



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Clima organizacional y su impacto en la calidad de atención del  
nutricionista en gestantes de un hospital de Junín 2024**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Sayago Pilar, Frank William ([orcid.org/0009-0002-5989-8348](https://orcid.org/0009-0002-5989-8348))

**ASESOR:**

Dr. Gonzalez Gonzalez, Dionicio Godofredo ([orcid.org/0000-0002-7518-1200](https://orcid.org/0000-0002-7518-1200))

Mg. Sanchez Vasquez, Segundo Vicente ([orcid.org/0000-0001-6882-6982](https://orcid.org/0000-0001-6882-6982))

**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

2024



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, GONZALEZ GONZALEZ DIONICIO GODOFREDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Clima organizacional y su impacto en la calidad de atención del nutricionista en gestantes de un hospital de Junín 2024", cuyo autor es SAYAGO PILAR FRANK WILLIAM, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 26 de Julio del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
GONZALEZ GONZALEZ DIONICIO GODOFREDO <b>DNI:</b> 17889722 <b>ORCID:</b> 0000-0002-7518-1200	Firmado electrónicamente por: DIONICIOGG el 12- 08-2024 09:55:58

Código documento Trilce: TRI - 0835370



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, SAYAGO PILAR FRANK WILLIAM estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Clima organizacional y su impacto en la calidad de atención del nutricionista en gestantes de un hospital de Junín 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
FRANK WILLIAM SAYAGO PILAR DNI: 71585619 ORCID: 0009-0002-5989-8348	Firmado electrónicamente por: FSAYAGOP123 el 26- 07-2024 10:35:05

Código documento Trilce: TRI - 0835371

## **Dedicatoria**

A Dios, por ser mi guía y fortaleza en todo momento.

A mis asesores, por su invaluable orientación y apoyo a lo largo de este proyecto.

A mi familia, por su amor incondicional y constante aliento.

A mi madre Norma y a mi padre César, por su sacrificio, ejemplo y por siempre creer en mí.

Y a todos los que me apoyaron en este camino, mi más sincero agradecimiento.

### **Agradecimiento**

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas e instituciones que han contribuido de manera significativa a la culminación de esta tesis. A la Universidad César Vallejo, por brindarme la oportunidad de formarme académicamente en una institución de prestigio y por proporcionarme los recursos necesarios para llevar a cabo esta investigación. A los docentes y personal administrativo, por su dedicación y apoyo durante mi formación.

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	ii
Declaratoria de originalidad del autor.....	iii
Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	viii
Resumen .....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	28
III. RESULTADOS.....	32
IV. DISCUSIÓN .....	44
V. CONCLUSIONES.....	50
VI. RECOMENDACIONES.....	51
REFERENCIAS.....	52
ANEXOS.....	57

## Índice de tablas

Tabla 1 Niveles del clima organizacional.....	32
Tabla 2 Niveles de las dimensiones del clima organizacional.....	32
Tabla 3 Niveles de la calidad de atención.....	33
Tabla 4 Niveles de las dimensiones de la calidad de atención.....	33
Tabla 5 Resumen del modelo de regresión para la hipótesis general.....	34
Tabla 6 Valor del Pseudo R cuadrado para la hipótesis general.....	34
Tabla 7 Estimaciones del parámetro para la hipótesis general.....	35
Tabla 8 Resumen del modelo de regresión para la hipótesis específica 1.....	35
Tabla 9 Valor del Pseudo R cuadrado para la hipótesis específica 1.....	36
Tabla 10 Estimaciones del parámetro para la hipótesis específica 1.....	36
Tabla 11 Resumen del modelo de regresión para la hipótesis específica 2.....	37
Tabla 12 Valor del Pseudo R cuadrado para la hipótesis específica 2.....	37
Tabla 13 Estimaciones del parámetro para la hipótesis específica 2.....	38
Tabla 14 Resumen del modelo de regresión para la hipótesis específica 3.....	38
Tabla 15 Valor del Pseudo R cuadrado para la hipótesis específica 3.....	39
Tabla 16 Estimaciones del parámetro para la hipótesis específica 3.....	39
Tabla 17 Resumen del modelo de regresión para la hipótesis específica 4.....	40
Tabla 18 Valor del Pseudo R cuadrado para la hipótesis específica 4.....	40
Tabla 19 Estimaciones del parámetro para la hipótesis específica 4.....	41
Tabla 20 Resumen del modelo de regresión para la hipótesis específica 5.....	41
Tabla 21 Valor del Pseudo R cuadrado para la hipótesis específica 5.....	42
Tabla 22 Estimaciones del parámetro para la hipótesis específica 5.....	42

## Índice de figuras

Figura 1. Esquema del diseño de correlación de variables.....	28
---	----

## Resumen

El presente estudio titulado como “Clima organizacional y su impacto en la calidad de atención del nutricionista en gestantes de un hospital de Junín 2024”, estableció como objetivo el determinar la influencia entre el Clima Organizacional y Calidad de Atención Del Nutricionista en gestantes de un Hospital de Junín, 2024. La metodología del estudio fue de tipo básica, de diseño no experimental, transversal, correlacional, cuantitativo, de método hipotético deductivo. La población se conformó por 120 gestantes, el instrumento aplicado fueron cuestionarios. Los resultados revelaron que la mayoría de personas encuestadas perciben un nivel alto de clima organizacional con un 87,0%, seguido de un nivel medio con 13,0%. También se evidencio que gran parte de las personas encuestadas perciben un nivel alto de calidad de atención con un 77,2%, seguido de un nivel medio con 22,8%. La prueba que efectuó el presente estudio fue la prueba estadística no paramétrica, se aplicó modelo de regresión y las estimaciones de los parámetros donde se determinó que la variable clima organizacional tiene una influencia significativa sobre la calidad de atención, especialmente cuando se trata del nivel alto ( $p < 0,05$ ). Se concluyó según la estadística que existe correlación entre ambas variables estudiadas.

Palabras clave: Calidad de atención, clima organizacional, gestantes, centro de salud, nutrición.

## **Abstract**

The present study entitled “Organizational climate and its impact on the nutritionist's quality of care in pregnant women in a hospital in Junín 2024”, established the objective of determining the influence between the organizational climate and the nutritionist's quality of care in pregnant women in a hospital in Junín, 2024. The methodology of the study was basic, non-experimental, transversal, correlational, quantitative, with a hypothetical-deductive method. The population consisted of 120 pregnant women, and the instrument applied was questionnaires. The results revealed that most of the people surveyed perceive a high level of organizational climate with 87.0%, followed by a medium level with 13.0%. It was also evident that most of the people surveyed perceive a high level of quality of care with 77.2%, followed by a medium level with 22.8%. The test used in the present study was the non-parametric statistical test, a regression model was applied and the parameter estimates where it was determined that the organizational climate variable has a significant influence on the quality of care, especially when it comes to the high level ( $p < 0.05$ ). It was concluded according to the statistics that there is correlation between both variables studied.

Keywords: Quality of care, organizational climate, pregnant women, health center, Nutrition.

## I. INTRODUCCIÓN

La atención eficiente así mismo como el entorno de trabajo en el servicio de nutrición son aspectos cruciales para asegurar que la atención médica sea efectiva y de alto nivel. La relación entre estos dos elementos se ha convertido en una preocupación relevante en el campo de la investigación, no solamente en el ámbito global, sino también en el ámbito nacional y local. En este sentido, es fundamental analizar la situación específica en un hospital de Junín, en el año 2024, y particularmente en el distrito de Perené, para comprender y enfrentar los retos que se presentan para el nutricionista en el ejercicio de su profesión.

En la realidad problemática internacional (OMS, 2019) reconoció la importancia de instaurar un ambiente laboral favorable en el campo de la salud, ya que este tiene una repercusión directa en la atención del profesional de salud que se brinda a los usuarios. Una de las estrategias globales de los recursos humanos para la Salud: Workforce 2030 (OMS, 2019) destaca la necesidad de crear entornos de trabajo saludables y apoyar al personal de salud en su desarrollo y bienestar. Un clima organizacional idóneo se distingue por un ambiente de trabajo saludable, con buenas relaciones interpersonales, comunicación efectiva, liderazgo adecuado y reconocimiento del personal. Por lo cual, un clima organizacional negativo puede generar tensiones, estrés laboral, falta de motivación y esto puede incidir negativamente en la atención. En estas circunstancias la Organización Panamericana de la Salud (OPS) formó una política global de salud llamada "El Pacto 30-30-30 de la Atención Primaria de Salud (APS)" como parte de su esfuerzo hacia la Salud Universal (OPS, 2024). Esta iniciativa desafiante insta a los países de la región a fortalecer la APS como piedra angular de sus sistemas de salud, con el objetivo de alcanzar los estándares altos en la Salud Global y los ODS para el año 2030. El acuerdo se enfoca en disminuir en al menos 30% los obstáculos que dificultan el acceso de la atención médica y en incrementar el gasto público en salud a un mínimo del 6% del Producto Bruto Interno, destinando al menos el 30% de estos recursos al fortalecimiento de la atención primaria. En este escenario, la calidad del servicio al paciente y el ambiente laboral emergen como factores esenciales, ya que una APS eficaz requiere servicios de salud de alta calidad y un entorno laboral positivo que motive al personal sanitario, asegurando así una atención integrada y de calidad para todos.

A nivel nacional, la entidad gubernamental encargada del sistema de salud del país, (MINSA, 2012) también ha enfatizado la importancia de garantizar una buena calidad con respecto a los estándares de la atención médica. Reconociendo que los nutricionistas juegan un papel esencial en el tratamiento eficaz de la salud de las personas., brindando orientación nutricional y contribuyendo a la prevención y tratamiento de diversas enfermedades. Sin embargo, es necesario evaluar cómo el clima organizacional impacta dentro de un hospital de Junín con respecto a la calidad del servicio que pueden ofrecer los nutricionistas.

En el contexto local de en el Distrito de Perené se encuentra un centro de salud donde se planteará la necesidad de investigar este tema debido a las particularidades propias de la localidad. El distrito de Perené se encuentra en una zona geográfica caracterizada por una alta diversidad étnica y cultural, así como por desafíos socioeconómicos específicos. Estas condiciones pueden afectar en el clima organizacional así mismo en la calidad de atención del nutricionista en el área de nutrición.

Es esencial en el entorno organizacional que todos los empleados se encuentren motivados y comprendan claramente las metas y objetivos establecidos. Para lograrlo, es necesario evaluar regularmente tanto el conocimiento teórico de cada profesional en su campo como su capacidad de interactuar efectivamente con el entorno. Como líderes, debemos conocer en profundidad a cada colaborador, entender su comportamiento, actitudes y cómo enfrentan los desafíos. Al estudiar a cada individuo de manera independiente, sin hacer distinciones, podemos sacar el máximo provecho del potencial de cada individuo y lograr una mayor eficiencia y productividad al involucrarlos en las metas comunes. Trabajando sistemáticamente bajo estas premisas, contribuimos a que cada individuo alcance su máximo rendimiento en el menor tiempo posible, beneficiando tanto a los empleados como a los usuarios del servicio. Este enfoque Valora la importancia de lo que es la motivación y la comprensión individual en el ámbito laboral, fomentando un ambiente propicio para la participación activa, el compromiso y el desarrollo personal y profesional de cada empleado. Al dedicar una atención constante a la motivación y desarrollo individual, establecer metas claras y evaluar de forma continua el desempeño, se crea un entorno favorable para alcanzar resultados óptimos y satisfactorios.

La presente tesis se desarrolló en un centro de Salud en el distrito de Perené , establecimiento que actualmente tiene el nivel I-3, El equipo de profesionales de salud está compuesto por médicos, obstetras, enfermeros, nutricionistas y técnicos del área de salud que ofrecen servicios especializados a una amplia gama de pacientes, incluyendo niños, jóvenes y edad adulta.

Por lo cual, resulta fundamental que tanto las instituciones de atención médica públicas como privadas enfoquen sus esfuerzos en cultivar un clima organizacional sólido. Este enfoque estratégico conlleva una serie de beneficios notables, entre ellos, el fortalecimiento de valores fundamentales, el fomento del trabajo en equipo y promover la empatía entre todos los miembros. Estos aspectos, a su vez, contribuyen directamente a promover una mejor calidad de la atención ofrecida a nuestros pacientes, constituyendo una prioridad absoluta.

Como profesionales al servicio de la salud, reconocemos la importancia de establecer un ambiente laboral positivo, ya que ello no solo nos impulsa a superarnos continuamente, sino que también nos permite identificarnos plenamente con nuestra institución y reconocer la vital importancia de nuestra misión. La colaboración en equipo se vuelve fundamental para alcanzar nuestros objetivos , y es mediante la colaboración y el trabajo en equipo unificado que logramos sentirnos orgullosos de nuestro rendimiento y de pertenecer a una institución que se distingue por su excelencia en su atención.

Para ello es importante tener presente que una parte significativa de la población de Perené reside en áreas periféricas, lo que implica que sus hogares se encuentran en lugares distantes del Hospital de la localidad. Esta situación ha llevado a la recepción de numerosas quejas y reclamos, ya que algunos usuarios no reciben una atención de calidad al llegar al centro de salud. Entre los principales factores que contribuyen a esta situación complicada se encuentra la carencia de una infraestructura idónea para brindar una atención óptima y la insuficiencia de personal, lo cual genera una carga excesiva de responsabilidades.

Adicionalmente, se han observado relaciones interpersonales deficientes dentro del equipo de trabajo, caracterizadas por conflictos entre los compañeros. Estos conflictos pueden ser causados por malentendidos, la falta de respeto a la jerarquía, la preferencia por trabajar de manera individual en lugar de colaborativa,

entre otros aspectos. Todo esto repercute en la reputación de la institución y en la insatisfacción de los pacientes, lo que a su vez conlleva una disminución en la cantidad de atenciones brindadas. Como resultado se podría intuir que, el centro de salud no lograría brindar una atención que cumpla las necesidades de todos.

Es imprescindible abordar de manera urgente estas problemáticas, implementando mejoras en las instalaciones y aumentando el personal disponible para asegurar una atención apropiada y eficiente. Asimismo, se debe fomentar un entorno laboral colaborativo, promoviendo relaciones interpersonales saludables entre los miembros del equipo. Solo así se podrá restaurar la confianza de los pacientes, aumentar la satisfacción de los servicios obtenidos y asegurar que cada usuario reciba una atención de alto nivel en el centro de salud del distrito de Perené

Por lo cual es el motivo principal de esta tesis me llevo a plantearme el siguiente problema general de investigación ¿Cuál es la influencia entre el Clima Organizacional y la Calidad de Atención Del Nutricionista en gestantes de un Hospital de Junín, 2024?

Los problemas específicos para esta investigación están ligados a nuestra dimensión calidad de atención la cuales son:

¿Cuál es la influencia entre el clima organizacional y la confiabilidad en la Calidad de Atención Del Nutricionista en gestantes de un Hospital de Junín, 2024?

¿Cuál es la influencia entre el clima organizacional y el aseguramiento en la Calidad de Atención Del Nutricionista en gestantes de un Hospital de Junín, 2024?

¿Cuál es la influencia entre el clima organizacional y las tangibles en la Calidad de Atención Del Nutricionista en gestantes de un Hospital de Junín, 2024?

¿Cuál es la influencia entre el clima organizacional y la empatía en la Calidad de Atención Del Nutricionista en gestantes de un Hospital de Junín, 2024?

¿Cuál es la influencia entre el clima organizacional y capacidad de respuesta en la Calidad de Atención Del Nutricionista en gestantes de un Hospital de Junín, 2024?

Para la justificación teórica de este estudio está basado en la necesidad de entender y mejorar los elementos que afectan la atención del nutricionista en el área en el cual labora dado que el clima organizacional se destaca como un aspecto crucial que puede tener un impacto importante en el rendimiento y la satisfacción profesional del nutricionista , así mismo, en la atención proporcionada a los pacientes.

Para lo cual la justificación metodológica del estudio adopta un enfoque cuantitativo debido a la amplia cantidad de pacientes que serán consultados para determinar a fin la calidad de atención que se evidencia. El método utilizado requiere el uso de encuestas como herramienta principal para la obtención de los datos que se requerirán en la investigación.

Para la justificación práctica de este estudio será el beneficiar a la población que busca una atención óptima y de calidad, al optimizar la eficiencia de los servicios que se brindan. Además, los trabajadores que laboran en este centro de salud se verán favorecidos al obtener información que les permitirá elaborar políticas necesarias para salvaguardar una atención de calidad a los pacientes.

Lo cual se planteó el objetivo general de esta investigación: Determinar la influencia entre el Clima Organizacional y Calidad de Atención Del Nutricionista en gestantes de un Hospital de Junín, 2024.

Los objetivos específicos de la investigación serán:

Determinar la influencia entre el clima organizacional y la confiabilidad en la Calidad de Atención Del Nutricionista en gestantes de un Hospital de Junín, 2024

Determinar la influencia entre el clima organizacional y el aseguramiento en la Calidad de Atención Del Nutricionista en gestantes de un Hospital de Junín, 2024

Determinar la influencia entre el clima organizacional y las tangibles en la Calidad de Atención Del Nutricionista en gestantes de un Hospital de Junín, 2024

Determinar la influencia entre el clima organizacional y la empatía en la Calidad de Atención Del Nutricionista en gestantes de un Hospital de Junín, 2024

Determinar la influencia entre el clima organizacional y la capacidad de respuesta en la Calidad de Atención Del Nutricionista en gestantes de un Hospital de Junín, 2024

La Hipótesis General de la investigación será que, Existe una influencia entre el Clima Organizacional y Calidad de Atención Del Nutricionista en gestantes de un Hospital de Junín, 2024.

La hipótesis nula de la investigación será que: No existe influencia entre el Clima Organizacional y Calidad de Atención Del Nutricionista en gestantes de un Hospital de Junín, 2024.

Las Hipótesis específicas a tomar en cuenta para el trabajo de investigación será:

Existe una influencia entre el clima organizacional y la confiabilidad percibida por las gestantes en la Calidad de Atención Del Nutricionista en gestantes de un Hospital de Junín, 2024.

Existe una influencia entre el clima organizacional y el aseguramiento en la Calidad de Atención Del Nutricionista en gestantes de un Hospital de Junín, 2024

Existe una influencia entre el clima organizacional y las tangibles en la Calidad de Atención Del Nutricionista en gestantes de un Hospital de Junín, 2024

Existe una influencia entre el clima organizacional y la empatía en la Calidad de Atención Del Nutricionista en gestantes de un Hospital de Junín, 2024

Existe una influencia entre el clima organizacional y la capacidad de respuesta en la Calidad de Atención Del Nutricionista en gestantes de un Hospital de Junín, 2024

La presente investigación tiene una relevancia social significativa en la localidad. Al identificar parámetros importantes como la comunicación, el liderazgo y la carga laboral impactan en la atención que se brindan, por lo cual este estudio contribuirá a mejorar este tipo de atención en pacientes gestantes, promoviendo un ambiente o clima laboral más idóneo y eficiente para el personal médico y optimizando la gestión de recursos en el hospital. Estos hallazgos pueden no solo beneficiar directamente a las mujeres embarazadas y sus bebés al garantizar una atención más efectiva y satisfactoria, sino también fortalecer la investigación local y el desarrollo de políticas de salud más contextualizadas y efectivas para la comunidad de Junín. En resumen, la investigación tiene el potencial de generar impactos positivos tanto en la atención médica como en el bienestar del personal médico, fortaleciendo así el sistema de salud local y contribuyendo al desarrollo continuo de la atención médica en la localidad.

En referencia a esto en los diferentes países latinoamericanos, se evidencio una relación significativa sobre la calidad de la atención de la salud en Brasil , así mismo se observaron fortalezas y debilidades asociadas a la disponibilidad del servicio y formación de los recursos ,los resultados evidenciaron que la implementación de la Estrategia de Salud de la Familia, el trabajo proactivo de los agentes comunitarios de salud en la región y la inclusión de los pacientes en la toma de decisiones contribuyeron a la efectividad de los programas en la atención primaria

de salud. lo cual la calidad de la atención primaria estuvo vinculada tanto a fortalezas como a debilidades (Saraiva y Salmazo, 2022).

Este aspecto crucial sobre la calidad de atención relacionada al clima organizacional se ve reflejada en otros países sudamericanos como México, donde se resalta un análisis desde la percepción del usuario hacia estos servicios que brinda el estado , por lo cual es importante un punto de vista externo al trabajador en el cual se examina diferentes variables que llegan a influir la calidad de atención en el sector público y privado , los resultados fueron evidentes , donde la mayor parte de los pacientes relacionaron las condiciones de las instalaciones de estos servicios , así también como los horarios de atención y sobre todo el acceso a los medicamentos eran importantes para los usuarios de estos establecimientos , por otro lado para los pacientes del seguro popular y privados la atención del personal que labora en el área administrativa era lo más valorado, lo cual nos dan dos puntos de vista y el impacto del desarrollo de la atención que se brinda así como los factores que se pueden asociar a una buena atención del paciente , los usuarios aplican distintos criterios al determinar las opciones de servicios de salud disponibles, destacando el interés de considerar estas diferencias al comparar la calidad proporcionada por distintos proveedores. (Domínguez et al., 2021).

