



ESCUELA DE POSGRADO

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL
PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO MATERNO INFANTIL PERÚ
COREA BELLAVISTA, LIMA - PERÚ 2021”**

TESIS

PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO DE GESTIÓN EN SALUD

Presentado por:

AUTOR: VEGA TOMASTO, MELISSA JESENYA

Codigo orcid: 0000-0002-5485-0890

ASESORA: DRA. ARISPE ALBURQUEQUE, CLAUDIA

Codigo orcid: 0000-0003-0792-4655

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico la presente tesis a mi familia, quienes con su amor y apoyo constante me han demostrado que todo es posible y que con perseverancia y esfuerzo puedes hacer tus sueños realidad.

Indice

Dedicatoria.....	ii
Indice	iii
Indice de tablas.....	v
Indice de gráficos.....	vii
Indice de anexos.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema.....	3
1.2.1 Problema general.....	3
1.2.2. Problemas específicos.....	3
1.3 Objetivos de la investigación.....	4
1.3.1. Objetivo general.....	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación de la investigación	5
1.4.1. Teórica.....	5
1.4.2. Metodológica.....	5
1.4.3. Práctica.....	5
1.5 Delimitaciones de la investigación	6
1.5.1. Temporal.....	6
1.5.2. Espacial	6
1.5.3. Recursos.....	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes de la investigación.....	7
2.1.2 Antecedentes Nacionales.....	10
2.2. Bases teóricas.....	14

2.3. Formulación de Hipótesis.....	24
2.3.1. Hipótesis general	24
2.3.2. Hipótesis específicas	25
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	27
3.1. Método de la investigación	27
3.2. Enfoque de la investigación.....	27
3.3. Tipo de investigación.....	27
3.4. Diseño de la investigación.....	27
3.5. Población, muestra y muestreo.....	28
3.6. Variables y operacionalización.....	31
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	34
3.7.1. Técnica	34
3.7.2. Descripción de instrumentos.....	34
3.7.3. Validación	37
3.7.4. Confiabilidad	37
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	38
3.9. Aspectos éticos	38
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	40
4.1 Procesamiento de datos: Resultados	40
4.2 Prueba de hipótesis.....	47
4.3 Discusión de resultados	52
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	57
5.1 Conclusiones.....	57
5.2 Recomendaciones.....	58
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	59
ANEXOS	68

Indice de tablas

Tabla N° 01: Datos sociodemográficos de los pacientes y personal de salud del Centro Materno Infantil Perú Corea Bellavista, Lima – Perú 2021	42
Tabla N° 02: Clima organizacional del personal de salud del Centro Materno Infantil Perú Corea Bellavista, Lima – Perú 2021	43
Tabla N° 03: Calidad de atención a los pacientes del Centro Materno Infantil Perú Corea Bellavista, Lima – Perú 2021	43
Tabla N°04: Dimensiones de la Calidad de atención a los pacientes del Centro Materno Infantil Perú Corea Bellavista, Lima – Perú 2021	44
Tabla N°05: Dimensiones del Clima Organizacional del personal de salud del Centro Materno Infantil Perú Corea Bellavista, Lima – Perú 2021	44
Tabla N°06: Correlación de variables de estudio: Clima organizacional y Calidad de atención.....	45
Tabla N° 07: Correlación de variables de estudio: Clima organizacional y Dimensión humana de la calidad de atención.....	46
Tabla N° 08: Correlación de variables de estudio: Clima organizacional y Dimensión técnico científica de la calidad de atención.....	47
Tabla N° 09: Correlación de variables de estudio: Clima organizacional y Dimensión entorno de la calidad de atención.....	47
Tabla N° 10: Puntajes de rangos y variables: Calidad de atención y clima organizacional.....	128
Tabla N° 11: Rangos de valores finales de la variable calidad de atención y sus dimensiones.....	128

Tabla N° 12: Rangos de valores finales de la variable clima organizacional y sus dimensiones.....	128
Tabla N° 13: Prueba de Normalidad – Kolmogorov – Smirnov.....	130

Índice de gráficos

Gráfico N°1: Relación entre la calidad de atención y el clima organizacional del personal de salud del Centro Materno Infantil Perú Corea Bellavista, Lima – Perú 2021.....	47
---	----

Indice de anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia.....	78
Anexo 2: Instrumentos	80
Anexo 3: Validez del Instrumento.....	85
Anexo 4: Confiabilidad del Instrumento.....	122
Anexo 5: Aprobación del Comité de Etica.....	123
Anexo 6: Formato de consentimiento informado	124
Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos.....	126
Anexo 8: Evidencias fotográficas.....	120
Anexo 9: Informe del Asesor del Turnitin.....	127
Anexo 10: Tabla N°10, Tabla N°11 y Tabla N° 12.....	128
Anexo 11: Prueba de normalidad y Tabla N° 13.....	129

Resumen

El presente estudio “Clima organizacional y calidad de atención del personal de salud del Centro materno Infantil Perú Corea Bellavista, Lima- Perú 2021”, se planteó como objetivo: Determinar la relación entre el clima organizacional y calidad de atención del personal de salud. Material y Método: La investigación es de enfoque cuantitativo, tipo aplicativo, diseño no experimental, alcance correlacional y de corte transversal. La población estuvo conformada por el personal de salud y los pacientes, con 201 y 80 personas respectivamente. Se aplicaron dos cuestionarios tipo Likert. Resultados: Existe una relación entre el clima organizacional y la calidad de atención del personal de salud, evidenciando una correlación positiva significativa entre las variables, con un valor de 0.995. Conclusiones: Se concluye que existe relación entre las variables de estudio, y la variable clima organizacional y la dimensión humana, técnico científica y entorno de la calidad de atención, con valores de correlación de 0.992, 0.989 y 0.969 respectivamente. Lo encontrado en el estudio nos refleja la importancia de fomentar un clima organizacional saludable en el personal de salud en relación a la calidad de atención que ofrece el personal de salud.

Palabras clave: Clima organizacional, Calidad de la Atención de Salud.

Abstract

The present study "Organizational climate and quality of care of the health personnel of the Peru Korea Bellavista Maternal and Child Center, Lima-Peru 2021", had the objective: To determine the relationship between the organizational climate and the quality of care of the health personnel. Material and Method: The research is quantitative approach, applicative type, non-experimental design, correlational scope and cross-sectional. The population consisted of health personnel and patients, with 201 and 80 people respectively. Two Likert-type questionnaires were applied. Results: There is a relationship between the organizational climate and the quality of care of health personnel, showing a significant positive correlation between the variables, with a value of 0.995. Conclusions: It is concluded that there is a relationship between the study variables, and the organizational climate variable and the human dimension, scientific technical and environment of the quality of care, with correlation values of 0.992, 0.989 and 0.969 respectively. What was found in the study reflects the importance of promoting a healthy organizational climate in health personnel in relation to the quality of care offered by health personnel.

Keywords: Organizational climate, Quality of Health Care.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La Organización Mundial de la Salud en una de sus publicaciones señala que la calidad de atención en salud es uno de los factores más importantes dentro del proceso de atención que se brinda en las instituciones de salud, el cual se ha convertido en una de las metas y objetivos de toda gestión sanitaria en todos los países del mundo y de forma particular en los países de América Latina, debido a la realidad cultural, social y política en la que viven (1).

Sin embargo, en ese escenario se ha reportado que anualmente las tasas de mortalidad en los países de América Latina fluctúan entre 5 y 8 millones de personas debido a una atención de baja calidad por el personal de salud, representando de esta manera alrededor del 20% de todos los fallecimientos. Sumado a ello, se menciona que si es que esta situación mejora, es decir se brinda una atención de calidad a los pacientes en los diferentes servicios de las instituciones sanitarias, se podría prevenir aproximadamente 4 millones de muertes (2).

Al respecto, se han realizado estudios sobre calidad de atención a nivel internacional. En Colombia, señalan en uno de sus estudios que un 50% de los pacientes evaluados presentaron percepciones bajas el cuanto a la calidad de atención recibida en la prestación de servicios de salud, y en otro estudio, mencionan que el 82.62% perciben satisfactoriamente la calidad del servicio de salud en el área de consulta externa de una Institución Prestadora de Servicios de Salud, en Ecuador, señalan que la calidad de atención en la institución de estudio fue de nivel medio, los que en conjunto nos

muestran la importancia de evaluar la variable calidad como uno de los indicadores en la gestión de la salud (3) (4) (5).

Por otro lado, en el Perú se han realizado una serie de estudios relacionados al clima organizacional en las diversas instituciones hospitalarias a nivel nacional, donde se aplicó el instrumento que mide esta variable en el personal de salud. En el año 2019, el Instituto Nacional de Salud Mental Honorio Delgado Hideyo Noguchi, obtuvo un puntaje de 75,12%, es decir, presentaron un clima organizacional por mejorar. De la misma forma en el año 2017, el Hospital Vitarte realizó la medición del clima organizacional y obtuvo un puntaje de 75.68% y el Hospital Santa Rosa realizó la misma evaluación en el año 2015 y obtuvo un puntaje de 75.96%, los cuales en conjunto nos evidencian que esta variable es uno de los indicadores en la evaluación de la gestión de calidad en las instituciones de servicios de salud (6) (7) (8).

De la misma manera, en el año 2014, el Instituto Nacional de Estadística e Informática, realizó un estudio relacionado a la satisfacción del usuario en las diferentes entidades de salud en el Perú, los cuales reflejaron niveles de insatisfacción de 14.7% en el Ministerio de Salud, 22.9% en el Seguro Social de Salud del Perú, 10.1% en las Fuerzas Armadas y Policiales y 10.4% en las Clínicas (9).

De igual forma, el Ministerio de Salud refiere que uno de los factores que forma parte del sistema de gestión de la calidad en salud, es el clima organizacional que se da en las diferentes instituciones prestadoras de salud. Es decir, el clima organizacional, hace referencia a las percepciones de los profesionales de la salud sobre una serie de factores relacionados al trabajo diario, las relaciones interpersonales y el entorno en el

que se desarrolla el trabajo, los cuales conforman uno de los indicadores que van a condicionar la satisfacción laboral del personal de salud y la calidad de atención hacia los usuarios (10).

De forma paralela, actualmente la calidad brindada en establecimientos de salubridad se ha convertido en una de las temáticas fundamentales en los sistemas de salud, para lo cual es necesario realizar un monitoreo, evaluación y supervisión permanente sobre este indicador, de tal forma que nos muestren estadísticas que reflejen la situación real en la que los profesionales de la salud brindan su servicio, y de esta forma reflejar el servicio que se ofrece a la población (11).

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de atención del personal de salud del Centro Materno Infantil Perú - Corea Bellavista, Lima - Perú ,2021?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la dimensión humana de la calidad de atención del personal de salud del Centro Materno Infantil Perú - Corea Bellavista, Lima - Perú ,2021?

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la dimensión técnico científica de la calidad de atención del personal de salud del Centro Materno Infantil Perú - Corea Bellavista, Lima - Perú ,2021?

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la dimensión entorno de la calidad de atención del personal de salud del Centro Materno Infantil Perú - Corea Bellavista, Lima - Perú ,2021?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de atención del personal de salud del Centro Materno Infantil Perú - Corea Bellavista.

1.3.2. Objetivos específicos

Establecer la relación que existe entre el clima organizacional y la dimensión humana de la calidad de atención del personal de salud del Centro Materno Infantil Perú - Corea Bellavista.

Establecer la relación que existe entre el clima organizacional y la dimensión técnico científica de la calidad de atención del personal de salud del Centro Materno Infantil Perú - Corea Bellavista.

Establecer la relación que existe entre el clima organizacional y la dimensión entorno de la calidad de atención del personal de salud del Centro Materno Infantil Perú - Corea Bellavista.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

La presente investigación tendrá envergadura teórica porque realizará un análisis amplio y actualizado de información referente al clima organizacional y su relación con la calidad de atención, lo que contribuirá al análisis correspondiente; así como a la revisión de diversas teorías y dimensiones de cada variable que serán explicadas detalladamente, de tal forma que se convierta en un antecedente nacional sobre las variables en mención.

1.4.2. Metodológica

El presente estudio brindará un aporte metodológico debido a que se aplicarán dos instrumentos de recolección de datos, los cuales, a pesar de contar con una validez y confiabilidad, serán confrontados a nuevos criterios para poder ser validados, de tal forma que ratifiquen su eficacia en cuantos a las variables de estudio y puedan ser utilizados en otros trabajos de investigación que mencionen las mismas variables.

1.4.3. Práctica

La presente investigación tendrá una trascendencia práctica porque sistematizará la información obtenida para su análisis e identificación de los posibles principales problemas y de esta forma permitirá plantear estrategias y herramientas que mantengan o favorezcan los resultados encontrados y así se pueda lograr la mejora continua en la Institución de salud.

Además, proporcionará un enfoque completo sobre cómo se encuentra el clima organizacional en la institución en relación a la calidad de atención que está brindando a los pacientes, con la finalidad de generar cambios en la práctica diaria y favorezcan el óptimo desempeño en el personal de salud.

1.5 Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

El presente proyecto será desarrollado en un periodo de tres meses. De diciembre del 2020 a febrero del año 2021.

1.5.2. Espacial

El presente proyecto se realizará en el Centro Materno infantil Perú - Corea Bellavista.

1.5.3. Recursos

En cuanto al recurso humano, podemos referir que el grupo poblacional de estudio estarán conformados por los pacientes que acuden a las diferentes consultas en los servicios de salud y los profesionales de la salud, de la institución de salud mencionada.

En cuanto al aporte bibliográfico, podemos mencionar que se contará con el suficiente acceso de información a las teorías y conceptos necesarios para el estudio.

Asimismo, el proyecto no requiere de un auspicio financiero, ya que será solventado por recursos del propio investigador.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Agudelo, et al., (2020) en su investigación tuvieron como objetivo *“Determinar la relación entre el clima organizacional y la percepción de la calidad de los servicios de salud en una institución de salud de la ciudad de Manizales periodo 2018 – 2019”*.

Realizaron un estudio cuantitativo, analítico y transversal, la recolección de datos se realizó mediante formularios virtuales, en donde para evaluar el clima organizacional se contó con la muestra del personal distribuidos en 183 asistenciales y 99 administrativos y para la muestra de calidad de atención la muestra constó de 382 usuarios encuestados. Los instrumentos utilizados para evaluar el clima organizacional fue el establecido por la OPS “cuestionario sobre mi trabajo” (liderazgo motivación, reciprocidad y participación) y para evaluar la percepción de calidad fue el instrumento SERVQUAL (tangible, confiabilidad, velocidad de respuesta, aseguramiento y empatía). Ambos instrumentos presentaron buena validez y confiabilidad. El 69% fueron mujeres y el 31% varones, donde el 53.6% trabajaba en el hospital entre 1 y 5 años. Encontrándose que el área administrativa presentó un clima organizacional satisfactorio y el personal asistencial un clima organizacional medianamente satisfactorio, en la variable de percepción de calidad nos indica un valor de 6.7% encontrándose dentro de satisfacción (12).

