en Ate, el diseño estratégico se caracteriza por su eficiencia y la excelencia de acciones asistenciales brindada es sobresaliente. Además, encontró una concordancia robusta, fuerte y positiva entre ambas variables para las mujeres embarazadas de consulta prenatal. Representado como $Rho = 0,787^{**}$, lo cual denota una interrelación de magnitud del 78,7% entre ambos parámetros.
- En síntesis, se infiere una coherencia causal entre las dos magnitudes investigadas, denotando que proporcional al avance de la optimización de la conformación organizacional, se observa un avance notable en la excelencia y nivel de la ayuda prestada.
- Segunda** Los hallazgos obtenidos han identificado una estructura organizacional eficiente y una satisfacción en términos de fiabilidad en los servicios proporcionados. Además, se ha constatado una conexión beneficiosa, significativa y robusta entre la arquitectura organizativa y la concepción de confiabilidad inherente por parte de las mujeres grávidas, con un $Rho = 0,662^{**}$. Esto implica que la interrelación alcanza el 66.2% de manera significativa.
- En suma, se puede concluir que a medida que se fortalece la estructura organizacional, se observa un aumento de la confiabilidad inherente en las acciones sanitarias de la entidad de indagación.
- Tercera** Los resultados obtenidos revelaron que la estructura organizacional de la corporación es virtuosa, y su agilidad de reacción a las parturientas es alta. Además, se ha identificado una conexión favorable, significativa y de fuerza intermedia entre la configuración estructural de la organizacional y su habilidad para reacción oportuna a las beneficiarias, con un coeficiente $Rho = 0,464^{**}$. Por lo que se constata una interrelación relevante entre los parámetros, con un marcador de asociación del 46.4%.

En síntesis, se puede inferir que una mejora en la arquitectura organizativa genera una expansión en la habilidad de reacción para complacer al cliente en consonancia de sus demandas y anhelos.

Cuarta Los hallazgos alcanzados demuestran que la configuración corporativa implementado en el corporativo en indagación es altamente eficiente, y se destaca por su elevado nivel de seguridad. Además, se ha establecido una concomitancia relevante y de envergadura notable entre la disposición jerárquica y la seguridad percibida por las usuarias, con un $Rho= 0,636^{**}$. Esto confirma la estrecha conexión que subyace entre ambos indicadores, con un índice de congruencia del 63.6%. En suma, estos resultados resaltan la importancia de un diseño organizacional efectivo para asegurar la salvaguardia de parámetros de seguridad óptimos en la prestación asistencial otorgada.

Quinta Los hallazgos revelaron que la estructura organizacional implementado en la clínica María del Socorro demuestra una alta eficiencia, destacándose por su notable nivel de empatía hacia las usuarias de consulta prenatal. Además, se acreditó una concordancia eminente y moderada en el rango de la primera condicionante y la dimensión de empatía por parte de las usuarias de la clínica, con $Rho = 0,587^{**}$. Este hecho reafirma una vinculación intrínseca entre ambos parámetros, con un índice de correlación del 58.7%. En conclusión, estos resultados resaltan la importancia de contar con una estructura organizacional efectivo para promover un ambiente de empatía y brindar una atención de calidad a las usuarias.

En definitiva, se infiere que un perfeccionamiento continuo de la estructura organizacional fomenta una mayor empatía hacia los usuarios.

Sexta Los desenlaces identificados revelaron que el organigrama de la firma implementado en la clínica María del Socorro, se caracteriza por su eficiencia y por la presencia de elementos tangibles de alta calidad.

Asimismo, se ha establecido una correlación significativa y una envergadura medida entre la configuración institucional y los elementos tangibles percibido por las usuarias, con un $Rho = 0,524^{**}$. Esto confirma la conexión directa de ambas variables, con un índice de correlación del 52.4%. En resumen, estos resultados destacan la importancia de una estructura organizacional efectivo para garantizar la disponibilidad de elementos tangibles que contribuyan brindar una atención de calidad a las usuarias.

En otros términos, se puede afirmar que una optimización continua del armazón corporativo produce un aumento discernible en la materialización de elementos concretos que resultan perceptibles por los usuarios.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera** Luego de examinar las frecuencias del esquema de la empresa cruzada y la excelencia de cuidado, se puede constatar, a través de los indicadores presentados en el análisis de ocurrencias y diagrama de columnas, la estructura organizacional se caracteriza por su alta eficiencia, mientras que la excelencia en atención proporcionada es de nivel muy elevado. Basándose en estos resultados, se sugiere a la dirección general de la clínica que mantenga la actual estructura organizacional y siga priorizando la proporción de un trato de excelencia a las consumidoras. Además, se recomienda establecer una visión orientada hacia la mejora continua, para asegurar una asistencia de excelencia y constante a los beneficiarios.
- Segunda** Tras analizar las frecuencias de la estructura organizacional y la fiabilidad en la entidad en investigación, ubicada en Ate, se ha constatado en el conteo de repeticiones 18 y histograma 18 que la estructura empresarial demuestra eficiencia y un nivel elevado de fiabilidad. Estos hallazgos sugieren que se pueden incentivar la confianza de las gestantes hacia los profesionales, así como hacia la institución en su conjunto. En vista de ello, se sugiere a la dirección general del nosocomio que promueva y comparte el modelo y el enfoque de manejo organizacional utilizado, así como el protocolo implementado que ha demostrado estos impactos positivos.
- Tercera** Evidenciado las frecuencias de la estructura organizacional y la elasticidad de reacción en la clínica materna, ubicada en Ate, se ha constatado en histograma y distribución de frecuencias, que la estructura institucional es efectiva y prontitud de reacción es elevada. Los hallazgos sugieren que el establecimiento tiene la capacidad de responder a las carencias de salud de los beneficiarios. En consecuencia, se propugna a la gerencia general de la clínica resguardar y fortalecer en la administración y planificación que ha sido altamente valorado por los usuarios externos. Este enfoque demuestra su aceptación y eficacia en la atención brindada, lo que

contribuirá a mantener la complacencia de los clientes y promover una consideración de alto nivel.

Cuarta Se sugiere considerar los descubrimientos de este sondeo como soporte para nuevas investigaciones a nivel de posgrado. Estos hallazgos pueden ser una contribución valiosa para el enriquecimiento de la erudición en la esfera de estudio. Sugiere utilizar estos impactos como fundamento para formular nuevas hipótesis y diseñar investigaciones más específicas. Asimismo, es importante replicar este estudio en diferentes contextos y ampliar la muestra de participantes para obtener resultados más representativos. Estas recomendaciones buscan promover el crecimiento de nuevas indagaciones en administración hospitalaria y la competencia en la prestación del servicio.

Quinta Según los indicadores diversos, los hallazgos destacan que la empatía emerge como un factor preponderante en la atención en las instituciones de salud. Esta cualidad, al facilitar la relación médico usuario y promover la confianza y credibilidad, se convierte en un componente esencial para mejorar la calidad de atención prenatal. Además, se sugiere que se promueva una cultura organizacional que valore y premie la empatía como un elemento crítico en la provisión de servicios.

Sexta Como recomendación final, se insta a la institución de salud a consolidar y fortalecer sus estándares de mejora continua. Esto debe llevarse a cabo mediante la implementación de una política organizacional sólida respaldada por directrices específicas y mediciones periódicas. Además, se recomienda fomentar la participación del personal en iniciativas de mejora continua y promover una cultura de aprendizaje y adaptación constante para mantener y mejorar los servicios que brindan a las usuarias de consulta prenatal.

REFERENCIAS

- Aceña, G. B., & Navarro-Drazich, D. (2021). *Hotelería hospitalaria: metodología para la medición de la calidad percibida. Maternidad del hospital Santa Isabel de Hungría, Mendoza, Argentina. Turismo y Patrimonio*, 16(1), 59-81.
<https://doi.org/10.24265/turpatrim.2021.n16.04>
- Aguilar Córdova, M. D., & Oseda Gago, D. (2022). *Módulo de Taller de Investigación I. Programa de Segunda Especialidad Profesional de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica*.
<https://drive.google.com/file/d/1GTYXK45c5UyAVZiY9rbOwpPrMLyGF2V7/view>
- Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL.
<http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Arias Gonzáles, J. L., Holgado Tisoc, J., Tafur Pittman, T., & Vasquez-Pauca, M. J. (2022). *Metodología de la investigación: El método ARIAS para desarrollar un proyecto de tesis*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C.
<http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/3109>
- Bazan Santacruz, C. J. (2023). *Clima organizacional y calidad de atención al usuario externo de un centro de salud de Jaén*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Chiclayo, Perú.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/107290>

- Bustamante, M., Zerda-Barreno, E., Obando, F. y Tello-Sánchez, M. G. (2020). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista empresarial*, 13(2), 1-15. <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.159>
- Calderón Oré, H., & Bautista Gómez, P. (2018). *Presupuesto por resultado y gestión hospitalaria del Hospital Regional de Ayacucho, año 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Trujillo, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/28297>
- Cárdenas Castro, M., & Salinero Rates, S. (2022). *Violencia obstétrica en Chile: percepción de las mujeres y diferencias entre centros de salud*. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 46, e24. <https://doi.org/10.26633/RPSP.2022.24>
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional*. (2a. ed.). México D.F.: McGraw-Hill McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V. <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/2873>
- Chumpitaz Valdivia, N. N. (2022). *Clima Organizacional y su relación con la Satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales y administrativos del Establecimiento de Salud Pachacamac, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Privada Norbert Wiener]. Lima, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.13053/6226>
- Coronel Araujo, E. (2021). *Gestión hospitalaria y aprendizaje organizacional del personal del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Lima, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/61525>

- Donabedian, A. (1992). Evaluación de la calidad de la atención médica. En OPS/OMS (Eds.), *Investigaciones sobre servicios de salud: una antología* (pp. 382-404). Washington D.C.: OPS/OMS. (Publicación Científica; 534).
- Florez Mostacero, L. P. (2019). *Procesos administrativos, y su incidencia en la calidad de servicio percibida por los pacientes del Hospital José Hernán Soto Cadenillas-Chota 2019*. [Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres]. Lima, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/5609>
- Gamboa Castro, G. M. (2023). *Gestión de recursos humanos y la calidad de atención desde la perspectiva de las gestantes del Centro de Salud Cachachi, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Lima, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/105948>
- García-Ubaque, J. C., & Morales-Sánchez, L. G. (2019). Calidad percibida en el servicio del sistema público de salud de Bogotá. *Revista de Salud Pública*, 21(1), 128–134. <https://doi.org/10.15446/rsap.v21n1.83138>
- Hadi, M., Martel, C., Huayta, F., Rojas, R., & Arias, J. (2023). *Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.073>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6a. ed.). México D.F.: McGraw-Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

- Jimenez Gayoso, S. A. (2022). *Influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio al usuario externo en la Dirección de la Red de Salud Bagua*, 2022. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Lima, Perú.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/98784>
- Maldonado Anrango, M. X. (2022). *Gestión de liderazgo y habilidades gerenciales de los líderes en los servicios de salud del hospital de Quevedo, Ecuador*, 2022. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Piura, Perú.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/94349>
- Matsumoto Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*, (34), 181-209.
<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Mayta Coronel, M. J. (2019). *Gestión hospitalaria y el sistema de referencia-contrarreferencia en el Hospital II Angamos-EsSalud 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Lima, Perú.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/29115>
- Medina Pinto, D. A. (2022). *Clima organizacional y calidad de servicio Hospital III Daniel Alcides Carrión ESSALUD Tacna*. [Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres]. Lima, Perú.
<https://hdl.handle.net/20.500.12727/10312>

- Medina, M., Rojas, R., Bustamante, W., Loaiza, R., Martel, C., & Castillo, R. (2023). *Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.080>
- Muñoz Soto, C. (2019). *Liderazgo Transformacional en la gestión hospitalaria. Un estudio empírico sobre la eficacia del liderazgo y el desempeño en equipos de salud del Hospital Clínico de la Universidad de Chile*. [Tesis de doctorado, Universidad de Lleida]. Lleida, España. <http://hdl.handle.net/10803/668315>
- Navio Sanchez, V. (2021). *Gestión hospitalaria y su relación con la sostenibilidad financiera en un hospital público de Abancay*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Lima, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/72234>
- Ortiz-Campillo, L., Ortiz-Ospino, L. E., Coronell-Cuadrado, R. D., Hamburger-Madrid, K., & Orozco-Acosta, E. (2019). Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS): un estudio correlacional. *Revista Latinoamericana de Hipertensión*, 14(3), 148-155. <https://hdl.handle.net/20.500.12442/3289>

Paragua Morales, M., Bustamante Paulino, N., Norberto Chávez, L. A., Paragua Macuri, M. G., & Paragua Macuri, C. A. (2022). Investigación científica: Formulación de proyectos de investigación y tesis. (M. Paragua Morales, Ed.). Huánuco, Perú. ISBN: 978-612-00-7638-5.
<https://www.unheval.edu.pe/portal/investigacion-cientifica-formulacion-de-proyectos-de-investigacion-y-tesis/>

Pedraja-Reja, L., Valdés-González, G., Riveros-Crawford, I., & Santibáñez-Rey, D. (2019). Percepción de la calidad de servicio de salud en la ciudad de Arica, Chile: Hacia un plan de mejora. *Interciencia*, 44(9), 514-520.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33961096009>

Porras Espinoza, K. A. (2022). *Compromiso organizacional y calidad de atención al paciente en emergencia de gineco-obstetricia de un hospital de Lima-Perú, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Lima, Perú.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/83220>

Retuerto Alvarado, D. I. (2022). *Relación entre calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la unidad de triaje de emergencias del Hospital Regional Docente las Mercedes, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional "Pedro Ruiz Gallo"]. Lambayeque, Perú.
<https://hdl.handle.net/20.500.12893/10607>

Reynaga Salazar, S. L. (2020). *Gestión hospitalaria en la calidad de servicio del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Lima, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43437>

- Rojas Torres, M. E. (2021). *Cultura organizacional y desempeño de la gestión hospitalaria en el Hospital I Pacasmayo, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Trujillo, Perú.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/87482>
- Ruiz Huaraz, C. B., & Valenzuela Ramos, M. R. (2022). *Metodología de la investigación*. Fondo Editorial de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo (UNAT).
<https://doi.org/10.56224/EdiUnat.4>
- Ruiz Llontop, M. I. (2023). *Modelo de gestión del cambio para la calidad del servicio de Telesalud en un hospital regional del norte del Perú*. [Tesis de doctorado, Universidad Cesar Vallejo]. Chiclayo, Perú.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/105807>
- Sandoval Pantoja, J. P. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio de la salud en un hospital, Lima 2022*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Lima, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/103795>
- Saravia Romaní, L. A. (2022). *Análisis de indicadores de gestión hospitalaria por subsistemas de salud en el Perú 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Lima, Perú
<http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/6419>
- Serrano Ecos, L. C. (2022). *Clima organizacional y calidad de atención del profesional de enfermería en un hospital público de Cusco, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Lima, Perú.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/97759>

- Sukier, H., Ramírez Molina, R., Ramírez Molina, R., & Lay Raby, N. (2020). Administración estratégica en el sector salud desde el enfoque organizacional. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(4), 206-221. <https://hdl.handle.net/11323/7866>
- Torero Solano de Martel, N. Z., Suarez Vega, E., & Martel Carranza, C. P. (2023). *Pequeños pasos en investigación: un manual para iniciarse en el campo de la investigación científica*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.085>
- Valer, P. (2022). *Optimización de los sistemas de gestión e información en la upss de emergencia y la satisfacción de los pacientes del hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, Lima*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villareal]. Lima, Perú. <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/6462>
- Fernández Vásquez, J. A., Purihuaman Leonardo, C. N., López Regalado, O., & Sánchez Chero, M. J. (2021). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. Colloquium. <https://www.colloquiumbiblioteca.com/index.php/web/article/view/95>
- Velásquez Carrasco, L. Y. (2021). *Grado de satisfacción de las usuarias y la calidad de atención brindada en el consultorio de obstetricia. Centro salud Miraflores Alto_Chimbote*. [Tesis de doctorado, Universidad Católica los Ángeles Chimbote]. Chimbote, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/25503>
- Velez de Villa Rojas, Y. V. (2021). *Gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en hospitales de Lima Metropolitana del Ministerio de salud 2020*.