Tomando en cuenta a nivel internacional se analizó como los pacientes perciben la calidad en estos servicios respecto al cuidado que se brinda en los servicios de hospitalización en Chile con un total de 377 participantes. La mayoría de los pacientes revelaron satisfacción asociada al cuidado del personal de salud con el cuidado que reciben con un (84,6%) estos datos encontraron también una relación entre la edad , el tiempo de hospitalización de los pacientes así mismo como el reconocimiento del personal de salud con la satisfacción percibida ,lo cual se puede concluir que es importante poner en práctica estrategias para reforzar la percepción del cuidado humanizado del personal que puede contribuir a crear un ambiente organizacional y un entorno que promueva esta perspectiva del cuidado a los pacientes.(Fernandez et al .,2022).

Tomando en cuenta ello así mismo en Sudamérica en Chile y Ecuador se promovió y fortaleció un cuestionario simplificado para la evaluación de las distintas percepciones del clima organizacional en estas instituciones que proporcionan servicios de salud a los pacientes . haciendo énfasis en esta investigación se opto por

realizar este cuestionario a 1018 profesionales de salud en Ecuador y Chile , para este mismo se hizo un análisis factorial identificando dos factores asociados al clima organizacional como la tensión organizacional ligado al desarrollo y la gestión interna ligado a la estabilidad laboral, donde se concluyó que la Gestión interna y estabilidad laboral influye inversamente sobre el factor Tensión organizacional y desarrollo. Los resultados muestran la pertinencia del cuestionario simplificado y su capacidad para focalizar la gestión en aspectos relevantes del clima organizacional en la salud. (Bustamante & Lapo, 2022).

Así mismo en Sudamérica específicamente en Chile se fomentó la evaluación de como se percibe la calidad de estos servicios en los pacientes en 6 instituciones . Los resultados fueron que desde la percepción del usuario nos da a conocer que 4 de las 6 instituciones que se evaluó alcanzaron un nivel aceptable de calidad .Sin embargo en el estudio se identificaron áreas de mejora, como la desinformación de los usuarios, problemas en el sistema de inscripción y escasez del personal en el sistema de salud pública. Este análisis revela la necesidad de un plan de mejora para enriquecer el servicio que se ofrecen a los pacientes , priorizando las dimensiones e instituciones que requieren más atención para beneficio de los pacientes. (Pedraja et al ., 2019).

En los últimos años ,a nivel nacional se evidenciaron diversos factores que afectan la calidad del servicio en cuanto a la satisfacción del paciente, estos parámetros se asocian bien al trato recibido por el personal de salud como el trato amable la comunicación asertiva y la empatía relacionada al servicio ofrecido como y esto se demuestra en los resultados en las encuestas realizadas, en este estudio se realizó dicha encuesta a 150 pacientes donde el 93,30 % de pacientes manifestaron percibir una alta calidad del servicio expresando su conformidad , contrariamente a esto solo un 3,30 % expresaron un desacuerdo con la calidad del servicio ofrecido . Lo cual podemos ver la importancia de mantener un enfoque integral en la optimización continua de la calidad de atención en los servicios que se ofrecen a los pacientes , Para asegurar una experiencia óptima del mismo y lograr resultados satisfactorios en cuanto al bienestar general.(Sánchez et al., 2022).

Otros estudios nacional nos dan una referencia significativa del clima organizacional y su afinidad con respecto a la satisfacción del usuario , en años anteriores se vio como la pandemia por el coronavirus afecto los servicios de salud y

priorizo áreas críticas como la atención por emergencia y las atenciones móviles , esto dio a analizar la conexión que existe entre la satisfacción del usuario y el clima organizacional , la encuesta se realizó a 80 trabajadores los resultados arrojaron que el clima organizacional del personal fueron evaluados como saludables ( $96,58 \pm 3,21$ ). En cuanto a la satisfacción de los usuarios se mostraron satisfechos, mientras que el 38,2 % manifestaron estar medianamente satisfechos y el 10,20 % de los encuestados expresaron insatisfacción. (Elera, et al. 2023).

De igual forma en Huánuco, hubieron investigaciones donde se identificó una relación existente entre estas dos variables . donde la muestra del estudio fue de 53 trabajadores del centro de salud. lo cual se observó que dos variables de estudio promediaron 3,43 y 3,44 respectivamente en una escala del 1 a 5,. En conclusión, esta investigación demostró que si existe una relación estrecha entre el clima organizacional y la calidad de atención en los trabajadores del centro de salud. (Soto et al., 2022).

Por otro lado a nivel local en un hospital de Huancayo, nos plasma la relación que existente entre estas dos variables que se encuentran dentro del servicio de salud. Para determinar esta relación se enfatizó el uso de encuestas a 346 participantes que se les brindo atención por telemedicina en relación a los resultados obtenidos indicaron que el (98.6%) de los pacientes atendidos expresaron un alto nivel de satisfacción, y el (94.2%) percibieron que la calidad de la atención fue alta. Por lo cual se intuye que , hay una relación relevante entre la satisfacción y la calidad que se ofrece. (Vera-Pomalaza et al.,2023)

Así mismo a nivel local se evidencio en una relación existente de la calidad de servicio que se ofrece en un hospital de Huancayo donde nos da a entender que la variable (satisfacción) , se establece como un factor primordial en la calidad de los servicios, proporcionando una ventana de oportunidad para detectar áreas de mejora y también fortalecer aspectos positivos con la idea de forjar un sistema de salud que genere satisfacción a todas las demandas de los pacientes. Por lo cual se realizó un a 292 usuarios. En el estudio los resultados arrojaron que la satisfacción general alcanzó altos índices del 60,3%, destacándose porcentajes importantes como la satisfacción de las dimensiones de seguridad así mismo como la empatía, con un 86,8% Por otro lado, los aspectos tangibles evidenciaron un mayor nivel de insatisfacción, con un porcentaje del 57,1% de pacientes que manifestaron

descontento, también seguido de la capacidad de respuesta, con un porcentaje del 55,5% de insatisfacción del usuario. Estos resultados nos hacen ver la necesidad imperante de hallar estrategias para la mejoría en estos servicios, con el objetivo de dar a los usuarios una atención oportuna y de calidad. (Febres-Ramos et al., 2020)

Para entender desde un concepto generalizado el clima organizacional se relaciona como un conjunto de percepciones, actitudes y valores que comparten los miembros de una empresa o entidad, dando forma al entorno emocional y psicológico en el que se desarrollan las interacciones laborales. Esta atmósfera está condicionada por un conjunto de aspectos internos y externos, incluyendo el estilo de liderazgo, la calidad de la comunicación, las políticas corporativas, aspectos principales como la organización y sobre todo las condiciones de trabajo. Analizar este punto que es : el clima organizacional , permite comprender en profundidad la satisfacción, motivación y compromiso, así como su influencia en la productividad de los trabajadores, retención de talento y el éxito global de la organización.

Este concepto tiene sus raíces en la Teoría de Campo (Lewin K., 1935). Esta teoría sostiene que el contexto en el que se encuentra una persona es esencial para entender su comportamiento. Además, las percepciones individuales sobre este contexto también afectan cómo las personas se desempeñan en su entorno laboral. En resumen, según Lewin, la forma en que las personas se asocian con su entorno influye en nuestra conducta dentro de una organización.

Hoy en día, las organizaciones en un contexto globalizado. Indica que las empresas y/o entidades se encuentran constantemente en la necesidad de realizar cambios en varios aspectos, como el ambiente donde se labora, la estructura organizacional, así mismo la planificación estratégica, la gestión operacional y sobre todo la utilización de recursos. Estos cambios tienen como objetivo principal mantener la competitividad de la empresa, asegurar una buena posición en el mercado, fomentar la innovación y, en última instancia, generar rentabilidad. Además, destaca que los trabajadores son vistos como agentes creativos capaces de impulsar cambios dentro de la organización, y que esta creatividad es estimulada por los líderes. (Robbins & Judge , 2009)

Además, según (Chiavenato ,2009), el nivel de motivación que hay en los miembros de una entidad está estrechamente relacionado con el clima organizacional.

De esta manera, la alta motivación mejora el clima organizacional. lo que se intuye en una mayor satisfacción de los integrantes, reflejándose sobre todo en su estado de ánimo, nivel de interés, disposición, entre otros aspectos.

Así mismo la investigación (Bianchi, et al., 2016) nos menciona que se están explorando nuevas perspectivas sobre cómo mejorar la calidad de estos servicios. Entre estas perspectivas, se destaca la relevancia de la seguridad del usuario en el ámbito de la atención sanitaria. A pesar de esta relevancia, las competencias necesarias en este campo no reciben el seguimiento adecuado, especialmente en lo que respecta a su integración en los planes de estudio a nivel mundial, a pesar de que deberían ser una parte esencial de estos programas educativos.

Para entender un concepto más amplio de nuestra variable calidad de atención Según la (OMS, 2024) Nos menciona que el nivel que se brindan estos servicios de salud aumenta la posibilidad de obtener resultados de salud positivos. Este nivel se establece sobre la base de competencia respaldada por evidencia y es crucial en el logro de la cobertura sanitaria global. Por lo cual es esencial que se preste especial atención en la condición del servicio que se da al usuario.

Así mismo el autor (Donabedian, 1966) En su modelo original sobre la calidad mediante la conceptualización del módulo más básico de atención, se refiere al tratamiento proporcionado del profesional a un paciente específico con un episodio de enfermedad definido. El autor identificó tres aspectos fundamentales para observar desde esta perspectiva la calidad de la atención: La estructura , procesos y resultados. Donde la estructura se refiere a las condiciones tangibles donde se brinda este servicio, abarcando desde la apariencia de las instalaciones hasta la vestimenta del personal. El proceso evalúa la calidad del tratamiento en sí, considerando la efectividad, seguridad y eficiencia de los procedimientos médicos. Por último, el resultado se centra en el rendimiento obtenido a partir de la atención médica, incluyendo la recuperación del usuario y su satisfacción con el servicio obtenido.

Desde un contexto amplio, (Silberman , 2021) en su libro nos da un visión más específica de la calidad en la atención donde se refiere a una propiedad que los servicios médicos pueden tener en diferentes grados, lo que implica que la atención médica de calidad debe ser analizada en relación de los beneficios que proporciona con los riesgos mínimos para los pacientes. Esta evaluación considera diversos

aspectos, como la calidad técnica de los procedimientos médicos, la interacción interpersonal entre los profesionales de la salud y los pacientes, así como las amenidades o comodidades proporcionadas durante la atención. En esencia, Silberman resalta la importancia de evaluar la calidad de la atención médica en un sentido amplio y multidimensional, que va más allá de la mera eficacia clínica para incluir también la experiencia del paciente y la satisfacción global con los servicios obtenidos.

El concepto de calidad de atención médica abordado por diversos autores proporciona una visión multidimensional de este aspecto fundamental en la prestación de estos servicios. Según entidades internacionales como la Organización Mundial de Salud, la calidad de la atención se define en términos de cómo los servicios de salud contribuyen a optimizar las probabilidades de obtener resultados de salud positivos. Esta definición subraya la importancia de fundamentar la atención en conocimientos profesionales respaldados por evidencia., así mismo su papel es fundamental en el logro de la cobertura sanitaria global. Sin embargo, se podría criticar que esta definición, aunque amplia, puede ser un tanto abstracta y no ofrecer una guía clara sobre cómo evaluar y garantizar estos servicios.

Por otro lado, autores como Avedis Donabedian y Michael Silberman ofrecen enfoques más detallados sobre la calidad de la atención. Donabedian, en su modelo original, propone evaluar la calidad a través de tres aspectos fundamentales: estructura, proceso y resultado. Este enfoque estructurado permite una evaluación más completa y sistemática considerándose desde las condiciones tangibles en las que se proporciona el servicio hasta los resultados obtenidos por los pacientes. Por su parte, Silberman ofrece una perspectiva específica sobre la calidad de atención, destacando su importancia en función de los beneficios que proporciona con los riesgos mínimos para los pacientes. Su enfoque multidimensional incluye aspectos como la calidad técnica de los procedimientos médicos, la interacción interpersonal y la satisfacción del paciente.

Teniendo estas bases Teóricas desde la perspectiva de grandes autores se tomó en cuenta nuestras dimensiones de las variables: Clima organizacional (Liderazgo, comunicación, las relaciones interpersonales, carga laboral y desarrollo profesional).

Para abarcar el primer punto "Liderazgo" ,Stogdill En su síntesis sobre "Teorías e Investigación del Liderazgo", (Stogdill, 1999). Destaca que el liderazgo se define de múltiples maneras, reflejando la diversidad de perspectivas sobre el tema. Se interpreta principalmente como un procedimiento donde se guía las actividades laborales de un grupo y se ejerce influencia sobre ellas. Lo cual implica la interacción con otros y la aceptación de directrices por parte de seguidores, lo que define la posición del líder y facilita el proceso. Además, implica una distribución desigual de poder entre líderes y miembros del grupo, donde el líder generalmente tiene más poder, y la capacidad que puede influir en el comportamiento de los seguidores mediante diversas formas de poder, como lo hacen líderes militares que pueden motivar sacrificios extremos, mientras que otros líderes pueden impulsar sacrificios personales en beneficio de la organización, lo cual es un punto muy importante dentro del clima organizacional de una empresa y/o entidad.

Por otro lado La perspectiva de (Maxwell ,1988) sobre el liderazgo es ampliamente conocida y ha sido influyente en el ámbito del liderazgo y la gestión. Sin embargo, una crítica que podría plantearse es que su enfoque tiende a simplificar el liderazgo al centrarse principalmente en el rendimiento y la capacidad de motivación. Aunque es importante reconocer el papel crucial de la motivación y el rendimiento en el liderazgo efectivo, esta visión podría pasar por alto otros aspectos igualmente importantes del liderazgo, como la ética, la empatía y la habilidad para fomentar un ambiente de trabajo inclusivo y colaborativo. Además, la idea de que los buenos líderes no se basan en su poder puede ser debatible, ya que el poder y la autoridad también pueden desempeñar un papel importante en la capacidad de un verdadero líder para influir y guiar a todo su equipo.

Estos criterios sobre el liderazgo ofrecen una visión multifacética de un concepto que abarca diversos enfoques y perspectivas. Stogdill, en su síntesis, resalta la naturaleza dinámica y diversa del liderazgo, describiéndolo como un proceso de guiar y influir en las actividades de un grupo. Destaca la interacción y la aceptación de directrices por parte de los seguidores como elementos centrales, así como la distribución desigual de poder entre líderes y miembros del grupo. Esta distribución de poder implica que los líderes tienen la capacidad de influenciar en el comportamiento de sus seguidores a través de diversas formas de poder, desde la motivación hasta el ejercicio de la autoridad.

Por otro lado, la perspectiva de Maxwell, aunque ampliamente conocida y respetada, recibe una crítica que invita a una reflexión más profunda sobre el liderazgo. Si bien el reconoce la relevancia de la motivación y el rendimiento en el liderazgo efectivo, se señala que su enfoque puede simplificar en exceso el liderazgo al centrarse exclusivamente en estos aspectos. Se plantea la necesidad de considerar también otros aspectos fundamentales del liderazgo, como la ética, la empatía y la capacidad para crear un ambiente de trabajo inclusivo y colaborativo. Además, se cuestiona la afirmación de que los buenos líderes no dependen de su poder, ya que este puede desempeñar un papel relevante en su capacidad para influir en su equipo.

Otro punto muy importante es la comunicación dentro de la entidad, que viene a ser parte del ámbito laboral según Maxwell

Para uno de los grandes autores como (Chiavenato,2007). la comunicación se define como un proceso bidireccional donde implica la transmisión de información y comprensión del mismo entre al menos dos personas: el emisor y el receptor. Esta definición destaca la naturaleza interactiva y mutua de la comunicación donde desempeñan roles fundamentales. Chiavenato asimismo enfatiza la importancia de considerar no solo el acto de transmitir información, sino también la recepción y comprensión de dicha información por parte del destinatario. Esto sugiere que una comunicación efectiva implica no solo la transmisión clara del mensaje, sino también asegurarse de que sea comprendido por el receptor.

Por otro lado (Fonseca,2016). También nos da una visión más amplia con respecto a la comunicación lo cual nos dice que es un fase que va mucho más allá de la simple transmisión de información, implicando compartir aspectos de nosotros mismos tanto a nivel racional como emocional. Destaca que la comunicación es una cualidad específica del ser humano, surgida de la necesidad innata de conectarse con los demás y compartir experiencias. Subraya la importancia de intercambiar ideas que adquieren significado a partir de experiencias previas compartidas, lo que implica que el contexto y las experiencias comunes son fundamentales para dar sentido a la comunicación. En resumen, Fonseca enfatiza la dimensión relacional y emocional de la comunicación, así como su capacidad para crear significado a través del intercambio de ideas y experiencias compartidas. Por lo tanto la comunicación tiene que ser efectiva y capaz dentro del ámbito laboral.

Sin embargo, (Hernández y Garay, 1998). En su libro de la psicología de los grupos y procesos menciona que la comunicación se caracteriza como una fase dinámica de interacción social que puede manifestarse verbal y no verbal; y que tiene la intención de transmitir información. Este proceso no se limita únicamente a la transmisión de mensajes, sino que también puede ejercer una relación directa en el comportamiento de las personas que están involucradas, ya sea de manera intencional o no. Es decir, la comunicación no solo busca transmitir información, sino que también puede tener un impacto en cómo las personas actúan o se comportan, incluso sin que se haya buscado específicamente ese efecto.

Para esto se puede llegar a la conclusión de que estos conceptos tienden a centrarse principalmente en el proceso de transmitir la información y su relación en el comportamiento. Sin embargo, podrían pasar por alto otros aspectos igualmente importantes, como la negociación de significados, la construcción social de la realidad y las dinámicas de poder que influyen en la comunicación. Además, estas visiones tienden a conceptualizar la comunicación de manera bastante generalizada, sin considerar suficientemente las diferencias individuales y contextuales que pueden afectar la interpretación y el éxito de la comunicación en distintos entornos y culturas. Por lo tanto, sería beneficioso complementar estas perspectivas con un análisis más detallado de las dimensiones socioculturales y psicológicas que influyen en la comunicación humana.

Entre nuestras otras dimensiones estratégicas del estudio se tomó en cuenta las relaciones interpersonales dentro del clima organizacional según Kurt Lewin

(Burnes, 2020). En su libro, nos menciona que Kurt Lewin concebía al individuo como un ser activo que interactúa con su entorno, estaba desafiando la visión conductista predominante en su época, que veía al individuo como una "tabula rasa" moldeada únicamente por estímulos externos. En contraposición, Lewin enfatizaba el papel activo del individuo, argumentando que el comportamiento del ser humano es la consecuencia de una interacción dinámica entre la persona y su entorno. Esta perspectiva ha influido en áreas como la dinámica de grupos y la interacción social, al resaltar la relevancia primordial de considerar los factores internos y externos en la comprensión del comportamiento humano y las relaciones sociales.

Para (Gootman, 2000) El autor proporciona métodos prácticos y eficaces para establecer vínculos armoniosos y perdurables. Su visión se basa en la ciencia y la evidencia ha transformado la comprensión del matrimonio y las relaciones entre personas. En 7 principios básicos :

1) Mantener un mapa del amor: Esto implica conocer profundamente a tu pareja, sus deseos, sueños, miedos y aspiraciones. Es importante estar al tanto de los detalles que hacen que su relación sea única.

2) Fomentar el cariño y la admiración: Cultivar sentimientos positivos hacia tu pareja es fundamental. Expresar aprecio y admiración fortalece la conexión emocional.

3) Girar hacia en lugar de alejarse: En momentos de conflicto o estrés, es crucial buscar la compañía y el apoyo de tu pareja en lugar de distanciarte. La amabilidad y la atención mutua son esenciales.

4) Aceptar la influencia del otro: Las decisiones y opiniones de ambos deben ser consideradas. Escuchar y respetar las perspectivas de tu pareja es fundamental para una relación saludable.

5) Resolver conflictos solucionables: Identificar y abordar los problemas que se pueden resolver es importante. Comunicarse de manera constructiva y encontrar soluciones juntos es esencial.

6) Lidar con conflictos no resolubles: Algunos conflictos persistirán, pero aprender a manejarlos sin dañar la relación es crucial. Aprender a aceptar las diferencias y encontrar formas de convivir con ellas es parte de este principio.

7) Crear un significado compartido: Compartir objetivos, valores y propósitos en la vida fortalece la conexión. Construir una historia compartida y encontrar un propósito común enriquece la relación.

Desde otro punto de vista (Fonseca, 2016). En su libro aborda temas relacionados con la comunicación humana, tanto oral como escrita. Aunque no se centra exclusivamente en las relaciones interpersonales, su obra proporciona una base sólida para comprender los fundamentos de la comunicación y cómo esta influye en nuestras interacciones diarias.

Algunos de los aspectos relevantes que se pueden encontrar en su libro incluyen:

1) Conceptos básicos de comunicación: Fonseca explora los elementos esenciales de la comunicación, como el lenguaje, la expresión y la naturaleza social de este proceso.

2) Modelos de comunicación: Describe diferentes modelos que ayudan a comprender cómo se lleva a cabo la comunicación entre las personas.

3) Contexto y significado: Analiza cómo el contexto cultural y los niveles de lenguaje influyen en la comunicación.