Ortiz, et al., (2019) en su investigación tuvieron como objetivo *“Determinar la incidencia del clima organizacional en la productividad laboral a partir de investigaciones en instituciones prestadoras de servicios de salud para generar*

estrategias de mejora continua". Realizaron un estudio correlacional, con diseño de investigación no experimental de tipo transversal, mediante la técnica de encuesta se evaluó a una muestra probabilística de 187 empleados administrativos de dos instituciones prestadoras de servicios de salud. El instrumento utilizado para evaluar el clima organizacional fue un cuestionario con 35 ítems tipo Likert que cuenta con validez y confiabilidad. Encontrándose que el 68% son mujeres y el 32% son hombres, con edad promedio de 31 años, asimismo, se puede demostrar que existe una relación significativa entre el clima organizacional y la productividad laboral a nivel 0.01 bilateral (13).

Pérez, et al., (2018) en su investigación tuvieron como objetivo *"Analizar la percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud en un hospital asistencial"*. Realizaron un estudio transversal, mediante la técnica de encuesta se estudió una muestra conformada por 220 pacientes aleatoriamente seleccionados. Se utilizó el instrumento estandarizado SERVQUAL, para medir la satisfacción de los pacientes, cuyas dimensiones fueron: empatía y seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad, elemento tangible y comodidad. Donde el 56% de la población evaluada fueron principalmente jóvenes, con predominio en mujeres en un 55%, además el 50% está afiliado a una cobertura en salud subsidiada por el Estado. Encontrándose alrededor del 50% de pacientes que tuvieron percepciones bajas sobre las dimensiones de calidad evaluadas, en donde la dimensión seguridad apareció confundida con empatía, y, como factor diferenciador, surgió la dimensión comodidad, separada de elementos tangibles (3).

Díaz, et al., (2016) en su investigación tuvieron como objetivo *“Identificar la percepción que tienen las enfermeras del nivel primario de atención sobre el clima organizacional”*. Realizaron un estudio de tipo descriptivo de corte transversal, mediante la técnica de encuesta se estudió una muestra conformada por 68 enfermeras de la familia de cuatro diferentes áreas de salud seleccionadas. Se aplicó el instrumento diseñado por la OPS "Inventario de Clima Organizacional" (donde se evalúa 4 dimensiones liderazgo, motivación, reciprocidad y participación) para medir el clima organizacional, el cual presenta buena validez y confiabilidad. El 100% del personal evaluado fueron mujeres, encontrándose que la dimensión más afectada fue la de motivación, con cifras que oscilan entre 1.3 y 2.8 (considerándose satisfactorio calificación igual o mayor a 3). Además, otra categoría mal valorada fue el reconocimiento a la aportación, con un puntaje de 2.0 y 2.5. Donde se pudo demostrar que el clima laboral que perciben las enfermeras no es el adecuado (14).

Cotes, et al., (2016) en su investigación tuvieron como objetivo *“Evaluar la calidad de la Atención Médica en el servicio de Consulta Externa del Hospital Lorencita Villegas de Santos E.S.E. del Municipio de Samaniego – Nariño, desde la percepción del usuario sobre la atención recibida, durante el primer trimestre de 2016”*. Realizaron un estudio descriptivo y cuantitativo. La muestra considerada para el estudio fue de 100 pacientes. Se utilizó como instrumento al SERVQUAL. En relación a los resultados, se observa un alto porcentaje que presentaba una mayor expectativa frente al servicio prestado. Se concluye que el 66% refiere insatisfacción respecto a la atención recibida (15).

Naranjo, et al., (2015) en su investigación tuvieron como objetivo *“Determinar procesos de intervención del clima organizacional en la Institución prestadora de servicios de salud de la Universidad Autónoma de Manizales”*. Dicha investigación fue descriptiva, transversal y observacional, mediante la técnica de la encuesta evaluaron a 84 trabajadores activos de la institución prestadora de salud. El instrumento utilizado para evaluar el Clima organizacional fue el establecido por la OPS “cuestionario sobre mi trabajo” (donde se evalúa 4 dimensiones: liderazgo motivación, reciprocidad y participación). Encontrándose que la calificación promedio de las 4 dimensiones mencionadas fue de 3.3, lo que indica que el clima organizacional es poco satisfactorio; donde la motivación es la dimensión más crítica y que la mejor percibida es el liderazgo (16).

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Orahuilo, (2020) en su investigación tuvo como objetivo *“Identificar la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores en un establecimiento de Salud del distrito de San Martín de Porres, julio del 2020”*. Realizó un estudio descriptivo correlacional de corte transversal, mediante la técnica de encuesta estudió una muestra de 80 trabajadores entre nombrados y contratados de distintas áreas de dicho establecimiento de salud. Aplicó dos instrumentos uno para medir el Clima organizacional, adaptado por Kois y Decottis (con ocho dimensiones: autonomía, cohesión, presión, confianza, apoyo, reconocimiento, equidad, innovación) y para medir la calidad de servicios utilizó el instrumento SERVQUAL adaptado por el Minsa (cuyas dimensiones son: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles). Ambos instrumentos presentaron buena validez y confiabilidad.

Dentro de los resultados se pudo encontrar una relación directa y significativa entre el clima organizacional la calidad de servicio, con correlación ($\rho = 0.409$), evidenciando un ($p < 0.05$). Además, en la correlación de Spearman entre la variable Clima organizacional y la dimensión empatía, tiene una correlación de ($\rho = 0.250$) lo que indica que existe una correlación directa y significativa, mientras que con las otras dimensiones de la calidad no se halló ninguna correlación (17).

Sosa (2018) en su investigación tuvieron como objetivo *“Evaluar la calidad de la atención, del usuario externo, en dos establecimientos de salud del primer nivel de atención en la Micro Red Lambayeque, 2017”*. Realizaron un estudio descriptivo, transversal y prospectivo, mediante la técnica de encuesta estudió una muestra calculado por muestreo estratificado, conformado por 196 para el establecimiento “Toribia Castro Chirinos” y 90 para el establecimiento de salud “San Martín”. El instrumento utilizado para medir la calidad de atención fue el SERVQUAL modificado (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles) con alta validez y confiabilidad y que además se ha utilizado en servicios de salud nuestro país. Encontrándose que el 63.3 % y 71.7% de los encuestados estuvieron insatisfechos de la calidad recibida, en los establecimientos “Toribia Castro Chirinos” y “San Martín” respectivamente (18).

Niño de Guzmán, (2018) en su investigación tuvo como objetivo *“Establecer si existe relación entre el clima organizacional y la calidad de atención en la Sede Central de Es Salud.”*. Realizó una investigación de tipo descriptivo correlacional, mediante la técnica de la encuesta estudió una muestra que estuvo conformado por 89

trabajadores calculado por fórmula aleatoria para población finita. Aplicó dos instrumentos una para medir el clima organizacional de los autores Kois y Decottis, adaptado por el autor (con siete dimensiones: autonomía, cohesión, confianza, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación) y para medir la Calidad de atención utilizó el instrumento SERVQUAL adaptado por el Ministerio de Salud (cuyas dimensiones son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía), los cuales presentaron buena validez y confiabilidad. Encontrándose que el 27% de encuestados respondió la respuesta siempre en casi todos los ítems del instrumento de clima organizacional, mientras que un 24% de los encuestados respondió la respuesta siempre en casi toda la encuesta sobre calidad de atención siendo su coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,713, lo que refleja que existe un nivel moderado de relación positiva entre ambas variables (19).

Esquivel, (2016) en su investigación tuvo como objetivo *“Determinar la relación del clima organizacional en la percepción de la calidad de atención de los usuarios de la Posta Naval de Ventanilla”*. Realizó un estudio de tipo correlacional con un diseño ex post facto, mediante la técnica de encuesta estudió una muestra que estuvo conformada por 100 usuarios de la posta naval de Ventanilla, mayores de 18 años. Aplicó dos instrumentos, para medir la calidad de atención utilizó la encuesta SERVQUAL del Ministerio de Salud directamente (donde incluyó las 22 preguntas de percepciones, distribuido en cinco dimensiones: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles.) y para medir el Clima organizacional utilizó la encuesta del Ministerio de Salud. Ambos instrumentos presentaron buena validez y confiabilidad. Dentro de los resultados se pudo encontrar que tanto la calidad de

atención como el clima organizacional fueron percibidos de forma regular con un 71% y 55% respectivamente. En relación a las dimensiones del clima organizacional los usuarios percibieron regulares niveles de comunicación, conflicto y cooperación, confort, motivación y liderazgo con un 55%, 65%, 66%, 58% y 59% respectivamente, lo que indica que existe una estrecha relación entre ambas variables de estudio (20).

Cáceres, (2016) en su investigación tuvo como objetivo *“Determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de atención primaria en el Puesto de salud El Arenal-Ica en el periodo julio 2015 febrero 2016”*. Realizó un estudio de tipo no experimental, descriptivo, correlacional, mediante la técnica de encuesta estudió una muestra que estuvo constituido por 22 trabajadores del puesto de salud elegidos por muestreo no probabilístico, dentro de los criterios de inclusión es que sean nombrados, o contratados como mínimo 6 meses. Aplicó dos instrumentos, uno para medir el clima organizacional y otro para medir la Calidad de atención, los cuales presentaron buena validez y confiabilidad. Encontrándose resultados en relación al clima organizacional como deficiente con un 5%, regular con un 68% y bueno con un 27%. En relación con la calidad de atención un 18% indicaron atención deficiente, un 59% con calidad de atención regular y un 23% con una calidad de atención buena. Asimismo, al asociar ambas variables se encontró que el 4,5% indica un clima organizacional deficiente y calidad de atención es regular; también el 45,5 % refirió que el clima organizacional y la calidad de atención es regular y finalmente el 18.2% indicó que el clima organizacional y la calidad de atención es buena. Se concluye que existe una relación positiva alta entre ambas variables y se evidencia con un coeficiente de correlación de Pearson $r=0,608$ (21).

2.2. Bases teóricas

2.2.1 CLIMA ORGANIZACIONAL

2.2.1.1 Definición

Según el Ministerio de Salud, el Clima Organizacional se define como “las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo” (10).

2.2.1.2 Dimensiones

Dentro de las dimensiones del clima organizacional podemos encontrar nueve de ellas, las cuales están agrupadas en tres grupos o variables según el Ministerio de Salud.

Potencial humano:

El potencial humano es una de las variables del clima organizacional que compromete el sistema social interno de la organización, el cual está formado por individuos y agrupaciones de ellas, tanto pequeñas y grandes. Asimismo, se considera a los individuos como especies que piensan y poseen emociones, los cuales deben ser considerados por la organización, para que ésta forma pueda alcanzar sus objetivos propuestos. Dentro del potencial humano, se encuentran cuatro dimensiones del clima organizacional como son: el liderazgo, la innovación, la recompensa y el confort (22) (23).

Diseño organizacional:

Se entiende por organizaciones a aquellos sistemas de actividades o fuerzas que se coordinan de manera consciente entre dos o más personas. En relación a ello, se considera cuatro aspectos comunes en todas las organizaciones, las cuales son: la coordinación de esfuerzos, un objetivo común, la división del trabajo y una jerarquía de autoridad, los que de forma conjunta se denomina estructura o diseño organizacional. Dentro de diseño organizacional, se encuentran cuatro dimensiones del clima organizacional como son: estructura, toma de decisiones, comunicación organizacional y remuneración (24) (23).

Cultura de la Organización:

Al mencionar la cultura organizacional, se debe tener en cuenta que una organización no es tal si no cuenta con un grupo de personas que se encuentren comprometidas con la misión y visión de la organización, es decir, con los objetivos. Ante ello, es necesario tomar en cuenta el ambiente donde se desarrollan todas las interacciones entre las personas, la normativa y los patrones de conducta, que en conjunto conforman la cultura organizacional, y permiten formular una organización eficiente y productiva o lo contrario, lo cual depende de las interrelaciones que se dan desde el inicio de las labores. Dentro de la cultura de la organización, se encuentran tres dimensiones del clima organizacional como son: identidad, conflicto y cooperación, y motivación (25) (23).

2.2.1.3 Medición

La medición del clima organizacional es uno de los factores más importantes dentro del proceso de gestión de una organización que está orientada en incrementar su eficacia y eficiencia institucional, debido a la competencia actual entre las diversas instituciones sanitarias. Es por ello que dentro de la gestión sanitaria, es cada vez más necesario entender que factores influyen en el desempeño de los trabajadores, por lo que la temática del clima organizacional es uno de los instrumentos que se aplican de forma permanente en una organización (26).

El Ministerio de Salud en conjunto con el Comité Técnico de Clima Organizacional y expertos de diferentes instituciones elaboraron un instrumento que mide el clima organizacional en el personal de salud, el cual presenta 34 enunciados que miden las 11 dimensiones del clima organizacional (23).

2.2.2 CALIDAD

2.2.2.1 Definiciones de la Calidad

Según la definición del diccionario de la Real Academia Española, calidad es “la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su misma especie” cabe destacar que esta definición de calidad se ha utilizado en diferentes contextos, inicialmente se asoció a sectores de fabricación y servicio, posteriormente al área de educación, salud y finalmente a todos los sectores productivos (27).

Por otra parte, la máxima entidad en salubridad en salud, describe a la calidad de la siguiente manera: “el grado en el que los servicios de salud prestados a personas y poblaciones aumentan la probabilidad de que se produzcan los efectos buscados en la salud y éstos son coherentes con los conocimientos profesionales del momento” (28).

A su vez, Avedis Donabedian afirma que “calidad es el tipo de atención que se espera que va a maximizar el bienestar del paciente una vez tenido en cuenta el balance de ganancias y pérdidas que se relacionan con toda la parte del proceso de atención” además propone tres elementos que integran la calidad, que son: aspectos técnico-científicos, relaciones interpersonales y del entorno o ambiente para desarrollar un adecuado proceso de atención (29).

2.2.2.2 Teorías de la Calidad de Atención

La calidad en salud esta definida por la Organización Mundial de la Salud como: “un alto nivel de excelencia profesional, usando eficientemente los recursos con un mínimo de riesgos para el paciente, para lograr un alto grado de satisfacción por parte de éste y produciendo un impacto final positivo en la salud” (30).