[Tesis de doctorado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Lima, Perú.

<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/5762>

ANEXOS

ANEXO 1

La matriz de operacionalización de Variables:

VARIABLES	DEFICINIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V1: Diseño Organizacional	<p>Para que las organizaciones puedan funcionar correctamente deben tener una estructura que contenga e integre órganos, personas, tareas, relaciones, recursos, etc. Esta estructura funciona como un esqueleto y ayuda a coordinar los elementos vitales para el adecuado funcionamiento de las organizaciones. El conjunto de estos componentes, órganos, equipos, puestos, jerarquías, relaciones, recursos, etc., se llama estructura organizacional. Ésta debe reflejar la forma en que se divide, organiza y coordina actividades y componentes para realizar tareas y alcanzar los objetivos. Cada organización tiene su propio diseño y una manera de integrar y asignar recursos para operar con eficiencia y eficacia. El diseño es el ADN de la organización. (Chiavenato 2009)</p>	<p>El diseño organizacional de las empresas tradicionales se restringe al producto o servicio, se fija en lo inmediato. Las organizaciones modernas están ampliando su concepto para adaptar su estructura de la organización. (Chiavenato 2009)</p> <p>El instrumento de recojo de la información fue un cuestionario con un escalamiento Likert y la técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta.</p> <p>Considerando las siguientes dimensiones: formalización, centralización, jerarquía de autoridad, amplitud de control, especialización y departamentalización.</p>	Formalización	Legalización de la organización.	<p>ORDINAL</p> <p>Siempre (5)</p> <p>Casi siempre (4)</p> <p>Algunas veces (3)</p> <p>Casi nunca (2)</p> <p>Nunca (1)</p>
				Reglamento de atención legal de la organización.	
				Existencia de flujograma.	
				Flujo de procedimientos oficiales de la organización.	
			Centralización	Toma de decisiones centrada en la gerencia.	
				Toma de decisiones centrada en el equipo directivo.	
				Toma de decisiones a nivel de todas las direcciones funcionales.	
			Jerarquía de autoridad	Cadena de mandos bien estructurado.	
				Cadena de mando por nivel.	
				Cadena de mando en forma vertical.	
				Cadena de mando de forma horizontal.	
			Amplitud de control	Distribución de control por jerarquía.	
				Dirección y de personal con eficiencia y eficacia.	
			Especialización	Tareas funcionales por especialidades.	
Tareas asignadas por responsabilidad funcional.					
Departamentalización	Actividades laborales por especialidades o departamentos.				
	Actividades laborales bajo responsabilidad de coordinación.				

V2: Calidad de atención	<p>La calidad es una propiedad de, y un juicio sobre, alguna unidad definible de la atención, la cual se puede dividir por lo menos en dos partes: técnica e interpersonal. Es necesario precisar que la calidad de la atención técnica consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médicas, de manera que rinda el máximo de beneficios para la salud sin aumentar con ello sus riesgos. El grado de calidad es, por lo tanto, la medida en que la atención prestada es capaz de alcanzar el equilibrio más favorable entre riesgos y beneficios. (Donabedian,1984)</p>	<p>Se utilizó el modelo Servqual (1990), para lograr la medición de la calidad del servicio, para conocer las expectativas de los clientes, y cómo ellos aprecian el servicio; el instrumento de recojo de la información fue un cuestionario con un escalamiento Likert y la técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta. Considerando las siguientes dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.</p>	Fiabilidad	Orientación clara y adecuada del personal de admisión.	<p>ORDINAL</p> <p>Siempre (5)</p> <p>Casi siempre (4)</p> <p>Algunas veces (3)</p> <p>Casi nunca (2)</p> <p>Nunca (1)</p>
				Atención medica en el horario programado.	
				Respeto de programación y orden de llegada.	
				Historia clínica disponible.	
			Capacidad de respuesta	Citas disponibles y fáciles de obtener	
				Atención rápida en admisión.	
				Tiempo de espera corto.	
				Resolución rápida de problemas.	
			Seguridad	Respuesta rápida del personal.	
				Respeto de la privacidad.	
				Examen médico completo y minucioso.	
				Tiempo para responder dudas.	
			Empatía	Confianza inspirada por el médico.	
				Trato amable, respetuoso al usuario externo.	
				Interés del médico en solucionar problemas.	
				Comprensión del problema de salud.	
				Comprensión del tratamiento.	
			Elementos tangibles	Comprensión de los procedimientos o análisis	
				Señalización adecuada.	
				Personal para informar y orientar.	
Equipos y materiales disponibles.					
	Ambientes limpios y cómodos				

ANEXO 2

Matriz de consistencia

TITULO: Diseño organizacional y calidad de atención a las usuarias de consulta prenatal en la clínica María del Socorro, Ate. AUTORA: Munique María, Sánchez Arzapalo

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES					
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre el diseño organizacional y calidad de atención a las usuarias de consulta prenatal en la clínica María del Socorro, Ate?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es la relación que existe entre el diseño organizacional y fiabilidad en las usuarias de consulta prenatal en la clínica María del Socorro, Ate?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el diseño organizacional y capacidad de respuesta en las usuarias de consulta prenatal en la clínica María del Socorro, Ate?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el diseño organizacional y seguridad en las usuarias de consulta prenatal en la clínica María del Socorro, Ate?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el diseño organizacional y empatía en las usuarias de consulta prenatal en la clínica María del Socorro, Ate?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el diseño organizacional y elementos tangibles en las usuarias de consulta prenatal en la clínica María del Socorro, Ate?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación que existe entre el diseño organizacional y calidad de atención a las usuarias de consulta prenatal en la clínica María del Socorro, Ate.</p> <p>Objetivos específicos: 1. Determinar la relación que existe entre el diseño organizacional y fiabilidad en las usuarias de consulta prenatal en la clínica María del Socorro, Ate. 2. Determinar la relación que existe entre el diseño organizacional y capacidad de respuesta en las usuarias de consulta prenatal en la clínica María del Socorro, Ate. 3. Determinar la relación que existe entre el diseño organizacional y seguridad en las usuarias de consulta prenatal en la clínica María del Socorro, Ate. 4. Determinar la relación que existe entre el diseño organizacional y empatía en las usuarias de consulta prenatal en la clínica María del Socorro, Ate. 5. Determinar la relación que existe entre el diseño organizacional y elementos tangibles en las usuarias de consulta prenatal en la clínica María del Socorro, Ate.</p>	<p>Hipótesis general: H Existe relación significativa entre el diseño organizacional y calidad de atención a las usuarias de consulta prenatal en la clínica María del Socorro, Ate. H₀ Existe relación no significativa entre el diseño organizacional y calidad de atención a las usuarias de consulta prenatal en la clínica María del Socorro, Ate. Hipótesis específicas: H₁.-Existe relación significativa entre el diseño organizacional y fiabilidad en las usuarias de consulta prenatal en la clínica María del Socorro, Ate. H₂.-Existe relación significativa entre el diseño organizacional y capacidad de respuesta en las usuarias de consulta prenatal en la clínica María del Socorro, Ate. H₃.-Existe relación significativa entre el diseño organizacional y seguridad en las usuarias de consulta prenatal en la clínica María del Socorro, Ate. H₄.-Existe relación significativa entre el diseño organizacional y empatía en las usuarias de consulta prenatal en la clínica María del Socorro, Ate. H₅.- Existe relación significativa entre el diseño organizacional y elementos tangibles en las usuarias de consulta prenatal en la clínica María del Socorro, Ate.</p>	Variable 1: Diseño Organizacional					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos	
			Formalización	Legalización de la organización Reglamento de atención legal de la organización. Existencia de flujograma. Flujo de procedimientos oficiales de la organización.	1	Siempre (5) Casi siempre (4) Algunas veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Muy deficiente [1 – 22] Deficiente [23 – 44] Regular [45 - 66] Eficiente [67 – 88] Muy eficiente [89 – 110]	
					2 3 4			
			Centralización		Toma de decisiones centrada en la gerencia. Toma de decisiones centrada en el equipo directivo. Toma de decisiones a nivel de todas las direcciones funcionales.			5 y 6
								7 8
			Jerarquía de autoridad	Cadena de mandos bien estructurado. Cadena de mando por nivel. Cadena de mando en forma vertical. Cadena de mando de forma horizontal.	9			
					10			
11								
12								
Amplitud de control	Distribución de control por jerarquía. Dirección y de personal con eficiencia y eficacia.	13 y 14						
15 y 16								
Especialización	Tareas funcionales por especialidades. Tareas asignadas por responsabilidad funcional.	17 y 18						
19								
Departamentalización	Actividades laborales por especialidades o departamentos. Actividades laborales bajo responsabilidad de coordinación.	20 y 21						
22								

Variable 2: Calidad de atención								
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y Rangos				
Fiabilidad	Orientación clara y adecuada del personal de admisión.	1	Siempre (5) Casi siempre (4) Algunas veces. (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Muy baja [1 - 22]				
	Atención medica en el horario programado.	2						
	Respeto de programación y orden de llegada.	3						
	Historia clínica disponible.	4						
	Citas disponibles y fáciles de obtener	5						
Capacidad de respuesta	Atención rápida en admisión.	6		Siempre (5) Casi siempre (4) Algunas veces. (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Baja [23 – 44]			
	Tiempo de espera corto.	7						
	Resolución rápida de problemas. Respuesta rápida del personal.	8 9						
Seguridad	Respeto de la privacidad.	10			Siempre (5) Casi siempre (4) Algunas veces. (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Regular [45 – 66]		
	Examen médico completo y minucioso.	11						
	Tiempo para responder dudas. Confianza inspirada por el médico.	12 13						
Empatía	Trato amable, respetuoso al usuario externo.	14				Siempre (5) Casi siempre (4) Algunas veces. (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Alta [67 - 88]	
	Interés del médico en solucionar problemas.	15						
	Comprensión del problema de salud.	16						
	Comprensión del tratamiento.	17						
	Comprensión de los procedimientos o análisis.	18						
Elementos tangibles	Señalización adecuada.	19					Siempre (5) Casi siempre (4) Algunas veces. (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Muy alta [89 – 110]
	Personal para informar y orientar.	20						
	Equipos y materiales disponibles.	21						
	Ambientes limpios y cómodos	22						

MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO
<p>1. Tipo de investigación Básica</p> <p>2. Diseño de investigación No Experimental – de corte Transversal.</p> <p>3. Método Hipotético-deductivo</p> <p>4. Alcance Descriptivo - correlacional</p>	<p>Población. La población del estudio estuvo constituida por todas las usuarias de la consulta prenatal en la Clínica María del Socorro, Ate, de acuerdo con las estadísticas proporcionadas por la institución se registra un total de 1200 gestantes atendidas en un período de 30 días.</p> <p>Muestra. La muestra fue constituida por gestantes que acudieron al consultorio prenatal de la Clínica María del Socorro, Ate, por un espacio de un mes siendo en un total de 291.</p> <p>Muestreo Probabilístico</p>

ANEXO 3
Operacionalización de la variable: Diseño organizacional

Dimensiones	Indicadores	ÍTEMS	N° ítems	Escala y valores	Niveles y rangos	
Formalización	Legalización de la organización	Te informaron que la clínica María del Socorro tiene autorización legal para atender pacientes en situación de pre y post parto.	1	Siempre (5) Casi siempre (4) Algunas veces. (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Muy deficiente [1 - 22]	
	Reglamento de atención legal de la organización.	Visualizas en algún lugar la reglamentación sobre la atención de la clínica María del Socorro .	2			
	Existencia de flujograma.	Visualizas el flujograma de atención al cliente en algún lugar especial de la clínica María del Socorro .	3			
	Flujo de procedimientos oficiales de la organización.	Consideras que el flujo de atención al cliente es el adecuado.	4			
Centralización	Toma de decisiones centrada en la gerencia.	Por el tipo de atención que recibes, percibes que las disposiciones vienen de la alta gerencia. Por el tipo de atención que recibes, percibes que las disposiciones vienen de un equipo de gerentes.	5 6		Siempre (5) Casi siempre (4) Algunas veces. (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Deficiente [23 – 44]
	Toma de decisiones centrada en el equipo directivo.	Por el tipo de atención que recibes, percibes que las disposiciones vienen del que te atiende.	7			
	Toma de decisiones a nivel de todas las direcciones funcionales.	Por el tipo de atención que recibes, percibes que no hay ninguna jefatura o director.	8			
Jerarquía de autoridad	Cadena de mandos bien estructurado.	Por el tipo de atención que recibes, consideras que hay un equipo de directores o gerentes que organizan el trabajo diario	9		Siempre (5) Casi siempre (4) Algunas veces. (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Regular [45 – 66]
	Cadena de mando por nivel.	Desde tu ingreso a la clínica María del Socorro consideras que hay responsables en cada área o despacho.	10			
	Cadena de mando en forma vertical.	Desde tu ingreso a la clínica María del Socorro percibes que hay un jefe que ordena a cada trabajador la tarea que debe hacer.	11			
	Cadena de mando de forma horizontal.	Desde tu ingreso a la clínica María del Socorro consideras que todo trabajador realiza sus tareas con profesionalismo y responsabilidad.	12			
Amplitud de control	Distribución de control por jerarquía.	El trato que recibes en la clínica María del Socorro es medianamente satisfactorio y tiene un control o monitoreo. El trato que recibes en la clínica María del Socorro es óptimo y tiene un control o monitoreo.	13 14		Siempre (5) Casi siempre (4) Algunas veces. (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Muy eficiente [89 - 110]
	Dirección y de personal con eficiencia y eficacia.	El trato que recibes en la clínica María del Socorro es eficaz y tiene un control o monitoreo. Las personas que te atienden en la clínica María del Socorro muestran eficiencia.	15 16			
Especialización	Tareas funcionales por especialidades.	En la clínica María del Socorro la atención que ofrece es genérica. En la clínica María del Socorro la atención que ofrece es por especialidades.	17 18		Siempre (5) Casi siempre (4) Algunas veces. (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Muy eficiente [89 - 110]
	Tareas asignadas por responsabilidad funcional.	En la clínica María del Socorro los médicos que atienden son profesionales especializados con trayectoria.	19			
Departamentalización	Actividades laborales por especialidades o departamentos.	En la clínica María del Socorro , consideras que la atención que recibes tiene el respaldo de un equipo de profesionales por especialidad. En la clínica María del Socorro , consideras que la atención que recibes es coordinada por un equipo de profesionales por especialidad.	20 21		Siempre (5) Casi siempre (4) Algunas veces. (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Muy eficiente [89 - 110]
	Actividades laborales bajo responsabilidad de coordinación.	En la clínica María del Socorro , consideras que la atención que recibes colma tus expectativas.	22			