4) Roles del comunicador: Examina los roles que desempeñamos al comunicarnos y cómo adaptamos nuestro lenguaje según el contexto y la audiencia.

5) Funciones del comunicador: Aborda las diversas funciones que cumplimos al comunicarnos, tanto a nivel social como individual.

Los autores ofrecen diversas perspectivas sobre las relaciones interpersonales, así mismo destacan la importancia de tener en cuenta los aspectos internos como externos en la comprensión de la dinámica de las interacciones humanas. Kurt Lewin desafía la visión conductista al concebir al individuo como un ser activo que interactúa con su entorno, enfatizando la influencia bidireccional entre la persona y su contexto. Esto implica reconocer que el comportamiento humano no es simplemente una respuesta pasiva a estímulos externos, sino el resultado de una interacción dinámica y compleja. Por otro lado, las estrategias prácticas propuestas por Gootman ofrecen un enfoque concreto para construir relaciones armoniosas y perdurables, basadas en principios como el conocimiento profundo de la pareja, el fomento del afecto y la admiración, así como la resolución constructiva de conflictos. Estos principios, respaldados por la ciencia y la evidencia, ponen de relieve la importancia de cultivar una conexión emocional sólida y una comunicación efectiva en las relaciones interpersonales. Mientras tanto, Fonseca, aunque no se enfoca exclusivamente en las relaciones interpersonales, proporciona un marco sólido para comprender los fundamentos de la comunicación humana, lo que también resulta relevante para las interacciones diarias. En conjunto, estas perspectivas ofrecen una visión integral de las relaciones interpersonales, resaltando lo importante de considerar los aspectos

individuales como contextuales en la comprensión y el fortalecimiento de las conexiones humanas.

En este punto la dimensión “carga laboral” se tomó en cuenta como una dimensión importante dentro del clima organizacional por la relevancia en las investigaciones de estos autores

(Gil y Zúñiga ,2010). Proporcionan un análisis detallado del síndrome de burnout y su conexión con la carga laboral, un tema significativo dentro del ámbito de la psicopatología laboral y la salud pública. Este síndrome se caracteriza por tres dimensiones principales:

- 1) El agotamiento emocional: Sentimiento de agotamiento físico y mental debido a las demandas laborales.
- 2) Despersonalización o deshumanización: Actitudes negativas y distantes hacia las personas a las que se atiende o trabaja.
- 3) Falta de realización personal: Sensación de no lograr satisfacción o éxito en el trabajo.

Otro autores como (Castilla-Gutiérrez et. al .2021) Nos explica en su estudio realizado a docentes universitarios que la carga laboral es la cantidad y complejidad de tareas y responsabilidades que enfrentan los docentes en su trabajo diario, que incluye la preparación de clases, corrección de exámenes, reuniones y la presión por cumplir con objetivos institucionales. Este estudio revela que la carga laboral puede tener efectos negativos en la calidad de vida de los docentes, tanto física como psicológicamente. En términos personales, la falta de tiempo para actividades familiares y personales es una preocupación común. A nivel físico, el estrés y la sobrecarga pueden aumentar el riesgo de problemas de salud. Además, a nivel mental, se observan trastornos del sueño, estrés y afectaciones psicológicas. Es importante destacar que estos efectos no muestran diferencias según el país de origen de los estudios que se analizaron, lo que sugiere que los desafíos asociados con la carga laboral son universales y afectan a docentes en diferentes continentes, incluyendo Europa, Asia y América.

Ambos autores ofrecen valiosas contribuciones al campo de la psicopatología laboral al explorar la influencia entre la carga laboral y el bienestar de los trabajadores, aunque con enfoques ligeramente diferentes. Gil y Zuñiga se centran en el síndrome de burnout, destacando sus tres dimensiones principales. Su investigación nos brinda un marco conceptual sólido para comprender cómo la carga laboral puede manifestarse en síntomas específicos y afectar la salud mental de los trabajadores. Por otro lado, Castilla-Gutiérrez y colaboradores abordan directamente la carga laboral en el contexto de los docentes universitarios, destacando sus efectos negativos tanto físicos como psicológicos. Su estudio revela preocupaciones comunes, como la falta de tiempo para actividades personales, el estrés y los trastornos del sueño. Sin embargo, ambos estudios sugieren una falta de diferencias significativas en los efectos de la carga laboral según el país de origen, lo que sugiere la universalidad de los desafíos asociados con la carga laboral en diferentes contextos geográficos. Aunque estos estudios proporcionan una visión importante sobre los efectos de la carga laboral, sería beneficioso para futuras investigaciones profundizar en las estrategias efectivas de gestión de la carga en el trabajo y su impacto en la calidad de vida de los trabajadores.

El desarrollo profesional es un punto clave dentro del clima organizacional ya que esto conlleva un próximo paso más dentro de los conocimientos avanzados y actualizados con respecto al ámbito laboral en el cual se desarrolla el individuo

Así mismo con respecto al desarrollo profesional dentro del clima organizacional, (O'Shaughnessy, 2021). Nos menciona que el desarrollo profesional es la ampliación y fortalecimiento de habilidades dentro de una profesión u organización, con el propósito de mejorar el desempeño en el trabajo y alcanzar metas profesionales específicas. Este proceso implica el desarrollo continuo y el aprendizaje profesional, integrando tanto acciones formales como informales que contribuyen al crecimiento y evolución del individuo en su entorno laboral. No se limita únicamente a la formación institucional, sino que también incluye iniciativas autodirigidas y experiencias prácticas que enriquecen el conjunto de competencias y conocimientos del profesional. En esencia, el desarrollo profesional es un viaje de mejora constante, donde el individuo busca expandir su capacidad y adaptarse a los cambios en su campo laboral, promoviendo así un mayor rendimiento y logro de objetivos profesionales.

Para los autores (López y Queralt, 2020). exploran el concepto de desarrollo profesional desde una perspectiva relacionada con la transformación de datos. Aunque no se centran exclusivamente en el desarrollo profesional, su enfoque abarca cómo los datos pueden contribuir al crecimiento y mejora de los profesionales, entre ellos se toman 3 puntos importantes como: Datos como recurso para el desarrollo profesional , Aprendizaje continuo y adaptación e Integración de datos y desarrollo profesional.

Así mismo los autores, (Light y Kiddon, 2015) también nos menciona que el desarrollo profesional es el liderazgo que puede influir en el crecimiento y la evolución tanto de las marcas como de las organizaciones. Destacan que un liderazgo efectivo es esencial para el desarrollo profesional, promoviendo un entorno que fomente el aprendizaje continuo y la adaptación. Destacan también la importancia de la personalización en el desarrollo como profesionales, enfatizando que los líderes deben comprender las necesidades individuales de sus colaboradores y ajustar las estrategias de desarrollo en consecuencia. Además, hacen hincapié en la gestión de la marca personal, señalando que los líderes tienen un papel crucial en ayudar a los profesionales a desarrollar habilidades, competencias y reputación distintivas en sus respectivos campos. En resumen, aunque no es el foco principal de su obra, los autores resaltan la relevancia del liderazgo, la adaptabilidad y la construcción de marcas personales en el contexto empresarial.

Los autores citados tienen una visión amplia acerca del desarrollo profesional, pero se podría incluir una reflexión sobre el valor de la autoevaluación y la retroalimentación en este proceso. La capacidad de los individuos para reflexionar sobre sus fortalezas, debilidades y áreas de mejora, así como la recepción de comentarios constructivos de colegas, supervisores o mentores, desempeña un papel fundamental en su crecimiento profesional. Esta autoconciencia y retroalimentación externa pueden ayudar a los profesionales a identificar objetivos de desarrollo claros y diseñar estrategias efectivas para alcanzarlos. Además, se podría destacar la relevancia de la planificación a largo plazo y el establecimiento de metas específicas y alcanzables como parte integral del desarrollo profesional. Al fomentar una mentalidad de crecimiento y progreso continuo, los individuos pueden aprovechar al máximo las oportunidades de aprendizaje y desarrollo en su carrera laboral. Integrar

estos aspectos en el análisis ofrecería una perspectiva más completa y práctica sobre el desarrollo profesional.

Dentro de nuestra variable: Calidad de atención, se tuvo en cuenta 5 dimensiones importantes dentro del estudio los cuales son (confiabilidad, aseguramiento, tangibles, empatía y capacidad de respuesta)

Para nuestro primer punto que es la confiabilidad dentro de la calidad de atención nos basamos en los estudios claves como el de (Manterola et. al, 2018) examina la importancia de la confiabilidad en el ámbito clínico, resaltando varios puntos fundamentales:

Importancia de la representatividad de la muestra: Se enfatiza la necesidad de que la muestra sea representativa para poder generalizar los resultados a la población objetivo. La selección aleatoria de sujetos y la evaluación adecuada del tamaño de la muestra son cruciales para lograr esta representatividad.

Herramientas de valoración y aplicaciones: Se presentan herramientas para evaluar la confiabilidad, la precisión o reproducibilidad de estas matrices clínicas. Estos métodos son esenciales para realizar inferencias y estimaciones con un alto nivel de certeza.

Teniendo en cuenta el concepto se puede deducir que o una prueba es confiable cuando produce resultados consistentes cada vez que se administra a la misma población o muestra bajo condiciones similares. La confiabilidad es fundamental en la investigación y la práctica clínica, ya que proporciona una base sólida para la interpretación de los resultados y adopción de medidas clínicas.

Otra dimensión que es clave dentro del estudio es el aseguramiento dentro de la calidad de atención

Se tiene en cuenta este punto basándonos en (Buitrago, 2018). En su libro Gestión del aseguramiento en salud no dice que el aseguramiento se caracteriza principalmente por su naturaleza pública y ha experimentado avances significativos en varios aspectos clave:

1) Cubrimiento: Se ha alcanzado la cobertura de servicios, lo que significa que más personas tienen acceso a la atención médica necesaria.

2) Reducción de gastos directos: Se ha trabajado para disminuir la proporción de gastos que los individuos deben pagar directamente de su bolsillo al recibir atención médica.

3) Mejora en las expectativas de vida saludable: Se ha buscado aumentar la calidad y la duración de la vida en condiciones de salud óptimas.

Otros autores como (Jumpa, 2018) En su investigación sobre el aseguramiento que se da en el Perú o comúnmente llamado AUS, ofrece una visión completa de este sistema. los cuales se destaca:

1) Plan en beneficios: Determinación de los servicios médicos cubiertos.

2) Financiamiento y pagos: Implementación de mecanismos para financiar la atención médica.

3) Focalización de subsidios: Identificación de las poblaciones más vulnerables.

4) Prestación de servicios y regulación: Organización y garantía de la calidad del servicio.

Para entender mejor este punto, la teoría de los cuasimercados: Nos menciona que el Estado evita proporcionar directamente recursos y servicios. A cambio, busca ser el principal proveedor de fondos para una variedad de proveedores del sector público, privado y sin ánimo de lucro, quienes operan en un entorno competitivo.

Según la definición del (Ministerio de Salud del Perú, 2020), representa un compromiso integral para resguardar que todas las personas, puedan tener acceso a los servicios médicos esenciales que necesitan sin incurrir en dificultades financieras significativas. Este enfoque va más allá de simplemente proporcionar atención médica; se trata de garantizar que nadie se quede atrás en la búsqueda de una vida saludable y digna. En un contexto más amplio, la CSU se alinea con objetivos de desarrollo más amplios, como la eliminación de la pobreza extrema, así mismo como el fomento de la igualdad de oportunidades y el fortalecimiento de la cohesión social. Además, se tiene en cuenta sobre todo que la salud es un activo primordial para el desarrollo humano y el crecimiento económico. Cuando las personas están sanas, son más productivas, lo que contribuye al aumento del capital humano y al progreso económico sostenible de una nación. Por lo tanto, la CSU no solo es una cuestión de

justicia social y derechos humanos, sino también una inversión estratégica en el bienestar y la prosperidad a largo plazo de una sociedad.

Teniendo en cuenta la declaración del Ministerio de Salud del Perú sobre la Cobertura Universal de Salud (CSU) suena admirable en teoría, pero plantea varias cuestiones críticas y desafíos prácticos que deben ser considerados.

Primero, la promesa de acceso universal a servicios médicos esenciales sin dificultades financieras significativas parece idealista considerando la realidad económica y estructural de muchos países, incluido el Perú. A menudo, implementar tal política enfrenta obstáculos financieros enormes, especialmente en contextos donde los recursos ya son limitados y la infraestructura de salud puede estar subdesarrollada.

Además, la afirmación de que la CSU va más allá de la atención médica para garantizar una vida saludable y digna para todos suena positiva, pero ¿cómo se traduce esto en acciones concretas? La declaración omite detalles específicos sobre cómo se financiará esta cobertura universal y cómo se superarán los desafíos logísticos y de infraestructura para llegar a todas las comunidades, especialmente las más marginadas y remotas.

La alineación de la CSU con objetivos más amplios de desarrollo como la eliminación de la pobreza extrema y la promoción de la igualdad de oportunidades es loable, pero queda en el aire cómo se integrará esta política con otras áreas de desarrollo y cómo se medirá su impacto real en estos objetivos.

Finalmente, aunque se reconoce que la salud es crucial para el desarrollo humano y económico, la declaración no proporciona un análisis crítico de los costos y beneficios a largo plazo de la implementación de la CSU. ¿Cuáles son las proyecciones de costo-beneficio? ¿Cómo afectará esto a la sostenibilidad económica y fiscal a largo plazo del país?

Al analizar las diferentes definiciones y enfoques sobre el aseguramiento en salud presentados por Buitrago, Jumpa y el MINSA, se pueden identificar tanto avances como desafíos en la implementación y desarrollo de políticas de salud en diversos contextos. Es evidente que el aseguramiento en salud ha logrado mejoras significativas en términos de ampliación de la cobertura, reducción de los gastos directos y mejora de las expectativas de vida saludable, lo que refleja un compromiso

con el resguardo y promoción de la salud de la población. Sin embargo, también se deben considerar aspectos críticos, como la eficacia en la focalización de subsidios para las poblaciones más vulnerables y la garantía idónea de la calidad y accesibilidad de los servicios de salubridad.

Por otro lado, la implementación de políticas como el AUS en Perú, plantea interrogantes sobre la eficacia y equidad de este enfoque. Si bien puede generar competencia y diversidad de proveedores, también plantea desafíos en términos de regulación, supervisión y garantía del acceso equitativo en servicios de calidad para la población, especialmente para aquellos en situaciones de vulnerabilidad.

Además, la visión del MINSA en la Cobertura Universal de Salud (CSU) busca un compromiso integral para garantizar el acceso equitativo a servicios médicos esenciales destaca la importancia de abordar no solo los aspectos financieros, sino también los estructurales y sociales influyen en la salud de la población peruana. Esto subraya la necesidad de políticas integrales que aborden las determinantes sociales de la salud y promuevan la igualdad en el acceso a servicios de salud de calidad.

Entre estas dimensiones dentro de la calidad de atención se encuentra las tangibles que para tener una perspectiva más específica dentro de la calidad de atención nos basamos según estos autores

(Parasuraman et. al., 1988). En su modelo SERVQUAL, el investigador ha delineado la tangibilidad como un componente crucial para evaluar la condición en los servicios. Esta dimensión abarca una variedad de aspectos tangibles que los clientes pueden percibir físicamente al interactuar con una empresa u organización. Incluye no solo el aspecto de las instalaciones, como edificios, salas de espera, áreas de servicio y equipamiento, sino también el impacto de la presentación del personal y los materiales de comunicación utilizados, como uniformes, folletos, señalización y cualquier otro elemento visual o tangible que pueda influir en la percepción del cliente.

Por otro lado, la tangibilidad también se refiere a la claridad y visibilidad de los recursos fundamentales para brindar el servicio. Esto implica que los clientes pueden observar de manera clara y evidente los recursos disponibles, como la capacitación y profesionalismo del personal, la modernidad y mantenimiento del equipamiento, y la calidad de los materiales que son usados en la prestación del servicio.

Esta dimensión es esencial en la percepción general de la calidad del servicio, ya que tiene un impacto directo en la confianza y la satisfacción del cliente. Una apariencia física y tangibilidad sólidas pueden generar una sensación de credibilidad, confianza y profesionalismo, lo que a su vez puede relacionarse positivamente en la percepción del cliente sobre la calidad general de la experiencia del servicio. Por lo tanto, es fundamental que las organizaciones presten atención a estos aspectos tangibles y los gestionen de manera efectiva como parte integral de su estrategia de servicio al cliente.

Otra dimensión a tener en cuenta es la empatía dentro de la calidad de atención dentro de un servicio o entidad del estado

Para el autor (Moya, 2014) En su libro, profundiza en el concepto de empatía, presentándola como una habilidad fundamental para la interacción social y el desenvolvimiento en sociedad. Según Moya-Albiol, la empatía no solo implica comprender estas emociones y perspectivas de los demás, sino que también juega un rol crucial en el éxito personal y profesional. En este sentido, argumenta que la capacidad de empatizar nos permite establecer conexiones más sólidas con nuestros seres queridos y colaboradores, al hacernos más sensibles a sus necesidades y deseos. Además, destaca que la empatía es un proceso dinámico que nos invita a adoptar la perspectiva del otro, a ver el mundo a través de sus ojos, pero sin asumir su carga emocional. En otras palabras, implica un "como si estuvieras en su lugar", lo que nos da una comprensión más profunda y una comunicación más efectiva. En este contexto, Moya-Albiol enfatiza la importancia de cultivar la empatía como una habilidad esencial para fomentar relaciones más saludables y satisfactorias, en el ámbito personal como en el profesional.

Por otro lado (Fernández et al., 2008) han realizado una revisión exhaustiva de la empatía en su estudio "Empatía: Medidas, teorías y aplicaciones en revisión". En su análisis, destacan la empatía como un elemento fundamental del autocontrol emocional, definiéndola como la habilidad para comprender los sentimientos, pensamientos y emociones de los demás, así como para prever y comprender sus acciones. Además de explorar los orígenes del término y las diversas perspectivas desde las que se ha estudiado la empatía, también examinan las principales medidas de este concepto y revisan estudios realizados desde múltiples enfoques, incluyendo perspectivas neuropsicológicas, diferenciales y sociales. Asimismo, señalan las

aplicaciones prácticas de la empatía en entornos clínicos y organizacionales, resaltando su importancia en la mejoría de las interacciones humanas y el desempeño en el trabajo. En conjunto, buscan integrar esta información en un modelo explicativo que aborde la complejidad de la empatía, identificando áreas de investigación pendientes para un mayor avance en este campo.

Ambos autores ofrecen perspectivas valiosas sobre la empatía, resaltando su importancia en diferentes contextos. Moya-Albiol enfatiza la empatía como una habilidad esencial para la interacción social y el éxito personal y profesional. Destaca que la empatía va más allá de simplemente comprender estas emociones y perspectivas de los demás, ya que implica establecer conexiones sólidas, adoptar la perspectiva del otro y comunicarse de manera efectiva. Por otro lado, Fernández y sus colegas profundizan en el aspecto cognitivo y emocional de la empatía en su estudio "Empatía: Medidas, teorías y aplicaciones en revisión". Definen la empatía como la capacidad para entender y prever las acciones de los demás, explorando sus orígenes, medidas y aplicaciones prácticas en diversos campos. Sin embargo, sería interesante que ambos enfoques consideraran más críticamente la relación de factores culturales, sociales y contextuales en la manifestación y comprensión de la empatía. Además, podrían explorar cómo las diferencias individuales y las experiencias personales pueden relacionarse en la forma en que las personas experimentan y expresan la empatía. En conjunto, estos estudios proporcionan una base sólida para comprender la empatía, pero podrían beneficiarse de un análisis más profundo y crítico de su naturaleza y alcance en diferentes contextos.

Por último, se menciona una dimensión a tener en cuenta que es la capacidad de respuesta, para esta dimensión nos basamos en las teorías de los siguientes autores de renombre.

(Meehan y Dawson, 2002). Enfatizan la importancia de la competencia de respuesta en una empresa y/o entidad, subrayando tres aspectos fundamentales: agilidad, precisión y sencillez. En primer lugar, destacan la necesidad de que la respuesta de la empresa sea ágil, reconociendo que los clientes valoran su tiempo y esperan una pronta atención. En segundo lugar, resaltan la importancia de la precisión en la respuesta, enfatizando que los clientes desean obtener exactamente lo que necesitan, basándose en sus solicitudes previas. Además, agregan un tercer requisito, la sencillez, señalando que la respuesta de la empresa debe ser clara y fácil de

entender, utilizando un lenguaje accesible para los clientes. En este sentido, hacen hincapié en la importancia de evitar la complicación innecesaria y la utilización de términos técnicos que puedan resultar confusos para los clientes. En resumen, Meehan y Dawson subrayan que una respuesta efectiva debe ser ágil, precisa y sencilla, para lograr expectativas optimas en los clientes y fortalecer la relación con ellos.