EL Ministerio de Salud, por medio de la emisión de la normativa publicada en la resolución ministerial N° 519-2006/MINSA, refiere; que la calidad de atención se fundamenta en el uso de la ciencia y la tecnología para favorecer los beneficios y disminuir los riesgos en el proceso de atención de salud. Es decir, el nivel de calidad es el equilibrio sanitario para el paciente. Además menciona que la calidad en los

servicios de salud depende de todo el equipo de trabajo y no de algunas personas (31).

Avedis Donabedian, indica que: “la calidad de la atención médica consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario” (32).

Aguirre señala que la calidad de la atención se basa brindando una atención con acceso y oportunidad con equidad, tomando en cuenta la ética y los conocimientos médicos actuales, de tal forma que los pacientes se encuentren satisfechos con la atención y de esta manera cumpla con sus expectativas (33).

Roemer y Montoya conceptualizan la calidad como el desarrollo de acciones sanitarias basadas en normas que aplican el personal de salud y de esta manera contribuir en la disminución de las tasas de morbilidad y mortalidad de la población (34).

2.2.2.3 Dimensiones de la Calidad de Atención

Para evaluar la calidad se han utilizado diversos modelos. El que se aplicará en el presente estudio se sustenta en la metodología que ha desarrollado Avedis Donabedian, que propone abordar la calidad a partir de tres dimensiones, la dimensión humana, la dimensión técnico científica, y la dimensión del entorno, las cuales a su vez cuentan con atributos o requisitos de calidad que caracterizarán al servicio de salud (35).

a. Dimensión Humana

La dimensión humana es una de las dimensiones de la calidad que se refleja en la relación que se da entre el paciente y los profesionales de la salud. Este componente es de suma importancia ya que la interacción, la comunicación, la información clara y verás son necesarios para lograr los objetivos en la atención de salud (36).

La relación interpersonal puede determinar el éxito o fracaso de la atención brindada, pues permite que el paciente forme una idea de cómo el personal de salud muestra su interés mediante un buen trato, amabilidad, confianza, empatía, sensibilidad, responsabilidad, discreción, respeto, entre otros (37).

La dimensión humana presenta las siguientes características propuestas por el Ministerio de Salud en el Documento técnico “Sistema de Gestión de la calidad en salud” (38):

- Respetar la conducta, condición, cultura y derechos de todas las personas de manera individual.
- Informar al paciente, familiar o responsable de forma clara, oportuna, completa y con total veracidad.
- Reflejar interés hacia el paciente, de tal forma que pueda satisfacer sus necesidades.
- Brindar una atención amable, cordial, cálida y empática.
- Brindar una atención manteniendo los principios éticos en todo el proceso de la atención.

b. Dimensión Técnico Científica

Es aquella dimensión que se encuentra asociada con el uso de la ciencia y de la tecnología en el proceso de brindar una atención integral hacia el paciente, de tal forma que se incrementen los beneficios y se reduzcan los riesgos. Es decir, los profesionales de la salud deben de presentar de forma equitativa los conocimientos y las habilidades para realizar una atención de forma adecuada y oportuna con la finalidad de poder satisfacer las necesidades de los pacientes (39).

El Ministerio de Salud describe en el Documento técnico “Sistema de Gestión de la calidad en salud” las características de esta dimensión (38):

- Efectividad: Se refiere a los efectos favorables y positivos en la salud de los pacientes atendidos.
- Eficacia: Se refiere al cumplimiento de los objetivos en relación al proceso de atención en base a la normativa técnica relacionada a la temática de atención.
- Eficiencia: Se refiere al correcto uso de los recursos de la institución de salud para poder cumplir con los objetivos planteados.
- Continuidad: Se refiere a la atención continua y sin interrupciones de parte de los profesionales de la salud.
- Seguridad: Se refiere a la manera en la que los profesionales de la salud realizan y ejecutan las actividades en el proceso de atención.
- Integralidad: Se refiere a la forma en la que se brindan las atenciones, es decir, el profesional de salud debe de atender las necesidades necesarias y totales del paciente.

c. Dimensión del Entorno

La dimensión del entorno está relacionada a aquellas condiciones que brindan confort, en el proceso de atención que brindan los profesionales de la salud. Dentro de estos conceptos, involucra la infraestructura, limpieza, iluminación y ventilación que proporciona el servicio (39).

Según la normativa “Sistema de Gestión de la calidad en salud” que publicó el MINSA, señala que el entorno involucra especificaciones de limpieza, privacidad, comodidad, orden, ambientación, y confianza (38).

Es importante que se evalúan las tres dimensiones de la calidad y poder apreciar la interrelación que se da entre ellas con el fin de lograr un panorama mucho más amplio, de tal manera que nos permita elaborar las herramientas necesarias para lograr un servicio de calidad con pacientes satisfechos.

2.2.2.4 Atributos de la Calidad

Es importante la evaluación de la calidad de atención, los cuales cuenta con una serie de atributos que caracterizan una buena atención de la salud.

Según se indica en el Documento “Estándares de calidad para el primer nivel de atención en salud” del MINSA (40):

- Oportunidad: Se refiere a la forma en la que se actúa en el proceso de atención buscando el mayor beneficio y el menor riesgo.
- Eficacia: Se refiere al uso adecuado de la normativa en relación al proceso e atención por parte de los profesionales de la salud.

- Integralidad: Se refiere a las atenciones orientadas a todos los que integran el proceso de atención en cuanto a promoción prevención, recuperación y rehabilitación de la salud.
- Accesibilidad: Se refiere a las condiciones que deben presentar las personas para que puedan ser atendidas en una institución de salud.
- Seguridad: Se refiere a las condiciones que presente las instituciones de salud en relación a garantizar el bienestar de los pacientes.
- Respeto al usuario: Se refiere a la forma valorativa en la que los profesionales de la salud demuestran el interés hacia los pacientes.
- Información completa: Se refiere a la comunicación que brinda los profesionales de la salud a los pacientes en cuando a su salud.
- Trabajo en equipo: Se refiere a la forma en la que laboran los profesionales de la salud con la finalidad de brindar una atención integral.
- Participación social: Se refiere a las formas en la que la población se integra en los procesos saludables con la finalidad de favorecer entornos saludables y estilos de vida saludables.
- Satisfacción del usuario externo: Se refiere al grado de aceptación en relación al proceso de atención que han brindado los profesionales de la salud.
- Satisfacción del usuario interno: Se refiere al grado de aceptación sobre las condiciones laborales en relación con la institución de salud.

2.2.2.5 Medición de la calidad

Dentro de las actividades de gestión que permiten mejorar los procesos de atención en una institución prestadora de servicio de salud, la evaluación de la calidad es considerada como una herramienta que garantiza resultados óptimos y favorables (41).

Asimismo, los datos que se evidencian en la actualidad sobre la satisfacción del paciente después de haber recibido una atención en salud, señalan que los pacientes satisfechos tienden a retornar a las mismas instituciones prestadoras de salud que ofertan atenciones con calidad por parte de su personal sanitario (42).

Es por ello, que la percepción de los usuarios en relación a la calidad de atención ofrecida nos refleja de que forma el personal sanitario atiende a los pacientes o usuarios y la calidad con la que se oferta esta atención, mediante el respeto hacia el paciente y sus derechos, la eficiencia en plantear el diagnóstico y tratamiento, y el entorno en el que se brinda la atención (39).

Es así que durante los últimos años se han planteado una diversidad de métodos orientados a medir la calidad de atención en salud, siendo Avedis Donabedian (36), uno de los autores que ha planteado una metodología para medir la calidad de atención en tres dimensiones: la interrelación entre el personal de salud y el paciente, la atención realizada por el personal de salud propiamente dicha y el entorno donde se lleva a cabo el proceso de atención.

Es decir, para poder medir la calidad se debe analizar las dimensiones de la calidad de atención por medio de la opinión de los usuarios externos, ya que son ellos, los que van a percibir de forma directa los diferentes procesos que se llevan a cabo durante toda su atención, desde el saludo que ofrece el personal de salud, la evaluación médica y el lugar donde se lleva a cabo la atención (32).

Sin embargo, es necesario mencionar que al realizar una evaluación de la calidad se debe de tener en cuenta que el análisis de calidad de atención en salud debe hacerse basado en las tres dimensiones de la calidad planteada: humana, técnico científica y entorno, para así poder cuantificar y categorizar las condiciones encontradas (43).

En conclusión, para poder medir la calidad debemos basarnos en el análisis de sus dimensiones y en las percepciones de los usuarios, de tal forma que favorezca y garantice una atención de salud de calidad (44).

2.3. Formulación de Hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Ha: Existe relación entre el clima organizacional y la calidad de atención del personal de salud del Centro Materno infantil Perú - Corea Bellavista, Lima - Perú ,2021.

Ho: No existe relación entre el clima organizacional y la calidad de atención del personal de salud del Centro Materno infantil Perú - Corea Bellavista, Lima - Perú ,2021.

2.3.2. Hipótesis específicas

2.3.2.1 Hipótesis Específica 1

Ha: Existe relación entre el clima organizacional y la dimensión humana de la calidad de atención del personal de salud del Centro Materno infantil Perú - Corea Bellavista, Lima - Perú ,2021.

Ho: No existe relación entre el clima organizacional y la dimensión humana de la calidad de atención del personal de salud del Centro Materno infantil Perú - Corea Bellavista, Lima - Perú ,2021.

2.3.2.2 Hipótesis Específica 2

Ha: Existe relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la dimensión técnico científica de la calidad de atención del personal de salud del Centro Materno infantil Perú - Corea Bellavista, Lima - Perú ,2021.

Ho: No existe relación entre el clima organizacional y la dimensión técnico científica de la calidad de atención del personal de salud del Centro Materno infantil Perú - Corea Bellavista, Lima - Perú ,2021.

2.3.2.3 Hipótesis Específica 3

Ha: Existe relación entre el clima organizacional y la dimensión entorno de la calidad de atención del personal de salud del Centro Materno infantil Perú - Corea Bellavista, Lima - Perú ,2021.

Ho: No existe relación entre el clima organizacional y la dimensión entorno de la calidad de atención del personal de salud del Centro Materno infantil Perú - Corea Bellavista, Lima - Perú ,2021.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

El presente estudio presenta un Método Hipotético - Deductivo, es decir, parte de la observación de casos particulares para formular un problema y a través de un proceso inductivo remite a una teoría. Después, apoyándose en la teoría, se formula unas hipótesis de un modo deductivo, que intentará validar empíricamente. Este ciclo inductivo-deductivo se conoce como proceso hipotético-deductivo ya que busca responder la hipótesis planteada en preguntas de investigación de forma particular en base al marco teórico, es decir, partirá de premisas generales a particulares (45).

3.2. Enfoque de la investigación

El enfoque de la investigación es cuantitativo, por que utilizó la recolección de datos y analizó datos, además contestó la pregunta de investigación y comprobó la hipótesis planteada (46).

3.3. Tipo de investigación

El tipo de investigación del estudio es aplicada, debido al uso de fuentes teóricas ya propuestas para después formular una hipótesis de investigación y con ello, contrastar los resultados encontrados y plantear conclusiones relacionados a la calidad de atención y el clima organizacional (37).

3.4. Diseño de la investigación

El presente estudio plantea un diseño no experimental, transversal y correlacional. Es de diseño no experimental ya que durante toda la investigación no se manipuló

ninguna de las variables. Es de corte transversal debido a que la recolección de datos se realizó en un determinado tiempo. Es correlacional ya que se describió la relación entre las dos variables planteadas: clima organizacional y calidad de atención del personal de salud (46).

3.5. Población, muestra y muestreo

En cuanto al personal de salud

Población.

La población estuvo conformada por 80 profesionales de salud que laboran en el Centro Materno Infantil Perú - Corea Bellavista.

Muestra.

La muestra utilizada fue censal, debido a que se trabajó con toda la población

Muestreo

El tipo de muestreo es no probabilístico por conveniencia, considerando criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de Inclusión

Profesionales de la salud con vínculo contractual o nombrado.

Profesionales de la salud de ambos sexos

Profesionales de la salud que laboren en el Centro Materno infantil Perú - Corea Bellavista.

Profesionales de la salud que acepten participar en el estudio por su propia voluntad.

Criterios de exclusión

Profesionales de la salud que no se encuentren laborando en el Centro Materno infantil Perú - Corea Bellavista durante el aplicativo del instrumento.

Profesionales de la salud que no acepte participar en la investigación.

En cuanto a los pacientes:

Población.

La población de estudio se conformó por los pacientes que acudieron al Centro Materno infantil Perú - Corea Bellavista, que hacen un total de 420 pacientes.

Muestra.

El tamaño muestral fue de 201 pacientes, el cual se obtuvo con un nivel de confianza del 95% y un error muestral del 5%.

En relación a los pacientes el tamaño muestral, se aplicó la fórmula para hallar tamaño muestral:

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

Donde:

n: Tamaño de muestra

N: Número total de pacientes.

Z: Nivel de confianza.

p: Probabilidad a favor

q: Probabilidad en contra (1-p)

I^2 : Error muestral.

Asignando los valores, se tendría entonces que:

$$N = 420$$

$$Z = 95\% = 1.96$$

$$p = 50\% = 0.5$$

$$q = 50\% = 0.5$$

$$I = 5\% = 0.05$$

Reemplazando valores:

$$n = \frac{(1.96)^2 (420) \cdot (0.5)(0.5)}{(0.05)^2 \cdot (2550-1) + (1.96)^2 \cdot (0.5)(0.5)} = 201$$

Se obtiene una muestra de 201 personas.

Muestreo

El tipo de muestreo es probabilístico por conveniencia, considerando criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de Inclusión

Pacientes que sean atendidos en el Centro Materno infantil Perú - Corea Bellavista.

Pacientes de ambos sexos

Pacientes de forma voluntariamente participen en la investigación.

Pacientes que tengan edades mayores a 18 años y menores de 60 años.

Criterios de exclusión

Pacientes con limitaciones para comunicarse

Pacientes que no acepten participar en la investigación.