ANEXO 4
Operacionalización de la variable: Calidad de atención

Dimensiones	Indicadores	ÍTEMS	N° ítems	Escala de valores	Niveles y rangos
Fiabilidad	Orientación clara y adecuada del personal de admisión.	El personal de informes, le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.	1	Siempre (5) Casi siempre (4) Algunas veces. (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Muy baja [1 – 22]
	Atención medica en el horario programado.	La consulta con la obstetra se realiza en el horario programado.	2		
	Respeto de programación y orden de llegada.	La atención se realiza respetando la programación y el orden de llegada.	3		
	Historia clínica disponible.	Su historia clínica se encuentra disponible en el consultorio para su atención.	4		
	Citas disponibles y fáciles de obtener	Las citas se encuentran disponibles y se obtienen con facilidad.	5		
Capacidad de respuesta	Atención rápida en admisión.	La atención en la caja o en el módulo de admisión es rápida.	6		
	Tiempo de espera corto.	La atención para tomarse análisis de laboratorio es rápida.	7		
	Resolución rápida de problemas.	La atención para tomarse los exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) es rápida.	8		
	Respuesta rápida del personal.	La atención en farmacia es rápida.	9		
Seguridad	Respeto de la privacidad.	Durante su atención en consultorio se respeta su privacidad.	10		
	Examen médico completo y minucioso.	La obstetra le realiza un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.	11		
	Tiempo para responder dudas.	El obstetra le brinda el tiempo necesario para preguntas sobre su problema de atención.	12		
	Confianza inspirada por el médico.	La obstetra que atenderá su problema de salud, le inspira confianza.	13		
Empatía	Trato amable, respetuoso al usuario externo.	El personal de consulta externa lo trata con amabilidad, respeto y paciencia.	14		
	Interés del médico en solucionar problemas.	La obstetra que le atendió, mostro interés en solucionar su problema de salud.	15		
	Comprensión del problema de salud.	Usted comprendió la explicación que la obstetra le brindo sobre su problema de salud o resultado de la atención.	16		
	Comprensión del tratamiento.	Usted comprendió la explicación que la obstetra le brindo sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamento, dosis y efectos adversos.	17		
	Comprensión de los procedimientos o análisis	Usted comprendió la explicación que la obstetra le brindo sobre los procedimientos o análisis que le realizo.	18		
Elementos tangibles	Señalización adecuada.	Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa son adecuados para orientar a los pacientes.	19		
	Personal para informar y orientar.	La consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.	20		
	Equipos y materiales disponibles.	Los consultorios cuentan con equipo disponible y materiales necesarios para su atención.	21		
	Ambientes limpios y cómodos	El consultorio y la sala de espera se encuentran limpio y cómodos.	22		
					Alta [67 – 88]
					Muy Alta [89 - 110]

ANEXO 5
Diseño organizacional
INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Estimada gestante, en espera de su atención en nuestro servicio de obstetricia en la Clínica María del Socorro, solicito a usted pueda responder la siguiente encuesta sobre diseño de organizacional. Todas las respuestas brindadas son de manera confidencial. Agradeciendo de antemano su amabilidad y generosidad

A continuación, le presentamos 22 preguntas sobre diseño de organizacional, para lo cual debe marcar con X el número utilizando la escala del 1 al 5 para calificar. Donde 1 es "Nunca" y 5 es "Siempre"

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
5	4	3	2	1

N°	ÍTEMS	ÍNDICES				
		5	4	3	2	1
	Formalización					
1	Te informaron que la <i>clínica María del Socorro</i> tiene autorización legal para atender pacientes en situación de pre y post parto.					
2	Visualizas en algún lugar la reglamentación sobre la atención de la <i>clínica María del Socorro</i> .					
3	Visualizas el flujograma de atención al cliente en algún lugar especial de la <i>clínica María del Socorro</i> .					
4	Consideras que el flujo de atención al cliente es el adecuado.					
	Centralización					
5	Por el tipo de atención que recibes, percibes que las disposiciones vienen de la alta gerencia.					
6	Por el tipo de atención que recibes, percibes que las disposiciones vienen de un equipo de gerentes.					
7	Por el tipo de atención que recibes, percibes que las disposiciones vienen del que te atiende.					
8	Por el tipo de atención que recibes, percibes que no hay ninguna jefatura o director.					
	Jerarquía de autoridad					
9	Por el tipo de atención que recibes, percibes que no hay ninguna jefatura o director.					
10	Desde tu ingreso a la <i>clínica María del Socorro</i> consideras que hay responsables en cada área o despacho.					
11	Desde tu ingreso a la <i>clínica María del Socorro</i> percibes que hay un jefe que ordena a cada trabajador la tarea que debe hacer.					
12	Desde tu ingreso a la <i>clínica María del Socorro</i> consideras que todo trabajador realiza sus tareas con profesionalismo y responsabilidad.					
	Amplitud de control					
13	El trato que recibes en la clínica <i>María del Socorro</i> es medianamente satisfactorio y tiene un control o monitoreo.					
14	El trato que recibes en la clínica <i>María del Socorro</i> es óptimo y tiene un control o monitoreo.					
15	El trato que recibes en la clínica <i>María del Socorro</i> es eficaz y tiene un control o monitoreo.					
16	Las personas que te atienden en la clínica <i>María del Socorro</i> muestran eficiencia.					
	Especialización					
17	En la clínica <i>María del Socorro</i> la atención que ofrece es genérica.					
18	En la clínica <i>María del Socorro</i> la atención que ofrece es por especialidades.					
19	En la clínica <i>María del Socorro</i> los médicos que atienden son profesionales especializados con trayectoria.					
	Departamentalización					
20	En la clínica <i>María del Socorro</i> , consideras que <i>la</i> atención que recibes tiene el respaldo de un equipo de profesionales por especialidad.					
21	En la clínica <i>María del Socorro</i> , consideras que <i>la</i> atención que recibes es coordinada por un equipo de profesionales por especialidad.					
22	En la clínica <i>María del Socorro</i> , consideras que <i>la</i> atención que recibes colma tus expectativas.					

ANEXO 6
Calidad de atención
INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Estimada gestante, en espera de su atención en nuestro servicio de Obstetricia en la Clínica María del Socorro, solicito a usted pueda responder la siguiente encuesta sobre la calidad de atención. Todas las respuestas brindadas son de manera confidencial. Agradeciendo de antemano su amabilidad y generosidad

A continuación, le presentamos 22 preguntas sobre calidad de atención, para lo cual debe marcar con X el número utilizando la escala del 1 al 5 para calificar. Donde 1 es "Nunca" y 5 es "Siempre"

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
5	4	3	2	1

N°	ÍTEMS	INDICES				
		1	2	3	4	5
1	El personal de informes, le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.					
2	La consulta con la obstetra se realiza en el horario programado.					
3	La atención se realiza respetando la programación y el orden de llegada.					
4	Su historia clínica se encuentra disponible en el consultorio para su atención.					
5	Las citas se encuentran disponibles y se obtienen con facilidad.					
6	La atención en la caja o en el módulo de admisión es rápida.					
7	La atención para tomarse análisis de laboratorio es rápida.					
8	La atención para tomarse los exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) es rápida.					
9	La atención en farmacia es rápida.					
10	Durante su atención en consultorio se respeta su privacidad.					
11	La obstetra le realiza un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.					
12	El obstetra le brinda el tiempo necesario para preguntas sobre su problema de atención.					
13	La obstetra que atenderá su problema de salud, le inspira confianza.					
14	El personal de consulta externa lo trata con amabilidad, respeto y paciencia.					
15	La obstetra que le atendió, mostro interés en solucionar su problema de salud.					
16	Usted comprendió la explicación que la obstetra le brindo sobre su problema de salud o resultado de la atención.					
17	Usted comprendió la explicación que la obstetra le brindo sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamento, dosis y efectos adversos.					
18	Usted comprendió la explicación que la obstetra le brindo sobre los procedimientos o análisis que le realizo.					
19	Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa son adecuados para orientar a los pacientes.					
20	La consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.					
21	Los consultorios cuentan con equipo disponible y materiales necesarios para su atención.					
22	El consultorio y la sala de espera se encuentran limpio y cómodos.					

ANEXO 7

Autorización de aplicación del instrumento firmado por la respectiva autoridad

 CLÍNICA
MARÍA DEL
SOCORRO

“Año del buen Servicio al Ciudadano”

CONSTANCIA

El Director de la Clínica María del Socorro, que suscribe:

HACE CONSTAR

Que, Doña: **Munique María Sánchez Arzapalo**, de profesión Obstetra con COP N° 5391, identificada con DNI N° 20899248, alumna de maestría de la Universidad Cesar Vallejo, aplico el cuestionario a las pacientes del Servicio de Obstetricia de nuestro establecimiento de salud, en seguimiento a las tesis titulada “Diseño organizacional y calidad de atención a las usuarias de consulta pre natal en la Clínica María del Socorro, Ate – 2017”, habiéndose dado las facilidades del caso.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para los fines que estime pertinente.

Ate, 15 de mayo del 2017


CLÍNICA MARÍA DEL SOCORRO
Dr. Miguel Ángel López Loli
C.M.P. 31658
Gerencia Médica y de Operaciones

CLÍNICA MARÍA DEL SOCORRO
JR. APURIMAC N° 116-URB. TILDA - ATE

COD. RENIPRESS: 00018584
clinicamariadelsocorro@hotmail.com

CATEGORIA II - 1
CEL CONTACTO: 999024041

ANEXO 8

Cálculo del tamaño de la muestra

Para hallar dicha muestra se aplicó la técnica de muestreo probabilístico, la fórmula para cálculo de proporciones cumplió el siguiente procedimiento.

Calcular el tamaño de muestra con la fórmula de Arkin y Colton:

$$n = \frac{z^2 * p * (1 - p)}{E^2}$$

Z= Nivel de confianza, usualmente se utiliza al 95% y tiene un valor de 1.96.

E= Error de estimación. Es la variación esperada entre lo que se encuentra en la muestra con relación a la población. Se aplica en decimales, verbi grace 5 % de error es igual 0.05.

n= Tamaño de muestra

p= Proporción de la variable de estudio.

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2} = \frac{3.8416 * 0.25}{0.0025} = \frac{0.9604}{0.0025}$$

n= 384.16 (tamaño de la muestra)

Como se puede evidenciar en la fórmula anterior, el tamaño de la muestra es indiferente al tamaño de la población, pero si se estima la población total el tamaño de la muestra se ajustaría, así:

$$n_{\text{ajustado}} = n * \left(\frac{(N)}{N + n} \right)$$

Donde N= Tamaño total de la población a investigar.

$$n = 384 .16 * \left(\frac{(1200)}{1200 + 384 .16} \right) = \left(\frac{(1200)}{1584 .16} \right)$$

$$n = 384 .16 * (0.757) = 290 .8$$

n = 291 usuarias de la consulta prenatal en la Clínica María del Socorro, por espacio de un mes.

Ficha técnica de la variable (1)

Nombre: Cuestionario de diseño organizacional.

Autor: Munique María Sánchez Arzapalo

Ciudad: Lima

Objetivo de la evaluación: Evaluar el nivel del diseño organizacional.

Duración: 30 minutos

Aplicación: Individual

Contenido:

Se aplicó un cuestionario tipo escala de Likert con 22 ítems, distribuido en seis dimensiones: formalización, centralización, jerarquía de autoridad, amplitud de control, especialización y departamentalización.

La escala y el índice respectivo para este instrumento son como sigue:

Nunca	(1)
Casi nunca	(2)
Algunas veces	(3)
Casi siempre	(4)
Siempre	(5)

Ficha técnica de la variable (2)

Nombre: Cuestionario sobre calidad de atención.

Autor: Minsa 2011

Ciudad: Lima

Objetivo de la evaluación: Conocer la escala calificativo que presenta la calidad de atención.

Duración: 30 minutos

Aplicación: Individual

Contenido:

Se aplicó un cuestionario tipo escala de Likert con 22 ítems, distribuido en cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, y elementos tangibles.

La escala y el índice respectivo para este instrumento son como sigue:

Nunca	(1)
Casi nunca	(2)
Algunas veces	(3)
Casi siempre	(4)
Siempre	(5)

ANEXO 9
Diseño organizacional

N°	P1	P2	P3	P4	D1	P5	P6	P7	P8	D2	P9	P10	P11	P12	D3	P13	P14	P15	P16	D4	P17	P18	P19	D5	P20	P21	P22	D7	TOTAL
1	4	4	5	4	17	4	5	4	4	17	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	4	4	4	12	5	4	5	14	99
2	4	4	5	4	17	4	5	4	4	17	4	5	5	4	18	4	5	5	5	19	4	4	3	11	5	4	5	14	96
3	4	4	3	4	15	4	3	4	3	14	4	4	4	5	17	5	4	5	5	19	4	4	4	12	5	5	5	15	92
4	4	4	5	5	18	4	5	4	4	17	4	3	5	5	17	5	5	5	5	20	5	4	4	13	5	4	5	14	99
5	4	3	5	4	16	4	5	4	4	17	4	5	5	4	18	5	4	4	5	18	4	4	3	11	4	4	5	13	93
6	3	4	3	4	14	3	5	4	3	15	4	5	3	5	17	5	5	5	4	19	4	4	4	12	5	4	5	14	91
7	5	3	4	4	16	4	4	5	1	14	4	5	4	4	17	2	4	4	4	14	2	4	4	10	4	4	5	13	84
8	4	3	3	4	14	2	2	3	2	9	4	4	3	4	15	2	4	4	4	14	4	4	4	12	4	4	4	12	76
9	5	3	5	5	18	4	4	2	3	13	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	3	4	4	11	4	3	4	11	84
10	5	5	5	4	19	4	4	4	2	14	4	4	4	4	16	2	4	3	4	13	3	4	4	11	4	4	4	12	85
11	2	3	3	3	11	3	3	3	2	11	3	3	3	4	13	2	4	4	4	14	3	4	3	10	3	3	4	10	69
12	3	4	2	4	13	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	4	4	4	2	14	4	4	4	12	4	4	4	12	76
13	4	2	4	4	14	4	2	4	4	14	4	2	3	5	14	4	4	4	4	16	3	3	4	10	4	4	5	13	81
14	1	2	2	4	9	4	4	4	2	14	4	4	2	4	14	1	4	4	4	13	4	4	4	12	5	5	4	14	76
15	4	5	5	5	19	3	3	3	5	14	4	4	3	5	16	3	5	5	5	18	3	5	5	13	5	5	5	15	95
16	4	5	5	5	19	3	3	3	5	14	4	4	3	5	16	3	5	5	5	18	3	5	4	12	5	5	5	15	94
17	2	4	2	2	10	2	2	2	4	10	2	2	2	4	10	2	4	4	4	14	3	2	2	7	2	2	3	7	58
18	4	5	5	4	18	2	2	4	3	11	5	4	4	2	15	5	4	4	4	17	4	4	3	11	3	3	5	11	83
19	3	4	5	4	16	2	2	4	4	12	2	4	3	4	13	2	4	5	5	16	3	3	3	9	3	3	5	11	77
20	3	4	5	4	16	3	5	4	4	16	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	5	5	3	13	5	3	5	13	92
21	4	4	5	4	17	3	5	4	4	16	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	5	5	3	13	5	4	5	14	94
22	5	3	3	4	15	4	4	4	2	14	4	5	5	4	18	3	4	4	4	15	3	4	4	11	4	4	4	12	85
23	5	3	4	5	17	5	4	3	2	14	4	5	4	5	18	4	5	5	4	18	2	4	5	11	5	5	4	14	92
24	5	3	3	4	15	3	3	4	2	12	4	5	4	5	18	3	4	4	4	15	3	4	4	11	4	4	5	13	84
25	5	4	4	4	17	4	4	4	2	14	4	4	4	5	17	3	5	5	5	18	3	5	5	13	5	5	5	15	94