El concepto presentado por Meehan y Dawson sobre la importancia de la competencia de respuesta de una empresa tiene aplicaciones valiosas en el ámbito de un centro de salud. En un entorno donde la atención al paciente es primordial, la agilidad, precisión y sencillez en la respuesta son elementos cruciales para salvaguardar la satisfacción del paciente y tener una atención efectiva. La agilidad en la respuesta es fundamental para disminuir los tiempos de espera y brindar una atención optima, lo que refleja el respeto por el tiempo del paciente y su necesidad de recibir atención médica rápida. La precisión en la respuesta asegura que el paciente reciba exactamente lo que necesita, basado en su historial médico y sus requerimientos específicos, lo que contribuye a una atención personalizada y efectiva. Además, la sencillez en la comunicación es esencial para garantizar que el paciente comprenda completamente los procedimientos médicos, los tratamientos y las recomendaciones, evitando confusiones y malentendidos que podrían afectar negativamente su experiencia de atención. En conjunto, estos principios promueven un clima de confianza en el paciente y el personal médico, fortaleciendo la prestación del servicio y contribuyendo a la satisfacción del beneficiario en un centro de salud.

## II. METODOLOGÍA

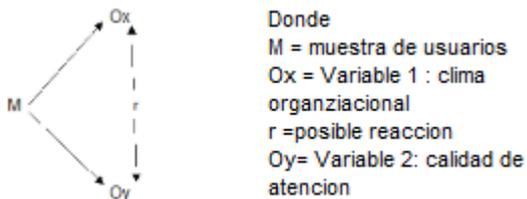
El estudio se orientará hacia un enfoque cuantitativo, enfocándose en la recolección sistemática y organizada de datos numéricos mediante el uso de instrumentos específicos. Esta metodología facilitará la verificación de hipótesis mediante el análisis de datos numéricos. (Alan y Cortez, 2017)

El método de investigación seleccionado es la investigación básica, la cual se basa en la utilización de conocimientos teóricos previamente establecidos con el fin de examinar y comparar las variables bajo estudio. (Esteban, 2018)

Se eligió un diseño no experimental, dado que no se realizó ninguna manipulación de las variables de estudio en las unidades de análisis., como indican (Hernández et al.,2018) Además, se empleó un enfoque correlacional-causal, caracterizado por revelar las características y propiedades de las variables una vez que los datos fueron recopilados, como señalan (Hernández et al.,2018) Este método también permitió establecer la relación entre las variables estudiadas en un momento concreto. (Ríos, 2017).

### Figura 1

Descripción del Diseño de Investigación



La variable clima organizacional tiene como concepto según (Chiavenato, 2009), es la que guarda estrecha relación con el nivel de motivación de los miembros de la organización. De este modo, cuando la motivación es elevada, el clima organizacional mejora, lo que se traduce en una mayor satisfacción de los integrantes, reflejándose en su estado de ánimo, nivel de interés, disposición para colaborar, entre otros aspectos.

La definición operacional del clima organizacional se define como el resultado de la evaluación sistemática y periódica de las percepciones y opiniones de los trabajadores sobre diversos aspectos del entorno laboral de una organización. Para

medir el clima organizacional, se utilizan métodos como encuestas de satisfacción laboral, cuestionarios específicos sobre el ambiente de trabajo, entrevistas estructuradas o semiestructuradas, así como la observación directa de la interacción entre los miembros de la organización. Los indicadores clave para evaluar el clima organizacional pueden incluir la percepción del liderazgo, la comunicación efectiva, el nivel de colaboración entre equipos, el grado de motivación y compromiso, la satisfacción con las políticas y prácticas de recursos humanos, entre otros aspectos relevantes para el bienestar y el rendimiento de los empleados.

Nuestras dimensiones de nuestra variable clima organizacional son las siguientes (Comunicación, Liderazgo, Relaciones Interpersonales, Carga Laboral, Desarrollo Profesional)

Nuestra variable dependiente la cual es calidad de atención según su definición conceptual, (OMS, 2024) La calidad en la atención se refiere al nivel en que los servicios de salud proporcionados a individuos y comunidades contribuyen a mejorar las probabilidades de obtener resultados de salud positivos. Este nivel se establece sobre la base de conocimientos profesionales respaldados por evidencia y juega un papel fundamental en el logro de la cobertura sanitaria universal. A medida que las naciones se comprometen a garantizar la salud para todos, es esencial que se preste especial atención a la calidad de la atención y de los servicios de salud.

La definición operacional de la calidad de atención es el grado en que los servicios de atención al cliente cumplen con las expectativas y necesidades de los usuarios, promoviendo la satisfacción y el bienestar. Se evalúa mediante la medición de diversos aspectos, como la eficacia en la resolución de problemas, la prontitud en la atención, la amabilidad y cortesía del personal, la accesibilidad a los servicios, la precisión en la información proporcionada, y la capacidad para responder y adaptarse a las demandas y preferencias individuales de los clientes. Los métodos para medir la calidad de atención pueden incluir encuestas de satisfacción del cliente, evaluaciones de desempeño del personal, análisis de quejas y reclamaciones, así como la observación directa de las interacciones entre el personal y los usuarios en distintos puntos de contacto.

Las dimensiones de nuestra variable calidad de atención serán las siguientes (Confiabilidad , Aseguramiento ,Tangibles ,Empatía , Capacidad de Respuesta)

Para la población del estudio se toma como denominación según (Hernández et al.,2018) la población abarca la totalidad del fenómeno objeto de estudio. Dentro de esta población, las unidades comparten una característica específica que es el foco de la investigación y que constituye la base de los datos recopilados.

La población de esta investigación se conformó con 120 pacientes gestantes del Servicio de Nutrición del Centro de Salud de Ciudad Satélite.

Para la muestra según (Hernández et al.,2018) La muestra representa una porción o parte menor de la población que está siendo investigada., seleccionado con el propósito de representar de manera significativa las características de dicha población. Este subconjunto, sometido a técnicas estadísticas apropiadas, permite realizar inferencias precisas sobre la totalidad de la población, basándose en el análisis detallado de sus atributos y propiedades.

En la presente investigación, la muestra fue compuesta por 92 pacientes gestantes del Servicio de Nutrición del Centro de Salud de Ciudad Satélite.

En este caso el muestreo según (Arias, 2006). El muestreo se define como el proceso mediante el cual se determina la probabilidad de que cada elemento sea seleccionado para formar parte de la muestra.

En este estudio, se utiliza un método de muestreo no probabilístico por conveniencia.

La técnica dentro del estudio según (Hernández et al.,2018) En la metodología de la investigación, se entiende por técnica el conjunto de pautas y procedimientos que capacitan al investigador para establecer una relación con el objeto o sujeto de estudio.

En este caso se empleó la técnica de encuestas a través de preguntas o cuestionarios diseñados para evaluar los factores buscados en la población en relación con las dos variables bajo estudio, utilizando un conjunto predefinido de preguntas relacionadas con dichas variables.

Dentro del método de análisis de datos se utilizó el análisis estadístico descriptivo para caracterizar las variables de clima organizacional y calidad de atención. Esto involucrará la creación de tablas de frecuencia acompañadas de sus correspondientes porcentajes, así como la generación de representaciones gráficas

así mismo se usará el software estadístico utilizado para procesar los datos SPSS versión 27.

Los aspectos éticos lo cual se rige esta investigación se llevará a cabo con estricto apego a los principios éticos profesionales, lo que implica evitar cualquier forma de plagio o apropiación indebida de trabajos ajenos, con total compromiso hacia la originalidad y el reconocimiento adecuado de la autoría. Se observaron rigurosamente las convenciones de redacción académica, asegurando la correcta citación y referencia de todas las fuentes consultadas según las pautas establecidas en las Normas APA de la séptima edición. Además, se empleó el sistema Turnitin para verificar la originalidad del contenido y prevenir el plagio. Se mantuvo una confidencialidad absoluta tanto respecto a los participantes del estudio como a la información recopilada, asegurando su integridad y confidencialidad en todo momento.

### III. RESULTADOS

#### Análisis descriptivo

Tabla 1. Niveles del clima organizacional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alto	80	87,0
Medio	13	13,0
Total	92	100,0

En la tabla 1 se puede observar que la mayoría de personas encuestadas perciben un nivel alto de clima organizacional con un 87,0%, seguido de un nivel medio con 13,0%.

Tabla 2. Niveles de las dimensiones del clima organizacional

Dimensiones	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Comunicación	Alto	88	95,7
	Medio	4	4,3
Liderazgo	Alto	88	95,7
	Medio	4	4,3
Relaciones interpersonales	Alto	84	91,3
	Medio	8	8,7
Carga laboral	Alto	88	95,7
	Medio	4	4,3
Desarrollo profesional	Alto	88	95,7
	Medio	4	4,3
Total		92	100,0

En la tabla 2 se destaca que en las dimensiones del clima organizacional predomina el nivel alto con un porcentaje de 95,7%, a excepción de las relaciones interpersonales en el que dicho nivel alcanzó un porcentaje de 91,3%.

Tabla 3. Niveles de la calidad de atención

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alto	71	77,2
Medio	21	22,8
Total	92	100,0

En la tabla 3 se puede observar que la mayoría de personas encuestadas perciben un nivel alto de calidad de atención con un 77,2%, seguido de un nivel medio con 22,8%.

Tabla 4. Niveles de las dimensiones de la calidad de atención

Dimensiones	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Confiabilidad	Alto	83	90,2
	Medio	9	9,8
Aseguramiento	Alto	84	91,3
	Medio	8	8,7
Aspectos tangibles	Alto	84	91,3
	Medio	8	8,7
Empatía	Alto	84	91,3
	Medio	8	8,7
Capacidad de respuesta	Alto	84	91,3
	Medio	8	8,7
Total		92	100,0

En la tabla 4 se destaca que en las dimensiones de la calidad de atención predomina el nivel alto con un porcentaje de 91,3%, a excepción de la confiabilidad en el que dicho nivel alcanzó un porcentaje de 90,2%.

### **Análisis inferencial**

Prueba de hipótesis general

Ha: Existe una influencia entre el clima organizacional y calidad de atención del nutricionista en gestantes de un hospital de Junín, 2024.

H0: No existe una influencia entre el clima organizacional y calidad de atención del nutricionista en gestantes de un hospital de Junín, 2024.

Tabla 5. Resumen del modelo de regresión para la hipótesis general

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	46,499			
Final	3,935	42,565	1	,000

Función de enlace: Logit

En la tabla 5 se observa un valor de Sig. menor de 0,05, lo cual indica que el modelo de regresión encontrado si explica la variación que se produce en la variable dependiente calidad de atención.

Tabla 6. Valor del Pseudo R cuadrado para la hipótesis general

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,370
Nagelkerke	,563
McFadden	,431

Función de enlace: Logit.

De acuerdo con el valor del Pseudo R cuadrado de Nagelkerke que se muestra en la tabla 6, se puede afirmar que el modelo de regresión explica el 56,3% de la varianza en los puntajes obtenidos para la calidad de atención.

Tabla 7. Estimaciones del parámetro para la hipótesis general

	Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	IC 95%	
						Límite inferior	Límite superior
Umbral = 2] [Calidad de atención Nivel=2]	-2,065	,354	34,0761		,000	-2,759	-1,372
Ubicación[Clima organizacional Nivel=2]	-23,294	,000	.	1	.	-23,294	-23,294
[Clima organizacional Nivel=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

De acuerdo con la tabla 7, se determina que la variable clima organizacional tiene una influencia significativa sobre la calidad de atención, especialmente cuando se trata del nivel alto ( $p < 0,05$ ). En base a este resultado se puede rechazar  $H_0$  y aceptar  $H_a$ , afirmando que el clima organizacional influye significativamente sobre la calidad de atención.

Prueba de hipótesis específica 1

$H_1$ : Existe una influencia entre el clima organizacional y la confiabilidad en la calidad de atención del nutricionista en gestantes de un hospital de Junín, 2024.

$H_0$ : No existe una influencia entre el clima organizacional y la confiabilidad en la calidad de atención del nutricionista en gestantes de un hospital de Junín, 2024.

Tabla 8. Resumen del modelo de regresión para la hipótesis específica 1

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	48,144			
Final	,000	48,144	1	,000

Función de enlace: Logit

En la tabla 8 se observa un valor de Sig. menor de 0,05, lo cual indica que el modelo de regresión encontrado si explica la variación que se produce en la variable dependiente confiabilidad en la calidad de atención.

Tabla 9. Valor del Pseudo R cuadrado para la hipótesis específica 1

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,407
Nagelkerke	,861
McFadden	,817

Función de enlace: Logit.

De acuerdo con el valor del Pseudo R cuadrado de Nagelkerke que se muestra en la tabla 9, se puede afirmar que el modelo de regresión explica el 86,1% de la varianza en los puntajes obtenidos para la confiabilidad en la calidad de atención.

Tabla 10. Estimaciones del parámetro para la hipótesis específica 1

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	IC 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Confiabilidad Nivel = 2]	4,366	1,005	18,889	1	,000	2,397	6,335
Ubicación	[Clima organizacional Nivel=2]	-33,850	,000	.	1	.	-33,850	-33,850
	[Clima organizacional Nivel=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

De acuerdo con la tabla 10, se determina que la variable clima organizacional tiene una influencia significativa sobre la confiabilidad en la calidad de atención, especialmente cuando se trata del nivel alto ( $p < 0,05$ ). En base a este resultado se puede rechazar  $H_0$  y aceptar  $H_a$ , afirmando que el clima organizacional influye significativamente sobre la confiabilidad en la calidad de atención.

## Prueba de hipótesis específica 2

H2: Existe una influencia entre el clima organizacional y el aseguramiento en la calidad de atención del nutricionista en gestantes de un hospital de Junín, 2024.

H0: No existe una influencia entre el clima organizacional y el aseguramiento en la calidad de atención del nutricionista en gestantes de un hospital de Junín, 2024.

Tabla 11. Resumen del modelo de regresión para la hipótesis específica 2

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	41,952			
Final	,000	41,952	1	,000

Función de enlace: Logit

En la tabla 11 se observa un valor de Sig. menor de 0,05, lo cual indica que el modelo de regresión encontrado si explica la variación que se produce en la variable dependiente aseguramiento en la calidad de atención.

Tabla 12. Valor del Pseudo R cuadrado para la hipótesis específica 2

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,366
Nagelkerke	,821
McFadden	,772

Función de enlace: Logit.

De acuerdo con el valor del Pseudo R cuadrado de Nagelkerke que se muestra en la tabla 12, se puede afirmar que el modelo de regresión explica el 82,1% de la varianza en los puntajes obtenidos para el aseguramiento en la calidad de atención

.Tabla 13. Estimaciones del parámetro para la hipótesis específica 2

		IC 95%						
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Aseguramiento Nivel = 2]	4,478	1,061	17,8061		,000	2,398	6,559
Ubicación	[Clima organizacional Nivel=2]	-37,302	,000	.	1	.	-37,302	37,302
	[Clima organizacional Nivel=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

De acuerdo con la tabla 13, se determina que la variable clima organizacional tiene una influencia significativa sobre el aseguramiento en la calidad de atención, especialmente cuando se trata del nivel alto ( $p < 0,05$ ). En base a este resultado se puede rechazar  $H_0$  y aceptar  $H_a$ , afirmando que el clima organizacional influye significativamente sobre el aseguramiento en la calidad de atención.

Prueba de hipótesis específica 3

$H_3$ : Existe una influencia entre el clima organizacional y los aspectos tangibles en la calidad de atención del nutricionista en gestantes de un hospital de Junín, 2024.

$H_0$ : No existe una influencia entre el clima organizacional y los aspectos tangibles en la calidad de atención del nutricionista en gestantes de un hospital de Junín, 2024.

Tabla 14. Resumen del modelo de regresión para la hipótesis específica 3

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	41,952			
Final	,000	41,952	1	,000

Función de enlace: Logit

En la tabla 14 se observa un valor de Sig. menor de 0,05, lo cual indica que el modelo de regresión encontrado si explica la variación que se produce en la variable dependiente aspectos tangibles en la calidad de atención.

Tabla 15. Valor del Pseudo R cuadrado para la hipótesis específica 3

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,366
Nagelkerke	,821
McFadden	,772

Función de enlace: Logit.

De acuerdo con el valor del Pseudo R cuadrado de Nagelkerke que se muestra en la tabla 15, se puede afirmar que el modelo de regresión explica el 82,1% de la varianza en los puntajes obtenidos para los aspectos tangibles en la calidad de atención.

Tabla 16. Estimaciones del parámetro para la hipótesis específica 3

	Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	IC 95%	
						Límite inferior	Límite superior
[Aspectos tangibles Nivel Umbral = 2]	4,478	1,061	17,8061	,000	2,398	6,559	
Ubicación[Clima organizacional Nivel=2]	-37,302	,000	.	1	.	-37,302	37,302
[Clima organizacional Nivel=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

De acuerdo con la tabla 16, se determina que la variable clima organizacional tiene una influencia significativa sobre los aspectos tangibles en la calidad de atención,

especialmente cuando se trata del nivel alto ( $p < 0,05$ ). En base a este resultado se puede rechazar  $H_0$  y aceptar  $H_a$ , afirmando que el clima organizacional influye significativamente sobre los aspectos tangibles en la calidad de atención.

Prueba de hipótesis específica 4

H4: Existe una influencia entre el clima organizacional y la empatía en la calidad de atención del nutricionista en gestantes de un hospital de Junín, 2024.

H0: No existe una influencia entre el clima organizacional y la empatía en la calidad de atención del nutricionista en gestantes de un hospital de Junín, 2024.

Tabla 17. Resumen del modelo de regresión para la hipótesis específica 4

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	41,952			
Final	,000	41,952	1	,000

Función de enlace: Logit

En la tabla 17 se observa un valor de Sig. menor de 0,05, lo cual indica que el modelo de regresión encontrado si explica la variación que se produce en la variable dependiente empatía en la calidad de atención.

Tabla 18. Valor del Pseudo R cuadrado para la hipótesis específica 4

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,366
Nagelkerke	,821
McFadden	,772

Función de enlace: Logit.

De acuerdo con el valor del Pseudo R cuadrado de Nagelkerke que se muestra en la tabla 18, se puede afirmar que el modelo de regresión explica el 82,1% de la varianza en los puntajes obtenidos para la empatía en la calidad de atención.

Tabla 19. Estimaciones del parámetro para la hipótesis específica 4

						IC 95%		
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Empatía Nivel = 2]	4,478	1,061	17,8061		,000	2,398	6,559
Ubicación	[Clima organizacional Nivel=2]	-37,302	,000	.	1	.	-37,302	37,302
	[Clima organizacional Nivel=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

De acuerdo con la tabla 19, se determina que la variable clima organizacional tiene una influencia significativa sobre la empatía en la calidad de atención, especialmente cuando se trata del nivel alto ( $p < 0,05$ ). En base a este resultado se puede rechazar  $H_0$  y aceptar  $H_a$ , afirmando que el clima organizacional influye significativamente sobre la empatía en la calidad de atención.

Prueba de hipótesis específica 5

$H_5$ : Existe una influencia entre el clima organizacional y la capacidad de respuesta en la calidad de atención del nutricionista en gestantes de un hospital de Junín, 2024.

$H_0$ : No existe una influencia entre el clima organizacional y la capacidad de respuesta en la calidad de atención del nutricionista en gestantes de un hospital de Junín, 2024.

Tabla 20. Resumen del modelo de regresión para la hipótesis específica 5

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	41,952			
Final	,000	41,952	1	,000

Función de enlace: Logit

En la tabla 20 se observa un valor de Sig. menor de 0,05, lo cual indica que el modelo de regresión encontrado si explica la variación que se produce en la variable dependiente capacidad de respuesta en la calidad de atención.

Tabla 21. Valor del Pseudo R cuadrado para la hipótesis específica 5

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,366
Nagelkerke	,821
McFadden	,772

Función de enlace: Logit.

De acuerdo con el valor del Pseudo R cuadrado de Nagelkerke que se muestra en la tabla 21, se puede afirmar que el modelo de regresión explica el 82,1% de la varianza en los puntajes obtenidos para la capacidad de respuesta en la calidad de atención.

Tabla 22. Estimaciones del parámetro para la hipótesis específica 5

	Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	IC 95%	
						Límite inferior	Límite superior
Umb [Capacidad de respuesta Nivel = 2]	4,478	1,061	17,80	1	,000	2,398	6,559
			6				
Ubic [Clima organizacional Nivel=2]	-37,302	,000	.	1	.	-37,302	37,302
ación						2	
n							
[Clima organizacional Nivel=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

De acuerdo con la tabla 22, se determina que la variable clima organizacional tiene una influencia significativa sobre la capacidad de respuesta en la calidad de atención, especialmente cuando se trata del nivel alto ( $p < 0,05$ ). En base a este resultado se puede rechazar  $H_0$  y aceptar  $H_a$ , afirmando que el clima organizacional influye significativamente sobre la capacidad de respuesta en la calidad de atención.

#### **IV. DISCUSIÓN**

Un clima organizacional que fomente la innovación y el aprendizaje continuo puede llevar a mejoras constantes en los métodos y prácticas de atención en nutrición. Se asume que los profesionales de la nutrición que trabajan en un ambiente positivo y de apoyo están más inclinados a mostrar empatía, dedicación y cuidado en su trato con los pacientes, lo que mejora la experiencia del paciente y su satisfacción con el servicio recibido. Además, un ambiente de trabajo positivo y bien estructurado promueve una comunicación efectiva, colaboración y una mayor adherencia a los protocolos de atención, y puede reducir los niveles de estrés, llegando a contribuir con la prevención del síndrome de Burnout, permitiendo que los profesionales del área de nutrición brinden una atención de mejor calidad.