3.6. Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad de atención

Variable 2: Clima Organizacional

Operacionalización de Variable: Calidad de Atención

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Valor final
Calidad de atención	Es la agrupación de acciones que ejecutan el personal de salud del Centro Materno Infantil Perú Corea Bellavista, mediante sus atenciones relacionadas al área humana, técnico científica y entorno, por lo cual se medirá a través de un cuestionario y se obtendrá como valor final una calidad de atención buena, moderada y por mejorar.	Humana	Respeto		Ordinal	Bueno
			Información completa			
			Interés manifiesto a la persona			
			Amabilidad			
			Ética			
		Técnico científica	Efectividad		Ordinal	
			Eficacia			
			Eficiencia			
			Continuidad			
			Seguridad			
			Integralidad			
		Entorno	Comodidad		Ordinal	
			Ambientación			
			Limpieza			
			Orden			
Privacidad						

Operacionalización de Variable: Clima Organizacional

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Valor final
Clima organizacional	Son las percepciones compartidas por los profesionales de la salud del Centro Materno Infantil Perú Corea Bellavista, respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo, el cual será medido por medio de un cuestionario y se obtendrá como valor final un clima organizacional saludable, por mejorar o saludable.	Cultura organizacional: Conflicto y cooperación Motivación Identidad	Compañerismo	1, 8,	Ordinal	Saludable
			Apoyo de otras áreas	20, 23,	Ordinal	
			Buen trato del establecimiento	24, 26,	Ordinal	Por mejorar
			Oportunidad para hacer mi mejor trabajo	31, 33.	Ordinal	
			Ambiente laboral agradable		Ordinal	No saludable
			Compromiso		Ordinal	
			Desarrollo organizacional		Ordinal	
			Rol en la organización		Ordinal	
		Diseño Organizacional: Toma de decisiones Remuneración Estructura Comunicación organizacional	Obtención de información previa	3, 6,	Ordinal	
			Participación en la toma de decisiones	10, 13,	Ordinal	
			Remuneración razonable	14, 27,	Ordinal	
			Remuneración y trabajo realizado	29, 30,	Ordinal	
			Tareas según mi función	34.	Ordinal	
			Conocimiento de mis funciones		Ordinal	
			Comunicación con el jefe		Ordinal	
			Comunicación sobre mi labor		Ordinal	
		Atención a los comunicados		Ordinal		
		Potencial Humano: Innovación Liderazgo Recompensa Confort	Como característica de la organización	4, 5, 7,	Ordinal	
			Iniciativa para solución de problemas	11, 12,	Ordinal	
			Nuevas ideas laborales	16, 17,	Ordinal	
			Flexibilidad institucional	18, 19,	Ordinal	
			Disponibilidad de jefatura	21, 25.	Ordinal	
			Condiciones para progresar		Ordinal	
Incentivos laborales			Ordinal			
Evaluación laboral adecuada			Ordinal			
Reconocimiento justo			Ordinal			
Satisfacción en el ambiente de trabajo			Ordinal			
Limpieza			Ordinal			

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Para la recolección de datos se utilizó la técnica denominada encuesta, el cual fue realizado dentro de los horarios laborales, otorgándoles un espacio de 15 a 20 minutos para poder responderlos. Para ello, se explicó de forma previa el proceso de llenado y respuesta del cuestionario para evitar sesgos en las respuestas.

3.7.2. Descripción de instrumentos

Para la recolección de datos, se aplicó dos instrumentos, uno de ellos orientado a evaluar la calidad de cuidado que brinda el personal sanitario y el otro estuvo orientado a evaluar el clima organizacional.

En primer lugar, se hizo entrega del consentimiento informado, y después que lo aceptaron, se procedió a entregar los cuestionarios a los pacientes y a cada profesional de salud. Terminando de responder los cuestionarios se evaluó que hayan respondido todas las preguntas con la finalidad de no presentar errores en el llenado.

El instrumento orientado a medir la calidad de atención se elaboró en base a instrumentos aplicados en los estudios realizados por los autores: López (47) y Sifuentes (48), quienes validaron el instrumento y obtuvieron puntajes aceptables tanto en la validación como en la confiabilidad. En relación a la presente investigación, se estructuró al instrumento en 4 partes para su mejor aplicación (Anexo 2).

La ficha técnica del instrumento para medir la variable: Calidad de atención

Nombre del Instrumento: Cuestionario de calidad de atención

Autor: Sifuentes León Olga Gissella y Lopez Minaya Adriana Mercedes

Adaptado por: Vega Tomasto Melissa Jesenya

Lugar de aplicación: Centro Materno Infantil Perú - Corea Bellavista

Año: 2021

Objetivo: Determinar la calidad de atención

Administrado a: Pacientes

Tiempo máximo total de llenado: 15 minutos

Descripción: El cuestionario es de tipo Lickert y cuenta con 35 items, distribuidas por dimensiones. Las primeras 15 preguntas están orientadas a la dimensión humana, las siguientes 15 preguntas responden a la dimensión técnico científica, y las 5 últimas preguntas responden a la dimensión entorno, siendo los valores finales del instrumento: calidad de atención buena, calidad de atención moderada y calidad de atención por mejorar.

En cuanto al segundo instrumento, la presente investigación utilizó el instrumento de Clima Organizacional elaborado por el Ministerio de Salud bajo la normativa de la R.M. N°468-2011/MINSA (23), la cual fue adaptada para el actual estudio de investigación y consta de tres partes descritas en el Anexo 2.

La ficha técnica del instrumento para medir la variable: Clima Organizacional

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Clima Organizacional

Autor: Ministerio de Salud

Adaptado por: Vega Tomasto Melissa Jesenya

Lugar de aplicación: Centro Materno Infantil Perú - Corea Bellavista

Año: 2021

Objetivo: Determinar el clima organizacional

Administrado a: Personal de salud

Tiempo máximo total de llenado: 15 minutos

Descripción: El cuestionario consta de 34 ítems, de los cuales 28 miden los 11 indicadores del clima organizacional y 6 pertenecen a la escala de sinceridad, que se precisa a través de las siguientes proposiciones: “No me río de bromas”; “Siempre las cosas me salen perfectas”; “Siempre estoy sonriente”; “Nunca cometo errores”; “Siempre que he encontrado algo lo he devuelto a su dueño”; “Nunca he mentado”. Los once indicadores en mención son: comunicación, conflicto y cooperación, confort, estructura, identidad, innovación, liderazgo, motivación, recompensa, remuneración y toma de decisiones. Este instrumento es una escala de Likert que presenta alternativas de respuesta: Nunca, A veces, Frecuentemente y Siempre. Donde los resultados se determinarán por la Escala de Estaninos clasificándolos en un clima organizacional no saludable, por mejorar y saludable.

3.7.3. Validación

En relación al proceso de validación del primer cuestionario, fue presentada por López (47) en su investigación titulada: “Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo”, en la cual presentó una validez de contenido aceptable por medio de sus jueces expertos. (Anexo 3)

En cuanto a la validez del segundo instrumento elaborado por el Ministerio de Salud, menciona que fue puesto a prueba por juicio de expertos con una validez aceptable (23).

Sumado a ello, para corroborar la validez de los instrumentos del presente estudio, se realizó la determinación de la validez de contenido, la cual consiste en la evaluación del instrumento por expertos en el área a investigar, siendo personal sanitario que labora en el área asistencial, docente y administrativa. (Anexo 3)

3.7.4. Confiabilidad

La confiabilidad del primer instrumento, fue determinada por López (47) en su investigación titulada: “Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo”, donde se obtuvo una confiabilidad de 0.94, el cual fue sometido a una prueba piloto en donde participaron 20 usuarios.

En cuanto a la confiabilidad del segundo instrumento elaborado por el Ministerio de Salud, menciona que se encontró un Alfa de Cronbach cercano a 1, por lo que se considera confiable al instrumento (23).

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Al finalizar la recolección de datos, se procedió a formular la base de datos con los resultados obtenidos, y se categorizaron según cada variable y dimensión, en tablas distribuidas según cantidades y porcentajes, de tal manera que se pueda contrastar los valores encontrados con los antecedentes y marco teórico propuesto.

En relación a la redacción del informe final se utilizó el programa Word. Además, se presentó estadísticas descriptivas por medio del programa Excel lo cual permitió plasmar los resultados encontrados en tablas con cantidades y porcentajes.

Para la estadística inferencial (Normalidad, Prueba de hipótesis y Correlación de variables) se utilizó el programa SPSS versión 22, mediante la prueba de normalidad Kolmogorov - Smirnov y el coeficiente de correlación de Spearman

3.9. Aspectos éticos

El actual estudio de investigación ha tenido en cuenta y ha puesto en práctica los siguientes principios éticos:

Confidencialidad: Este principio fue desarrollado en relación al anonimato de los participantes del estudio, es decir, no se reveló la identidad de ninguna persona que participó en la investigación.

Autonomía: Este principio fue desarrollado en el momento que los participantes firmaron el consentimiento informado del estudio de investigación y aceptaron ser integrantes de ello.

No maleficencia: Este principio fue desarrollado en el momento en que el investigador decide y no realiza ninguna intervención que pueda ocasionar un daño a los participantes del estudio.

Justicia: Este principio fue desarrollado en el momento que eligió con respeto y sin discriminación a los participantes del estudio.

Beneficencia: Este principio fue desarrollado en el momento que los participantes respondieron los instrumentos y señalaron su percepción.

Asimismo, para la ejecución del estudio se coordinó con la dirección del Centro Materno infantil Perú - Corea Bellavista para la respectiva autorización. De igual forma se realizaron las coordinaciones con las diferentes jefaturas de servicio para la aplicación del instrumento de recolección de datos.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo de resultados

Al finalizar la recolección de datos se procedió a la formulación de la base de datos y el planteamiento de tablas según cada variable y dimensión de estudio.

En cuanto a la asignación de valores para determinar las categorías y valores de las encuestas de las variables se realizó según la estadística descriptiva.

En cuanto a la variable calidad de atención, cada respuesta esta categorizada según los valores del 1 al 5, donde 1 es el valor más bajo y 5 el valor más alto. La encuesta consta de 35 preguntas, las cuales otorgan un valor mínimo de 35, un valor máximo de 175, un rango de 140 y un ancho de 47. Al finalizar, se categorizó la variable calidad de atención y sus dimensiones en buena, moderada y por mejorar (Anexo 10).

En relación a la variable clima organizacional, cada respuesta esta categorizada según los valores del 1 al 4, donde se asignó el valor de 1 a nunca, 2 al valor de a veces, 3 a frecuentemente y 4 a siempre. La encuesta consta de 34 preguntas, donde 28 responden a la variable, las cuales otorgan un valor mínimo de 28, un valor máximo de 112, un rango de 84 y un ancho de 28. Al finalizar, se categoriza la variable clima organizacional y sus dimensiones en saludable, por mejorar y no saludable (Anexo 10).

Tabla N°01: “Datos sociodemográficos de los pacientes y personal de salud del Centro Materno Infantil Perú Corea Bellavista, Lima – Perú 2021”

		Pacientes		Personal de salud	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Masculino	81	40.3	26	32.5
	Femenino	120	59.7	54	67.5
	Total	201	100,0	80	100,0
Edad	18 a 30	61	30.4	18	22.5
	31 a 40	70	34.8	32	40
	41 a 50	40	19.9	20	25
	51 a 60	30	14.9	10	12.5
	Total	201	100,0	80	100,0

Fuente: Encuestas aplicadas a los pacientes y personal de salud del Centro Materno Infantil Perú Corea Bellavista, Lima – Perú 2021

En cuanto a los datos sociodemográficos del estudio se encontró que hay un total de 201 pacientes y 80 personales de la salud. En relación al género se aprecia que ambos grupos hay mayor porcentaje en el sexo femenino con un 59.7% y 67.5% respectivamente. Respecto al rango de edad se observó que el rango de 31 a 40 años fue el mayoritario en ambos grupos con 34.8% en el grupo de los pacientes y 40% en el grupo del personal de salud (Tabla N° 01).

Tabla N° 02: “Clima organizacional del personal de salud del Centro Materno Infantil Perú Corea Bellavista, Lima – Perú 2021”

		Frecuencia	Porcentaje
Clima organizacional	No saludable	0	0
	Por mejorar	27	33.8
	Saludable	53	66.2
Total		80	100,0

Fuente: Encuestas aplicadas al personal de salud del Centro Materno Infantil Perú Corea Bellavista, Lima – Perú 2021

Tabla N° 03: “Calidad de atención a los pacientes del Centro Materno Infantil Perú Corea Bellavista, Lima – Perú 2021”

		Frecuencia	Porcentaje
Calidad de atención	Por mejorar	0	0
	Moderada	112	55.7
	Buena	89	44.3
Total		201	100,0

Fuente: Encuestas aplicadas a los pacientes del Centro Materno Infantil Perú Corea Bellavista, Lima – Perú 2021

En cuanto a las variables estudiadas en la investigación se puede apreciar dos situaciones específicas; en relación al clima organizacional del personal de salud se encontró que el 66.2% percibió el clima organizacional como saludable, y en relación a la calidad de atención, se observó que el 55.7% considera la calidad de atención como moderada. Sin embargo, se constata que hay personal de salud que considera el clima organizacional por mejorar y pacientes que valoran la calidad de atención como buena (Tabla N° 02 y N° 03).

Tabla N°04: “Dimensiones de la Calidad de atención a los pacientes del Centro Materno Infantil Perú Corea Bellavista, Lima – Perú 2021”

	Dimensión Humana		Dimensión Técnico Científico		Dimensión Entorno	
	N°	%	N°	%	N°	%
Por mejorar	129	64.2	148	73.6	0	0
Moderada	72	35.8	53	26.4	24	11.9
Buena	0	0	0	0	177	88.1
Total	201	100.0	201	100.0	201	100.0

Fuente: Encuestas aplicadas a los pacientes del Centro Materno Infantil Perú Corea Bellavista, Lima – Perú 2021

En relación a la calidad de atención y sus tres dimensiones, se observa que los porcentajes en la dimensión técnico científica y humana, consideran la calidad de atención por mejorar en un 73.6% y 64.2% % respectivamente, sin embargo, en la dimensión entorno existe un mayor porcentaje, con un 88.1% que consideran la calidad de atención como buena. (Tabla N° 04)

Tabla N°05: “Dimensiones del Clima Organizacional del personal de salud del Centro Materno Infantil Perú Corea Bellavista, Lima – Perú 2021”

	Potencial Humano		Diseño Organizacional		Cultura Organizacional	
	N°	%	N°	%	N°	%
No saludable	0	0	3	3.8	11	13.8
Por mejorar	26	32.5	17	21.2	16	20
Saludable	54	67.5	60	75	53	66.2
Total	80	100.0	80	100.0	80	100.0

Fuente: Encuestas aplicadas al personal de salud del Centro Materno Infantil Perú Corea Bellavista, Lima – Perú 2021

En relación al clima organizacional y sus tres dimensiones, se observa que los porcentajes en la dimensión potencial humano, diseño organizacional y cultura organizacional, consideran el clima organizacional como saludable en un 67.5%, 75% y 66.2% respectivamente. (Tabla N° 05)

Tabla N° 6: “Correlación de variables de estudio: Clima organizacional y Calidad de atención”

			Clima Organizacional	Calidad de atención
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,995**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Calidad de atención	N	80	80
		Coeficiente de correlación	,995**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	201

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a los objetivos planteados en el estudio se aprecian las relaciones que se dan entre la variable calidad de atención y clima organizacional. En relación al objetivo general, se encuentra que si existe relación entre el clima organizacional y la calidad de atención del personal de salud y se evidencia una correlación positiva muy fuerte con un valor de 0.995 (Tabla N°6 y Gráfico N°1).