26	5	4	4	5	18	5	5	5	2	17	4	4	4	5	17	2	5	5	5	17	3	5	5	13	5	4	5	14	96
27	4	4	4	4	16	3	3	4	3	13	4	5	4	5	18	3	4	4	4	15	3	4	4	11	4	4	5	13	86
28	4	4	4	5	17	4	5	4	2	15	5	5	5	5	20	3	5	5	5	18	3	4	4	11	4	4	5	13	94
29	5	3	3	4	15	4	4	4	2	14	4	4	4	4	16	3	5	5	5	18	3	4	4	11	4	4	5	13	87
30	5	4	4	3	16	4	4	2	3	13	4	4	4	4	16	2	5	5	5	17	3	4	4	11	4	4	5	13	86
31	4	4	5	4	17	4	5	4	4	17	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	4	4	4	12	5	4	5	14	99
32	4	4	5	4	17	4	5	4	4	17	4	5	5	4	18	4	5	5	5	19	4	4	3	11	5	4	5	14	96
33	4	4	3	4	15	4	3	4	3	14	4	4	4	5	17	5	4	5	5	19	4	4	4	12	5	5	5	15	92
34	4	4	5	5	18	4	5	4	4	17	4	3	5	5	17	5	5	5	5	20	5	4	4	13	5	4	5	14	99
35	4	3	5	4	16	4	5	4	4	17	4	5	5	4	18	5	4	4	5	18	4	4	3	11	4	4	5	13	93
36	3	4	3	4	14	3	5	4	3	15	4	5	3	5	17	5	5	5	4	19	4	4	4	12	5	4	5	14	91
37	5	3	4	4	16	4	4	5	1	14	4	5	4	4	17	2	4	4	4	14	2	4	4	10	4	4	5	13	84
38	4	3	3	4	14	2	2	3	2	9	4	4	3	4	15	2	4	4	4	14	4	4	4	12	4	4	4	12	76
39	5	3	5	5	18	4	4	2	3	13	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	3	4	4	11	4	3	4	11	84
40	5	5	5	4	19	4	4	4	2	14	4	4	4	4	16	2	4	3	4	13	3	4	4	11	4	4	4	12	85
41	2	3	3	3	11	3	3	3	2	11	3	3	3	4	13	2	4	4	4	14	3	4	3	10	3	3	4	10	69
42	3	4	2	4	13	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	4	4	4	2	14	4	4	4	12	4	4	4	12	76
43	4	2	4	4	14	4	2	4	4	14	4	2	3	5	14	4	4	4	4	16	3	3	4	10	4	4	5	13	81
44	1	2	2	4	9	4	4	4	2	14	4	4	2	4	14	1	4	4	4	13	4	4	4	12	5	5	4	14	76
45	4	5	5	5	19	3	3	3	5	14	4	4	3	5	16	3	5	5	5	18	3	5	5	13	5	5	5	15	95
46	4	5	5	5	19	3	3	3	5	14	4	4	3	5	16	3	5	5	5	18	3	5	4	12	5	5	5	15	94
47	2	4	2	2	10	2	2	2	4	10	2	2	2	4	10	2	4	4	4	14	3	2	2	7	2	2	3	7	58
48	4	5	5	4	18	2	2	4	3	11	5	4	4	2	15	5	4	4	4	17	4	4	3	11	3	3	5	11	83
49	3	4	5	4	16	2	2	4	4	12	2	4	3	4	13	2	4	5	5	16	3	3	3	9	3	3	5	11	77
50	3	4	5	4	16	3	5	4	4	16	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	5	5	3	13	5	3	5	13	92
51	4	4	5	4	17	3	5	4	4	16	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	5	5	3	13	5	4	5	14	94
52	5	3	3	4	15	4	4	4	2	14	4	5	5	4	18	3	4	4	4	15	3	4	4	11	4	4	4	12	85
53	5	3	4	5	17	5	4	3	2	14	4	5	4	5	18	4	5	5	4	18	2	4	5	11	5	5	4	14	92
54	5	3	3	4	15	3	3	4	2	12	4	5	4	5	18	3	4	4	4	15	3	4	4	11	4	4	5	13	84

55	5	4	4	4	17	4	4	4	2	14	4	4	4	5	17	3	5	5	5	18	3	5	5	13	5	5	5	15	94
56	5	4	4	5	18	5	5	5	2	17	4	4	4	5	17	2	5	5	5	17	3	5	5	13	5	4	5	14	96
57	4	4	4	4	16	3	3	4	3	13	4	5	4	5	18	3	4	4	4	15	3	4	4	11	4	4	5	13	86
58	4	4	4	5	17	4	5	4	2	15	5	5	5	5	20	3	5	5	5	18	3	4	4	11	4	4	5	13	94
59	5	3	3	4	15	4	4	4	2	14	4	4	4	4	16	3	5	5	5	18	3	4	4	11	4	4	5	13	87
60	5	4	4	3	16	4	4	2	3	13	4	4	4	4	16	2	5	5	5	17	3	4	4	11	4	4	5	13	86
61	4	4	5	4	17	4	5	4	4	17	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	4	4	4	12	5	4	5	14	99
62	4	4	5	4	17	4	5	4	4	17	4	5	5	4	18	4	5	5	5	19	4	4	3	11	5	4	5	14	96
63	4	4	3	4	15	4	3	4	3	14	4	4	4	5	17	5	4	5	5	19	4	4	4	12	5	5	5	15	92
64	4	4	5	5	18	4	5	4	4	17	4	3	5	5	17	5	5	5	5	20	5	4	4	13	5	4	5	14	99
65	4	3	5	4	16	4	5	4	4	17	4	5	5	4	18	5	4	4	5	18	4	4	3	11	4	4	5	13	93
66	3	4	3	4	14	3	5	4	3	15	4	5	3	5	17	5	5	5	4	19	4	4	4	12	5	4	5	14	91
67	5	3	4	4	16	4	4	5	1	14	4	5	4	4	17	2	4	4	4	14	2	4	4	10	4	4	5	13	84
68	4	3	3	4	14	2	2	3	2	9	4	4	3	4	15	2	4	4	4	14	4	4	4	12	4	4	4	12	76
69	5	3	5	5	18	4	4	2	3	13	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	3	4	4	11	4	3	4	11	84
70	5	5	5	4	19	4	4	4	2	14	4	4	4	4	16	2	4	3	4	13	3	4	4	11	4	4	4	12	85
71	2	3	3	3	11	3	3	3	2	11	3	3	3	4	13	2	4	4	4	14	3	4	3	10	3	3	4	10	69
72	3	4	2	4	13	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	4	4	4	2	14	4	4	4	12	4	4	4	12	76
73	4	2	4	4	14	4	2	4	4	14	4	2	3	5	14	4	4	4	4	16	3	3	4	10	4	4	5	13	81
74	1	2	2	4	9	4	4	4	2	14	4	4	2	4	14	1	4	4	4	13	4	4	4	12	5	5	4	14	76
75	4	5	5	5	19	3	3	3	5	14	4	4	3	5	16	3	5	5	5	18	3	5	5	13	5	5	5	15	95
76	4	5	5	5	19	3	3	3	5	14	4	4	3	5	16	3	5	5	5	18	3	5	4	12	5	5	5	15	94
77	2	4	2	2	10	2	2	2	4	10	2	2	2	4	10	2	4	4	4	14	3	2	2	7	2	2	3	7	58
78	4	5	5	4	18	2	2	4	3	11	5	4	4	2	15	5	4	4	4	17	4	4	3	11	3	3	5	11	83
79	3	4	5	4	16	2	2	4	4	12	2	4	3	4	13	2	4	5	5	16	3	3	3	9	3	3	5	11	77
80	3	4	5	4	16	3	5	4	4	16	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	5	5	3	13	5	3	5	13	92
81	4	4	5	4	17	3	5	4	4	16	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	5	5	3	13	5	4	5	14	94
82	5	3	3	4	15	4	4	4	2	14	4	5	5	4	18	3	4	4	4	15	3	4	4	11	4	4	4	12	85
83	5	3	4	5	17	5	4	3	2	14	4	5	4	5	18	4	5	5	4	18	2	4	5	11	5	5	4	14	92

84	5	3	3	4	15	3	3	4	2	12	4	5	4	5	18	3	4	4	4	15	3	4	4	11	4	4	5	13	84
85	5	4	4	4	17	4	4	4	2	14	4	4	4	5	17	3	5	5	5	18	3	5	5	13	5	5	5	15	94
86	5	4	4	5	18	5	5	5	2	17	4	4	4	5	17	2	5	5	5	17	3	5	5	13	5	4	5	14	96
87	4	4	4	4	16	3	3	4	3	13	4	5	4	5	18	3	4	4	4	15	3	4	4	11	4	4	5	13	86
88	4	4	4	5	17	4	5	4	2	15	5	5	5	5	20	3	5	5	5	18	3	4	4	11	4	4	5	13	94
89	5	3	3	4	15	4	4	4	2	14	4	4	4	4	16	3	5	5	5	18	3	4	4	11	4	4	5	13	87
90	5	4	4	3	16	4	4	2	3	13	4	4	4	4	16	2	5	5	5	17	3	4	4	11	4	4	5	13	86
91	4	4	5	4	17	4	5	4	4	17	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	4	4	4	12	5	4	5	14	99
92	4	4	5	4	17	4	5	4	4	17	4	5	5	4	18	4	5	5	5	19	4	4	3	11	5	4	5	14	96
93	4	4	3	4	15	4	3	4	3	14	4	4	4	5	17	5	4	5	5	19	4	4	4	12	5	5	5	15	92
94	4	4	5	5	18	4	5	4	4	17	4	3	5	5	17	5	5	5	5	20	5	4	4	13	5	4	5	14	99
95	4	3	5	4	16	4	5	4	4	17	4	5	5	4	18	5	4	4	5	18	4	4	3	11	4	4	5	13	93
96	3	4	3	4	14	3	5	4	3	15	4	5	3	5	17	5	5	5	4	19	4	4	4	12	5	4	5	14	91
97	5	3	4	4	16	4	4	5	1	14	4	5	4	4	17	2	4	4	4	14	2	4	4	10	4	4	5	13	84
98	4	3	3	4	14	2	2	3	2	9	4	4	3	4	15	2	4	4	4	14	4	4	4	12	4	4	4	12	76
99	5	3	5	5	18	4	4	2	3	13	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	3	4	4	11	4	3	4	11	84
100	5	5	5	4	19	4	4	4	2	14	4	4	4	4	16	2	4	3	4	13	3	4	4	11	4	4	4	12	85
101	2	3	3	3	11	3	3	3	2	11	3	3	3	4	13	2	4	4	4	14	3	4	3	10	3	3	4	10	69
102	3	4	2	4	13	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	4	4	4	2	14	4	4	4	12	4	4	4	12	76
103	4	2	4	4	14	4	2	4	4	14	4	2	3	5	14	4	4	4	4	16	3	3	4	10	4	4	5	13	81
104	1	2	2	4	9	4	4	4	2	14	4	4	2	4	14	1	4	4	4	13	4	4	4	12	5	5	4	14	76
105	4	5	5	5	19	3	3	3	5	14	4	4	3	5	16	3	5	5	5	18	3	5	5	13	5	5	5	15	95
106	4	5	5	5	19	3	3	3	5	14	4	4	3	5	16	3	5	5	5	18	3	5	4	12	5	5	5	15	94
107	2	4	2	2	10	2	2	2	4	10	2	2	2	4	10	2	4	4	4	14	3	2	2	7	2	2	3	7	58
108	4	5	5	4	18	2	2	4	3	11	5	4	4	2	15	5	4	4	4	17	4	4	3	11	3	3	5	11	83
109	3	4	5	4	16	2	2	4	4	12	2	4	3	4	13	2	4	5	5	16	3	3	3	9	3	3	5	11	77
110	3	4	5	4	16	3	5	4	4	16	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	5	5	3	13	5	3	5	13	92
111	4	4	5	4	17	3	5	4	4	16	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	5	5	3	13	5	4	5	14	94
112	5	3	3	4	15	4	4	4	2	14	4	5	5	4	18	3	4	4	4	15	3	4	4	11	4	4	4	12	85

113	5	3	4	5	17	5	4	3	2	14	4	5	4	5	18	4	5	5	4	18	2	4	5	11	5	5	4	14	92
114	5	3	3	4	15	3	3	4	2	12	4	5	4	5	18	3	4	4	4	15	3	4	4	11	4	4	5	13	84
115	5	4	4	4	17	4	4	4	2	14	4	4	4	5	17	3	5	5	5	18	3	5	5	13	5	5	5	15	94
116	5	4	4	5	18	5	5	5	2	17	4	4	4	5	17	2	5	5	5	17	3	5	5	13	5	4	5	14	96
117	4	4	4	4	16	3	3	4	3	13	4	5	4	5	18	3	4	4	4	15	3	4	4	11	4	4	5	13	86
118	4	4	4	5	17	4	5	4	2	15	5	5	5	5	20	3	5	5	5	18	3	4	4	11	4	4	5	13	94
119	5	3	3	4	15	4	4	4	2	14	4	4	4	4	16	3	5	5	5	18	3	4	4	11	4	4	5	13	87
120	5	4	4	3	16	4	4	2	3	13	4	4	4	4	16	2	5	5	5	17	3	4	4	11	4	4	5	13	86
121	4	4	5	4	17	4	5	4	4	17	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	4	4	4	12	5	4	5	14	99
122	4	4	5	4	17	4	5	4	4	17	4	5	5	4	18	4	5	5	5	19	4	4	3	11	5	4	5	14	96
123	4	4	3	4	15	4	3	4	3	14	4	4	4	5	17	5	4	5	5	19	4	4	4	12	5	5	5	15	92
124	4	4	5	5	18	4	5	4	4	17	4	3	5	5	17	5	5	5	5	20	5	4	4	13	5	4	5	14	99
125	4	3	5	4	16	4	5	4	4	17	4	5	5	4	18	5	4	4	5	18	4	4	3	11	4	4	5	13	93
126	3	4	3	4	14	3	5	4	3	15	4	5	3	5	17	5	5	5	4	19	4	4	4	12	5	4	5	14	91
127	5	3	4	4	16	4	4	5	1	14	4	5	4	4	17	2	4	4	4	14	2	4	4	10	4	4	5	13	84
128	4	3	3	4	14	2	2	3	2	9	4	4	3	4	15	2	4	4	4	14	4	4	4	12	4	4	4	12	76
129	5	3	5	5	18	4	4	2	3	13	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	3	4	4	11	4	3	4	11	84
130	5	5	5	4	19	4	4	4	2	14	4	4	4	4	16	2	4	3	4	13	3	4	4	11	4	4	4	12	85
131	2	3	3	3	11	3	3	3	2	11	3	3	3	4	13	2	4	4	4	14	3	4	3	10	3	3	4	10	69
132	3	4	2	4	13	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	4	4	4	2	14	4	4	4	12	4	4	4	12	76
133	4	2	4	4	14	4	2	4	4	14	4	2	3	5	14	4	4	4	4	16	3	3	4	10	4	4	5	13	81
134	1	2	2	4	9	4	4	4	2	14	4	4	2	4	14	1	4	4	4	13	4	4	4	12	5	5	4	14	76
135	4	5	5	5	19	3	3	3	5	14	4	4	3	5	16	3	5	5	5	18	3	5	5	13	5	5	5	15	95
136	4	5	5	5	19	3	3	3	5	14	4	4	3	5	16	3	5	5	5	18	3	5	4	12	5	5	5	15	94
137	2	4	2	2	10	2	2	2	4	10	2	2	2	4	10	2	4	4	4	14	3	2	2	7	2	2	3	7	58
138	4	5	5	4	18	2	2	4	3	11	5	4	4	2	15	5	4	4	4	17	4	4	3	11	3	3	5	11	83
139	3	4	5	4	16	2	2	4	4	12	2	4	3	4	13	2	4	5	5	16	3	3	3	9	3	3	5	11	77
140	3	4	5	4	16	3	5	4	4	16	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	5	5	3	13	5	3	5	13	92
141	4	4	5	4	17	3	5	4	4	16	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	5	5	3	13	5	4	5	14	94