Fomentar un clima organizacional saludable también facilita el intercambio de conocimientos y la implementación de prácticas basadas en la evidencia, lo que puede resultar en innovaciones en el campo de la nutrición. La inversión en formación continua y el apoyo institucional a la investigación y desarrollo profesional son claves para mantener a los profesionales actualizados y motivados. Esto no solo enriquece el conocimiento y las habilidades de los profesionales, sino que también fortalece la capacidad de la organización para adaptarse a los cambios y desafíos del sector.

Además, un ambiente laboral positivo puede atraer y retener a talento altamente calificado, lo cual es crucial en un campo tan especializado como la nutrición. Los profesionales satisfechos con su entorno de trabajo tienen más probabilidades de permanecer en la organización a largo plazo, lo que reduce la rotación de personal y los costos asociados con la contratación y formación de nuevos empleados. Esto también asegura una continuidad en la atención brindada a los pacientes, ya que los profesionales desarrollan relaciones más fuertes y de confianza con ellos.

Un clima organizacional que valora el bienestar de sus empleados también debe incluir políticas de equilibrio entre la vida laboral y personal, apoyo emocional y psicológico, y la promoción de un ambiente inclusivo y diverso. La inclusión de programas de bienestar y actividades recreativas puede ayudar a reducir el estrés y aumentar la satisfacción laboral. Un ambiente de trabajo que celebra los logros y reconoce el esfuerzo de sus empleados contribuye significativamente a la moral y motivación del equipo.

En el caso de la variable de clima organizacional, el análisis descriptivo evidenció el predominio del nivel alto; algo que también se presentó en las cinco dimensiones que considera el instrumento: comunicación, liderazgo, relaciones interpersonales, carga laboral y desarrollo profesional. Sin embargo, es necesario evaluar para estudios futuros el empleo de nuevos instrumentos, como el cuestionario simplificado elaborado por Bustamante M. y Lapo M (2022) para evaluar las distintas percepciones del clima organizacional en las instituciones que prestan estos servicios de salud para los pacientes, el cual comprende dos factores principales: Tensión organizacional y desarrollo y Gestión interna y estabilidad laboral, los cuales explican el 65,7% de la varianza total, y presentan una alta capacidad para focalizar la gestión en aspectos relevantes del clima organizacional en la salud.

Por otra parte, el análisis descriptivo sobre la variable calidad de atención también evidenció el predominio del nivel alto, tanto en el puntaje general como en las cinco dimensiones consideradas por el modelo ServQual: confiabilidad, aseguramiento, aspectos tangibles, empatía y capacidad de respuesta. Un resultado distinto fue reportado por Febres, R. J., & Mercado, M. R. (2020), encontrando una mayor satisfacción para el caso de las dimensiones empatía y seguridad, mientras que, los aspectos tangibles y la capacidad de respuesta se evidencio los mayores niveles de insatisfacción, con porcentajes que superaban el 50%. En torno a estas diferencias encontradas debe resaltarse que las percepciones sobre la calidad de atención varían notoriamente cuando se comparan las respuestas de los distintos tipos de pacientes atendidos por los nutricionistas, en este caso por parte de las gestantes, quienes pueden ser más indulgentes en la forma de calificar su propia labor.

Esta situación cambia notoriamente cuando se trata de la calidad de atención en el sector privado, tal como reportaron Sánchez et al. (2022) al analizar esta variable donde se utilizó la encuesta SERVPERF, en esta investigación se incluyeron las cinco dimensiones que se relacionan con la calidad del servicio, y obteniendo como resultado que más del 90% de los pacientes percibió una alta calidad de atención, expresando su conformidad ya sea parcial o totalmente.

Otro hallazgo similar fue reportado por Domínguez y colaboradores (2021) en México, en el cual se examinaron variables que están estrechamente vinculados en la evaluación de la calidad en los servicios ofrecidos tanto en el sector público y privado, mostrando disparidades notables entre estos factores. Por ejemplo, para los

pacientes del IMSS, las "condiciones de las instalaciones de los servicios", los "horarios de atención" y también el "acceso a medicamentos" eran aspectos cruciales; mientras que, para los pacientes del Seguro Popular y privados, la atención del personal que labora en el área administrativa era lo más valorado. En conclusión, los usuarios aplican distintos criterios al determinar las opciones de servicios de salud disponibles, destacando el interés de considerar estas diferencias al comparar la calidad proporcionada por distintos proveedores.

En relación a la hipótesis general del estudio, los resultados de la regresión logística evidencian que la variable clima organizacional tiene una influencia significativa sobre la calidad de atención del nutricionista, especialmente cuando se trata del nivel alto ( $p < 0,05$ ). De manera similar, Soto J., et al. (2022) también reportaron una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la calidad de atención del profesional de la salud en un centro de Salud de la región Huánuco, hallando puntuaciones ligeramente superiores al promedio en ambas variables, aunque presentó algunas desventajas metodológicas como el hecho de que la muestra fue pequeña y no se centró específicamente en un tipo de profesional como en el presente estudio.

Por otro lado, Elera (2023), en Piura, el estudio encontró una relación significativa entre el clima organizacional del personal que trabaja en el SAMU y la satisfacción de los usuarios que se atienden por este servicio. De acuerdo con sus resultados, el clima organizacional así mismo como sus dimensiones fueron evaluados como saludables, y gran parte de los usuarios atendidos mostraron estar satisfechos con la atención que recibieron, destacando la presencia frecuente de comorbilidades como la hipertensión y la diabetes.

En este contexto sobre la primera hipótesis específica del estudio, los hallazgos encontrados en la prueba de regresión logística demuestran que la variable clima organizacional tiene una influencia significativa sobre la calidad de atención del nutricionista en su dimensión confiabilidad, especialmente cuando se trata del nivel alto ( $p < 0,05$ ). Sobre este punto se destaca lo encontrado por (Fernandez et al., 2022) quienes llevaron a cabo una investigación sobre la percepción de los pacientes hospitalizados respecto al cuidado de enfermería, sentían una gran confianza en la atención de este grupo profesional, al cual identificaban mediante su vestimenta, así como por la forma correcta y eficiente en que los atendían, aspectos que suelen ser el reflejo de un adecuado clima organizacional, aunque ello no sea siempre reconocido

por los pacientes. En base a ello se puede extrapolar el caso y asumir, para el caso de los nutricionistas, que cuando ellos trabajan en un ambiente donde se sienten valorados y motivados, es más probable que cumplan con sus responsabilidades de manera consistente y confiable, mejorando así la calidad de atención en sus pacientes.

En este caso, la segunda hipótesis específica del estudio, los resultados encontrados en la regresión logística demuestran que la variable clima organizacional presenta una influencia significativa sobre la calidad de atención del nutricionista en su dimensión aseguramiento, especialmente cuando se trata del nivel alto ( $p < 0,05$ ). Sobre este punto se destaca lo encontrado por (Fernandez et al., 2022) quienes encontraron que gran parte de los pacientes reconocieron al personal de enfermería por su uniforme y expresaron satisfacción con el cuidado que reciben. Además, se encontró diferencias entre los servicios y se observó una relación estadística entre la edad, el tiempo de hospitalización y el reconocimiento del personal de enfermería con la satisfacción percibida, lo cual le brinda una mayor seguridad a los pacientes en cuanto a la atención recibida, y destaca la importancia de poner en práctica estrategias para reforzar la percepción del cuidado humanizado de enfermería, y contribuir a crear un ambiente organizacional y un entorno que promueva esta perspectiva del cuidado a los pacientes.

En el caso de la tercera hipótesis específica de la investigación, los hallazgos observados en la prueba de regresión logística demuestran que la variable clima organizacional ejerce una influencia significativa sobre la calidad de atención del nutricionista en su dimensión aspectos tangibles, especialmente cuando se trata del nivel alto ( $p < 0,05$ ). Un estudio con resultado similar corresponde al de Vera y Cornejo (2023) en un hospital de Huancayo, en el cual reportaron una relación directa y significativa entre la satisfacción y la calidad de atención brindada en los servicios de telemedicina durante la COVID-19, ya que en ello los pacientes valoraron positivamente la inclusión de nuevas tecnologías para la atención a distancia de las distintas especialidades. Otro aspecto a considerar es el hecho de que un buen clima organizacional promueve también el profesionalismo, lo que se refleja en la apariencia y el comportamiento de los nutricionistas, así como en la limpieza y organización del espacio de trabajo donde se desenvuelven, y que suele presentar distinciones cuando se comparan los ambientes de los diferentes profesionales que integran el equipo de salud.

Para el caso de la cuarta hipótesis específica del estudio, los hallazgos encontrados en la regresión logística demuestran que la variable clima organizacional tiene una influencia significativa sobre la calidad de atención del nutricionista en su dimensión empatía, especialmente cuando se trata del nivel alto ( $p < 0,05$ ). Un estudio relacionado corresponde al de Sánchez et al. (2022) quienes encontraron una satisfacción generalizada no sólo en áreas relacionadas al entorno físico y las competencias técnicas, sino también con el factor humano, lo cual evidencia la importancia de mantener un enfoque integral en la mejora continua de la calidad de atención, para así optimizar la experiencia del paciente y garantizar resultados satisfactorios en términos de su bienestar general. En base a estos hallazgos se puede afirmar que, un clima organizacional positivo que promueve el apoyo mutuo y la colaboración entre colegas puede ayudar a los nutricionistas a desarrollar una mayor empatía hacia los pacientes, y de esta manera contribuir a la percepción de una buena calidad de atención.

Para el caso de la quinta hipótesis específica del estudio, los hallazgos observados con la prueba de regresión logística demuestran que la variable clima organizacional ejerce una influencia significativa sobre la calidad de atención del nutricionista en su dimensión capacidad de respuesta, especialmente cuando se trata del nivel alto ( $p < 0,05$ ). Sobre este punto, (Pedraja et al. ,2019) identificaron en su estudio cualitativo, áreas de mejora relacionadas con la dimensión capacidad de respuesta en un hospital regional de Chile, como las deficiencias existentes en el sistema de inscripción y la escasez del personal en el sistema de salud pública, lo cual revela la necesidad de un plan de mejora para enriquecer la calidad de los servicios de salud que se ofrecen a los pacientes del sector público.

De forma general, (Saraiva y Salmazo, 2022) destacaron que las políticas sanitarias basadas en la mejora de la calidad de atención deben fortalecer la Atención Primaria en Salud a través de iniciativas diversas que aborden áreas como la formación, la administración de los recursos humanos y de los materiales, la colaboración interinstitucional y el arraigo comunitario, así como el empoderamiento de las personas en la inclusión sobre las decisiones a tomar de su salud. En base a estos hallazgos se puede colegir que, en el caso de los nutricionistas, un clima organizacional que fomenta la comunicación abierta y efectiva permite a estos profesionales responder de manera rápida y adecuada a las necesidades de los pacientes, pero para ello es necesario contar con un soporte administrativo adecuado.

Una de las limitaciones más relevantes del estudio es el hecho de que estos resultados no pueden ser generalizados, ya que sólo reflejan las características propias del hospital elegido, en un área específica como es el servicio ofrecido por los profesionales de nutrición, y como tal, no puede ser empleado para mostrar la realidad de otros establecimientos de la región, aunque si puede servir como un punto de referencia para estudios similares. Por otra parte, es posible que las gestantes no tengan un conocimiento pleno de como es el clima organizacional en un establecimiento de salud, y, por lo tanto, sus respuestas se encuentren sesgadas a lo poco que conocen de los miembros que conforman el equipo que le brindó la atención.

## V. CONCLUSIONES

Existe una influencia entre el clima organizacional y calidad de atención del nutricionista en gestantes de un hospital de Junín, 2024 ( $p=0,000$ ), ya que, según el modelo de regresión utilizado, la variable independiente clima organizacional explica el 56,3% de la varianza de la variable dependiente calidad de atención.

Existe una influencia entre el clima organizacional y la confiabilidad en la calidad de atención del nutricionista en gestantes de un hospital de Junín, 2024 ( $p=0,000$ ), ya que, según el modelo de regresión utilizado, la variable independiente clima organizacional explica el 86,1% de la varianza de la variable dependiente confiabilidad.

Existe una influencia entre el clima organizacional y el aseguramiento en la calidad de atención del nutricionista en gestantes de un hospital de Junín, 2024 ( $p=0,000$ ), ya que, según el modelo de regresión utilizado, la variable independiente clima organizacional explica el 82,1% de la varianza de la variable dependiente aseguramiento.

Existe una influencia entre el clima organizacional y los aspectos tangibles en la calidad de atención del nutricionista en gestantes de un hospital de Junín, 2024 ( $p=0,000$ ), ya que, de acuerdo con el modelo de regresión utilizado, la variable independiente clima organizacional explica el 82,1% de la varianza de la variable dependiente aspectos tangibles.

Existe una influencia entre el clima organizacional y la empatía en la calidad de atención del nutricionista en gestantes de un hospital de Junín, 2024 ( $p=0,000$ ), ya que, según el modelo de regresión utilizado, la variable independiente clima organizacional explica el 82,1% de la varianza de la variable dependiente empatía.

Existe una influencia entre el clima organizacional y la capacidad de respuesta en la calidad de atención del nutricionista en gestantes de un hospital de Junín, 2024 ( $p=0,000$ ), ya que, según el modelo de regresión utilizado, la variable independiente clima organizacional explica el 82,1% de la varianza de la variable dependiente capacidad de respuesta.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Se recomienda a los nutricionistas investigadores desarrollar estudios similares en otros establecimientos cercanos, a fin de verificar si los resultados encontrados son el reflejo de una situación exclusiva del lugar elegido para el estudio, o está presente en toda la región. Asimismo, también se pueden poner a prueba diferentes instrumentos para medir las variables de estudio.

Se sugiere a los nutricionistas especialistas en gestión el desarrollo o actualización de protocolos en las distintas funciones que desempeña este grupo profesional, ya que un buen clima organizacional incluye procesos y procedimientos bien definidos que garantizan una atención consistente y confiable.

Se recomienda a las autoridades del establecimiento que mejoren el clima organizacional mediante la inclusión de oportunidades para el desarrollo profesional y la capacitación continua, lo que a su vez reforzará el aseguramiento con que el nutricionista atenderá a sus pacientes.

Se sugiere a las autoridades del establecimiento optimizar el uso de recursos disponibles para mejorar los ambientes del área de nutrición, ya que un clima organizacional positivo suele estar asociado con un entorno físico bien mantenido y equipado, lo que a su vez mejora la percepción de la calidad del servicio por parte de los pacientes.

Se recomienda a los docentes de nutrición, desarrollar desde las aulas el apoyo mutuo y la colaboración entre futuros colegas para desarrollar así una mayor empatía hacia los pacientes, ya que, cuando los profesionales se sienten comprendidos y apoyados en su entorno laboral, es más probable que muestren una actitud empática hacia los pacientes.

Se sugiere a los jefes de servicio desarrollar estrategias de mejora que promuevan un ambiente donde los recursos necesarios están disponibles y que exista un buen soporte administrativo capaz de facilitar que los nutricionistas puedan responder con prontitud a las solicitudes y preocupaciones de los pacientes.

## REFERENCIAS

- Alan, D., & Cortez, L. (2017). *Procesos y fundamentos de la investigación científica*. Ed. UTMACH.
- Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica* (5ta ed.). Caracas: Episteme
- Bianchi, M., Bressan, V., Cadorin, L., Pagnucci, N., Tolotti, A., Valcarenghi, D., & Sasso, L. (2016). Patient safety competencies in undergraduate nursing students: a rapid evidence assessment. *Journal of Advanced Nursing*, 72(12), 2966-2979. doi:<https://doi.org/10.1111/jan.13033>
- Burnes, B. (2020). The origins of Lewin's three-step model of change. *Journal of Applied Behavioral Science*, 56(1), 32–59
- Bustamante, Miguel A., & Lapo, María del C.. (2022). Synthetic model of an organizational climate questionnaire for the health care sector in Chile and Ecuador. *Technological information*, 33(2), 37-48. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000200037>
- Castilla-Gutiérrez, S., Colihuil-Catrileo, R., Bruneau-Chávez, J., & Lagos-Hernández, R. (2021). Carga laboral y efectos en la calidad de vida de docentes universitarios y de enseñanza media. *Chakiñan: Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, (15), 166-179
- Chiavenato Idalberto (2009) *Comportamiento Organizacional, La Dinámica del éxito en las organizaciones*. Capítulo 9 235-268
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones* (8va edición). McGraw Hill Interamericana.
- Donabedian, A. (1966). Evaluating the quality of medical care. *Milbank Memorial Fund Quarterly*, 44(3) (suppl), 166–206. Reprinted in *Milbank Quarterly*, 83(4), 691–729
- Esteban, N. (2018). *Tipos de investigación*. Universidad Santo Domingo de Guzmán. Aliciar, 1-4. [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIS\\_5b55a9811d9ab27b8e45c193546b0187/Details](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIS_5b55a9811d9ab27b8e45c193546b0187/Details)

- Fabian-Sánchez, Andrea Carolina, Podestá-Gavilano, Luis Enrique, & Ruiz-Arias, Raúl Alberto. (2022). Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. *Horizonte Médico (Lima)*, 22(1), e1589. Epub 03 de marzo de 2022. <https://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n1.02>
- Febres-Ramos, Richard J., & Mercado-Rey, Miguel R.. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. <https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Fernández-Pinto, I., López-Pérez, B., & Márquez, M. (2008). Empatía: Medidas, teorías y aplicaciones en revisión. *Anales de Psicología*, 24(2), 284-298.
- Fernández-Silva, Carlos Alberto, Mansilla-Cordeiro, Edmundo João, Aravena Flores, Andrea, Antiñirre Mansilla, Betty, & Garcés Saavedra, María Isabel. (2022). Percepção dos pacientes hospitalizados sobre os cuidados de enfermagem . *Enfermagem: Cuidado Humanizado*, 11(1), e2635. Epub 1º de junho de 2022 .<https://doi.org/10.22235/ech.v11i1.2635>
- Fonseca Yerena, M. S. (2016). Comunicación oral y escrita: Fundamentos y práctica estratégica. Pearson.
- García-Rubiano, M., Vesga-Rodríguez, J. J., & GómezRada, C. A. (2020). Clima organizacional: teoría y práctica. Editorial Universidad Católica de Colombia.
- Gil-Monte, P. R., & Zúñiga-Caballero, L. C. (2010). Validez factorial del “Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo” (CESQT) en una muestra de médicos mexicanos [Factorial validity of the “Spanish Burnout Inventory” (SBI) in a sample of Mexican doctors]. *Universitas Psychologica*, 9(1), 169-178
- Gottman, J. (2000). *The seven principles for making marriage work*. Orion.
- Guerra Elera, Fernanda Belén, Lama Morales, Ricardo Aldo, Guerra Delgado, Marco Sergio, & Elera Ojeda, Rosario Nelly. (2023). Clima organizacional del personal de salud y satisfacción de usuarios atendidos por Servicio de Atención Móvil de Urgencia (SAMU) en el contexto COVID-19, Piura 2021. *Horizonte Médico*

(Lima), 23(1), e2147. Epub 03 de marzo de 2023. <https://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2022.v23n1.04>

Hernández Mendo, A., & Garay Plaza, J. Ó. (1998). La comunicación grupal. En J. M. Canto (dir.). *Psicología de los grupos. Estructura y procesos*, 131-156. Aljibe.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6° Ed.). Mc Graw-Hill. [https://issuu.com/mayrodriguez5/docs/metodolog\\_a\\_para\\_la\\_inves\\_y\\_red](https://issuu.com/mayrodriguez5/docs/metodolog_a_para_la_inves_y_red)

John C. Maxwell - Las 21 Leyes Irrefutables del Liderazgo.pdf. (s/f). Google Docs. Recuperado el 1 de mayo de 2024, de <https://docs.google.com/file/d/0B0Xlj8RFECKXNzZmMzhINjEtMTg2Zi00NTE1LTg2ZWUtOTYwMGI0YmU1ZmE4/edit?resourcekey=0-yQSbhf86lsmMtDV003cBLw>

Jumpa-Armas, D. (2018). Aseguramiento universal en salud en el Perú: una aproximación a 10 años de su implementación

Lewin, K. (1935). *A dynamic theory of personality*. McGraw-Hill.

Light, L., & Kiddon, J. (2015). *New Brand Leadership: Managing at the Intersection of Globalization, Localization and Personalization*. FT Press.

López Zafra, J. M., & Queralt, R. A. (2020). *Alquimia: Cómo los datos se están transformando en oro*.

Luna Domínguez, Edgar Mauricio, Moreno Treviño, Jorge Omar, & Zurita Garza, Diego René. (2021). Evaluation of health care services quality: An analysis from the user's perception. *Health horizon*, 20(3), 329-342. Epub May 26, 2023. <https://doi.org/10.19136/hs.a20n3.4183>

Manterola, C., Grande, L., Otzen, T., García, N., Salazar, P. y Quiroz, G. (2018). Confiabilidad, precisión o reproducibilidad de las mediciones. Métodos de valoración, utilidad y aplicaciones en la práctica clínica. *Revista chilena de infectología*, 35(6), 680-688

Meehan, S., & Dawson, C. (2002). Capacidad de respuesta de una empresa. *Business Strategy Review*. Recuperado de *The Customer Spirit*.