Tabla N° 7: “Correlación de variables de estudio: Clima organizacional y Dimensión humana de la calidad de atención”

			Clima Organizacional	Dimensión humana
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,992**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Dimensión humana	Coeficiente de correlación	,992**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	201

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 8: “Correlación de variables de estudio: Clima organizacional y Dimensión técnico científica de la calidad de atención”

			Clima Organizacional	Dimensión técnico científica
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,989**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Dimensión técnico científica	Coeficiente de correlación	,989**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	201

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 9: “Correlación de variables de estudio: Clima organizacional y Dimensión entorno de la calidad de atención”

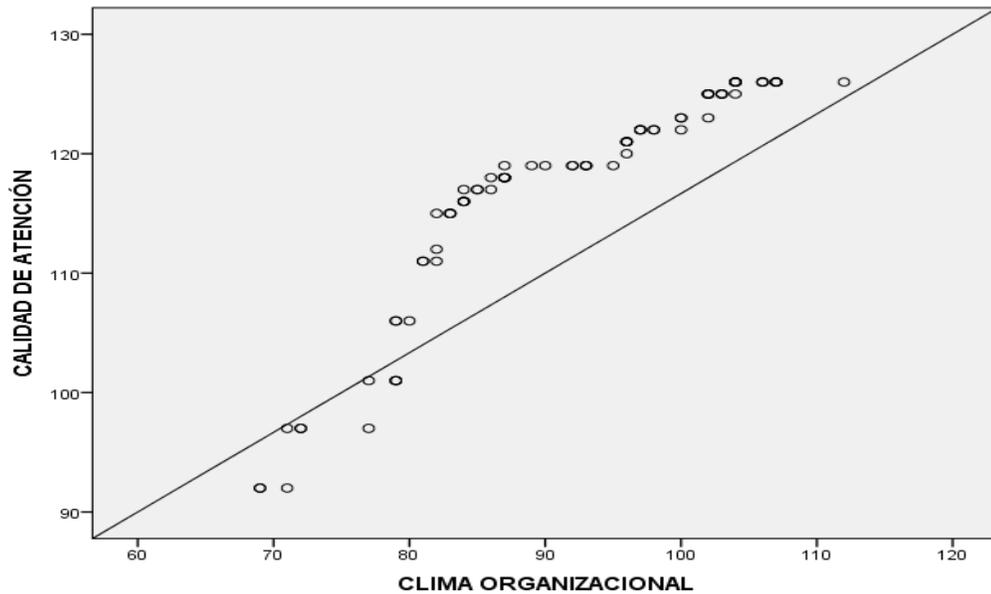
			Clima Organizacional	Dimensión entorno
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,969**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Dimensión entorno	N	80	80
		Coeficiente de correlación	,969**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	201

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

Respecto al desarrollo de los objetivos específicos, se encontró que, si existe relación entre el clima organizacional y las dimensiones de la variable calidad de atención del personal de salud y se evidencia una correlación positiva muy fuerte con un valor de 0.992, 0.989 y 0.969 respectivamente (Tablas N° 7, 8 y 9)

Gráfico N°1: “Relación entre la calidad de atención y el clima organizacional del personal de salud del Centro Materno Infantil Perú Corea Bellavista, Lima – Perú 2021”



Fuente: Elaboración propia

4.2 Prueba de hipótesis

Toma de decisión

Para analizar la hipótesis de estudio se procedió a aplicar la prueba de normalidad, donde el p valor es igual a 0.000, se concluye que para aquellos valores que presentan una significancia menor a 0.05, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Es por ello, que en el presente estudio se evidencia que los datos no presentan una distribución normal, por lo que se se ha aplicado la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

En relación a la hipótesis general de estudio:

Planteamiento de hipótesis general:

Ho: No existe relación entre el clima organizacional y la calidad de atención del personal de salud del Centro Materno infantil Perú - Corea Bellavista, Lima - Perú ,2021.

Ha: Existe relación entre el clima organizacional y la calidad de atención del personal de salud del Centro Materno infantil Perú - Corea Bellavista, Lima - Perú ,2021.

Nivel de Significancia: El nivel de significancia es de 0.05.

Estadístico de prueba: La prueba realizada es la Rho de Spearman

Lectura del error: Error tipo I, se rechaza la hipótesis nula (Tabla N° 6)

Toma de decisión:

Si $p \geq \alpha \rightarrow$ se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula

$p < \alpha \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

De los valores mencionados se encontró un valor de 0.995 como coeficiente de correlación, es decir, es positiva y perfecta. En relación a ello, podemos mencionar que el valor positivo nos evidencia una relación directa entre variables, lo cual se entiende que el valor de la variable crece y decrece de forma paralela. Además se considera una correlación perfecta debido a que su valor se encuentra en el rango de 0,90 a 1,00. Adicional a ello, el nivel de significancia encontrado fue de 0,000, y al ser un valor menor que 0,05, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. En conclusión se constata una correlación positiva perfecta y estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la calidad de atención (Tabla N° 6).

Planteamiento de hipótesis específica 1:

Ho: No existe relación entre el clima organizacional y la dimensión humana de la calidad de atención del personal de salud del Centro Materno infantil Perú - Corea Bellavista, Lima - Perú ,2021.

Ha: Existe relación entre el clima organizacional y la dimensión humana de la calidad de atención del personal de salud del Centro Materno infantil Perú - Corea Bellavista, Lima - Perú ,2021.

Nivel de Significancia: El nivel de significancia es de 0.05.

Estadístico de prueba: La prueba realizada es la Rho de Spearman

Lectura del error: Error tipo I, se rechaza la hipótesis nula (Tabla N° 7)

Toma de decisión:

Si $p \geq \alpha \rightarrow$ se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula

$p < \alpha \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

De los valores mencionados se encontró un valor de 0.992 como coeficiente de correlación, es decir, es positiva y perfecta. En relación a ello, podemos mencionar que el valor positivo nos evidencia una relación directa entre variables, lo cual se entiende que el valor de la variable crece y decrece de forma paralela. Además se considera una correlación perfecta debido a que su valor se encuentra en el rango de 0,90 a 1,00. Adicional a ello, el nivel de significancia encontrado fue de 0,000, y al ser un valor menor que 0,05, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. En conclusión se constata una correlación positiva perfecta y estadísticamente

significativa entre el clima organizacional y la dimensión humana de calidad de atención (Tabla N° 7).

Planteamiento de hipótesis específica 2:

Ho: No existe relación entre el clima organizacional y la dimensión técnico científica de la calidad de atención del personal de salud del Centro Materno infantil Perú - Corea Bellavista, Lima - Perú ,2021.

Ha: Existe relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la dimensión técnico científica de la calidad de atención del personal de salud del Centro Materno infantil Perú - Corea Bellavista, Lima - Perú ,2021.

Nivel de Significancia: El nivel de significancia es de 0.05.

Estadístico de prueba: La prueba realizada es la Rho de Spearman

Lectura del error: Error tipo I, se rechaza la hipótesis nula (Tabla N° 8)

Toma de decisión:

Si $p \geq \alpha \rightarrow$ se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula

$p < \alpha \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

De los valores mencionados se encontró un valor de 0.989 como coeficiente de correlación, es decir, es positiva y perfecta. En relación a ello, podemos mencionar que el valor positivo nos evidencia una relación directa entre variables, lo cual se entiende que el valor de la variable crece y decrece de forma paralela. Además se considera una correlación perfecta debido a que su valor se encuentra en el rango de 0,90 a 1,00. Adicional a ello, el nivel de significancia encontrado fue de 0,000, y al ser un valor

menor que 0,05, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. En conclusión se constata una correlación positiva perfecta y estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la dimensión técnico científica de calidad de atención (Tabla N° 8).

Planteamiento de hipótesis específica 3:

Ho: No existe relación entre el clima organizacional y la dimensión entorno de la calidad de atención del personal de salud del Centro Materno infantil Perú - Corea Bellavista, Lima - Perú ,2021.

Ha: Existe relación entre el clima organizacional y la dimensión entorno de la calidad de atención del personal de salud del Centro Materno infantil Perú - Corea Bellavista, Lima - Perú ,2021.

Nivel de Significancia: El nivel de significancia es de 0.05.

Estadístico de prueba: La prueba realizada es la Rho de Spearman

Lectura del error: Error tipo I, se rechaza la hipótesis nula (Tabla N° 9)

Toma de decisión:

Si $p \geq \alpha \rightarrow$ se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula

$p < \alpha \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

De los valores mencionados se encontró un valor de 0.969 como coeficiente de correlación, es decir, es positiva y perfecta. En relación a ello, podemos mencionar que el valor positivo nos evidencia una relación directa entre variables, lo cual se entiende que el valor de la variable crece y decrece de forma paralela. Además se considera

una correlación perfecta debido a que su valor se encuentra en el rango de 0,90 a 1,00. Adicional a ello, el nivel de significancia encontrado fue de 0,000, y al ser un valor menor que 0,05, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. En conclusión, se constata una correlación positiva perfecta y estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la dimensión humana de calidad de atención (Tabla N° 9).

4.3 Discusión de resultados

Actualmente la calidad de atención en salud es una de las problemáticas en el sistema sanitario, lo cual se ve reflejado en atenciones de baja calidad y pacientes insatisfechos. Asimismo, el clima organizacional del personal de salud en las instituciones sanitarias es uno de los factores que influyen en el desarrollo de actividades que ofrecen los profesionales de la salud, de tal forma que inciden en la disminución de la mortalidad de la población (38).

Al respecto, el personal de salud es considerado como elemento fundamental en el proceso de atención de calidad, debido a que diariamente brindan una atención centrada en la persona, considerando el clima organizacional donde se desempeñan como uno de los factores que favorecen la atención de calidad que brindan (49).

Es por ello que en la actualidad, la temática en relación al clima organizacional del personal de salud y la calidad de atención que ofrece el personal de salud son ejes importantes en la administración de las instituciones de salud, representando

oportunidades de mejora en los procesos que se aplican durante todo el circuito de atención, con la finalidad de favorecer el cuidado del paciente (50).

En relación al objetivo general sobre establecer la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de atención del personal de salud del Centro Materno Infantil Perú - Corea Bellavista, encontramos un valor de correlación igual a 0.995 y un p valor igual a 0,000 ($p < 0,05$) lo que se denomina una correlación de variables positiva perfecta y significativa, es decir, al presentar un clima organizacional más saludable, entonces se brindará una mejor calidad de atención, lo que concuerda con los estudios de Orahuido (17) menciona que existe una relación directa y significativa entre ambas variables con un coeficiente Rho de Spearman de 0.409 con un $p < 0.05$. Niño de Guzman (19) refiere que existe una relación positiva entre el clima organizacional y la calidad de atención con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.713. Esquivel (20) menciona que existe una relación entre las variables clima organizacional y calidad de atención. Cáceres (21) menciona que existe una relación entre el clima organizacional y la calidad de atención con un coeficiente de correlación de Pearson $r=0.608$.

Al respecto podemos mencionar que el clima organizacional es la percepción de los profesionales de la salud respecto a las condiciones laborales y comportamiento administrativo en el ambiente de trabajo, generando de esta manera una actitud diferenciada en relación al trabajo. Es por ello que el clima organizacional es considerado como uno de los factores fundamentales en el sector salud, ya que puede

impactar significativamente en los resultados de la atención ofrecida hacia los pacientes (51).

Asimismo, la calidad de atención, es considerado como el producto que ofertan los profesionales de la salud por medio de su quehacer diario, y se ha convertido en la actualidad, en uno de los indicadores que refleja el desempeño del personal sanitario y de la gestión en salud, por lo que resulta necesario monitorear y supervisar la calidad de atención, con el fin de brindar atenciones de alta calidad en salud (52).

En relación al objetivo específico sobre establecer la relación que existe entre el clima organizacional y la dimensión humana de la calidad de atención del personal de salud del Centro Materno Infantil Perú - Corea Bellavista, encontramos un valor de correlación igual a 0.992 y un p valor igual a 0,000 ($p < 0,05$) lo que se denomina una correlación de variables positiva perfecta y significativa, es decir, al presentar un clima organizacional más saludable, entonces se brindará una mejor calidad de atención, lo que concuerda con los estudios de Agudelo et al. (12), Ortiz et al. (13), y Perez et al. (3), mencionaron en sus estudios que el personal de salud percibe un clima organizacional aceptable y un desempeño adecuado que se refleja como una calidad de atención adecuada.

Asimismo, es el respeto el valor más meritorio que los pacientes destacan en un personal de salud, donde identificarse y mostrar interés por parte de éstos, los hace sentir más seguros; percibiendo así una atención de calidad (53).

En cuanto al objetivo específico sobre establecer la relación que existe entre el clima organizacional y la dimensión técnico científico de la calidad de atención del personal de salud del Centro Materno Infantil Perú - Corea Bellavista, encontramos un valor de correlación igual a 0.989 y un p valor igual a 0,000 ($p < 0,05$) lo que se denomina una correlación de variables positiva perfecta y significativa, es decir, al presentar un clima organizacional más saludable, entonces se brindará una mejor calidad de atención en relación a su dimensión técnico científica, lo que concuerda con los estudios de Diaz et al., (14) y Naranjo et al., (16) los cuales mencionan que el clima organizacional es poco satisfactorio y se evidencia en una atención de regular calidad que brindan a los pacientes.

En relación a ello, podemos mencionar que una de las problemáticas que se presentan a diario en el personal de salud es la rutina laboral que presentan, ocasionando desinterés, desmotivación, estrés laboral, entre otras situaciones que afectan el desempeño del personal y originan una atención de baja calidad y por ende pacientes insatisfechos que presentan quejas y reclamos (54).

Sumado a ello, un clima organizacional donde el personal de salud no es considerado como miembro esencial en el equipo de salud, un entorno laboral donde el estrés sea una constante laboral y donde no haya motivación por parte de los jefes, representan un factor para que el personal no se identifique con la institución y afecte en su desempeño laboral, lo que se refleja en una calidad de atención deficiente. (55).