142	5	3	3	4	15	4	4	4	2	14	4	5	5	4	18	3	4	4	4	15	3	4	4	11	4	4	4	12	85
143	5	3	4	5	17	5	4	3	2	14	4	5	4	5	18	4	5	5	4	18	2	4	5	11	5	5	4	14	92
144	5	3	3	4	15	3	3	4	2	12	4	5	4	5	18	3	4	4	4	15	3	4	4	11	4	4	5	13	84
145	5	4	4	4	17	4	4	4	2	14	4	4	4	5	17	3	5	5	5	18	3	5	5	13	5	5	5	15	94
146	5	4	4	5	18	5	5	5	2	17	4	4	4	5	17	2	5	5	5	17	3	5	5	13	5	4	5	14	96
147	4	4	4	4	16	3	3	4	3	13	4	5	4	5	18	3	4	4	4	15	3	4	4	11	4	4	5	13	86
148	4	4	4	5	17	4	5	4	2	15	5	5	5	5	20	3	5	5	5	18	3	4	4	11	4	4	5	13	94
149	5	3	3	4	15	4	4	4	2	14	4	4	4	4	16	3	5	5	5	18	3	4	4	11	4	4	5	13	87
150	5	4	4	3	16	4	4	2	3	13	4	4	4	4	16	2	5	5	5	17	3	4	4	11	4	4	5	13	86
151	4	4	5	4	17	4	5	4	4	17	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	4	4	4	12	5	4	5	14	99
152	4	4	5	4	17	4	5	4	4	17	4	5	5	4	18	4	5	5	5	19	4	4	3	11	5	4	5	14	96
153	4	4	3	4	15	4	3	4	3	14	4	4	4	5	17	5	4	5	5	19	4	4	4	12	5	5	5	15	92
154	4	4	5	5	18	4	5	4	4	17	4	3	5	5	17	5	5	5	5	20	5	4	4	13	5	4	5	14	99
155	4	3	5	4	16	4	5	4	4	17	4	5	5	4	18	5	4	4	5	18	4	4	3	11	4	4	5	13	93
156	3	4	3	4	14	3	5	4	3	15	4	5	3	5	17	5	5	5	4	19	4	4	4	12	5	4	5	14	91
157	5	3	4	4	16	4	4	5	1	14	4	5	4	4	17	2	4	4	4	14	2	4	4	10	4	4	5	13	84
158	4	3	3	4	14	2	2	3	2	9	4	4	3	4	15	2	4	4	4	14	4	4	4	12	4	4	4	12	76
159	5	3	5	5	18	4	4	2	3	13	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	3	4	4	11	4	3	4	11	84
160	5	5	5	4	19	4	4	4	2	14	4	4	4	4	16	2	4	3	4	13	3	4	4	11	4	4	4	12	85
161	2	3	3	3	11	3	3	3	2	11	3	3	3	4	13	2	4	4	4	14	3	4	3	10	3	3	4	10	69
162	3	4	2	4	13	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	4	4	4	2	14	4	4	4	12	4	4	4	12	76
163	4	2	4	4	14	4	2	4	4	14	4	2	3	5	14	4	4	4	4	16	3	3	4	10	4	4	5	13	81
164	1	2	2	4	9	4	4	4	2	14	4	4	2	4	14	1	4	4	4	13	4	4	4	12	5	5	4	14	76
165	4	5	5	5	19	3	3	3	5	14	4	4	3	5	16	3	5	5	5	18	3	5	5	13	5	5	5	15	95
166	4	5	5	5	19	3	3	3	5	14	4	4	3	5	16	3	5	5	5	18	3	5	4	12	5	5	5	15	94
167	2	4	2	2	10	2	2	2	4	10	2	2	2	4	10	2	4	4	4	14	3	2	2	7	2	2	3	7	58
168	4	5	5	4	18	2	2	4	3	11	5	4	4	2	15	5	4	4	4	17	4	4	3	11	3	3	5	11	83
169	3	4	5	4	16	2	2	4	4	12	2	4	3	4	13	2	4	5	5	16	3	3	3	9	3	3	5	11	77
170	3	4	5	4	16	3	5	4	4	16	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	5	5	3	13	5	3	5	13	92

171	4	4	5	4	17	3	5	4	4	16	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	5	5	3	13	5	4	5	14	94
172	5	3	3	4	15	4	4	4	2	14	4	5	5	4	18	3	4	4	4	15	3	4	4	11	4	4	4	12	85
173	5	3	4	5	17	5	4	3	2	14	4	5	4	5	18	4	5	5	4	18	2	4	5	11	5	5	4	14	92
174	5	3	3	4	15	3	3	4	2	12	4	5	4	5	18	3	4	4	4	15	3	4	4	11	4	4	5	13	84
175	5	4	4	4	17	4	4	4	2	14	4	4	4	5	17	3	5	5	5	18	3	5	5	13	5	5	5	15	94
176	5	4	4	5	18	5	5	5	2	17	4	4	4	5	17	2	5	5	5	17	3	5	5	13	5	4	5	14	96
177	4	4	4	4	16	3	3	4	3	13	4	5	4	5	18	3	4	4	4	15	3	4	4	11	4	4	5	13	86
178	4	4	4	5	17	4	5	4	2	15	5	5	5	5	20	3	5	5	5	18	3	4	4	11	4	4	5	13	94
179	5	3	3	4	15	4	4	4	2	14	4	4	4	4	16	3	5	5	5	18	3	4	4	11	4	4	5	13	87
180	5	4	4	3	16	4	4	2	3	13	4	4	4	4	16	2	5	5	5	17	3	4	4	11	4	4	5	13	86
181	4	4	5	4	17	4	5	4	4	17	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	4	4	4	12	5	4	5	14	99
182	4	4	5	4	17	4	5	4	4	17	4	5	5	4	18	4	5	5	5	19	4	4	3	11	5	4	5	14	96
183	4	4	3	4	15	4	3	4	3	14	4	4	4	5	17	5	4	5	5	19	4	4	4	12	5	5	5	15	92
184	4	4	5	5	18	4	5	4	4	17	4	3	5	5	17	5	5	5	5	20	5	4	4	13	5	4	5	14	99
185	4	3	5	4	16	4	5	4	4	17	4	5	5	4	18	5	4	4	5	18	4	4	3	11	4	4	5	13	93
186	3	4	3	4	14	3	5	4	3	15	4	5	3	5	17	5	5	5	4	19	4	4	4	12	5	4	5	14	91
187	5	3	4	4	16	4	4	5	1	14	4	5	4	4	17	2	4	4	4	14	2	4	4	10	4	4	5	13	84
188	4	3	3	4	14	2	2	3	2	9	4	4	3	4	15	2	4	4	4	14	4	4	4	12	4	4	4	12	76
189	5	3	5	5	18	4	4	2	3	13	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	3	4	4	11	4	3	4	11	84
190	5	5	5	4	19	4	4	4	2	14	4	4	4	4	16	2	4	3	4	13	3	4	4	11	4	4	4	12	85
191	2	3	3	3	11	3	3	3	2	11	3	3	3	4	13	2	4	4	4	14	3	4	3	10	3	3	4	10	69
192	3	4	2	4	13	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	4	4	4	2	14	4	4	4	12	4	4	4	12	76
193	4	2	4	4	14	4	2	4	4	14	4	2	3	5	14	4	4	4	4	16	3	3	4	10	4	4	5	13	81
194	1	2	2	4	9	4	4	4	2	14	4	4	2	4	14	1	4	4	4	13	4	4	4	12	5	5	4	14	76
195	4	5	5	5	19	3	3	3	5	14	4	4	3	5	16	3	5	5	5	18	3	5	5	13	5	5	5	15	95
196	4	5	5	5	19	3	3	3	5	14	4	4	3	5	16	3	5	5	5	18	3	5	4	12	5	5	5	15	94
197	2	4	2	2	10	2	2	2	4	10	2	2	2	4	10	2	4	4	4	14	3	2	2	7	2	2	3	7	58
198	4	5	5	4	18	2	2	4	3	11	5	4	4	2	15	5	4	4	4	17	4	4	3	11	3	3	5	11	83
199	3	4	5	4	16	2	2	4	4	12	2	4	3	4	13	2	4	5	5	16	3	3	3	9	3	3	5	11	77

200	3	4	5	4	16	3	5	4	4	16	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	5	5	3	13	5	3	5	13	92
201	4	4	5	4	17	3	5	4	4	16	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	5	5	3	13	5	4	5	14	94
202	5	3	3	4	15	4	4	4	2	14	4	5	5	4	18	3	4	4	4	15	3	4	4	11	4	4	4	12	85
203	5	3	4	5	17	5	4	3	2	14	4	5	4	5	18	4	5	5	4	18	2	4	5	11	5	5	4	14	92
204	5	3	3	4	15	3	3	4	2	12	4	5	4	5	18	3	4	4	4	15	3	4	4	11	4	4	5	13	84
205	5	4	4	4	17	4	4	4	2	14	4	4	4	5	17	3	5	5	5	18	3	5	5	13	5	5	5	15	94
206	5	4	4	5	18	5	5	5	2	17	4	4	4	5	17	2	5	5	5	17	3	5	5	13	5	4	5	14	96
207	4	4	4	4	16	3	3	4	3	13	4	5	4	5	18	3	4	4	4	15	3	4	4	11	4	4	5	13	86
208	4	4	4	5	17	4	5	4	2	15	5	5	5	5	20	3	5	5	5	18	3	4	4	11	4	4	5	13	94
209	5	3	3	4	15	4	4	4	2	14	4	4	4	4	16	3	5	5	5	18	3	4	4	11	4	4	5	13	87
210	5	4	4	3	16	4	4	2	3	13	4	4	4	4	16	2	5	5	5	17	3	4	4	11	4	4	5	13	86
211	4	4	5	4	17	4	5	4	4	17	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	4	4	4	12	5	4	5	14	99
212	4	4	5	4	17	4	5	4	4	17	4	5	5	4	18	4	5	5	5	19	4	4	3	11	5	4	5	14	96
213	4	4	3	4	15	4	3	4	3	14	4	4	4	5	17	5	4	5	5	19	4	4	4	12	5	5	5	15	92
214	4	4	5	5	18	4	5	4	4	17	4	3	5	5	17	5	5	5	5	20	5	4	4	13	5	4	5	14	99
215	4	3	5	4	16	4	5	4	4	17	4	5	5	4	18	5	4	4	5	18	4	4	3	11	4	4	5	13	93
216	3	4	3	4	14	3	5	4	3	15	4	5	3	5	17	5	5	5	4	19	4	4	4	12	5	4	5	14	91
217	5	3	4	4	16	4	4	5	1	14	4	5	4	4	17	2	4	4	4	14	2	4	4	10	4	4	5	13	84
218	4	3	3	4	14	2	2	3	2	9	4	4	3	4	15	2	4	4	4	14	4	4	4	12	4	4	4	12	76
219	5	3	5	5	18	4	4	2	3	13	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	3	4	4	11	4	3	4	11	84
220	5	5	5	4	19	4	4	4	2	14	4	4	4	4	16	2	4	3	4	13	3	4	4	11	4	4	4	12	85
221	2	3	3	3	11	3	3	3	2	11	3	3	3	4	13	2	4	4	4	14	3	4	3	10	3	3	4	10	69
222	3	4	2	4	13	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	4	4	4	2	14	4	4	4	12	4	4	4	12	76
223	4	2	4	4	14	4	2	4	4	14	4	2	3	5	14	4	4	4	4	16	3	3	4	10	4	4	5	13	81
224	1	2	2	4	9	4	4	4	2	14	4	4	2	4	14	1	4	4	4	13	4	4	4	12	5	5	4	14	76
225	4	5	5	5	19	3	3	3	5	14	4	4	3	5	16	3	5	5	5	18	3	5	5	13	5	5	5	15	95
226	4	5	5	5	19	3	3	3	5	14	4	4	3	5	16	3	5	5	5	18	3	5	4	12	5	5	5	15	94
227	2	4	2	2	10	2	2	2	4	10	2	2	2	4	10	2	4	4	4	14	3	2	2	7	2	2	3	7	58
228	4	5	5	4	18	2	2	4	3	11	5	4	4	2	15	5	4	4	4	17	4	4	3	11	3	3	5	11	83

229	3	4	5	4	16	2	2	4	4	12	2	4	3	4	13	2	4	5	5	16	3	3	3	9	3	3	5	11	77
230	3	4	5	4	16	3	5	4	4	16	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	5	5	3	13	5	3	5	13	92
231	4	4	5	4	17	3	5	4	4	16	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	5	5	3	13	5	4	5	14	94
232	5	3	3	4	15	4	4	4	2	14	4	5	5	4	18	3	4	4	4	15	3	4	4	11	4	4	4	12	85
233	5	3	4	5	17	5	4	3	2	14	4	5	4	5	18	4	5	5	4	18	2	4	5	11	5	5	4	14	92
234	5	3	3	4	15	3	3	4	2	12	4	5	4	5	18	3	4	4	4	15	3	4	4	11	4	4	5	13	84
235	5	4	4	4	17	4	4	4	2	14	4	4	4	5	17	3	5	5	5	18	3	5	5	13	5	5	5	15	94
236	5	4	4	5	18	5	5	5	2	17	4	4	4	5	17	2	5	5	5	17	3	5	5	13	5	4	5	14	96
237	4	4	4	4	16	3	3	4	3	13	4	5	4	5	18	3	4	4	4	15	3	4	4	11	4	4	5	13	86
238	4	4	4	5	17	4	5	4	2	15	5	5	5	5	20	3	5	5	5	18	3	4	4	11	4	4	5	13	94
239	5	3	3	4	15	4	4	4	2	14	4	4	4	4	16	3	5	5	5	18	3	4	4	11	4	4	5	13	87
240	5	4	4	3	16	4	4	2	3	13	4	4	4	4	16	2	5	5	5	17	3	4	4	11	4	4	5	13	86
241	4	4	5	4	17	4	5	4	4	17	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	4	4	4	12	5	4	5	14	99
242	4	4	5	4	17	4	5	4	4	17	4	5	5	4	18	4	5	5	5	19	4	4	3	11	5	4	5	14	96
243	4	4	3	4	15	4	3	4	3	14	4	4	4	5	17	5	4	5	5	19	4	4	4	12	5	5	5	15	92
244	4	4	5	5	18	4	5	4	4	17	4	3	5	5	17	5	5	5	5	20	5	4	4	13	5	4	5	14	99
245	4	3	5	4	16	4	5	4	4	17	4	5	5	4	18	5	4	4	5	18	4	4	3	11	4	4	5	13	93
246	3	4	3	4	14	3	5	4	3	15	4	5	3	5	17	5	5	5	4	19	4	4	4	12	5	4	5	14	91
247	5	3	4	4	16	4	4	5	1	14	4	5	4	4	17	2	4	4	4	14	2	4	4	10	4	4	5	13	84
248	4	3	3	4	14	2	2	3	2	9	4	4	3	4	15	2	4	4	4	14	4	4	4	12	4	4	4	12	76
249	5	3	5	5	18	4	4	2	3	13	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	3	4	4	11	4	3	4	11	84
250	5	5	5	4	19	4	4	4	2	14	4	4	4	4	16	2	4	3	4	13	3	4	4	11	4	4	4	12	85
251	2	3	3	3	11	3	3	3	2	11	3	3	3	4	13	2	4	4	4	14	3	4	3	10	3	3	4	10	69
252	3	4	2	4	13	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	4	4	4	2	14	4	4	4	12	4	4	4	12	76
253	4	2	4	4	14	4	2	4	4	14	4	2	3	5	14	4	4	4	4	16	3	3	4	10	4	4	5	13	81
254	1	2	2	4	9	4	4	4	2	14	4	4	2	4	14	1	4	4	4	13	4	4	4	12	5	5	4	14	76
255	4	5	5	5	19	3	3	3	5	14	4	4	3	5	16	3	5	5	5	18	3	5	5	13	5	5	5	15	95
256	4	5	5	5	19	3	3	3	5	14	4	4	3	5	16	3	5	5	5	18	3	5	4	12	5	5	5	15	94
257	2	4	2	2	10	2	2	2	4	10	2	2	2	4	10	2	4	4	4	14	3	2	2	7	2	2	3	7	58