- Ministerio de Salud del Perú. (2020). Repositorio de Información Científico - Técnica del MINSA.
- MINISTERIO DE SALUD. (2012) . Metodología para el Estudio del Clima Organizacional. R.M. N° 468-2011/MINSA. Volumen (2). <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2112.pdf>
- Moya-Albiol, L. (2014). La empatía: entenderla para entender a los demás. Barcelona: Plataforma Actual.
- O'Shaughnessy, P. (2021). Obras completas de Patrick O'Shaughnessy (1ra edición). Ediciones Cátedra.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2019). Global Strategy on Human Resources for Health: Workforce 2030. Ginebra, Suiza.
- Pan American Health Organization. (n.d.). Atención primaria de salud. Retrieved July 23, 2024, from <https://www.paho.org/es/temas/atencion-primaria-salud>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40
- Pedraja-Reja, L., Valdés-González, G., Riveros-Crawford, I., & Santibáñez-Rey, D. (2019). HEALTH SERVICE QUALITY PERCEPTION IN THE CITY OF ARICA, CHILE: TOWARDS AN IMPROVEMENT PLAN. *INTERSCIENCE*, 44(9), 514-520. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i3.2034>
- Ríos, R. (2017). Metodología para la investigación y redacción. Málaga: Servicios Académicos inter- Continentales S.L.
- Robbins, S., & Judge, R. (2009). Comportamiento Organizacional. Pearson educación, México.
- Rosa Buitrago, R. I. (2018). Gestión del aseguramiento en salud. *Revista chilena de infectología*, 35(6), 680-688
- Saraiva Aguiar, Ricardo, & Salmazo da Silva, Henrique. (2022). Qualidade da atenção à saúde do idoso atenção primária: uma revisão integrativa. *Enfermería Global*, 21(65), 545-589. Epub 28 de marzo de 2022. <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.444591>

- Silberman, M. (2021). Calidad de atención en salud: Bases teóricas y marco teórico. *Revista de Investigación en Salud*, 19(3), 326–335
- Soto Hikario, J., Ortega Soto, A., Huapalla Céspedes, B., & Abarca Arias, Y. (2022). Clima organizacional y calidad de atención del profesional de la salud de un Centro de Salud de Huánuco, Perú. *Revista Cubana de Enfermería*, 38(2). Recuperado de <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5154>
- Stogdill, R. M. (1999). *Teorías e investigación del liderazgo* (4.ª ed.). Madrid: Edansa.
- Vera-Pomalaza, N. L., & Cornejo-Valdivia de Espejo, Ángela R. (2023). Satisfacción y calidad de atención brindada en telemedicina durante la COVID-19 en un Hospital de Huancayo-Perú 2022. *Revista Peruana De Investigación En Salud*, 7(2), 73–81. <https://doi.org/10.35839/repis.7.2.1804>
- World Health Organization. (n.d.). Quality of care. Retrieved July 23, 2024, from [https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1)

## ANEXOS

### ANEXO 1 : TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
CLIMA ORGANIZACIONAL	Chiavenato (2009), el clima organizacional guarda estrecha relación con el nivel de motivación de los miembros de la organización. De este modo, cuando la motivación es elevada, el clima organizacional mejora, lo que se traduce en una mayor satisfacción de los integrantes, reflejándose en su estado de ánimo, nivel de interés, disposición para colaborar, entre otros aspectos.	El clima organizacional se define operacionalmente como el resultado de la evaluación sistemática y periódica de las percepciones y opiniones de los empleados sobre diversos aspectos del entorno laboral de una organización. Para medir el clima organizacional, se utilizan métodos como encuestas de satisfacción laboral, cuestionarios específicos sobre el ambiente de trabajo, entrevistas estructuradas o semiestructuradas, así como la observación directa de la interacción entre los miembros de la organización. Los indicadores clave para evaluar el clima organizacional pueden incluir la percepción del liderazgo, la comunicación efectiva, el nivel de colaboración entre equipos, el grado de motivación y compromiso, la satisfacción con las políticas y prácticas de recursos humanos, entre otros aspectos relevantes para el bienestar y el rendimiento de los empleados.	COMUNICACIÓN	1) Evaluación de la calidad y efectividad de la comunicación interna. 2) Frecuencia y claridad de las comunicaciones entre empleados y líderes. 3) Acceso a información relevante y oportunidades para dar retroalimentación 4) Fluidez de la información nutricional 5) registro de la atención	ORDINARIO 1) NUNCA 2) CASI NUNCA 3) A VECES 4) CASI SIEMPRE 5) SIEMPRE
			LIDERAZGO	6) Percepción del liderazgo por parte de los empleados. 7) Capacidad de los líderes para motivar, inspirar y guiar al equipo. 8) Estilo de gestión y habilidades de toma de decisiones. 9) Gestión del Talento y Desarrollo de Habilidades: 10) Impacto de las decisiones	
			RELACIONES INTERPERSONALES	11) Calidad de las relaciones entre colegas. 12) Nivel de colaboración y apoyo mutuo. 13) Resolución constructiva de conflictos.	
			CARGA LABORAL	14) Evaluación de la carga de trabajo y equilibrio entre vida laboral y personal. 15) Estrés percibido debido a la cantidad de tareas y responsabilidades. 16) Tiempo promedio de atención por paciente 17) Numero de pacientes 18) Percepción del tono de voz del profesional al paciente	
			DESARROLLO PROFESIONAL	19) Oportunidades de crecimiento y capacitación. 20) Percepción de desarrollo profesional 21) Acceso a programas de desarrollo y promoción. 22) percepción de la información dada 23) actualización de conocimientos 24) información basada en evidencia 25) técnicas modernas y actualizadas	

CALIDAD DE ATENCION	OMS (2024)La calidad de la atención donde se refiere al nivel en que los servicios de salud proporcionados a individuos y comunidades contribuyen a mejorar las probabilidades de obtener resultados de salud positivos. Este nivel se establece sobre la base de conocimientos profesionales respaldados por evidencia y juega un papel fundamental en el logro de la cobertura sanitaria universal. A medida que las naciones se comprometen a garantizar la salud para todos, es esencial que se preste especial atención a la calidad de la atención y de los servicios de salud.	La calidad de atención se define operacionalmente como el grado en que los servicios de atención al cliente cumplen con las expectativas y necesidades de los usuarios, promoviendo la satisfacción y el bienestar. Se evalúa mediante la medición de diversos aspectos, como la eficacia en la resolución de problemas, la prontitud en la atención, la amabilidad y cortesía del personal, la accesibilidad a los servicios, la precisión en la información proporcionada, y la capacidad para responder y adaptarse a las demandas y preferencias individuales de los clientes. Los métodos para medir la calidad de atención pueden incluir encuestas de satisfacción del cliente, evaluaciones de desempeño del personal, análisis de quejas y reclamaciones, así como la observación directa de las interacciones entre el personal y los usuarios en distintos puntos de contacto	CONFIABILIDAD	26) Cumplimiento de citas y horarios. 27)Precisión en el diagnóstico y tratamiento. 28)Cumplimiento de protocolos y guías clínicas 29) Respeto a la privacidad 30) Atención completa y minuciosa 31) monitoreo nutricional	ORDINARIO 1) NUNCA 2) CASI NUNCA 3) A VECES 4) CASI SIEMPRE 5) SIEMPRE
			ASEGURAMIENTO	32) Seguridad en la atención. 33)Prevención de infecciones asociadas a la atención sanitaria. 34)Cumplimiento de estándares y regulaciones	
			TANGIBLES	25)Aspectos físicos y visibles del servicio, como instalaciones limpias y ordenadas. 36)Presentación personal y apariencia del personal de salud 37) Elementos en la consultorio 38) Equipos disponibles 39) Comodidad en la consulta	
			EMPATIA	40)Escucha activa y comprensión de las necesidades del paciente. 41)Relación cercana y compasiva con los pacientes. 42)Atención individualizada y respetuosa 43) Interes del profesional 44) Amabilidad del profesional de salud 45)Comprension del profesional al paciente	
			CAPACIDAD DE RESPUESTA	46)Tiempo de espera para la atención. 47)Rapidez en la atención telefónica. 48)Disponibilidad para resolver consultas y necesidades del paciente 49) disponibilidad del servicio 50) satisfaccion del paciente con la capacidad de respuesta	

## **Anexos 2**

### **Instrumentos de recolección de datos**

#### **CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN**

Estimado/a participante:

Agradecemos su participación en esta encuesta diseñada para recopilar información sobre la percepción de la calidad de atención en el área de nutrición. Su opinión es valiosa para nosotros.

Por favor, tenga en cuenta que esta encuesta es completamente anónima. A continuación, encontrará una serie de afirmaciones relacionadas con la calidad de atención en el servicio de nutrición. Le solicitamos que indique su grado de acuerdo con cada una marcando con una "X" en la casilla correspondiente.

Agradecemos sinceramente su colaboración y le pedimos que responda con honestidad.

Escalas de respuesta:

- 1) nunca
- 2) casi nunca
- 3) a veces
- 4) casi siempre
- 5) siempre

N° DIMENSIONES	VARIABLE CALIDAD DE ATENCION		OPCIONES				
	INDICADORES	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
CON FIABILIDAD	Cumplimiento de citas y horarios	Cuando llega al centro de salud ¿la cita y el horario se dio a su debido tiempo?					
	Precisión en el diagnóstico y tratamiento	¿Siente que el profesional de nutrición es certero con el tratamiento y diagnóstico dado?					
	Cumplimiento de protocolos y guías clínicas	¿Ud. percibe que se dan todos los protocolos necesarios para una buena					
	Respeto a la privacidad	Con respecto a las otras atenciones en el hospital ¿percibe que el nutricionista respeta su privacidad?					
	Atención completa y minuciosa	El profesional de Nutrición ¿le brinda una atención completa y minuciosa?					
	Monitoreo nutricional	El profesional de nutrición ¿le dice frecuentemente que venga a sus atenciones posteriores para un adecuado monitoreo?					
ASEGURAMIENTO	Seguridad de la atención	¿Ud. siente que tiene la seguridad de la atención que recibe durante su					
	Prevención de infecciones sanitarias asociadas a la atención sanitaria	¿Cuándo va al centro de salud el profesional de salud cuenta con alcohol en gel en el servicio o mascarilla?					
	Cumplimiento de estándares y regulaciones	¿Ud. percibe que el personal de salud cumple con los estándares y regulaciones en su atención?					
TANGIBLES	Aspectos físicos y visibles del servicio como instalaciones limpias y/o ordenadas	Cuando va al centro de salud ¿encuentra limpias las instalaciones del centro de salud donde recibe su consulta?					
	Presentación personal y apariencia del personal de salud	¿Considera que la apariencia del personal de salud influye en su percepción de la calidad del servicio recibido?					
	Elementos en el consultorio	¿Normalmente ve folletos o guías de nutrición en el consultorio?					
	Equipos disponibles	¿Ve equipos o materiales recurrentemente para la atención que brinda el profesional?					
	Comodidad en la consulta	¿Se siente cómodo con respecto al servicio de nutrición?					
EMPATIA	Escucha activa y comprensión de las necesidades del paciente	¿El personal de salud demostró comprensión hacia sus necesidades y situaciones personales durante la consulta?					
	Relación cercana y compasiva con los pacientes	¿Sintió que el personal de salud estableció una relación cercana y empática con usted?					
	Atención individualizada y respetuosa	¿Sintió que recibió una atención individualizada y adaptada a sus necesidades?					
	Interés del profesional	¿Siente con frecuencia interés del personal de salud con su atención?					
	Amabilidad del profesional de salud	¿Siente con frecuencia amabilidad del personal de salud con su atención?					
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Comprensión del profesional al paciente	¿Siente con frecuencia comprensión del personal de salud con respecto a su salud?					
	Tiempo de espera de la atención	¿Le brindan alguna información por parte del personal sobre el tiempo estimado					
	Rapidez de la atención	¿Le brindan la atención médica necesaria en un					
	Disponibilidad para resolver consultas y necesidades del paciente	¿El personal de salud respondió de manera oportuna a sus consultas y necesidades durante su visita?					
	Disponibilidad del servicio	¿Normalmente encuentra cupos disponibles para el área de nutrición?					
Satisfacción del paciente con la capacidad de respuesta	Con respecto a la atención nutricional brindada ¿siente que normalmente la atención fue más rápida a comparación de otros servicios?						

## **CUESTIONARIO SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL**

Estimado/a participante:

Agradecemos su participación en esta encuesta diseñada para recopilar información sobre la percepción de la calidad de atención en el área de nutrición. Su opinión es valiosa para nosotros.

Por favor, tenga en cuenta que esta encuesta es completamente anónima. A continuación, encontrará una serie de afirmaciones relacionadas con el clima organizacional en el servicio de nutrición. Le solicitamos que indique su grado de acuerdo con cada una marcando con una "X" en la casilla correspondiente.

Agradecemos sinceramente su colaboración y le pedimos que responda con honestidad.

Escalas de respuesta:

- 1) nunca
- 2) casi nunca
- 3) a veces
- 4) casi siempre
- 5) siempre

Nº	VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL			OPCIONES				
DIMENSIONES	INDICADORES	Preguntas	1	2	3	4	5	
COMUNICACIÓN	Calidad y efectividad de la comunicación interna	¿Siente que hubo efectividad de la comunicación interna en el servicio de nutrición en términos de contribuir a la calidad del servicio ofrecido?						
	Frecuencia y claridad de las comunicaciones entre paciente y nutricionista	¿Estuvo clara la información brindada de parte del profesional de nutrición?						
	Acceso a la información relevante y oportunidades para dar retroalimentación	¿El Nutricionista le brindo información relevante con respecto a la atención que usted buscaba?						
	Fluidez de la información nutricional	¿La atención fue fluida en todo momento?						
	Registro de la atención	¿Ha visto si el personal de salud realiza el registro de su atención normalmente?						
LIDERAZGO	Percepción del liderazgo por parte del nutricionista.	"¿El personal que le atiende logra inspirarle confianza cuando lo atiende?"						
	Capacidad de los líderes para motivar, inspirar y guiar al equipo.	¿Se ha sentido motivada después de la atención brindada en el servicio de nutrición?						
	Estilo de gestión y habilidades de toma de decisiones.	¿Se siente involucrado/a en las decisiones que se toman respecto a su tratamiento o condición de salud?"						
	gestión del talento y desarrollo de habilidades	¿Siente que el profesional de nutrición se desenvuelve correctamente?						
	Impacto de las decisiones	¿En qué medida considera que las decisiones tomadas por el personal de salud han impactado positivamente en su salud?						
RELACIONES INTERPERSONALES	Calidad de las relaciones entre colegas.	¿Ud. percibe una buena relación entre el personal y sus colegas?						
	Nivel de colaboración y apoyo mutuo.	¿Ha sentido que el personal de nutrición le apoyado mutuamente en la información brindada?						
	Resolución constructiva de conflictos.	¿Se siente satisfecho/a con la forma en que se resuelven los conflictos que surgen durante su tratamiento o condición de salud?						
CARGA LABORAL	Evaluación del estrés o percepción del trabajo y equilibrio entre vida laboral	¿Ha sentido que el profesional que la atendió esta estresado?						
	Estrés percibido debido a la cantidad de tareas y responsabilidades.	¿Siente que a pesar de las atenciones de los pacientes, el personal de salud es responsable al momento de atender?						
	Tiempo Promedio de Atención por Paciente	¿Siente que el personal de salud demora al momento de atenderlo?						
	Numero de pacientes	¿Normalmente ve muchos pacientes en el servicio?						
DESARROLLO PROFESIONAL	Percepción del tono de voz del profesional al paciente	¿Siento en algún momento que el profesional de salud le levanto la voz?						
	Oportunidad de crecimiento y capacitación	¿Percibe que los profesionales que lo atienden estan capacitados continuamente?						
	Percepción de Desarrollo Profesional	¿Percibe normalmente que el profesional de salud desarrolla bien su atención?						
	Seguridad y dominio del tema	¿Siente que el profesional de nutrición domina bien el tema de nutrición?						
	percepcion de la informacion dada	¿Percibio que el profesional de nutricion le brindo en todo momento informacion basica?						
	actualizacion de conocimientos	¿Percibio que el profesional de nutricion le brinda conocimientos actualizados con respecto a su malestar ?						
	informacion basada en evidencia	¿Percibio que el profesional de nutricion le brinda en todo momento informacion basada en evidencia cientifica ?						
tecnicas modernas y actualizadas	¿Percibio que el profesional de nutricion realiza tecnicas modernas con equipos o materiales en la atencion?							

### Anexo 3

#### Evaluación por juicio de expertos

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos lo cual consta de un cuestionario que permitirá recoger la información en la presente investigación " CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU IMPACTO EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL NUTRICIONISTA EN GESTANTES DE UN HOSPITAL DE JUNÍN 2024 "Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

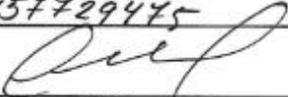
Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	La pregunta pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	La pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	La pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	La pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

## **Matriz de validación del cuestionario sobre Calidad de Atención**

OMS (2024) La calidad de la atención donde se refiere al nivel en que los servicios de salud proporcionados a individuos y comunidades contribuyen a mejorar las probabilidades de obtener resultados de salud positivos. Este nivel se establece sobre la base de conocimientos profesionales respaldados por evidencia y juega un papel fundamental en el logro de la cobertura sanitaria universal. A medida que las naciones se comprometen a garantizar la salud para todos, es esencial que se preste especial atención a la calidad de la atención y de los servicios de salud.

N- DIMENSIONES	VARIABLE CALIDAD DE ATENCION		OPCIONES				
	INDICADORES	PREGUNTAS	Suficiencia	Claridad	Coherencia	relevancia	observacion
CON FIABILIDAD	Cumplimiento de citas y horarios	Cuando llega al centro de salud ¿la cita y el horario se dio a su debido tiempo?	1	1	1	1	
	Precisión en el diagnóstico y tratamiento	¿Siente que el profesional de nutrición es certero con el tratamiento y diagnóstico dado?	1	1	1	1	
	Cumplimiento de protocolos y guías clínicas	¿Ud. Percibe que se dan todos los protocolos necesarios para una buena atención?	1	1	1	1	
	Respeto a la privacidad	Con respecto a las otras atenciones en el hospital ¿Percibe que el nutricionista respeta su privacidad?	1	1	1	1	
	Atención completa y minuciosa	El profesional de Nutrición ¿Le brinda una atención completa y minuciosa?	1	1	1	1	
	Monitoreo nutricional	El profesional de nutrición ¿le dice frecuentemente que venga a sus atenciones posteriores para un adecuado monitoreo?	1	1	1	1	
ASEGURAMIENTO	Seguridad de la atención	¿Ud. Siente que tiene la seguridad de la atención que recibe durante su tratamiento o condición de salud? "	1	1	1	1	
	Prevención de infecciones sanitarias asociadas a la atención sanitaria	¿Cuándo va al centro de salud el profesional de salud cuenta con alcohol en gel en el servicio o mascarilla?	1	1	1	1	
	Cumplimiento de estándares y regulaciones	¿Ud. Percibe que el personal de salud cumple con los estándares y regulaciones en su atención? "	1	1	1	1	
TANGIBLES	Aspectos físicos y visibles del servicio como instalaciones limpias y/ o ordenadas	Cuando va al centro de salud ¿Encontró limpias las instalaciones del centro de salud donde recibe su consulta?	1	1	1	1	
	Presentación personal y apariencia del personal de salud	¿Considera que la apariencia del personal de salud influye en su percepción de la calidad del servicio recibido?	1	1	1	1	
	Elementos en el consultorio	¿Normalmente ve folletos o guías de nutrición en el consultorio?	1	1	1	1	
	Equipos disponibles	¿Ve equipos o materiales recurrentemente para la atención que brinda el profesional?	1	1	1	1	
EMPATIA	Comodidad en la consulta	¿Se siente cómodo con respecto al servicio de nutrición?	1	1	1	1	
	Escucha activa y comprensión de las necesidades del paciente	¿El personal de salud de nuestro centro muestra comprensión hacia sus necesidades y situaciones personales durante la consulta?	1	1	1	1	
	Relación cercana y compasiva con los pacientes	¿Sintió que el personal de salud estableció una relación cercana y empática con usted?	1	1	1	1	
	Atención individualizada y respetuosa	¿Sintió que recibió una atención individualizada y adaptada a sus necesidades por parte del personal?	1	1	1	1	
	Interés del profesional	¿Siente con frecuencia interés del personal de salud con su salud?	1	1	1	1	
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Amabilidad del profesional de salud	¿Siente con frecuencia amabilidad del personal de salud con su atención?	1	1	1	1	
	Comprensión del profesional al paciente	¿Siente con frecuencia comprensión del personal de salud con respecto a su salud?	1	1	1	1	
	Tiempo de espera de la atención	¿Le brindan alguna información por parte del personal sobre el tiempo estimado de espera o la razón de la demora?	1	1	1	1	
	Rapidez de la atención	¿Le brindan la atención médica necesaria en un tiempo razonable para sus necesidades durante su última visita?	1	1	1	1	
	Disponibilidad para resolver consultas y necesidades del paciente	¿El personal de salud respondió de manera oportuna a sus consultas y necesidades durante su visita?	1	1	1	1	
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Disponibilidad del servicio	¿Normalmente encuentra cupos disponibles para el área de nutrición?	1	1	1	1	
	Satisfacción del paciente con la capacidad de respuesta	Con respecto a la atención nutricional brindada ¿Siente que normalmente la atención fue más rápida a comparación de	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

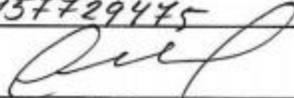
Nombre del instrumento	<b>Cuestionario sobre Calidad de Atención</b>
Objetivo del instrumento	Determinar la escala valorativa de la variable calidad de atención
Nombres y apellidos del experto	<i>Julio Lucio Sosa Zulli</i>
Documento de identidad	<i>29388356</i>
Años de experiencia en el área	<i>15 años</i>
Máximo Grado Académico	<i>Magister Investigación y docencia Superior</i>
Nacionalidad	<i>Peruana</i>
Institución	<i>U. Alas Peruanas. U. Tecnológica Perú</i>
Cargo	<i>Docente</i>
Número telefónico	<i>957729475</i>
Firma	
Fecha	<i>12-05-2024</i>

## **Matriz de validación del cuestionario sobre Clima Organizacional**

Chiavenato (2009), el clima organizacional guarda estrecha relación con el nivel de motivación de los miembros de la organización. De este modo, cuando la motivación es elevada, el clima organizacional mejora, lo que se traduce en una mayor satisfacción de los integrantes, reflejándose en su estado de ánimo, nivel de interés, disposición para colaborar, entre otros aspectos.