En relación al objetivo específico sobre establecer la relación que existe entre el clima organizacional y la dimensión entorno de la calidad de atención del personal de salud del Centro Materno Infantil Perú - Corea Bellavista, encontramos un valor de correlación igual a 0.969 y un p valor igual a 0,000 ($p < 0,05$) lo que se denomina una correlación de variables positiva perfecta y significativa, es decir, al presentar un clima organizacional más saludable, entonces se brindará una mejor calidad de atención en relación a su dimensión técnico científica, lo que concuerda con los estudios de Cotes et al., (15) y Sosa (18) los cuales señalan una baja calidad de atención y pacientes insatisfechos debido a ello.

Al respecto, se conoce que el personal de salud es responsable de ofrecer una atención de alta calidad, sin embargo, el lugar donde se brinda esta atención es uno de los factores que influye en la atención brindada, ya que los ambientes limpios, ordenados, ventilados e iluminados benefician la mejora de la atención (56).

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Existe relación entre el clima organizacional y la calidad de atención del personal de salud del Centro Materno Infantil Perú - Corea Bellavista 2021.
- Existe relación entre el clima organizacional y la dimensión humana de la calidad de atención del personal de salud del Centro Materno Infantil Perú - Corea Bellavista 2021.
- Existe relación entre el clima organizacional y la dimensión técnico científica de la calidad de atención del personal de salud del Centro Materno Infantil Perú - Corea Bellavista 2021.
- Existe relación entre el clima organizacional y la dimensión entorno de la calidad de atención del personal de salud del Centro Materno Infantil Perú - Corea Bellavista 2021.

5.2 Recomendaciones

- En relación a la institución donde se desarrolló la investigación, se recomienda que la dirección del establecimiento gestione actividades orientadas a fortalecer el clima organizacional y fomentar una atención de calidad, con el fin de que el personal de salud labore dentro de un clima organizacional saludable y de esta forma brinden una atención de calidad.
- En cuanto a la gestión sanitaria se debería evaluar, monitorear y supervisar los procesos de atención a los pacientes relacionadas al clima organizacional que presentan el personal de salud, de tal forma que se identifique fortalezas y debilidades de ambas variables en el desempeño de las actividades del personal de salud y la satisfacción de los pacientes que reciben la atención.
- Con respecto a las variables calidad de atención y clima organizacional, se sugiere plantear estudios detallando dimensiones de las variables, tipos de profesionales de la salud e instituciones públicas y privadas, con la finalidad de evidenciar la realidad sanitaria en relación a la temática.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Hanefeld J, Powell JT, Balabanova D. Comprender y medir la calidad de la atención: tratar la complejidad. Boletín de la Organización Mundial de la Salud. 2017 mayo; 95(5). [citado el 15 de noviembre del 2020]. Disponible en: <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2017/boletin-investigacion-abril-junio-2017.pdf>
2. OMS. Servicios sanitarios de calidad. [Online]; 2020 [citado el 15 de noviembre del 2020]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services#:~:text=La%20calidad%20de%20la%20atenci%C3%B3n,profesionales%20basados%20en%20datos%20probatorios.>
3. Pérez PM, Orlandoni MG, Ramoni PJ, Valbuena VM. Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigma. Revista Cubana de Salud Pública. 2018 Abril; 44(2); 325-343. [citado el 15 de noviembre del 2020]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=82977>
4. Cobo ME, Estepa RK, Herrera TC, Linares RP. Percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio de salud en consulta externa en una Institución Prestadora de Servicios de Salud. Revista Investigación en Salud Universidad de Boyocá. 2018; 5(2). [citado el 15 de noviembre del 2020]. Disponible en: <http://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/321>
5. Suárez LG, Robles SR, Serrano MG, Serrano CH, Armijo IA, Anchundia GR. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Revista

Cubana de Investigaciones Biomédicas. 2019 Abril; 38(2). [citado el 15 de noviembre del 2020]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153

6. Instituto Nacional de Salud Mental Honorio Delgado Hideyo Noguchi. Plan de acción de mejora de Cultura y Clima Organizacional Lima; 2019, Dirección Ejecutiva de Administración Oficina de Personal.
7. Hospital Vitarte. Plan de Clima Organizacional 2018 Lima; 2018, Recursos Humanos Bienestar de Personal.
8. Hospital Santa Rosa. Informe de aplicación de encuesta de Clima Organizacional Hospital Santa Rosa 2015 Lima; 2015, Oficina de gestión de la Calidad del hospital Santa Rosa.
9. INEI. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014 Lima: Instituto Nacional de Estadística e Informática; 2014.
10. MINSAL. Metodología para el estudio del clima organizacional. Segunda ed. Lima: Ministerio de Salud; 2009.
11. OMS. Mejorar la calidad de la atención de salud en todo el sistema sanitario. [Online].; 2018 [citado el 20 de noviembre del 2020]. Disponible en: <https://www.who.int/bulletin/volumes/96/12/18-226266/es/>.
12. Agudelo LR, Peña LP, Hoyos LC, Jimenez MM. Clima organizacional y percepción de la calidad en una institución de salud de la ciudad de Manizales 2018 – 2019. Archivos de Medicina. 2020; 20(2).

13. Ortiz CL, Ortiz OL, Coronell CR, Hamburger MK, Orozco AE. Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS): un estudio correlacional. *Revista Latinoamericana de Hipertensión*. 2019; 14(2). [citado el 15 de noviembre del 2020]. Disponible en: http://www.revhipertension.com/rlh_2_2019/colombia_incidencia%20del%20clima%20organizacional.pdf
14. Díaz PM, Rodríguez SA, Balcindes AS, Pol DV, Van dSP. Clima organizacional: Percepción por enfermeras del Nivel Primario de Atención. *Revista Cubana de Enfermería*. 2016 Julio; 32(3). [citado el 15 de noviembre del 2020]. Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/967>
15. Cotes DZ, Tapie CS, Cabrera Se, Achicanoy MJ. Calidad de la atención médica en el servicio de consulta externa desde la perspectiva de los usuarios del Hospital Lorencita Villegas de Santos E.S.E. primer trimestre del 2016 Samaniego - Nariño Medellín, Tesis para optar el título de especialista en Auditoria en Salud; 2016, Universidad Mariana Pasto.
16. Naranjo HC, Lucia PA, Marín BS. Clima organizacional una investigación en la Institución Prestadora de Servicios de salud (IPS) de la Universidad Autónoma de Manizales. *Universidad y Empresa*. 2015; 17(28). [citado el 15 de noviembre del 2020]. Disponible en: <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/4425>
17. Orahulio NC. Clima organizacional y calidad del servicio de los trabajadores en un establecimiento de salud del distrito de San Martín de Porres 2020 Lima,

- Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud; 2020, UCV.
18. Sosa MC. Expectativas y percepciones antes y después de la atención del usuario externo, en dos establecimientos de salud del primer nivel de atención, Micro Red, Lambayeque 2017 Lambayeque, Tesis para optar el grado Académico de Maestro en Ciencias con mención en Gerencia de Servicios de Salud; 2017, UNPRG.
 19. Niño de Guzman CF. El clima organizacional y la calidad de atención de la sede central EsSalud, 2018 Lima, Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública; 2018, UCV.
 20. Esquivel OM. Percepción del Clima Organizacional y de la Calidad de Atención de los usuarios en la Posta Naval de Ventanilla Lima, Tesis para optar el grado de Maestro en Gerencia de Servicios de Salud; 2016, UIGV.
 21. Cáceres CA. Clima organizacional y calidad de atención primaria en el Puesto de Salud El Arenal-Ica, 2015. Lima, Tesis para obtener el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de Salud; 2016, UCV.
 22. Eulalia MJ, Sampedro DB. Clima organizacional en instituciones de atención primaria de salud. *Revista Médica Electrónica*. 2012 Septiembre; 34(5). [citado el 15 de noviembre del 2020]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242012000500011
 23. MINSA. Metodología para el estudio del clima organizacional v.02 Lima; 2012, Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud.

24. Bernal GI, Pedraza MN, Sánchez LM. El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios gerenciales*. 2015 enero; 31(134). [citado el 15 de noviembre del 2020]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/212/21233043002.pdf>.
25. Reyes HJ, Moros FH. La cultura organizacional: principales desafíos teóricos y metodológicos para su estudio. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*. 2019 enero; 7(1). [citado el 15 de noviembre del 2020]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2308-01322019000100201&lng=es&nrm=iso
26. Segredo PA, Garcia MA, Lopez PP, Leon CP, Perdomo VI. Enfoque sistémico del clima organizacional y su aplicación en salud pública. *Revista Cubana de Salud Pública*. 2015; 41(1). [citado el 15 de noviembre del 2020]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=55526>
27. REA. *Diccionario de la lengua española*. Vigésimotercera ed. Madrid; 2014.
28. OMS. Marco Conceptual de la Clasificación Internacional para la Seguridad del Paciente. [Online].; 2009 [citado el 20 de noviembre del 2020]. Disponible en: https://www.who.int/patientsafety/implementation/icps/icps_full_report_es.pdf.
29. Ariza OC, Daza DCR. *Calidad del cuidado de enfermería al paciente hospitalizado*. Primera ed. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana; 2009.
30. Syed S, Leatherman S, Mensah AN, Neilson M, Kelley E. Mejorar la calidad de la atención de salud en todo el sistema sanitario. *Boletín de la Organización*

- Mundial de la Salud. 2018; 96(799). [citado el 15 de noviembre del 2020].
Disponible en: who.int/bulletin/volumen/96/6/es/
31. MINSA. Política Nacional de Calidad en Salud RM N°727 Lima: MINSA, Dirección de Calidad en Salud; 2009.
32. Donabedian A. La calidad de la Atención Médica. Revista Calidad Asistencial. 2001; 16(1). [citado el 15 de noviembre del 2020]. Disponible en: https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/07/La_Calidad_de_la_Atencion_Medica_Donabedian.pdf
33. Aguirre GH, Zavala VJ, Hernández TF, Fajardo DG. Calidad de la atención médica y seguridad del paciente quirúrgico. Error médico, mala práctica y responsabilidad profesional. Cirujía y Cirujanos. 2010 Septiembre; 78(5). [citado el 15 de noviembre del 2020]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=25899>
34. Machuca CF. Calidad Asistencial: Una conceptualización semántica del término en personal clínico hospitalario. Cuidados de Enfermería y Educación en Salud Chile. 2018; 3(1). [citado el 15 de noviembre del 2020]. Disponible en: <https://revistas.userena.cl/index.php/cuidenf/article/view/1077>
35. Donabedian A. La Dimensión Internacional de la Evaluación y Garantía de la Calidad. Salud Pública de México. 1990 Marzo; 32(2): p. 113-117. [citado el 15 de noviembre del 2020]. Disponible en: <https://saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/5280>

36. Donabedian A. Evaluación de la calidad de la atención médica. Revista de Calidad Asistencial. 2001; 16(1). [citado el 15 de noviembre del 2020]. Disponible en: https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/07/La_Calidad_de_la_Atencion_Medica_Donabedian.pdf
37. Secretaria de Salud. La calidad de la atención a la salud en México a través de sus instituciones: 12 años de experiencia México: Dirección General de Calidad y Educación en Salud; 2012.
38. MINSA. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud Lima: Ministerio de Salud, Dirección General de Salud de las Personas. Dirección Ejecutiva de Calidad; 2007.
39. Donabedian A. Criterios y métodos de evaluación de la calidad asistencial. Revista Calidad Asistencial. 2001; 16(1). [citado el 15 de noviembre del 2020]. Disponible en: <https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-1parte.pdf>
40. MINSA. Estándares de Calidad para el primer nivel de atención en salud. Primera ed. Lima: Dirección General de Salud de las Personas, Dirección Ejecutiva de Servicios de Salud; 2012.
41. Martínez RA, Van Dick PM, Nápoles RF, Robles UJ, Ramos RA, Villaseñor UI. Hacia una estrategia de garantía de calidad: satisfacción en la utilización de los servicios médicos. Cadernos de Saúde Pública. 1996 septiembre; 12(3): p. 399-403. [citado el 15 de noviembre del 2020]. Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/csp/1996.v12n3/399-403/>

42. Fajardo DG, Hernandez TF. Definiciones y conceptos fundamentales para el mejoramiento de la calidad de la atención a la salud, editors. México,D.F.: Dirección General de Calidad y Educación en Salud; 2012.
43. Ramos DB. Control de calidad de la atención de salud La Habana: Ciencias Médicas; 2011.
44. Zeithaml VA, Parasuraman A, Berry LL. Calidad Total en la Gestión de Servicios. Primera ed. Madrid: Diaz de Santos; 1993.
45. Tamayo T. Metodología de la investigación. tercera edición ed. Madrid; 2008.
46. Hernandez SR, Fernandez CC, Baptista LM. Metodología de la Investigación. Sexta ed. México D.F.: McGraw-Hill; 2014.
47. López M. Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Marino Molina Scippa, 2016. [Online].; 2016, Perú [citado el 15 de noviembre del 2020]. Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8662>.
48. Sifuentes León OG. Satisfacción del usuario y Calidad del Cuidado de Enfermería en el servicio de Cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo. [Online].; 2016, Perú [citado el 15 de noviembre del 2020]. Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/3180>.
49. Mompert GMP. Administración y gestión de servicios de enfermería. Segunda ed. Madrid; 2009.

50. Moreno RA. La Calidad de la Acción de Enfermería. *Enfermería Global*. 2005; 4(1): p. 1-9. [citado el 15 de noviembre del 2020]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/3658/365834729017.pdf>
51. Diaz, Rocio. Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los servicios sanitarios. *Revista Calidad Asistencial*. 2002; 17(1). [citado el 15 de noviembre del 2020]. Disponible en: https://www.academia.edu/10626954/Satisfacci%C3%B3n_del_paciente_principal_motor_y_centro_de_los_servicios_sanitarios
52. Balderas PM. *Administración de los Servicios de Enfermería México*: McGRAW-HILL Interamericana Editores, S.A.; 2009.
53. Berman, AJ y Shirlee S. *Fundamentos de Enfermería Kozier y Erb*. Novena ed. España: Pearson; 2013.
54. Gomez ER. *Fundamentos de Enfermería: Ciencia, Metodología y Tecnología* México: El Manual Moderno; 2009.
55. Potter PA, Perry AG. *Fundamentos de enfermería*. Octava ed. Barcelona: ELSEVIER; 2013.
56. Bello FN. *Fundamentos de Enfermería La Habana: Ciencias Médicas*; 2006.