258	4	5	5	4	18	2	2	4	3	11	5	4	4	2	15	5	4	4	4	17	4	4	3	11	3	3	5	11	83
259	3	4	5	4	16	2	2	4	4	12	2	4	3	4	13	2	4	5	5	16	3	3	3	9	3	3	5	11	77
260	3	4	5	4	16	3	5	4	4	16	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	5	5	3	13	5	3	5	13	92
261	4	4	5	4	17	3	5	4	4	16	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	5	5	3	13	5	4	5	14	94
262	5	3	3	4	15	4	4	4	2	14	4	5	5	4	18	3	4	4	4	15	3	4	4	11	4	4	4	12	85
263	5	3	4	5	17	5	4	3	2	14	4	5	4	5	18	4	5	5	4	18	2	4	5	11	5	5	4	14	92
264	5	3	3	4	15	3	3	4	2	12	4	5	4	5	18	3	4	4	4	15	3	4	4	11	4	4	5	13	84
265	5	4	4	4	17	4	4	4	2	14	4	4	4	5	17	3	5	5	5	18	3	5	5	13	5	5	5	15	94
266	5	4	4	5	18	5	5	5	2	17	4	4	4	5	17	2	5	5	5	17	3	5	5	13	5	4	5	14	96
267	4	4	4	4	16	3	3	4	3	13	4	5	4	5	18	3	4	4	4	15	3	4	4	11	4	4	5	13	86
268	4	4	4	5	17	4	5	4	2	15	5	5	5	5	20	3	5	5	5	18	3	4	4	11	4	4	5	13	94
269	5	3	3	4	15	4	4	4	2	14	4	4	4	4	16	3	5	5	5	18	3	4	4	11	4	4	5	13	87
270	5	4	4	3	16	4	4	2	3	13	4	4	4	4	16	2	5	5	5	17	3	4	4	11	4	4	5	13	86
271	4	4	5	4	17	4	5	4	4	17	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	4	4	4	12	5	4	5	14	99
272	4	4	5	4	17	4	5	4	4	17	4	5	5	4	18	4	5	5	5	19	4	4	3	11	5	4	5	14	96
273	4	4	3	4	15	4	3	4	3	14	4	4	4	5	17	5	4	5	5	19	4	4	4	12	5	5	5	15	92
274	4	4	5	5	18	4	5	4	4	17	4	3	5	5	17	5	5	5	5	20	5	4	4	13	5	4	5	14	99
275	4	3	5	4	16	4	5	4	4	17	4	5	5	4	18	5	4	4	5	18	4	4	3	11	4	4	5	13	93
276	3	4	3	4	14	3	5	4	3	15	4	5	3	5	17	5	5	5	4	19	4	4	4	12	5	4	5	14	91
277	5	3	4	4	16	4	4	5	1	14	4	5	4	4	17	2	4	4	4	14	2	4	4	10	4	4	5	13	84
278	4	3	3	4	14	2	2	3	2	9	4	4	3	4	15	2	4	4	4	14	4	4	4	12	4	4	4	12	76
279	5	3	5	5	18	4	4	2	3	13	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	3	4	4	11	4	3	4	11	84
280	5	5	5	4	19	4	4	4	2	14	4	4	4	4	16	2	4	3	4	13	3	4	4	11	4	4	4	12	85
281	2	3	3	3	11	3	3	3	2	11	3	3	3	4	13	2	4	4	4	14	3	4	3	10	3	3	4	10	69
282	3	4	2	4	13	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	4	4	4	2	14	4	4	4	12	4	4	4	12	76
283	4	2	4	4	14	4	2	4	4	14	4	2	3	5	14	4	4	4	4	16	3	3	4	10	4	4	5	13	81
284	1	2	2	4	9	4	4	4	2	14	4	4	2	4	14	1	4	4	4	13	4	4	4	12	5	5	4	14	76
285	4	5	5	5	19	3	3	3	5	14	4	4	3	5	16	3	5	5	5	18	3	5	5	13	5	5	5	15	95
286	4	5	5	5	19	3	3	3	5	14	4	4	3	5	16	3	5	5	5	18	3	5	4	12	5	5	5	15	94

287	2	4	2	2	10	2	2	2	4	10	2	2	2	4	10	2	4	4	4	14	3	2	2	7	2	2	3	7	58
288	4	5	5	4	18	2	2	4	3	11	5	4	4	2	15	5	4	4	4	17	4	4	3	11	3	3	5	11	83
289	3	4	5	4	16	2	2	4	4	12	2	4	3	4	13	2	4	5	5	16	3	3	3	9	3	3	5	11	77
290	3	4	5	4	16	3	5	4	4	16	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	5	5	3	13	5	3	5	13	92
291	4	4	5	4	17	3	5	4	4	16	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	5	5	3	13	5	4	5	14	94

ANEXO 10
Calidad de atención

N°	P1	P2	P3	P4	P5	D1	P6	P7	P8	P9	P10	D2	P11	P12	P13	P14	D3	P15	P16	P17	P18	D4	P19	P20	P21	P22	D5	TOTAL
1	3	4	5	5	5	22	3	4	5	5	5	22	5	5	5	2	17	5	5	4	4	18	5	4	5	5	19	98
2	4	5	5	5	4	23	4	4	3	4	5	20	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	4	3	5	5	17	99
3	5	5	5	5	4	24	4	3	3	3	5	18	5	5	4	5	19	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17	95
4	5	5	5	5	4	24	4	3	3	3	5	18	5	5	4	5	19	4	4	4	5	17	4	4	5	5	18	96
5	4	4	3	5	4	20	4	4	4	4	5	21	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	3	3	5	5	16	94
6	5	3	3	5	5	21	5	3	3	5	5	21	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	5	5	5	3	18	94
7	5	3	3	4	4	19	4	3	3	4	5	19	4	4	5	4	17	5	4	4	4	17	3	4	4	4	15	87
8	4	4	5	4	4	21	3	4	3	3	4	17	4	3	3	4	14	4	4	3	4	15	4	3	3	4	14	81
9	5	3	4	5	4	21	4	3	3	4	4	18	4	5	5	5	19	5	4	4	4	17	3	3	4	4	14	89
10	3	3	3	5	3	17	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	2	3	5	5	15	97
11	3	3	3	4	3	16	4	3	2	4	4	17	4	4	4	3	15	4	4	3	4	15	3	3	3	4	13	76
12	3	3	3	4	3	16	4	3	3	4	4	18	4	4	4	3	15	4	4	3	4	15	3	3	4	4	14	78
13	3	3	3	4	3	16	4	3	2	4	4	17	4	4	4	5	17	4	4	5	4	17	3	3	5	4	15	82
14	3	4	3	4	3	17	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	3	4	16	86
15	4	4	3	5	4	20	4	4	3	5	5	21	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	3	3	5	5	16	97
16	5	5	5	5	4	24	3	3	3	4	5	18	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	4	3	3	5	15	96
17	3	3	3	4	3	16	3	3	2	3	2	13	3	3	4	4	14	4	3	3	2	12	3	2	3	3	11	66
18	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	5	20	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	85
19	5	5	5	5	4	24	4	4	3	4	5	20	5	5	5	3	18	5	5	5	5	20	3	3	5	4	15	97
20	3	3	5	5	5	21	3	4	3	3	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	3	4	4	16	95
21	4	5	5	5	5	24	3	4	4	3	5	19	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	3	3	4	4	14	96
22	3	4	3	4	3	17	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	88
23	5	4	4	4	5	22	4	4	5	4	5	22	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	90
24	3	3	3	4	3	16	4	3	2	4	4	17	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	78

25	4	4	4	5	4	21	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	17	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	92
26	5	5	4	5	4	23	4	4	4	4	5	21	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	3	3	4	4	14	98
27	4	4	4	4	4	20	3	4	3	4	4	18	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	85
28	3	5	3	5	4	20	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	4	5	19	92
29	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	88
30	3	3	3	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	3	5	5	16	85
31	3	4	5	5	5	22	3	4	5	5	5	22	5	5	5	2	17	5	5	4	4	18	5	4	5	5	19	98
32	4	5	5	5	4	23	4	4	3	4	5	20	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	4	3	5	5	17	99
33	5	5	5	5	4	24	4	3	3	3	5	18	5	5	4	5	19	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17	95
34	5	5	5	5	4	24	4	3	3	3	5	18	5	5	4	5	19	4	4	4	5	17	4	4	5	5	18	96
35	4	4	3	5	4	20	4	4	4	4	5	21	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	3	3	5	5	16	94
36	5	3	3	5	5	21	5	3	3	5	5	21	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	5	5	5	3	18	94
37	5	3	3	4	4	19	4	3	3	4	5	19	4	4	5	4	17	5	4	4	4	17	3	4	4	4	15	87
38	4	4	5	4	4	21	3	4	3	3	4	17	4	3	3	4	14	4	4	3	4	15	4	3	3	4	14	81
39	5	3	4	5	4	21	4	3	3	4	4	18	4	5	5	5	19	5	4	4	4	17	3	3	4	4	14	89
40	3	3	3	5	3	17	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	2	3	5	5	15	97
41	3	3	3	4	3	16	4	3	2	4	4	17	4	4	4	3	15	4	4	3	4	15	3	3	3	4	13	76
42	3	3	3	4	3	16	4	3	3	4	4	18	4	4	4	3	15	4	4	3	4	15	3	3	4	4	14	78
43	3	3	3	4	3	16	4	3	2	4	4	17	4	4	4	5	17	4	4	5	4	17	3	3	5	4	15	82
44	3	4	3	4	3	17	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	3	4	16	86
45	4	4	3	5	4	20	4	4	3	5	5	21	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	3	3	5	5	16	97
46	5	5	5	5	4	24	3	3	3	4	5	18	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	4	3	3	5	15	96
47	3	3	3	4	3	16	3	3	2	3	2	13	3	3	4	4	14	4	3	3	2	12	3	2	3	3	11	66
48	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	5	20	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	85
49	5	5	5	5	4	24	4	4	3	4	5	20	5	5	5	3	18	5	5	5	5	20	3	3	5	4	15	97
50	3	3	5	5	5	21	3	4	3	3	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	3	4	4	16	95
51	4	5	5	5	5	24	3	4	4	3	5	19	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	3	3	4	4	14	96

52	3	4	3	4	3	17	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	88
53	5	4	4	4	5	22	4	4	5	4	5	22	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	90
54	3	3	3	4	3	16	4	3	2	4	4	17	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	78
55	4	4	4	5	4	21	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	17	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	92
56	5	5	4	5	4	23	4	4	4	4	5	21	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	3	3	4	4	14	98
57	4	4	4	4	4	20	3	4	3	4	4	18	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	85
58	3	5	3	5	4	20	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	4	5	19	92
59	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	88
60	3	3	3	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	3	5	5	16	85
61	3	4	5	5	5	22	3	4	5	5	5	22	5	5	5	2	17	5	5	4	4	18	5	4	5	5	19	98
62	4	5	5	5	4	23	4	4	3	4	5	20	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	4	3	5	5	17	99
63	5	5	5	5	4	24	4	3	3	3	5	18	5	5	4	5	19	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17	95
64	5	5	5	5	4	24	4	3	3	3	5	18	5	5	4	5	19	4	4	4	5	17	4	4	5	5	18	96
65	4	4	3	5	4	20	4	4	4	4	5	21	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	3	3	5	5	16	94
66	5	3	3	5	5	21	5	3	3	5	5	21	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	5	5	5	3	18	94
67	5	3	3	4	4	19	4	3	3	4	5	19	4	4	5	4	17	5	4	4	4	17	3	4	4	4	15	87
68	4	4	5	4	4	21	3	4	3	3	4	17	4	3	3	4	14	4	4	3	4	15	4	3	3	4	14	81
69	5	3	4	5	4	21	4	3	3	4	4	18	4	5	5	5	19	5	4	4	4	17	3	3	4	4	14	89
70	3	3	3	5	3	17	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	2	3	5	5	15	97
71	3	3	3	4	3	16	4	3	2	4	4	17	4	4	4	3	15	4	4	3	4	15	3	3	3	4	13	76
72	3	3	3	4	3	16	4	3	3	4	4	18	4	4	4	3	15	4	4	3	4	15	3	3	4	4	14	78
73	3	3	3	4	3	16	4	3	2	4	4	17	4	4	4	5	17	4	4	5	4	17	3	3	5	4	15	82
74	3	4	3	4	3	17	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	3	4	16	86
75	4	4	3	5	4	20	4	4	3	5	5	21	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	3	3	5	5	16	97
76	5	5	5	5	4	24	3	3	3	4	5	18	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	4	3	3	5	15	96
77	3	3	3	4	3	16	3	3	2	3	2	13	3	3	4	4	14	4	3	3	2	12	3	2	3	3	11	66
78	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	5	20	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	85

79	5	5	5	5	4	24	4	4	3	4	5	20	5	5	5	3	18	5	5	5	5	20	3	3	5	4	15	97
80	3	3	5	5	5	21	3	4	3	3	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	3	4	4	16	95
81	4	5	5	5	5	24	3	4	4	3	5	19	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	3	3	4	4	14	96
82	3	4	3	4	3	17	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	88
83	5	4	4	4	5	22	4	4	5	4	5	22	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	90
84	3	3	3	4	3	16	4	3	2	4	4	17	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	78
85	4	4	4	5	4	21	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	17	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	92
86	5	5	4	5	4	23	4	4	4	4	5	21	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	3	3	4	4	14	98
87	4	4	4	4	4	20	3	4	3	4	4	18	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	85
88	3	5	3	5	4	20	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	4	5	19	92
89	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	88
90	3	3	3	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	3	5	5	16	85
91	3	4	5	5	5	22	3	4	5	5	5	22	5	5	5	2	17	5	5	4	4	18	5	4	5	5	19	98
92	4	5	5	5	4	23	4	4	3	4	5	20	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	4	3	5	5	17	99
93	5	5	5	5	4	24	4	3	3	3	5	18	5	5	4	5	19	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17	95
94	5	5	5	5	4	24	4	3	3	3	5	18	5	5	4	5	19	4	4	4	5	17	4	4	5	5	18	96
95	4	4	3	5	4	20	4	4	4	4	5	21	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	3	3	5	5	16	94
96	5	3	3	5	5	21	5	3	3	5	5	21	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	5	5	5	3	18	94
97	5	3	3	4	4	19	4	3	3	4	5	19	4	4	5	4	17	5	4	4	4	17	3	4	4	4	15	87
98	4	4	5	4	4	21	3	4	3	3	4	17	4	3	3	4	14	4	4	3	4	15	4	3	3	4	14	81
99	5	3	4	5	4	21	4	3	3	4	4	18	4	5	5	5	19	5	4	4	4	17	3	3	4	4	14	89
100	3	3	3	5	3	17	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	2	3	5	5	15	97
101	3	3	3	4	3	16	4	3	2	4	4	17	4	4	4	3	15	4	4	3	4	15	3	3	3	4	13	76
102	3	3	3	4	3	16	4	3	3	4	4	18	4	4	4	3	15	4	4	3	4	15	3	3	4	4	14	78
103	3	3	3	4	3	16	4	3	2	4	4	17	4	4	4	5	17	4	4	5	4	17	3	3	5	4	15	82
104	3	4	3	4	3	17	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	3	4	16	86
105	4	4	3	5	4	20	4	4	3	5	5	21	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	3	3	5	5	16	97