DIMENSION	INDICADORES	Preguntas	OPCIONES				
			Suficiencia	Claridad	Coherencia	relevancia	observacion
COMUNICACIÓN	Calidad y efectividad de la comunicación interna	¿Siente que hubo efectividad de la comunicación interna en el servicio de nutrición en términos de contribuir a la calidad del servicio ofrecido?	1	1	1	1	
	Frecuencia y claridad de las comunicaciones entre paciente y nutricionista	¿Estuvo clara la información brindada de parte del profesional de nutrición?	1	1	1	1	
	Acceso a la información relevante y oportunidades para dar retroalimentación	¿El Nutricionista le brindo información relevante con respecto a la atención que usted buscaba?	1	1	1	1	
	Fluidez de la información nutricional	¿La atención fue fluida en todo momento?	1	1	1	1	
	Registro de la atención	¿Ha visto si el personal de salud realiza el registro de su atención normalmente?	1	1	1	1	
LIDERAZGO	Percepción del liderazgo por parte del nutricionista.	"¿El personal que le atiende logra inspirarle confianza cuando lo atiende?"	1	1	1	1	
	Capacidad de los líderes para motivar, inspirar y guiar al equipo.	¿Se ha sentido motivada después de la atención brindada en el servicio de nutrición?	1	1	1	1	
	Estilo de gestión y habilidades de toma de decisiones.	¿Se siente involucrado/a en las decisiones que se toman respecto a su tratamiento o condición de salud?"	1	1	1	1	
	gestión del talento y desarrollo de habilidades	¿Siente que el profesional de nutrición se desenvuelve correctamente?	1	1	1	1	
	Impacto de las decisiones	¿En qué medida considera que las decisiones tomadas por el personal de salud han impactado positivamente en su salud?	1	1	1	1	
RELACIONES INTERPERSONALES	Calidad de las relaciones entre colegas.	¿Ud. percibe una buena relación entre el personal y sus colegas?	1	1	1	1	
	Nivel de colaboración y apoyo mutuo.	¿Ha sentido que el personal de nutrición le apoyado mutuamente en la información brindada?	1	1	1	1	
	Resolución constructiva de conflictos.	¿Se siente satisfecho/a con la forma en que se resuelven los conflictos que surgen durante su tratamiento o condición de salud?	1	1	1	1	
CARGA LABORAL	Evaluación del estrés o percepción del trabajo y equilibrio entre vida laboral	¿Ha sentido que el profesional que la atendió esta estresado?	1	1	1	1	
	Estrés percibido debido a la cantidad de tareas y responsabilidades.	¿Siente que a pesar de las atenciones de los pacientes, el personal de salud es responsable al momento de atender?	1	1	1	1	
	Tiempo Promedio de Atención por Paciente	¿Siente que el personal de salud demora al momento de atenderlo?	1	1	1	1	
	Numero de pacientes	¿Normalmente ve muchos pacientes en el servicio?	1	1	1	1	
	Percepción del tono de voz del profesional al paciente	¿Siento en algún momento que el profesional de salud le levanto la voz?	1	1	1	1	
DESARROLLO PROFESIONAL	Oportunidad de crecimiento y capacitación	¿Percibe que los profesionales que lo atienden estan capacitados continuamente?	1	1	1	1	
	Percepción de Desarrollo Profesional	¿Percibe normalmente que el profesional de salud desarrolla bien su atención?	1	1	1	1	
	Seguridad y dominio del tema	¿Siente que el profesional de nutrición domina bien el tema de nutrición?	1	1	1	1	
	percepción de la información dada	¿Percibo que el profesional de nutrición le brindo en todo momento información básica?	1	1	1	1	
	actualización de conocimientos	¿Percibo que el profesional de nutrición le brinda conocimientos actualizados con respecto a su malestar ?	1	1	1	1	
	información basada en evidencia	¿Percibo que el profesional de nutrición le brinda en todo momento información basada en evidencia científica ?	1	1	1	1	
	técnicas modernas y actualizadas	¿Percibo que el profesional de nutrición realiza técnicas modernas con equipos o materiales en la atención?	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	<b>Clima Organizacional</b>
Objetivo del instrumento	Determinar la escala valorativa de la variable Clima Organizacional.
Nombres y apellidos del experto	Julio Lucia Gosa Zulli
Documento de identidad	29388356
Años de experiencia en el área	15 años
Máximo Grado Académico	Magister Investigación y docencia Superior
Nacionalidad	Peruana
Institución	U. Carlos Peruvianos. U. Tecnológica Perú
Cargo	Docente
Número telefónico	957729475
Firma	
Fecha	12-05-2024

### Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos lo cual consta de un cuestionario que permitirá recoger la información en la presente investigación " CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU IMPACTO EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL NUTRICIONISTA EN GESTANTES DE UN HOSPITAL DE JUNÍN 2024 "Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

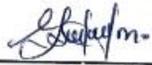
Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	La pregunta pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	La pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	La pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	La pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

## **Matriz de validación del cuestionario sobre Calidad de Atención**

OMS (2024) La calidad de la atención donde se refiere al nivel en que los servicios de salud proporcionados a individuos y comunidades contribuyen a mejorar las probabilidades de obtener resultados de salud positivos. Este nivel se establece sobre la base de conocimientos profesionales respaldados por evidencia y juega un papel fundamental en el logro de la cobertura sanitaria universal. A medida que las naciones se comprometen a garantizar la salud para todos, es esencial que se preste especial atención a la calidad de la atención y de los servicios de salud.

N°	VARIABLE CALIDAD DE ATENCION		OPCIONES				
	INDICADORES	PREGUNTAS	Suficiencia	Claridad	Coherencia	relevancia	observacion
CON FIABILIDAD	Cumplimiento de citas y horarios	Cuando llega al centro de salud ¿la cita y el horario se dio a su debido tiempo?	1	1	1	1	
	Precisión en el diagnóstico y tratamiento	¿Siente que el profesional de nutrición es certero con el tratamiento y diagnóstico dado?	1	1	1	1	
	Cumplimiento de protocolos y guías clínicas	¿Ud. Percibe que se dan todos los protocolos necesarios para una buena atención?	1	1	1	1	
	Respeto a la privacidad	Con respecto a las otras atenciones en el hospital ¿Percibe que el nutricionista respeta su privacidad?	1	1	1	1	
	Atención completa y minuciosa	El profesional de Nutrición ¿Le brinda una atención completa y minuciosa?	1	1	1	1	
	Monitoreo nutricional	El profesional de nutrición ¿le dice frecuentemente que venga a sus atenciones posteriores para un adecuado monitoreo?	1	1	1	1	
ASEGURAMIENTO	Seguridad de la atención	¿Ud. Siente que tiene la seguridad de la atención que recibe durante su tratamiento o condición de salud?"	1	1	1	1	
	Prevención de infecciones sanitarias asociadas a la atención sanitaria	¿Cuándo va al centro de salud el profesional de salud cuenta con alcohol en gel en el servicio o mascarilla?	1	1	1	1	
	Cumplimiento de estándares y regulaciones	¿Ud. Percibe que el personal de salud cumple con los estándares y regulaciones en su atención?"	1	1	1	1	
TANGIBLES	Aspectos físicos y visibles del servicio como instalaciones limpias y/o ordenadas	Cuando va al centro de salud ¿Encontró limpias las instalaciones del centro de salud donde recibe su consulta?	1	1	1	1	
	Presentación personal y apariencia del personal de salud	¿Considera que la apariencia del personal de salud influye en su percepción de la calidad del servicio recibido?	1	1	1	1	
	Elementos en la consultorio	¿Normalmente ve folletos o guías de nutrición en el consultorio?	1	1	1	1	
	Equipos disponibles	¿Ve equipos o materiales recurrentemente para la atención que brinda el profesional?	1	1	1	1	
EMPATIA	Comodidad en la consulta	¿Se siente cómodo con respecto al servicio de nutrición?	1	1	1	1	
	Escucha activa y comprensión de las necesidades del paciente	¿El personal de salud de nuestro centro muestra comprensión hacia sus necesidades y situaciones personales durante la consulta?	1	1	1	1	
	Relación cercana y compasiva con los pacientes	¿Sintió que el personal de salud estableció una relación cercana y empática con usted?	1	1	1	1	
	Atención individualizada y respetuosa	¿Sintió que recibió una atención individualizada y adaptada a sus necesidades por parte del personal?	1	1	1	1	
	Interés del profesional	¿Siente con frecuencia interés del personal de salud con su atención?	1	1	1	1	
	Amabilidad del profesional de salud	¿Siente con frecuencia amabilidad del personal de salud con su atención?	1	1	1	1	
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Comprensión del profesional al paciente	¿Siente con frecuencia comprensión del personal de salud con respecto a su salud?	1	1	1	1	
	Tiempo de espera de la atención	¿Le brindan alguna información por parte del personal sobre el tiempo estimado de espera o la razón de la demora?	1	1	1	1	
	Rapidez de la atención	¿Le brindaría atención médica necesaria en un tiempo razonable para sus necesidades durante su última visita?	1	1	1	1	
	Disponibilidad para resolver consultas y necesidades del paciente	¿El personal de salud respondió de manera oportuna a sus consultas y necesidades durante su visita?	1	1	1	1	
	Disponibilidad del servicio	¿Normalmente encuentra cupos disponibles para el área de nutrición?	1	1	1	1	
Satisfacción del paciente con la capacidad de respuesta	Con respecto a la atención nutricional brindada ¿Siente que normalmente la atención fue más rápida a comparación de	1	1	1	1		

Ficha de validación de juicio de experto

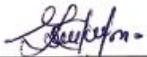
Nombre del instrumento	<b>Cuestionario sobre Calidad de Atención</b>
Objetivo del instrumento	Determinar la escala valorativa de la variable calidad de atención
Nombres y apellidos del experto	STEFANI SANDRA GARCERA MEZA
Documento de identidad	73810601
Años de experiencia en el área	04 AÑOS
Máximo Grado Académico	MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA
Nacionalidad	PERUANA
Institución	RED DE SALUD PICHANAKI
Cargo	TESORERO
Número telefónico	936076383
Firma	
Fecha	13-05-2024

## **Matriz de validación del cuestionario sobre Clima Organizacional**

Chiavenato (2009), el clima organizacional guarda estrecha relación con el nivel de motivación de los miembros de la organización. De este modo, cuando la motivación es elevada, el clima organizacional mejora, lo que se traduce en una mayor satisfacción de los integrantes, reflejándose en su estado de ánimo, nivel de interés, disposición para colaborar, entre otros aspectos.

DIMENSION	INDICADORES	Preguntas	OPCIONES				
			Suficiencia	Claridad	Coherencia	relevancia	observacion
COMUNICACIÓN	Calidad y efectividad de la comunicación interna	¿Siente que hubo efectividad de la comunicación interna en el servicio de nutrición en términos de contribuir a la calidad del servicio ofrecido?	1	1	1	1	
	Frecuencia y claridad de las comunicaciones entre paciente y nutricionista	¿Estuvo clara la información brindada de parte del profesional de nutrición?	1	1	1	1	
	Acceso a la información relevante y oportunidades para dar retroalimentación	¿El Nutricionista le brindo información relevante con respecto a la atención que usted buscaba?	1	1	1	1	
	Fluidez de la información nutricional	¿La atención fue fluida en todo momento?	1	1	1	1	
	Registro de la atención	¿Ha visto si el personal de salud realiza el registro de su atención normalmente?	1	1	1	1	
LIDERAZGO	Percepción del liderazgo por parte del nutricionista.	"¿El personal que le atiende logra inspirarle confianza cuando lo atiende?"	1	1	1	1	
	Capacidad de los líderes para motivar, inspirar y guiar al equipo.	¿Se ha sentido motivada después de la atención brindada en el servicio de nutrición?	1	1	1	1	
	Estilo de gestión y habilidades de toma de decisiones.	¿Se siente involucrado/a en las decisiones que se toman respecto a su tratamiento o condición de salud?"	1	1	1	1	
	gestión del talento y desarrollo de habilidades	¿Siente que el profesional de nutrición se desenvuelve correctamente?	1	1	1	1	
	Impacto de las decisiones	¿En qué medida considera que las decisiones tomadas por el personal de salud han impactado positivamente en su salud?	1	1	1	1	
RELACIONES INTERPERSONALES	Calidad de las relaciones entre colegas.	¿Ud. percibe una buena relación entre el personal y sus colegas?	1	1	1	1	
	Nivel de colaboración y apoyo mutuo.	¿Ha sentido que el personal de nutrición le apoyado mutuamente en la información brindada?	1	1	1	1	
	Resolución constructiva de conflictos.	¿Se siente satisfecho/a con la forma en que se resuelven los conflictos que surgen durante su tratamiento o condición de salud?	1	1	1	1	
CARGA LABORAL	Evaluación del estrés o percepción del trabajo y equilibrio entre vida laboral	¿Ha sentido que el profesional que la atendió esta estresado?	1	1	1	1	
	Estrés percibido debido a la cantidad de tareas y responsabilidades.	¿Siente que a pesar de las atenciones de los pacientes, el personal de salud es responsable al momento de atender?	1	1	1	1	
	Tiempo Promedio de Atención por Paciente	¿Siente que el personal de salud demora al momento de atenderlo?	1	1	1	1	
	Numero de pacientes	¿Normalmente ve muchos pacientes en el servicio?	1	1	1	1	
	Percepción del tono de voz del profesional al paciente	¿Siento en algún momento que el profesional de salud le levanto la voz?	1	1	1	1	
DESARROLLO PROFESIONAL	Oportunidad de crecimiento y capacitación	¿Percibe que los profesionales que lo atienden estan capacitados continuamente?	1	1	1	1	
	Percepción de Desarrollo Profesional	¿Percibe normalmente que el profesional de salud desarrolla bien su atención?	1	1	1	1	
	Seguridad y dominio del tema	¿Siente que el profesional de nutrición domina bien el tema de nutrición?	1	1	1	1	
	percepción de la información dada	¿Percibo que el profesional de nutrición le brindo en todo momento información básica?	1	1	1	1	
	actualización de conocimientos	¿Percibo que el profesional de nutrición le brinda conocimientos actualizados con respecto a su malestar ?	1	1	1	1	
	información basada en evidencia	¿Percibo que el profesional de nutrición le brinda en todo momento información basada en evidencia científica ?	1	1	1	1	
	técnicas modernas y actualizadas	¿Percibo que el profesional de nutrición realiza técnicas modernas con equipos o materiales en la atención?	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario sobre Clima Organizacional
Objetivo del instrumento	Determinar la escala valorativa de la variable clima organizacional
Nombres y apellidos del experto	STEFANI SANDRA GARCERA TIEZA
Documento de identidad	73810601
Años de experiencia en el área	04 AÑOS
Máximo Grado Académico	MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA
Nacionalidad	PERUANA
Institución	RED DE SALUD PICHANAKI
Cargo	TESORERO
Número telefónico	936076383
Firma	
Fecha	13-05-2024

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos lo cual consta de un cuestionario que permitirá recoger la información en la presente investigación " CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU IMPACTO EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL NUTRICIONISTA EN GESTANTES DE UN HOSPITAL DE JUNÍN 2024 "Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	La pregunta pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	La pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	La pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	La pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

## **Matriz de validación del cuestionario sobre Calidad de Atención**

OMS (2024) La calidad de la atención donde se refiere al nivel en que los servicios de salud proporcionados a individuos y comunidades contribuyen a mejorar las probabilidades de obtener resultados de salud positivos. Este nivel se establece sobre la base de conocimientos profesionales respaldados por evidencia y juega un papel fundamental en el logro de la cobertura sanitaria universal. A medida que las naciones se comprometen a garantizar la salud para todos, es esencial que se preste especial atención a la calidad de la atención y de los servicios de salud.

N- DIMENSIONES	VARIABLE CALIDAD DE ATENCION		OPCIONES				
	INDICADORES	PREGUNTAS	Suficiencia	Claridad	Coherencia	relevancia	observacion
CON FIABILIDAD	Cumplimiento de citas y horarios	Cuando llega al centro de salud ¿la cita y el horario se dio a su debido tiempo?	1	1	1	1	
	Precisión en el diagnóstico y tratamiento	¿Siente que el profesional de nutrición es certero con el tratamiento y diagnóstico dado?	1	1	1	1	
	Cumplimiento de protocolos y guías clínicas	¿Ud. Percibe que se dan todos los protocolos necesarios para una buena atención?	1	1	1	1	
	Respeto a la privacidad	Con respecto a las otras atenciones en el hospital ¿Percibe que el nutricionista respeta su privacidad?	1	1	1	1	
	Atención completa y minuciosa	El profesional de Nutrición ¿Le brinda una atención completa y minuciosa?	1	1	1	1	
	Monitoreo nutricional	El profesional de nutrición ¿le dice frecuentemente que venga a sus atenciones posteriores para un adecuado monitoreo?	1	1	1	1	
ASEGURAMIENTO	Seguridad de la atención	¿Ud. Siente que tiene la seguridad de la atención que recibe durante su tratamiento o condición de salud?	1	1	1	1	
	Prevención de infecciones sanitarias asociadas a la atención sanitaria	¿Cuándo va al centro de salud el profesional de salud cuenta con alcohol en gel o mascarilla?	1	1	1	1	
	Cumplimiento de estándares y regulaciones	¿Ud. Percibe que el personal de salud cumple con los estándares y regulaciones en su atención?	1	1	1	1	
TANGIBLES	Aspectos físicos y visibles del servicio como instalaciones limpias y/o ordenadas	Cuando va al centro de salud ¿Encontró limpias las instalaciones del centro de salud donde recibe su consulta?	1	1	1	1	
	Presentación personal y apariencia del personal de salud	¿Considera que la apariencia del personal de salud influye en su percepción de la calidad del servicio recibido?	1	1	1	1	
	Elementos en el consultorio	¿Normalmente ve folletos o guías de nutrición en el consultorio?	1	1	1	1	
	Equipos disponibles	¿Ve equipos o materiales recurrentemente para la atención que brinda el profesional?	1	1	1	1	
EMPATIA	Comodidad en la consulta	¿Se siente cómodo con respecto al servicio de nutrición?	1	1	1	1	
	Escucha activa y comprensión de las necesidades del paciente	¿El personal de salud demostró comprensión hacia sus necesidades y situaciones personales durante la consulta?	1	1	1	1	
	Relación cercana y compasiva con los pacientes	¿Sintió que el personal de salud estableció una relación cercana y empática con usted?	1	1	1	1	
	Atención individualizada y respetuosa	¿Sintió que recibió una atención individualizada y adaptada a sus necesidades por parte del personal?	1	1	1	1	
	Interés del profesional	¿Siente con frecuencia interés del personal de salud con su salud?	1	1	1	1	
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Amabilidad del profesional de salud	¿Siente con frecuencia amabilidad del personal de salud con su atención?	1	1	1	1	
	Comprensión del profesional al paciente	¿Siente con frecuencia comprensión del personal de salud con respecto a su salud?	1	1	1	1	
	Tiempo de espera de la atención	¿Le brindan alguna información por parte del personal sobre el tiempo estimado de espera o la razón de la demora?	1	1	1	1	
	Rapidez de la atención	¿Le brindan atención médica necesaria en un tiempo razonable para sus necesidades durante su última visita?	1	1	1	1	
	Disponibilidad para resolver consultas y necesidades del paciente	¿El personal de salud respondió de manera oportuna a sus consultas y necesidades durante su visita?	1	1	1	1	
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Disponibilidad del servicio	¿Normalmente encuentra cupos disponibles para el área de nutrición?	1	1	1	1	
	Satisfacción del paciente con la capacidad de respuesta	Con respecto a la atención nutricional brindada ¿Siente que normalmente la atención fue más rápida a comparación de	1	1	1	1	

### Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario sobre clima calidad de la atención
Objetivo del instrumento	Determinar la escala valorativa de la variable calidad de la atención
Nombres y apellidos del experto	Nathali Amaya Peláez
Documento de identidad	75590041
Años de experiencia en el área	1
Máximo Grado Académico	Magister en Gestión de los servicios de la salud
Nacionalidad	Peruana
Institución	Hospital San Juan de Lurigancho
Cargo	Nutricionista
Número telefónico	992932181
Firma	
Fecha	13/5/2024

## **Matriz de validación del cuestionario sobre Clima Organizacional**

Chiavenato (2009), el clima organizacional guarda estrecha relación con el nivel de motivación de los miembros de la organización. De este modo, cuando la motivación es elevada, el clima organizacional mejora, lo que se traduce en una mayor satisfacción de los integrantes, reflejándose en su estado de ánimo, nivel de interés, disposición para colaborar, entre otros aspectos

DIMENSION	INDICADORES	Preguntas	OPCIONES				
			Suficiencia	Claridad	Coherencia	relevancia	observacion
COMUNICACIÓN	Calidad y efectividad de la comunicación interna	¿Siente que hubo efectividad de la comunicación interna en el servicio de nutrición en términos de contribuir a la calidad del servicio ofrecido?	1	1	1	1	
	Frecuencia y claridad de las comunicaciones entre paciente y nutricionista	¿Estuvo clara la información brindada de parte del profesional de nutrición?	1	1	1	1	
	Acceso a la información relevante y oportunidades para dar retroalimentación	¿El Nutricionista le brindo información relevante con respecto a la atención que usted buscaba?	1	1	1	1	
	Fluidez de la información nutricional	¿La atención fue fluida en todo momento?	1	1	1	1	
	Registro de la atención	¿Ha visto si el personal de salud realiza el registro de su atención normalmente?	1	1	1	1	
LIDERAZGO	Percepción del liderazgo por parte del nutricionista.	"¿El personal que le atiende logra inspirarle confianza cuando lo atiende?"	1	1	1	1	
	Capacidad de los líderes para motivar, inspirar y guiar al equipo.	¿Se ha sentido motivada después de la atención brindada en el servicio de nutrición?	1	1	1	1	
	Estilo de gestión y habilidades de toma de decisiones.	¿Se siente involucrado/a en las decisiones que se toman respecto a su tratamiento o condición de salud?"	1	1	1	1	
	gestión del talento y desarrollo de habilidades	¿Siente que el profesional de nutrición se desenvuelve correctamente?	1	1	1	1	
	Impacto de las decisiones	¿En qué medida considera que las decisiones tomadas por el personal de salud han impactado positivamente en su salud?	1	1	1	1	
RELACIONES INTERPERSONALES	Calidad de las relaciones entre colegas.	¿Ud. percibe una buena relación entre el personal y sus colegas?	1	1	1	1	
	Nivel de colaboración y apoyo mutuo.	¿Ha sentido que el personal de nutrición le apoyado mutuamente en la información brindada?	1	1	1	1	
	Resolución constructiva de conflictos.	¿Se siente satisfecho/a con la forma en que se resuelven los conflictos que surgen durante su tratamiento o condición de salud?	1	1	1	1	
CARGA LABORAL	Evaluación del estrés o percepción del trabajo y equilibrio entre vida laboral	¿Ha sentido que el profesional que la atendió esta estresado?	1	1	1	1	
	Estrés percibido debido a la cantidad de tareas y responsabilidades.	¿Siente que a pesar de las atenciones de los pacientes, el personal de salud es responsable al momento de atender?	1	1	1	1	
	Tiempo Promedio de Atención por Paciente	¿Siente que el personal de salud demora al momento de atenderlo?	1	1	1	1	
	Numero de pacientes	¿Normalmente ve muchos pacientes en el servicio?	1	1	1	1	
	Percepcion del tono de voz del profesional al paciente	¿Siento en algun momento que el profesional de salud le levanto la voz?	1	1	1	1	
DESARROLLO PROFESIONAL	Oportunidad de crecimiento y capacitación	¿Percibe que los profesionales que lo atienden estan capacitados continuamente?	1	1	1	1	
	Percepción de Desarrollo Profesional	¿Percibe normalmente que el profesional de salud desarrolla bien su atención?	1	1	1	1	
	Seguridad y dominio del tema	¿Siente que el profesional de nutrición domina bien el tema de nutrición?	1	1	1	1	
	percepcion de la informacion dada	¿Percibio que el profesional de nutricion le brindo en todo momento informacion basica?	1	1	1	1	
	actualizacion de conocimientos	¿Percibio que el profesional de nutricion le brinda conocimientos actualizados con respecto a su malestar ?	1	1	1	1	
	informacion basada en evidencia	¿Percibio que el profesional de nutricion le brinda en todo momento informacion basada en evidencia cientifica ?	1	1	1	1	
	tecnicas modernas y actualizadas	¿Percibio que el profesional de nutricion realiza tecnicas modernas con equipos o materiales en la atencion?	1	1	1	1	

### Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario sobre clima organizacional
Objetivo del instrumento	Determinar la escala valorativa de la variable clima organizacional
Nombres y apellidos del experto	Nathali Amaya Peláez
Documento de identidad	75590041
Años de experiencia en el área	1
Máximo Grado Académico	Magister en Gestión de los servicios de la salud
Nacionalidad	Peruana
Institución	Hospital San Juan de Lurigancho
Cargo	Nutricionista
Número telefónico	992932181
Firma	
Fecha	13/5/2024

## Anexo 4

### RESULTADO DEL ANÁLISIS DE CONSISTENCIA INTERNA

VARIABLE INDEPENDIENTE: CLIMA ORGANIZACIONAL

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,967	25

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	111,35	105,924	,766	,966
VAR00002	111,25	111,461	,510	,968
VAR00003	111,15	108,239	,707	,966
VAR00004	111,15	106,450	,746	,966
VAR00005	111,10	112,200	,482	,968
VAR00006	111,20	106,063	,876	,965
VAR00007	111,05	107,103	,862	,965
VAR00008	111,10	110,516	,656	,967
VAR00009	111,10	106,621	,871	,965
VAR00010	111,20	108,695	,568	,968
VAR00011	111,15	106,345	,870	,965
VAR00012	111,15	108,555	,680	,966
VAR00013	111,30	107,274	,762	,966
VAR00014	111,15	106,661	,842	,965
VAR00015	111,15	107,713	,752	,966
VAR00016	111,20	106,063	,876	,965
VAR00017	111,10	110,621	,645	,967
VAR00018	111,35	105,924	,766	,966
VAR00019	111,25	111,461	,510	,968
VAR00020	111,15	108,239	,707	,966
VAR00021	111,15	106,450	,746	,966
VAR00022	111,10	112,200	,482	,968
VAR00023	111,20	106,063	,876	,965
VAR00024	111,05	107,103	,862	,965
VAR00025	111,10	110,516	,656	,967

## VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE ATENCIÓN

### Estadísticas de fiabilidad

Afa de Cronbach	N de elementos
,974	25

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Afa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	110,85	139,187	,802	,973
VAR00002	110,75	146,197	,501	,974
VAR00003	110,75	138,303	,859	,972
VAR00004	110,65	139,818	,780	,973
VAR00005	110,60	146,568	,514	,974
VAR00006	110,70	140,537	,828	,972
VAR00007	110,60	138,463	,889	,972
VAR00008	110,60	144,989	,656	,974
VAR00009	110,65	138,029	,899	,972
VAR00010	110,70	142,221	,613	,974
VAR00011	110,65	140,871	,820	,972
VAR00012	110,70	139,589	,783	,973
VAR00013	110,80	141,747	,728	,973
VAR00014	110,70	138,011	,886	,972
VAR00015	110,60	144,989	,656	,974
VAR00016	110,65	138,029	,899	,972
VAR00017	110,70	142,221	,613	,974
VAR00018	110,65	140,871	,820	,972
VAR00019	110,70	139,589	,783	,973
VAR00020	110,80	141,747	,728	,973
VAR00021	110,70	138,011	,886	,972
VAR00022	110,65	138,029	,899	,972
VAR00023	110,70	142,221	,613	,974
VAR00024	110,65	140,871	,820	,972
VAR00025	110,70	139,589	,783	,973

## **ANEXO 5**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Título de la investigación: " CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU IMPACTO EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL NUTRICIONISTA EN GESTANTES DE UN HOSPITAL DE JUNÍN 2024 "

Investigador: Frank William Sayago Pilar

Le invitamos a participar en la investigación titulada " CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU IMPACTO EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL NUTRICIONISTA EN GESTANTES DE UN HOSPITAL DE JUNÍN 2024", cuyo objetivo es Evaluar la influencia entre el Clima Organizacional y Calidad de Atención Del Nutricionista en gestantes de un Hospital de Junín, 2024 .Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa de estudio Maestría en Gestión de los servicios de la salud de la Universidad César Vallejo del campus Lima-Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Centro de Salud Ciudad Satélite.

Esta investigación busca comprender cómo el clima organizacional en un hospital específico impacta directamente en la calidad de atención que brindan los nutricionistas a las gestantes. Al estudiar esta relación, se pueden identificar áreas de mejora en el ambiente laboral y en los servicios de atención médica para garantizar un mejor cuidado a las mujeres embarazadas. Los resultados obtenidos pueden proporcionar datos valiosos tanto para la gestión hospitalaria como para el desarrollo profesional de los nutricionistas, con el objetivo final de mejorar la experiencia de atención de las gestantes y su salud durante el embarazo.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas.

2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en el ambiente del Servicio de Nutrición en un centro de salud de Satélite. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

### Participación voluntaria

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

### Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Frank William Sayago Pilar email: Pilar.sayago1@gmail.com y asesor Dr. Dionicio Godofredo González González.

¿Usted esta consciente que se le realice las preguntas del cuestionario? Si  No

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada. Nombre y apellidos: Frank Sayago Pilar. Fecha y hora:

17/5/24 13:32 pm

Nombre y apellidos:

Firma(s):

Fecha y hora:

## Anexo 7

### ANÁLISIS COMPLEMENTARIO

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}{E^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}$$

Donde:

- $n$  es el tamaño de la muestra.
- $N$  es el tamaño de la población.
- $Z$  es el valor crítico  $z$  correspondiente al nivel de confianza (por ejemplo, 1.96 para un nivel de confianza del 95%).
- $p$  es la proporción esperada (si no se conoce, se suele usar 0.5 para maximizar la variabilidad).
- $E$  es el margen de error permitido.

el tamaño de la muestra con un nivel de confianza del 95% ( $Z = 1.96$ ), una proporción esperada de 0.5 y un margen de error del 5% (0.05):

$$\begin{aligned}N &= 120 \\Z &= 1.96 \\p &= 0.5 \\E &= 0.05\end{aligned}$$

Ahora, calculamos:

$$n = \frac{120 \cdot 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot (1-0.5)}{0.05^2 \cdot (120-1) + 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot (1-0.5)}$$

Primero, calculemos cada parte paso a paso:

$$\begin{aligned}1.96^2 &= 3.8416 \\0.5 \cdot (1 - 0.5) &= 0.25 \\0.05^2 &= 0.0025\end{aligned}$$

Entonces,

$$\begin{aligned}n &= \frac{120 \cdot 3.8416 \cdot 0.25}{0.0025 \cdot 119 + 3.8416 \cdot 0.25} \\n &= \frac{120 \cdot 3.8416 \cdot 0.25}{0.2975 + 0.9604} \\n &= \frac{115.248}{1.2579} \\n &\approx 91.63\end{aligned}$$

Por lo tanto, el tamaño de la muestra necesario es aproximadamente 92.

## Anexo 8

### AUTORIZACIONES PARA EL DESARROLLO DEL INFORME DE TESIS



"AÑO DEL BICENTENARIO DE LA CONSOLIDACION DE NUESTRA INDEPENDENCIA Y DE LA CONMEMORACION DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNIN Y AYACUCHO"



Perene 10 de junio del 2024

Estimado Nutricionista Frank William Sayago Pilar,

Por medio de la presente, en nombre del Centro de Salud Ciudad Satélite, me complace otorgarte la autorización para llevar a cabo la investigación titulada "Clima Organizacional y su Impacto en la Calidad de Atención del Nutricionista en Gestantes" en nuestras instalaciones.

Agradecemos tu interés en desarrollar este estudio en nuestro centro de salud y reconocemos la importancia de investigar cómo el clima organizacional puede influir en la calidad de atención que brindan los nutricionistas a las gestantes. Estamos seguros de que tu investigación proporcionará información valiosa que contribuirá al mejoramiento de nuestros servicios de atención médica.

Queremos confirmar que tienes nuestro pleno respaldo para acceder a nuestras instalaciones, interactuar con nuestro personal y recopilar los datos necesarios para llevar a cabo tu investigación. Asimismo, nos comprometemos a brindarte toda la colaboración y apoyo necesario durante el desarrollo de tu estudio.

Por favor, no dudes en ponerte en contacto con nosotros si necesitas más información o asistencia adicional para llevar a cabo tu investigación de manera efectiva.

Agradecemos tu dedicación y profesionalismo en este proyecto y esperamos con interés los resultados de tu investigación.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL JUNIN  
DIRECCION REGIONAL DE SALUD JUNIN  
RED DE SALUD PRIMARIA  
UNIDAD DE SALUD CIUDAD SATELITE  
G.F. MICHELL DEL CANTON GUAROA  
COORDINADOR  
J. S. P. A. T. A. S.

## **ANEXO 9**

### **OTRAS EVIDENCIAS**

**Solicitud de autorización para realizar la investigación en una institución**

**Pichanaki, 13 de Mayo de 2024**

**Señor :**

**Del Castillo Guarda Ulises Mitchell**

**Director**

**Centro de Salud Ciudad Satélite**

**Presente**

Es grato dirigirme a usted para saludarlo, y a la vez manifestarle que dentro de mi formación académica en la experiencia curricular de investigación del III ciclo, se contempla la realización de una investigación con fines de obtención de mi título profesional de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud al finalizar mis estudios.

En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que pueda realizar mi investigación en su representada y obtener la información necesaria para poder desarrollar la investigación titulada: " CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU IMPACTO EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL NUTRICIONISTA EN GESTANTES DE UN HOSPITAL DE JUNÍN 2024". En dicha investigación me comprometo a mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la Institución, salvo que se crea a bien su socialización.

Se adjunta la carta de autorización de uso de información en caso que se considere la aceptación de esta solicitud para ser llenada por el representante de la empresa.

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de mi formación profesional, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

**Atentamente,**

---

**Frank William Sayago Pilar**  
**DNI N.º: 71585619**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO : CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU IMPACTO EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL NUTRICIONISTA EN GESTANTES DE UN HOSPITAL DE JUNÍN 2024

AUTOR : FRANK WILLIAM SAYAGO PILAR

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	
General	General	General	variable 1		
¿Cuál es la influencia entre el Clima Organizacional y Calidad de Atención Del Nutricionista en gestantes de un Hospital de Junín, 2023?	Evaluar la influencia entre el Clima Organizacional y Calidad de Atención Del Nutricionista en gestantes de un Hospital de Junín, 2023.	Existe una influencia entre el Clima Organizacional y Calidad de Atención Del Nutricionista en gestantes de un Hospital de Junín, 2023	CLIMA ORGANIZACIONAL	D1 Comunicación D2 Liderazgo D3 Relaciones Interpersonales D4 Carga Laboral D5 Desarrollo Profesional	
Específicos	Específicos	Específicos	Variable 2	DIMENSIONES	
¿Cuál será la influencia entre el clima organizacional y la confiabilidad en la Calidad de Atención Del Nutricionista en gestantes de un Hospital de Junín, 2023?	Determinar la influencia entre el clima organizacional y la confiabilidad en la Calidad de Atención Del Nutricionista en gestantes de un Hospital de Junín, 2023	Existe una influencia entre el clima organizacional y la confiabilidad percibida por las gestantes en la Calidad de Atención Del Nutricionista en gestantes de un Hospital de Junín, 2023.	CALIDAD DE ATENCION	D1 Confiabilidad D2 Aseguramiento D3 Tangibles D4 Empatía D5 Capacidad de Respuesta	
¿Cuál será la influencia entre el clima organizacional y el aseguramiento en la Calidad de Atención Del Nutricionista en gestantes de un Hospital de Junín, 2023?	Determinar la influencia entre el clima organizacional y el aseguramiento en la Calidad de Atención Del Nutricionista en gestantes de un Hospital de Junín, 2023	Existe una influencia entre el clima organizacional y el aseguramiento en la Calidad de Atención Del Nutricionista en gestantes de un Hospital de Junín, 2023			
¿Cuál será la influencia entre el clima organizacional y las tangibles en la Calidad de Atención Del Nutricionista en gestantes de un Hospital de Junín, 2023?	Determinar la influencia entre el clima organizacional y las tangibles en la Calidad de Atención Del Nutricionista en gestantes de un Hospital de Junín, 2023	Existe una influencia entre el clima organizacional y las tangibles en la Calidad de Atención Del Nutricionista en gestantes de un Hospital de Junín, 2023			
¿Cuál será la influencia entre el clima organizacional y la empatía en la Calidad de Atención Del Nutricionista en gestantes de un Hospital de Junín, 2023?	Determinar la influencia entre el clima organizacional y la empatía en la Calidad de Atención Del Nutricionista en gestantes de un Hospital de Junín, 2023	Existe una influencia entre el clima organizacional y la empatía en la Calidad de Atención Del Nutricionista en gestantes de un Hospital de Junín, 2023			
¿Cuál será la influencia entre el clima organizacional y la capacidad de respuesta en la Calidad de Atención Del Nutricionista en gestantes de un Hospital de Junín, 2023?	Determinar la influencia entre el clima organizacional y la capacidad de respuesta en la Calidad de Atención Del Nutricionista en gestantes de un Hospital de Junín, 2023	Existe una influencia entre el clima organizacional y la capacidad de respuesta en la Calidad de Atención Del Nutricionista en gestantes de un Hospital de Junín, 2023			
METODOLOGIA : ENFOQUE DE INVESTIGACION CUANTITATIVA		TIPO DE INVESTIGACION : BASICA	NIVEL DE INVESTIGACION : CORRELACIONAL-CAUSAL		
DISEÑO : NO EXPERIMENTAL	CORTE : TRANSVERSAL	METODO : HIPOTETICO - DEDUCTIVO	POBLACION : 120	MUESTRA : 92	INSTRUMENTO : ENCUESTA

## VERIFICACIÓN DE GRADOS



**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

### REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
GAMARRA MEZA, STEFANI SANDRA DNI 73810601	<b>BACHILLER EN CONTABILIDAD Y FINANZAS</b>  Fecha de diploma: 23/04/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 04/04/2013 Fecha egreso: 30/12/2017	UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES <i>PERU</i>
GAMARRA MEZA, STEFANI SANDRA DNI 73810601	<b>CONTADOR PÚBLICO</b>  Fecha de diploma: 30/04/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES <i>PERU</i>
GAMARRA MEZA, STEFANI SANDRA DNI 73810601	<b>MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA</b>  Fecha de diploma: 14/11/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 05/04/2021 Fecha egreso: 02/09/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>



**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

### REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
AMAYA PELAEZ, NATHALI YURIDIA DNI 75590041	<b>BACHILLER EN NUTRICIÓN</b>  Fecha de diploma: 14/10/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 20/03/2014 Fecha egreso: 30/06/2019	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>
AMAYA PELAEZ, NATHALI YURIDIA DNI 75590041	<b>LICENCIADA EN NUTRICIÓN</b>  Fecha de diploma: 26/02/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>
AMAYA PELAEZ, NATHALI YURIDIA DNI 75590041	<b>MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD</b>  Fecha de diploma: 08/01/24 Modalidad de estudios: SEMIPRESENCIAL  Fecha matrícula: 04/04/2022 Fecha egreso: 16/08/2023	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
SOSA ZULLI, JULIO LUCIO DNI 29388356	LICENCIADO EN EDUCACION SECUNDARIA LETRAS  Fecha de diploma: 30/09/1987 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA <i>PERU</i>
SOSA ZULLI, JULIO LUCIO DNI 29388356	LICENCIADO EN EDUCACION SECUNDARIA. ESPECIALIDAD: LETRAS LETRAS  Fecha de diploma: Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA <i>PERU</i>
SOSA ZULLI, JULIO LUCIO DNI 29388356	BACHILLER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION  Fecha de diploma: Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA <i>PERU</i>
SOSA ZULLI, JULIO LUCIO DNI 29388356	MAGISTER EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACIÓN PEDAGÓGICA  Fecha de diploma: 27/12/11 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD SAN PEDRO <i>PERU</i>
SOSA ZULLI, JULIO LUCIO DNI 29388356	TÍTULO DE ESPECIALISTA EN GESTIÓN ESCOLAR CON LIDERAZGO PEDAGÓGICO  Fecha de diploma: 11/03/19 Modalidad de estudios: SEMIPRESENCIAL  Fecha matrícula: 12/03/2018 Fecha egreso: 14/12/2018	UNIVERSIDAD MARCELINO CHAMPAGNAT <i>PERU</i>

## Evidencia fotográfica