ANEXOS

ANEXO 1

Matriz de consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Calidad de atención	Tipo: Aplicada
¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de atención del personal de salud del Centro Materno infantil Perú - Corea Bellavista, Lima - Perú ,2021?	Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de atención del personal de salud del Centro Materno infantil Perú - Corea Bellavista, Lima - Perú ,2021.	Ha: Existe relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la calidad de atención del personal de salud del Centro Materno infantil Perú - Corea Bellavista, Lima - Perú ,2021. Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la calidad de atención del personal de salud del Centro Materno infantil Perú - Corea Bellavista, Lima - Perú ,2021.	Dimensiones: *Humana *Técnico Científica *Entorno	Diseño: No experimental transversal correlacional
Problemas Específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:		Población: Conformado por 80 profesionales de la salud y 400 pacientes.
¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la dimensión humana de la calidad de atención del personal de salud del Centro Materno infantil Perú - Corea Bellavista, Lima - Perú ,2021?	Establecer la relación que existe entre el clima organizacional y la dimensión humana de la calidad de atención del personal de salud del Centro Materno infantil Perú - Corea Bellavista, Lima - Perú ,2021	Ha: Existe relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la dimensión humana de la calidad de atención del personal de salud del Centro Materno infantil Perú - Corea Bellavista, Lima - Perú ,2021. Ho: No existe relación estadísticamente significativa e entre el clima organizacional y la dimensión humana de la calidad de atención del personal de salud del Centro Materno infantil Perú - Corea Bellavista, Lima - Perú ,2021.		Tipo de muestreo: No probabilístico por conveniencia para los profesionales de la salud y Probabilístico aleatorio simple para los pacientes
				Tamaño de muestra: No hubo muestra, se considerará toda la población como grupo de estudio en cuanto a los profesionales de la salud. En cuanto a los pacientes, la muestra será 201 pacientes

<p>¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la dimensión técnico científica de la calidad de atención del personal de salud del Centro Materno infantil Perú - Corea Bellavista, Lima - Perú ,2021?</p>	<p>Establecer la relación que existe entre el clima organizacional y la dimensión técnico científica de la calidad de atención del personal de salud del Centro Materno infantil Perú - Corea Bellavista, Lima - Perú ,2021.</p>	<p>Ha: Existe relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la dimensión técnico científica de la calidad de atención del personal de salud del Centro Materno infantil Perú - Corea Bellavista, Lima - Perú ,2021. Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la dimensión técnico científica de la calidad de atención del personal de salud del Centro Materno infantil Perú - Corea Bellavista, Lima - Perú ,2021.</p>	<p>Variable 2: Clima Organizacional</p> <p>Dimensiones Potencial humano:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Innovación -Liderazgo -Confort -Recompensa <p>*Diseño organizacional:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Estructura -Toma de decisiones. -Remuneración -Comunicación <p>*Cultura de la Organización:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Conflicto y Cooperación -Identidad -Motivación
<p>¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la dimensión entorno de la calidad de atención del personal de salud del Centro Materno infantil Perú - Corea Bellavista, Lima - Perú ,2021?</p>	<p>Establecer la relación que existe entre el clima organizacional y la dimensión entorno de la calidad de atención del personal de salud del Centro Materno infantil Perú - Corea Bellavista, Lima - Perú ,2021.</p>	<p>Ha: Existe relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la dimensión entorno de la calidad de atención del personal de salud del Centro Materno infantil Perú - Corea Bellavista, Lima - Perú ,2021. Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la dimensión entorno de la calidad de atención del personal de salud del Centro Materno infantil Perú - Corea Bellavista, Lima - Perú ,2021.</p>	

ANEXO 2:

INSTRUMENTOS

2.1 CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

A. INTRODUCCIÓN

Buenos días, el presente cuestionario tiene como objetivo obtener información sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud del Centro Materno Infantil Perú - Corea Bellavista, para lo cual se solicita su colaboración respondiendo verazmente y con sinceridad a las preguntas planteadas, recordándoles que la participación en el presente cuestionario es de forma individual, anónima y voluntaria, por lo cual le agradecemos de antemano su colaboración.

B. INSTRUCCIONES

A continuación, encontrarás una lista de enunciados sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud, señala tu respuesta marcando con una X uno de los casilleros que se ubica en la columna derecha, utilizando los siguientes criterios

N = NUNCA, RV = RARA VEZ, AV = A VECES, AM= A MENUDO, S = SIEMPRE

Recuerda que: tu sinceridad es muy importante, no hay respuestas buenas ni malas, asegúrate de contestar todas.

C. DATOS GENERALES

Edad:

18 - 30 () (1)

31 - 40 () (2)

41 - 50 () (3)

51 - 60 () (4)

Grado de instrucción:

Ninguno () (1)

Primaria () (2)

Secundaria () (3)

Superior () (4)

Sexo: Masculino () (2)

Femenino () (1)

D. CONTENIDO

ENUNCIADOS			Nunca	Rara Veza	A Veces	A Menudo	Siempre
DIMENSIÓN HUMANA	1	Durante su atención, el personal de salud lo llamó por su nombre.					
	2	El personal de salud le da información clara y precisa durante su atención.					
	3	El personal de salud verifica su estado de salud durante su consulta.					
	4	El personal de salud le pide que le comunique cualquier molestia de salud que sienta durante su consulta.					
	5	El personal de salud le enseña cómo cuidarse a usted mismo durante su atención.					
	6	El personal de salud le sugiere preguntar todas sus dudas sobre su estado de salud en las consultas.					
	7	El personal de salud lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.					
	8	El personal de salud entabla una conversación clara durante su atención.					
	9	El personal de salud lo escucha con atención.					
	10	El personal de salud habla con usted amablemente.					
	11	El personal de salud respeta sus creencias y costumbres					
	12	El personal de salud se identifica y se presenta ante usted.					
	13	El personal de salud es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.					
	14	El personal de salud coordina con usted antes de iniciar un procedimiento o examen físico.					
	15	El personal de salud establece contacto físico cuando usted necesita consuelo					
DIMENSIÓN TÉCNICO CIENTÍFICA	16	El personal de salud identifica sus necesidades de salud durante su atención.					
	17	El personal de salud es organizado en la realización de su trabajo.					
	18	El personal de salud le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.					
	19	El personal de salud prioriza su atención hacia usted, sin importar que pase a su alrededor.					
	20	El uniforme y carnet que porta el personal de salud la caracteriza como tal.					

	21	El personal de salud realiza las evaluaciones con seguridad.					
	22	El personal de salud se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.					
	23	El personal de salud le otorga los medicamentos de forma breve y cuando lo requiere.					
	24	El personal de salud responde rápidamente al llamado ante alguna consulta.					
	25	El personal de salud le comunica la importancia del descanso para su salud.					
	26	El personal de salud involucra a su familia en su cuidado.					
	27	Cuando el personal de salud está realizándole algún procedimiento o evaluación, se concentra única y exclusivamente en usted.					
	28	El personal de salud le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su estado de salud.					
	29	El personal de salud acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado.					
	30	El personal de salud mantiene un acercamiento respetuoso con usted.					
DIMENSIÓN ENTORNO	31	Los consultorios se encontraban limpios y ordenados durante la atención.					
	32	El personal de salud mantenía la limpieza durante la consulta o evaluación que realizaba.					
	33	El personal de salud no comentaba con otras personas sobre su condición de salud.					
	34	Los muebles y camilla del consultorio eran cómodas					
	35	Considera la ambientación adecuada durante su estancia.					

2.2 CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

A. INTRODUCCIÓN

Buenos días, el presente cuestionario tiene como objetivo obtener información sobre el clima organizacional del personal de salud que labora en el Centro Materno infantil Perú - Corea Bellavista, para lo cual se solicita su colaboración respondiendo verazmente y con sinceridad a las preguntas planteadas, recordándoles que la participación en el presente cuestionario es de forma individual, anónima y voluntaria, por lo cual le agradecemos de antemano su colaboración.

B. INSTRUCCIONES

A continuación, encontrarás una lista de enunciados sobre el clima organizacional del personal de salud, señala tu respuesta marcando con una X uno de los casilleros que se ubica en la columna derecha.

Recuerda que: tu sinceridad es muy importante, no hay respuestas buenas ni malas, asegúrate de contestar todas.

C. DATOS GENERALES

Edad:

18 - 25 () (1)

26 - 35 () (2)

36 - 45 () (3)

46 - 55 () (4)

> de 55 () (5)

Grupo ocupacional:

Médico () (1)

Enfermera () (2)

Obstetra () (3)

Técnico () (4)

Otro profesional de salud () (5)

Sexo: Masculino () (2)

Femenino () (1)

D. CONTENIDO

N°	ITEMS	Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre
1	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer	1	2	3	4
2	Me río de bromas	1	2	3	4
3	Mi jefe inmediato trata de obtener información ante de tomar un decisión	1	2	3	4
4	La innovación es característica de nuestra organización	1	2	3	4
5	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problema	1	2	3	4
6	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo	1	2	3	4
7	Mi jefe está disponible cuando se le necesita	1	2	3	4
8	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable	1	2	3	4
9	La cosas me salen perfecta	1	2	3	4
10	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización	1	2	3	4
11	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada	1	2	3	4
12	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas	1	2	3	4
13	Las tareas que desempeño corresponden a mi función	1	2	3	4
14	En mi organización participo en la toma de decisiones	1	2	3	4
15	Estoy sonriente	1	2	3	4
16	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa	1	2	3	4
17	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios	1	2	3	4
18	la limpieza de los ambiente es adecuada	1	2	3	4
19	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización	1	2	3	4
20	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud	1	2	3	4
21	Existen incentivo laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo	1	2	3	4
22	Cometo errores	1	2	3	4
23	Estoy comprometido con mi organización de salud	1	2	3	4
24	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito	1	2	3	4
25	En los termino generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo	1	2	3	4
26	Puedo contar con mis compañero de trabajo cuando los necesito	1	2	3	4
27	Mi salario y beneficios son razonable	1	2	3	4
28	Cuando he encontrado algo le he devuelto a su dueño	1	2	3	4
29	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnica o percepciones relacionadas al trabajo	1	2	3	4
30	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo	1	2	3	4
31	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud	1	2	3	4
32	He mentido	1	2	3	4
33	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud	1	2	3	4
34	Presto atención a los comunicado que emiten mi jefes	1	2	3	4

ANEXO 3: VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO CALIDAD DE ATENCIÓN

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: Clima Organizacional y Calidad de Atención del personal de salud del Centro Materno infantil Perú Corea Bellavista, Lima – Perú 2021.

Instrumento: Calidad de Atención del personal de salud del Centro Materno infantil Perú Corea Bellavista, Lima – Perú 2021.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Variable 1: Calidad de atención del personal de salud							
	DIMENSIÓN 1: Humana	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Durante su atención, el personal de salud lo llamó por su nombre.							
2	El personal de salud le da información clara y precisa durante su atención.							
3	El personal de salud verifica su estado de salud durante su consulta.							
4	El personal de salud le pide que le comunique cualquier molestia de salud que sienta durante su consulta.							
5	El personal de salud le enseña cómo cuidarse a usted mismo durante su atención.							
6	El personal de salud le sugiere preguntar todas sus dudas sobre su estado de salud en las consultas.							
7	El personal de salud lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.							
8	El personal de salud entabla una conversación clara durante su atención.							
9	El personal de salud lo escucha con atención.							
10	El personal de salud habla con usted amablemente.							
11	El personal de salud respeta sus creencias y costumbres							
12	El personal de salud se identifica y se presenta ante usted.							

13	El personal de salud es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.							
14	El personal de salud coordina con usted antes de iniciar un procedimiento o examen físico.							
15	El personal de salud establece contacto físico cuando usted necesita consuelo							
	DIMENSIÓN 2: Técnico científica							
16	El personal de salud identifica sus necesidades de salud durante su atención.							
17	El personal de salud es organizado en la realización de su trabajo.							
18	El personal de salud le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.							
19	El personal de salud prioriza su atención hacia usted, sin importar que pase a su alrededor.							
20	El uniforme y carnet que porta el personal de salud la caracteriza como tal.							
21	El personal de salud realiza las evaluaciones con seguridad.							
22	El personal de salud se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.							
23	El personal de salud le otorga los medicamentos de forma breve y cuando lo requiere.							
24	El personal de salud responde rápidamente al llamado ante alguna consulta.							
25	El personal de salud le comunica la importancia del descanso para su salud.							
26	El personal de salud involucra a su familia en su cuidado.							
27	Cuando el personal de salud está realizándole algún procedimiento o evaluación, se concentra única y exclusivamente en usted.							
28	El personal de salud le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su estado de salud.							

29	El personal de salud acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado.							
30	El personal de salud mantiene un acercamiento respetuoso con usted.							
DIMENSIÓN 3: Entorno								
31	Los consultorios se encontraban limpias y ordenadas durante la atención.							
32	El personal de salud mantenía la limpieza durante la consulta o evaluación que realizaba.							
33	El personal de salud no comentaba con otras personas sobre su condición de salud.							
34	Los muebles y camilla del consultorio eran cómodas							
35	Considera la ambientación adecuada durante su estancia.							

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Observaciones

(precisar si haysuficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

DNI:.....

Especialidad del validador:

.....de.....del 2021

Firma del Experto Informante.

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO CLIMA ORGANIZACIONAL

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: Clima Organizacional y Calidad de Atención del personal de salud del Centro Materno infantil Perú Corea Bellavista, Lima – Perú 2021.

Instrumento: Clima Organizacional del personal de salud del Centro Materno infantil Perú Corea Bellavista, Lima – Perú 2021.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Variable 2: Clima Organizacional del personal de salud							
	DIMENSIÓN 1: Potencial humano							
1	La innovación es característica de nuestra organización							
2	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problema							
3	Mi jefe está disponible cuando se le necesita							
4	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada							
5	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas							
6	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa							
7	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios							
8	la limpieza de los ambiente es adecuada							
9	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización							
10	Existen incentivo laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo							
11	En los termino generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo							
	DIMENSIÓN 2: Diseño Organizacional							
12	Mi jefe inmediato trata de obtener información ante de tomar un decisión							

13	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo							
14	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización							
15	Las tareas que desempeño corresponden a mi función							
16	En mi organización participo en la toma de decisiones							
17	Mi salario y beneficios son razonable							
18	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnica o percepciones relacionadas al trabajo							
19	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo							
20	Presto atención a los comunicado que emiten mi jefes							
	DIMENSIÓN 3: Cultura Organizacional							
21	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer							
22	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable							
23	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud							
24	Estoy comprometido con mi organización de salud							
25	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito							
26	Puedo contar con mis compañero de trabajo cuando los necesito							
27	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud							
28	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud							
	Escala de Sinceridad							
29	No me río de bromas							
30	Siempre las cosas me salen perfectas							
31	Siempre estoy sonriente							
32	Nunca cometo errors							

33	Siempre que he entregado algo lo he devuelto a su dueño							
34	Nunca he mentido							

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Observaciones

(precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

DNI:.....