106	5	5	5	5	4	24	3	3	3	4	5	18	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	4	3	3	5	15	96
107	3	3	3	4	3	16	3	3	2	3	2	13	3	3	4	4	14	4	3	3	2	12	3	2	3	3	11	66
108	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	5	20	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	85
109	5	5	5	5	4	24	4	4	3	4	5	20	5	5	5	3	18	5	5	5	5	20	3	3	5	4	15	97
110	3	3	5	5	5	21	3	4	3	3	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	3	4	4	16	95
111	4	5	5	5	5	24	3	4	4	3	5	19	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	3	3	4	4	14	96
112	3	4	3	4	3	17	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	88
113	5	4	4	4	5	22	4	4	5	4	5	22	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	90
114	3	3	3	4	3	16	4	3	2	4	4	17	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	78
115	4	4	4	5	4	21	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	17	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	92
116	5	5	4	5	4	23	4	4	4	4	5	21	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	3	3	4	4	14	98
117	4	4	4	4	4	20	3	4	3	4	4	18	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	85
118	3	5	3	5	4	20	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	4	5	19	92
119	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	88
120	3	3	3	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	3	5	5	16	85
121	3	4	5	5	5	22	3	4	5	5	5	22	5	5	5	2	17	5	5	4	4	18	5	4	5	5	19	98
122	4	5	5	5	4	23	4	4	3	4	5	20	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	4	3	5	5	17	99
123	5	5	5	5	4	24	4	3	3	3	5	18	5	5	4	5	19	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17	95
124	5	5	5	5	4	24	4	3	3	3	5	18	5	5	4	5	19	4	4	4	5	17	4	4	5	5	18	96
125	4	4	3	5	4	20	4	4	4	4	5	21	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	3	3	5	5	16	94
126	5	3	3	5	5	21	5	3	3	5	5	21	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	5	5	5	3	18	94
127	5	3	3	4	4	19	4	3	3	4	5	19	4	4	5	4	17	5	4	4	4	17	3	4	4	4	15	87
128	4	4	5	4	4	21	3	4	3	3	4	17	4	3	3	4	14	4	4	3	4	15	4	3	3	4	14	81
129	5	3	4	5	4	21	4	3	3	4	4	18	4	5	5	5	19	5	4	4	4	17	3	3	4	4	14	89
130	3	3	3	5	3	17	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	2	3	5	5	15	97
131	3	3	3	4	3	16	4	3	2	4	4	17	4	4	4	3	15	4	4	3	4	15	3	3	3	4	13	76
132	3	3	3	4	3	16	4	3	3	4	4	18	4	4	4	3	15	4	4	3	4	15	3	3	4	4	14	78

133	3	3	3	4	3	16	4	3	2	4	4	17	4	4	4	5	17	4	4	5	4	17	3	3	5	4	15	82
134	3	4	3	4	3	17	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	3	4	16	86
135	4	4	3	5	4	20	4	4	3	5	5	21	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	3	3	5	5	16	97
136	5	5	5	5	4	24	3	3	3	4	5	18	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	4	3	3	5	15	96
137	3	3	3	4	3	16	3	3	2	3	2	13	3	3	4	4	14	4	3	3	2	12	3	2	3	3	11	66
138	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	5	20	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	85
139	5	5	5	5	4	24	4	4	3	4	5	20	5	5	5	3	18	5	5	5	5	20	3	3	5	4	15	97
140	3	3	5	5	5	21	3	4	3	3	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	3	4	4	16	95
141	4	5	5	5	5	24	3	4	4	3	5	19	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	3	3	4	4	14	96
142	3	4	3	4	3	17	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	88
143	5	4	4	4	5	22	4	4	5	4	5	22	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	90
144	3	3	3	4	3	16	4	3	2	4	4	17	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	78
145	4	4	4	5	4	21	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	17	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	92
146	5	5	4	5	4	23	4	4	4	4	5	21	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	3	3	4	4	14	98
147	4	4	4	4	4	20	3	4	3	4	4	18	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	85
148	3	5	3	5	4	20	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	4	5	19	92
149	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	88
150	3	3	3	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	3	5	5	16	85
151	3	4	5	5	5	22	3	4	5	5	5	22	5	5	5	2	17	5	5	4	4	18	5	4	5	5	19	98
152	4	5	5	5	4	23	4	4	3	4	5	20	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	4	3	5	5	17	99
153	5	5	5	5	4	24	4	3	3	3	5	18	5	5	4	5	19	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17	95
154	5	5	5	5	4	24	4	3	3	3	5	18	5	5	4	5	19	4	4	4	5	17	4	4	5	5	18	96
155	4	4	3	5	4	20	4	4	4	4	5	21	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	3	3	5	5	16	94
156	5	3	3	5	5	21	5	3	3	5	5	21	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	5	5	5	3	18	94
157	5	3	3	4	4	19	4	3	3	4	5	19	4	4	5	4	17	5	4	4	4	17	3	4	4	4	15	87
158	4	4	5	4	4	21	3	4	3	3	4	17	4	3	3	4	14	4	4	3	4	15	4	3	3	4	14	81
159	5	3	4	5	4	21	4	3	3	4	4	18	4	5	5	5	19	5	4	4	4	17	3	3	4	4	14	89

160	3	3	3	5	3	17	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	2	3	5	5	15	97
161	3	3	3	4	3	16	4	3	2	4	4	17	4	4	4	3	15	4	4	3	4	15	3	3	3	4	13	76
162	3	3	3	4	3	16	4	3	3	4	4	18	4	4	4	3	15	4	4	3	4	15	3	3	4	4	14	78
163	3	3	3	4	3	16	4	3	2	4	4	17	4	4	4	5	17	4	4	5	4	17	3	3	5	4	15	82
164	3	4	3	4	3	17	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	3	4	16	86
165	4	4	3	5	4	20	4	4	3	5	5	21	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	3	3	5	5	16	97
166	5	5	5	5	4	24	3	3	3	4	5	18	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	4	3	3	5	15	96
167	3	3	3	4	3	16	3	3	2	3	2	13	3	3	4	4	14	4	3	3	2	12	3	2	3	3	11	66
168	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	5	20	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	85
169	5	5	5	5	4	24	4	4	3	4	5	20	5	5	5	3	18	5	5	5	5	20	3	3	5	4	15	97
170	3	3	5	5	5	21	3	4	3	3	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	3	4	4	16	95
171	4	5	5	5	5	24	3	4	4	3	5	19	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	3	3	4	4	14	96
172	3	4	3	4	3	17	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	88
173	5	4	4	4	5	22	4	4	5	4	5	22	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	90
174	3	3	3	4	3	16	4	3	2	4	4	17	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	78
175	4	4	4	5	4	21	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	17	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	92
176	5	5	4	5	4	23	4	4	4	4	5	21	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	3	3	4	4	14	98
177	4	4	4	4	4	20	3	4	3	4	4	18	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	85
178	3	5	3	5	4	20	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	4	5	19	92
179	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	88
180	3	3	3	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	3	5	5	16	85
181	3	4	5	5	5	22	3	4	5	5	5	22	5	5	5	2	17	5	5	4	4	18	5	4	5	5	19	98
182	4	5	5	5	4	23	4	4	3	4	5	20	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	4	3	5	5	17	99
183	5	5	5	5	4	24	4	3	3	3	5	18	5	5	4	5	19	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17	95
184	5	5	5	5	4	24	4	3	3	3	5	18	5	5	4	5	19	4	4	4	5	17	4	4	5	5	18	96
185	4	4	3	5	4	20	4	4	4	4	5	21	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	3	3	5	5	16	94
186	5	3	3	5	5	21	5	3	3	5	5	21	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	5	5	5	3	18	94

187	5	3	3	4	4	19	4	3	3	4	5	19	4	4	5	4	17	5	4	4	4	17	3	4	4	4	15	87
188	4	4	5	4	4	21	3	4	3	3	4	17	4	3	3	4	14	4	4	3	4	15	4	3	3	4	14	81
189	5	3	4	5	4	21	4	3	3	4	4	18	4	5	5	5	19	5	4	4	4	17	3	3	4	4	14	89
190	3	3	3	5	3	17	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	2	3	5	5	15	97
191	3	3	3	4	3	16	4	3	2	4	4	17	4	4	4	3	15	4	4	3	4	15	3	3	3	4	13	76
192	3	3	3	4	3	16	4	3	3	4	4	18	4	4	4	3	15	4	4	3	4	15	3	3	4	4	14	78
193	3	3	3	4	3	16	4	3	2	4	4	17	4	4	4	5	17	4	4	5	4	17	3	3	5	4	15	82
194	3	4	3	4	3	17	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	3	4	16	86
195	4	4	3	5	4	20	4	4	3	5	5	21	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	3	3	5	5	16	97
196	5	5	5	5	4	24	3	3	3	4	5	18	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	4	3	3	5	15	96
197	3	3	3	4	3	16	3	3	2	3	2	13	3	3	4	4	14	4	3	3	2	12	3	2	3	3	11	66
198	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	5	20	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	85
199	5	5	5	5	4	24	4	4	3	4	5	20	5	5	5	3	18	5	5	5	5	20	3	3	5	4	15	97
200	3	3	5	5	5	21	3	4	3	3	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	3	4	4	16	95
201	4	5	5	5	5	24	3	4	4	3	5	19	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	3	3	4	4	14	96
202	3	4	3	4	3	17	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	88
203	5	4	4	4	5	22	4	4	5	4	5	22	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	90
204	3	3	3	4	3	16	4	3	2	4	4	17	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	78
205	4	4	4	5	4	21	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	17	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	92
206	5	5	4	5	4	23	4	4	4	4	5	21	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	3	3	4	4	14	98
207	4	4	4	4	4	20	3	4	3	4	4	18	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	85
208	3	5	3	5	4	20	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	4	5	19	92
209	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	88
210	3	3	3	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	3	5	5	16	85
211	3	4	5	5	5	22	3	4	5	5	5	22	5	5	5	2	17	5	5	4	4	18	5	4	5	5	19	98
212	4	5	5	5	4	23	4	4	3	4	5	20	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	4	3	5	5	17	99
213	5	5	5	5	4	24	4	3	3	3	5	18	5	5	4	5	19	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17	95

214	5	5	5	5	4	24	4	3	3	3	5	18	5	5	4	5	19	4	4	4	5	17	4	4	5	5	18	96
215	4	4	3	5	4	20	4	4	4	4	5	21	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	3	3	5	5	16	94
216	5	3	3	5	5	21	5	3	3	5	5	21	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	5	5	5	3	18	94
217	5	3	3	4	4	19	4	3	3	4	5	19	4	4	5	4	17	5	4	4	4	17	3	4	4	4	15	87
218	4	4	5	4	4	21	3	4	3	3	4	17	4	3	3	4	14	4	4	3	4	15	4	3	3	4	14	81
219	5	3	4	5	4	21	4	3	3	4	4	18	4	5	5	5	19	5	4	4	4	17	3	3	4	4	14	89
220	3	3	3	5	3	17	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	2	3	5	5	15	97
221	3	3	3	4	3	16	4	3	2	4	4	17	4	4	4	3	15	4	4	3	4	15	3	3	3	4	13	76
222	3	3	3	4	3	16	4	3	3	4	4	18	4	4	4	3	15	4	4	3	4	15	3	3	4	4	14	78
223	3	3	3	4	3	16	4	3	2	4	4	17	4	4	4	5	17	4	4	5	4	17	3	3	5	4	15	82
224	3	4	3	4	3	17	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	3	4	16	86
225	4	4	3	5	4	20	4	4	3	5	5	21	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	3	3	5	5	16	97
226	5	5	5	5	4	24	3	3	3	4	5	18	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	4	3	3	5	15	96
227	3	3	3	4	3	16	3	3	2	3	2	13	3	3	4	4	14	4	3	3	2	12	3	2	3	3	11	66
228	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	5	20	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	85
229	5	5	5	5	4	24	4	4	3	4	5	20	5	5	5	3	18	5	5	5	5	20	3	3	5	4	15	97
230	3	3	5	5	5	21	3	4	3	3	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	3	4	4	16	95
231	4	5	5	5	5	24	3	4	4	3	5	19	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	3	3	4	4	14	96
232	3	4	3	4	3	17	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	88
233	5	4	4	4	5	22	4	4	5	4	5	22	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	90
234	3	3	3	4	3	16	4	3	2	4	4	17	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	78
235	4	4	4	5	4	21	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	17	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	92
236	5	5	4	5	4	23	4	4	4	4	5	21	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	3	3	4	4	14	98
237	4	4	4	4	4	20	3	4	3	4	4	18	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	85
238	3	5	3	5	4	20	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	4	5	19	92
239	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	88
240	3	3	3	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	3	5	5	16	85

241	3	4	5	5	5	22	3	4	5	5	5	22	5	5	5	2	17	5	5	4	4	18	5	4	5	5	19	98
242	4	5	5	5	4	23	4	4	3	4	5	20	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	4	3	5	5	17	99
243	5	5	5	5	4	24	4	3	3	3	5	18	5	5	4	5	19	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17	95
244	5	5	5	5	4	24	4	3	3	3	5	18	5	5	4	5	19	4	4	4	5	17	4	4	5	5	18	96
245	4	4	3	5	4	20	4	4	4	4	5	21	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	3	3	5	5	16	94
246	5	3	3	5	5	21	5	3	3	5	5	21	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	5	5	5	3	18	94
247	5	3	3	4	4	19	4	3	3	4	5	19	4	4	5	4	17	5	4	4	4	17	3	4	4	4	15	87
248	4	4	5	4	4	21	3	4	3	3	4	17	4	3	3	4	14	4	4	3	4	15	4	3	3	4	14	81
249	5	3	4	5	4	21	4	3	3	4	4	18	4	5	5	5	19	5	4	4	4	17	3	3	4	4	14	89
250	3	3	3	5	3	17	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	2	3	5	5	15	97
251	3	3	3	4	3	16	4	3	2	4	4	17	4	4	4	3	15	4	4	3	4	15	3	3	3	4	13	76
252	3	3	3	4	3	16	4	3	3	4	4	18	4	4	4	3	15	4	4	3	4	15	3	3	4	4	14	78
253	3	3	3	4	3	16	4	3	2	4	4	17	4	4	4	5	17	4	4	5	4	17	3	3	5	4	15	82
254	3	4	3	4	3	17	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	3	4	16	86
255	4	4	3	5	4	20	4	4	3	5	5	21	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	3	3	5	5	16	97
256	5	5	5	5	4	24	3	3	3	4	5	18	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	4	3	3	5	15	96
257	3	3	3	4	3	16	3	3	2	3	2	13	3	3	4	4	14	4	3	3	2	12	3	2	3	3	11	66
258	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	5	20	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	85
259	5	5	5	5	4	24	4	4	3	4	5	20	5	5	5	3	18	5	5	5	5	20	3	3	5	4	15	97
260	3	3	5	5	5	21	3	4	3	3	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	3	4	4	16	95
261	4	5	5	5	5	24	3	4	4	3	5	19	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	3	3	4	4	14	96
262	3	4	3	4	3	17	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	88
263	5	4	4	4	5	22	4	4	5	4	5	22	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	90
264	3	3	3	4	3	16	4	3	2	4	4	17	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	78
265	4	4	4	5	4	21	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	17	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	92
266	5	5	4	5	4	23	4	4	4	4	5	21	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	3	3	4	4	14	98
267	4	4	4	4	4	20	3	4	3	4	4	18	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	85

268	3	5	3	5	4	20	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	4	5	19	92
269	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	88
270	3	3	3	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	3	5	5	16	85
271	3	4	5	5	5	22	3	4	5	5	5	22	5	5	5	2	17	5	5	4	4	18	5	4	5	5	19	98
272	4	5	5	5	4	23	4	4	3	4	5	20	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	4	3	5	5	17	99
273	5	5	5	5	4	24	4	3	3	3	5	18	5	5	4	5	19	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17	95
274	5	5	5	5	4	24	4	3	3	3	5	18	5	5	4	5	19	4	4	4	5	17	4	4	5	5	18	96
275	4	4	3	5	4	20	4	4	4	4	5	21	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	3	3	5	5	16	94
276	5	3	3	5	5	21	5	3	3	5	5	21	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	5	5	5	3	18	94
277	5	3	3	4	4	19	4	3	3	4	5	19	4	4	5	4	17	5	4	4	4	17	3	4	4	4	15	87
278	4	4	5	4	4	21	3	4	3	3	4	17	4	3	3	4	14	4	4	3	4	15	4	3	3	4	14	81
279	5	3	4	5	4	21	4	3	3	4	4	18	4	5	5	5	19	5	4	4	4	17	3	3	4	4	14	89
280	3	3	3	5	3	17	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	2	3	5	5	15	97
281	3	3	3	4	3	16	4	3	2	4	4	17	4	4	4	3	15	4	4	3	4	15	3	3	3	4	13	76
282	3	3	3	4	3	16	4	3	3	4	4	18	4	4	4	3	15	4	4	3	4	15	3	3	4	4	14	78
283	3	3	3	4	3	16	4	3	2	4	4	17	4	4	4	5	17	4	4	5	4	17	3	3	5	4	15	82
284	3	4	3	4	3	17	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	3	4	16	86
285	4	4	3	5	4	20	4	4	3	5	5	21	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	3	3	5	5	16	97
286	5	5	5	5	4	24	3	3	3	4	5	18	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	4	3	3	5	15	96
287	3	3	3	4	3	16	3	3	2	3	2	13	3	3	4	4	14	4	3	3	2	12	3	2	3	3	11	66
288	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	5	20	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	85
289	5	5	5	5	4	24	4	4	3	4	5	20	5	5	5	3	18	5	5	5	5	20	3	3	5	4	15	97
290	3	3	5	5	5	21	3	4	3	3	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	3	4	4	16	95
291	4	5	5	5	5	24	3	4	4	3	5	19	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	3	3	4	4	14	96

ANEXO 11

Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos Cuestionario de Diseño Organizacional

Se aplicó la prueba piloto a 30 gestantes y luego se procesó los datos con el estadístico el Alfa de Cronbach para establecer la consistencia interna de los ítems.

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	2	2	5	4	4	4	2	1	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4
2	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2
3	5	4	4	5	5	5	2	2	2	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5
4	2	5	5	5	5	5	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
5	5	3	5	4	3	5	5	4	3	3	4	5	2	5	5	5	3	5	5	5	5	4
6	5	5	4	3	5	4	3	1	3	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	5	4	5
7	5	3	4	4	4	4	5	1	4	5	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	5
8	4	3	3	4	2	2	3	2	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	5	3	5	5	4	4	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	3	3
10	5	5	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4
11	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	4	4	4	3	4	3	3	3	4
12	3	2	2	4	3	3	3	1	3	3	3	3	4	2	2	2	3	4	3	4	4	4
13	1	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	5	2	4	4	4	3	3	3	3	3	5
14	1	2	2	4	4	4	4	2	4	4	2	4	1	4	4	4	4	4	4	5	5	4
15	4	5	5	5	1	1	2	5	4	5	3	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5
16	2	4	1	1	2	2	2	4	2	5	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	3	2
17	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	4	4	4	3	2	2	2	2	3
18	4	5	5	4	2	2	4	3	5	4	4	2	5	4	4	4	4	4	3	3	3	5
19	3	4	5	4	2	2	4	4	2	4	3	4	2	4	5	5	3	3	3	3	3	5
20	3	4	5	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	5
21	3	3	3	4	4	4	3	2	4	5	5	5	3	4	4	5	3	4	5	5	5	5
22	5	3	3	4	4	4	4	2	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
23	5	3	4	5	5	4	3	2	4	5	4	5	4	5	5	4	2	4	5	5	5	4
24	5	3	3	4	3	3	4	2	4	5	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5
25	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5
26	5	4	4	5	5	5	5	2	4	4	4	5	2	5	5	5	3	5	5	5	4	5
27	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5
28	4	4	4	5	4	5	4	2	5	5	5	5	3	5	5	5	3	4	4	4	4	5
29	5	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	5	5	5	3	4	4	4	4	5
30	5	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	2	5	5	5	3	4	4	4	4	5

Análisis de fiabilidad

Resumen del procesamiento de los casos de Diseño Organizacional

		N	%
Casos	Válidos	30	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad de Diseño Organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,886	22

Conclusión: el coeficiente de consistencia interna fue de 0.886 lo cual indica que existe una alta fiabilidad.

ANEXO 12

Validez de los instrumentos de recolección de datos

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el diseño organizacional

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Formalización							
1	Te informaron que la clínica María del Socorro tiene autorización legal para atender pacientes en situación de pre y post parto.	✓		✓		✓		
2	Visualizas en algún lugar la reglamentación sobre la atención de la clínica María del Socorro.	✓		✓		✓		
3	Visualizas el flujograma de atención al cliente en algún lugar especial de la clínica María del Socorro.	✓		✓		✓		
4	Consideras que el flujo de atención al cliente es el adecuado.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2 : Centralización							
5	Por el tipo de atención que recibes, percibes que las disposiciones vienen de la alta gerencia.	✓		✓		✓		
6	Por el tipo de atención que recibes, percibes que las disposiciones vienen de un equipo de gerentes.	✓		✓		✓		
7	Por el tipo de atención que recibes, percibes que las disposiciones vienen del que te atiende.	✓		✓		✓		
8	Por el tipo de atención que recibes, percibes que no hay ninguna jefatura o director.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3 : Jerarquía de autoridad							
9	Por el tipo de atención que recibes, consideras que hay un equipo de directores o gerentes que organizan el trabajo diario.	✓		✓		✓		
10	Desde tu ingreso a la clínica María del Socorro consideras que hay responsables en cada área o despacho.	✓		✓		✓		
11	Desde tu ingreso a la clínica María del Socorro percibes que hay un jefe que ordena a cada trabajador la tarea que debe hacer.	✓		✓		✓		
12	Desde tu ingreso a la clínica María del Socorro consideras que todo trabajador realiza sus tareas con profesionalismo y responsabilidad.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4 : Amplitud de control							
13	El trato que recibes en la clínica María del Socorro es medianamente satisfactorio y tiene un control o monitoreo.	✓		✓		✓		

14	El trato que recibes en la clínica María del Socorro es óptimo y tiene un control o monitoreo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
15	El trato que recibes en la clínica María del Socorro es eficaz y tiene un control o monitoreo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
16	Las personas que te atienden en la clínica María del Socorro muestran eficiencia.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	DIMENSIÓN 5 : Especialización	Si	No	Si	No	Si	No
17	En la clínica María del Socorro la atención que ofrece es genérica.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
18	En la clínica María del Socorro la atención que ofrece es por especialidades.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
19	En la clínica María del Socorro los médicos que atienden son profesionales especializados con trayectoria.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	DIMENSIÓN 6 : Departamentalización	Si	No	Si	No	Si	No
20	En la clínica María del Socorro, consideras que la atención que recibes tiene el respaldo de un equipo de profesionales por especialidad.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
21	En la clínica María del Socorro, consideras que la atención que recibes es coordinada por un equipo de profesionales por especialidad.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
22	En la clínica María del Socorro, consideras que la atención que recibes colma tus expectativas.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. PONCE YACTAYO DORA LOURDES DNI: 09747014

Especialidad del validador: Dra. ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN - METODÓLOGA

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

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

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

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

.....de.....del 20.....



Dra. Dora Ponce Yactayo
CPPe: 0109747014

Firma del Experto Informante.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el diseño organizacional

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Formalización							
1	Te informaron que la clínica María del Socorro tiene autorización legal para atender pacientes en situación de pre y post parto.	✓		✓		✓		
2	Visualizas en algún lugar la reglamentación sobre la atención de la clínica María del Socorro.	✓		✓		✓		
3	Visualizas el flujograma de atención al cliente en algún lugar especial de la clínica María del Socorro.	✓		✓		✓		
4	Consideras que el flujo de atención al cliente es el adecuado.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2 : Centralización							
5	Por el tipo de atención que recibes, percibes que las disposiciones vienen de la alta gerencia.	✓		✓		✓		
6	Por el tipo de atención que recibes, percibes que las disposiciones vienen de un equipo de gerentes.	✓		✓		✓		
7	Por el tipo de atención que recibes, percibes que las disposiciones vienen del que te atiende.	✓		✓		✓		
8	Por el tipo de atención que recibes, percibes que no hay ninguna jefatura o director.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3 : Jerarquía de autoridad							
9	Por el tipo de atención que recibes, consideras que hay un equipo de directores o gerentes que organizan el trabajo diario.	✓		✓		✓		
10	Desde tu ingreso a la clínica María del Socorro consideras que hay responsables en cada área o despacho.	✓		✓		✓		
11	Desde tu ingreso a la clínica María del Socorro percibes que hay un jefe que ordena a cada trabajador la tarea que debe hacer.	✓		✓		✓		
12	Desde tu ingreso a la clínica María del Socorro consideras que todo trabajador realiza sus tareas con profesionalismo y responsabilidad.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4 : Amplitud de control							
13	El trato que recibes en la clínica María del Socorro es medianamente satisfactorio y tiene un control o monitoreo.	✓		✓		✓		
14	El trato que recibes en la clínica María del Socorro es óptimo y tiene un control o monitoreo.	✓		✓		✓		
15	El trato que recibes en la clínica María del Socorro es eficaz y tiene un control o monitoreo.	✓		✓		✓		
16	Las personas que te atienden en la clínica María del Socorro muestran eficiencia.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 5 : Especialización							

17	En la clínica María del Socorro la atención que ofrece es genérica.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	En la clínica María del Socorro la atención que ofrece es por especialidades.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	En la clínica María del Socorro los médicos que atienden son profesionales especializados con trayectoria.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DIMENSIÓN 6 : Departamentalización		Si	No	Si	No	Si	No
20	En la clínica María del Socorro, consideras que la atención que recibes tiene el respaldo de un equipo de profesionales por especialidad.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	En la clínica María del Socorro, consideras que la atención que recibes es coordinada por un equipo de profesionales por especialidad.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	En la clínica María del Socorro, consideras que la atención que recibes colma tus expectativas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Damián Plumbé Felman Ángel DNI: 09332301

Especialidad del validador: Dr. en Administración de la Educación

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

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

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

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

22 de febrero del 2014



Dr. F. Angel Damián Ch.
CATEDRÁTICO
ESC. POST GRADO

Firma del Experto Informante

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el diseño organizacional

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Formalización							
1	Te informaron que la clínica María del Socorro tiene autorización legal para atender pacientes en situación de pre y post parto.	✓		✓		✓		
2	Visualizas en algún lugar la reglamentación sobre la atención de la clínica María del Socorro.	✓		✓		✓		
3	Visualizas el flujograma de atención al cliente en algún lugar especial de la clínica María del Socorro.	✓		✓		✓		
4	Consideras que el flujo de atención al cliente es el adecuado.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2 : Centralización	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Por el tipo de atención que recibes, percibes que las disposiciones vienen de la alta gerencia.	✓		✓		✓		
6	Por el tipo de atención que recibes, percibes que las disposiciones vienen de un equipo de gerentes.	✓		✓		✓		
7	Por el tipo de atención que recibes, percibes que las disposiciones vienen del que te atiende.	✓		✓		✓		
8	Por el tipo de atención que recibes, percibes que no hay ninguna jefatura o director.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3 : Jerarquía de autoridad	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Por el tipo de atención que recibes, consideras que hay un equipo de directores o gerentes que organizan el trabajo diario.	✓		✓		✓		
10	Desde tu ingreso a la clínica María del Socorro consideras que hay responsables en cada área o despacho.	✓		✓		✓		
11	Desde tu ingreso a la clínica María del Socorro percibes que hay un jefe que ordena a cada trabajador la tarea que debe hacer.	✓		✓		✓		
12	Desde tu ingreso a la clínica María del Socorro consideras que todo trabajador realiza sus tareas con profesionalismo y responsabilidad.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4 : Amplitud de control	Si	No	Si	No	Si	No	
13	El trato que recibes en la clínica María del Socorro es medianamente satisfactorio y tiene un control o monitoreo.	✓		✓		✓		
14	El trato que recibes en la clínica María del Socorro es óptimo y tiene un control o monitoreo.	✓		✓		✓		
15	El trato que recibes en la clínica María del Socorro es eficaz y tiene un control o monitoreo.	✓		✓		✓		
16	Las personas que te atienden en la clínica María del Socorro muestran eficiencia.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 5 : Especialización	Si	No	Si	No	Si	No	

17	En la clínica María del Socorro la atención que ofrece es genérica.	✓		✓		✓	
18	En la clínica María del Socorro la atención que ofrece es por especialidades.	✓		✓		✓	
19	En la clínica María del Socorro los médicos que atienden son profesionales especializados con trayectoria.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 6 : Departamentalización		Si	No	Si	No	Si	No
20	En la clínica María del Socorro, consideras que la atención que recibes tiene el respaldo de un equipo de profesionales por especialidad.	✓		✓		✓	
21	En la clínica María del Socorro, consideras que la atención que recibes es coordinada por un equipo de profesionales por especialidad.	✓		✓		✓	
22	En la clínica María del Socorro, consideras que la atención que recibes colma tus expectativas.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Yance Rojas Marlene Felith DNI: 04221130

Especialidad del validador: Mg. En Docencia y Gestión Educativa

22 de Junio del 2017

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

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

Firma del Experto Informante

ANEXO 13

Consentimiento Informado

Por el presente, acepto voluntariamente a participar, respondiendo al cuestionario de la investigación "Diseño organizacional y calidad de atención a las usuarias de consulta prenatal en la Clínica María del Socorro" Ate. Soy consciente que se evaluará el diseño organizacional y la calidad de atención en la clínica María del Socorro. Doy autorización para que mis respuestas sean usadas en la investigación, pero preciso no revelar mis datos de forma pública.

Yo, (nombres y apellidos)identificada con DNI
.....informo que, recibí la suficiente información del autor, quien atendió mis dudas y por ello acepto participar voluntariamente en la presente investigación.

Firma de la participante

Firma del investigador

Munique María Sánchez Arzapalo

DNI: 20899248



ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CÁRDENAS VALVERDE, Juan Carlos, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - ATE, asesor de Tesis titulada: "DISEÑO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN A LAS USUARIAS DE CONSULTA PRENATAL EN LA CLÍNICA MARIA DEL SOCORRO, ATE 2017", cuya autora es SÁNCHEZ ARZAPALO, Munique María, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin (5.00%), 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, 27 de junio de 2023

Apellidos y Nombres del Asesor	Firma
CÁRDENAS VALVERDE, Juan Carlos DNI: 20048150 ORCID: 0000-0003-1744-5746	