Especialidad del validador:

.....de.....del 2021

Firma del Experto Informante.

ANEXO 3.1

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

JUEZ EXPERTO N°1

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: Clima Organizacional y Calidad de Atención del personal de salud del Centro Materno infantil Perú Corea Bellavista, Lima – Perú 2021.

Instrumento: Calidad de Atención del personal de salud del Centro Materno infantil Perú Corea Bellavista, Lima – Perú 2021.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Variable 1: Calidad de atención del personal de salud							
	DIMENSIÓN 1: Humana	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Durante su atención, el personal de salud lo llamó por su nombre.	X		X		X		
2	El personal de salud le da información clara y precisa durante su atención.	X		X		X		
3	El personal de salud verifica su estado de salud durante su consulta.	X		X		X		
4	El personal de salud le pide que le comunique cualquier molestia de salud que sienta durante su consulta.	X		X		X		
5	El personal de salud le enseña cómo cuidarse a usted mismo durante su atención.	X		X		X		
6	El personal de salud le sugiere preguntar todas sus dudas sobre su estado de salud en las consultas.	X		X		X		
7	El personal de salud lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.	X		X		X		
8	El personal de salud entabla una conversación clara durante su atención.	X		X		X		

9	El personal de salud lo escucha con atención.	X		X		X		
10	El personal de salud habla con usted amablemente.	X		X		X		
11	El personal de salud respeta sus creencias y costumbres	X		X		X		
12	El personal de salud se identifica y se presenta ante usted.	X		X		X		
13	El personal de salud es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.	X		X		X		
14	El personal de salud coordina con usted antes de iniciar un procedimiento o examen físico.	X		X		X		
15	El personal de salud establece contacto físico cuando usted necesita consuelo	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Técnico científica							
16	El personal de salud identifica sus necesidades de salud durante su atención.	X		X		X		
17	El personal de salud es organizado en la realización de su trabajo.	X		X		X		
18	El personal de salud le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.	X		X		X		
19	El personal de salud prioriza su atención hacia usted, sin importar que pase a su alrededor.	X		X		X		
20	El uniforme y carnet que porta el personal de salud la caracteriza como tal.	X		X		X		
21	El personal de salud realiza las evaluaciones con seguridad.	X		X		X		
22	El personal de salud se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.	X		X		X		
23	El personal de salud le otorga los medicamentos de forma breve y cuando lo requiere.	X		X		X		
24	El personal de salud responde rápidamente al llamado ante alguna consulta.	X		X		X		
25	El personal de salud le comunica la importancia del descanso para su salud.	X		X		X		
26	El personal de salud involucra a su familia en su cuidado.	X		X		X		

27	Cuando el personal de salud está realizándole algún procedimiento o evaluación, se concentra única y exclusivamente en usted.	X		X		X		
28	El personal de salud le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su estado de salud.	X		X		X		
29	El personal de salud acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado.	X		X		X		
30	El personal de salud mantiene un acercamiento respetuoso con usted.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Entorno								
31	Los consultorios se encontraban limpias y ordenadas durante la atención.	X		X		X		
32	El personal de salud mantenía la limpieza durante la consulta o evaluación que realizaba.	X		X		X		
33	El personal de salud no comentaba con otras personas sobre su condición de salud.	X		X		X		
34	Los muebles y camilla del consultorio eran cómodas	X		X		X		
35	Considera la ambientación adecuada durante su estancia.	X		X		X		

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: MARCELO MALLQUI DANNY DANIEL

DNI: 44944933

Especialidad del validador: MAESTRO EN GESTIÓN DE SALUD

20 de enero del 2021

Danny Marcelo M.

Firma del Experto Informante.

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: Clima Organizacional y Calidad de Atención del personal de salud del Centro Materno infantil Perú Corea Bellavista, Lima – Perú 2021.

Instrumento: Clima Organizacional del personal de salud

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Variable 2: Clima Organizacional del personal de salud							
	DIMENSIÓN 1: Potencial humano							
1	La innovación es característica de nuestra organización	X		X		X		
2	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problema	X		X		X		
3	Mi jefe está disponible cuando se le necesita	X		X		X		
4	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada	X		X		X		
5	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas	X		X		X		
6	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa	X		X		X		
7	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios	X		X		X		
8	la limpieza de los ambiente es adecuada	X		X		X		
9	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización	X		X		X		
10	Existen incentivo laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo	X		X		X		
11	En los termino generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Diseño Organizacional							
12	Mi jefe inmediato trata de obtener información ante de tomar un decisión	X		X		X		
13	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo	X		X		X		
14	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi	X		X		X		

	organización						
15	Las tareas que desempeño corresponden a mi función	X		X		X	
16	En mi organización participo en la toma de decisiones	X		X		X	
17	Mi salario y beneficios son razonable	X		X		X	
18	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnica o percepciones relacionadas al trabajo	X		X		X	
19	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo	X		X		X	
20	Presto atención a los comunicado que emiten mi jefes	X		X		X	
	DIMENSIÓN 3: Cultura Organizacional						
21	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer	X		X		X	
22	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable	X		X		X	
23	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud	X		X		X	
24	Estoy comprometido con mi organización de salud	X		X		X	
25	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito	X		X		X	
26	Puedo contar con mis compañero de trabajo cuando los necesito	X		X		X	
27	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud	X		X		X	
28	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud	X		X		X	
	Escala de Sinceridad						
29	No me río de bromas	X		X		X	
30	Siempre las cosas me salen perfectas	X		X		X	
31	Siempre estoy sonriente	X		X		X	
32	Nunca cometo errors	X		X		X	
33	Siempre que he entregado algo lo he devuelto a su dueño	X		X		X	
34	Nunca he mentido	X		X		X	

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: MARCELO MALLQUI DANNY DANIEL

DNI: 44944933

Especialidad del validador: MAESTRO EN GESTIÓN DE SALUD

20 de enero del 2021



Firma del Experto Informante.

JUEZ EXPERTO N°2

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: Clima Organizacional y Calidad de Atención del personal de salud del Centro Materno infantil Perú Corea Bellavista, Lima – Perú 2021.

Instrumento: Calidad de Atención del personal de salud del Centro Materno infantil Perú Corea Bellavista, Lima – Perú 2021.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Variable 1: Calidad de atención del personal de salud							
	DIMENSIÓN 1: Humana	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Durante su atención, el personal de salud lo llamó por su nombre.	X		X		X		
2	El personal de salud le da información clara y precisa durante su atención.	X		X		X		
3	El personal de salud verifica su estado de salud durante su consulta.	X		X		X		
4	El personal de salud le pide que le comunique cualquier molestia de salud que sienta durante su consulta.	X		X		X		
5	El personal de salud le enseña cómo cuidarse a usted mismo durante su atención.	X		X		X		El personal de salud “educa”.
6	El personal de salud le sugiere preguntar todas sus dudas sobre su estado de salud en las consultas.	X		X		X		
7	El personal de salud lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.	X		X		X		
8	El personal de salud entabla una conversación clara durante su atención.	X		X		X		
9	El personal de salud lo escucha con atención.	X		X		X		
10	El personal de salud habla con usted amablemente.	X		X		X		
11	El personal de salud respeta sus creencias y costumbres	X		X		X		
12	El personal de salud se identifica y se presenta ante usted.	X		X		X		
13	El personal de salud es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.	X		X		X		

14	El personal de salud coordina con usted antes de iniciar un procedimiento o examen físico.	X		X		X		
15	El personal de salud establece contacto físico cuando usted necesita consuelo	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Técnico científica							
16	El personal de salud identifica sus necesidades de salud durante su atención.	X		X		X		
17	El personal de salud es organizado en la realización de su trabajo.	X		X		X		
18	El personal de salud le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.	X		X		X		
19	El personal de salud prioriza su atención hacia usted, sin importar que pase a su alrededor.	X		X		X		
20	El uniforme y carnet que porta el personal de salud la caracteriza como tal.	X		X		X		“La identifica como personal de salud”
21	El personal de salud realiza las evaluaciones con seguridad.	X		X		X		
22	El personal de salud se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.	X		X		X		
23	El personal de salud le otorga los medicamentos de forma breve y cuando lo requiere.	X		X		X		
24	El personal de salud responde rápidamente al llamado ante alguna consulta.	X		X		X		
25	El personal de salud le comunica la importancia del descanso para su salud.	X		X		X		
26	El personal de salud involucra a su familia en su cuidado.	X		X		X		
27	Cuando el personal de salud está realizándole algún procedimiento o evaluación, se concentra única y exclusivamente en usted.	X		X		X		
28	El personal de salud le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su estado de salud.	X		X		X		
29	El personal de salud acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su	X		X		X		

	cuidado.						
30	El personal de salud mantiene un acercamiento respetuoso con usted.	X		X		X	
	DIMENSIÓN 3: Entorno						
31	Los consultorios se encontraban limpias y ordenadas durante la atención.	X		X		X	
32	El personal de salud mantenía la limpieza durante la consulta o evaluación que realizaba.	X		X		X	
33	El personal de salud no comentaba con otras personas sobre su condición de salud.	X		X		X	
34	Los muebles y camilla del consultorio eran cómodas	X		X		X	
35	Considera la ambientación adecuada durante su estancia.	X		X		X	

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

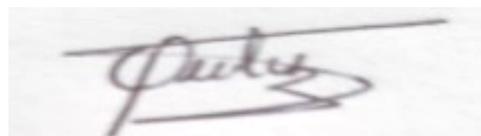
Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. OLINDA FUENTES MARTINEZ

DNI : 10815833

Especialidad del validador: MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN EN ENFERMERÍA



Lima, 25 de enero del 2021

Firma del Experto Informante.

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: Clima Organizacional y Calidad de Atención del personal de salud del Centro Materno infantil Perú Corea Bellavista, Lima – Perú 2021.

Instrumento: Clima Organizacional del personal de salud

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Variable 2: Clima Organizacional del personal de salud							
	DIMENSIÓN 1: Potencial humano							
1	La innovación es característica de nuestra organización	X		X		X		
2	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problema	X		X		X		
3	Mi jefe está disponible cuando se le necesita	X		X		X		
4	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada	X		X		X		
5	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas	X		X		X		
6	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa	X		X		X		
7	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios	X		X		X		
8	la limpieza de los ambiente es adecuada	X		X		X		
9	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización	X		X		X		
10	Existen incentivo laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo	X		X		X		
11	En los termino generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Diseño Organizacional							
12	Mi jefe inmediato trata de obtener información ante de tomar un decisión	X		X		X		
13	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo	X		X		X		
14	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi	X		X		X		

	organización						
15	Las tareas que desempeño corresponden a mi función	X		X		X	
16	En mi organización participo en la toma de decisiones	X		X		X	
17	Mi salario y beneficios son razonable	X		X		X	
18	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnica o percepciones relacionadas al trabajo	X		X		X	
19	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo	X		X		X	
20	Presto atención a los comunicado que emiten mi jefes	X		X		X	
	DIMENSIÓN 3: Cultura Organizacional						
21	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer	X		X		X	
22	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable	X		X		X	
23	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud	X		X		X	
24	Estoy comprometido con mi organización de salud	X		X		X	
25	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito	X		X		X	
26	Puedo contar con mis compañero de trabajo cuando los necesito	X		X		X	
27	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud	X		X		X	
28	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud	X		X		X	
	Escala de Sinceridad	X		X		X	
29	No me río de bromas	X		X		X	
30	Siempre las cosas me salen perfectas	X		X		X	
31	Siempre estoy sonriente	X		X		X	
32	Nunca cometo errors	X		X		X	
33	Siempre que he entregado algo lo he devuelto a su dueño	X		X		X	
34	Nunca he mentido	X		X		X	

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

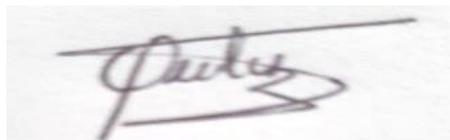
Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: OLINDA FUENTES MARTINEZ

DNI:10815833

Especialidad del validador: MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN EN ENFERMERÍA



Lima, 25 de enero del 2021

Firma del Experto Informante.

JUEZ EXPERTO N°3

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: Clima Organizacional y Calidad de Atención del personal de salud del Centro Materno infantil Perú Corea Bellavista, Lima – Perú 2021.

Instrumento: Calidad de Atención del personal de salud del Centro Materno infantil Perú Corea Bellavista, Lima – Perú 2021.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Variable 1: Calidad de atención del personal de salud							
	DIMENSIÓN 1: Humana	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Durante su atención, el personal de salud lo llamó por su nombre.	X		X		X		
2	El personal de salud le da información clara y precisa durante su atención.	X		X		X		
3	El personal de salud verifica su estado de salud durante su consulta.	X		X		X		
4	El personal de salud le pide que le comunique cualquier molestia de salud que sienta durante su consulta.	X		X		X		
5	El personal de salud le enseña cómo cuidarse a usted mismo durante su atención.	X		X		X		
6	El personal de salud le sugiere preguntar todas sus dudas sobre su estado de salud en las consultas.	X		X		X		
7	El personal de salud lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.	X		X		X		
8	El personal de salud entabla una conversación clara durante su atención.	X		X		X		
9	El personal de salud lo escucha con atención.	X		X		X		
10	El personal de salud habla con usted amablemente.	X		X		X		
11	El personal de salud respeta sus creencias y costumbres	X		X		X		
12	El personal de salud se identifica y se presenta ante usted.	X		X		X		
13	El personal de salud es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.	X		X		X		

14	El personal de salud coordina con usted antes de iniciar un procedimiento o examen físico.	X		X		X		
15	El personal de salud establece contacto físico cuando usted necesita consuelo	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Técnico científica								
16	El personal de salud identifica sus necesidades de salud durante su atención.	X		X		X		
17	El personal de salud es organizado en la realización de su trabajo.	X		X		X		
18	El personal de salud le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.	X		X		X		
19	El personal de salud prioriza su atención hacia usted, sin importar que pase a su alrededor.	X		X		X		
20	El uniforme y carnet que porta el personal de salud la caracteriza como tal.	X		X		X		
21	El personal de salud realiza las evaluaciones con seguridad.	X		X		X		
22	El personal de salud se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.	X		X		X		
23	El personal de salud le otorga los medicamentos de forma breve y cuando lo requiere.	X		X		X		
24	El personal de salud responde rápidamente al llamado ante alguna consulta.	X		X		X		
25	El personal de salud le comunica la importancia del descanso para su salud.	X		X		X		
26	El personal de salud involucra a su familia en su cuidado.	X		X		X		
27	Cuando el personal de salud está realizándole algún procedimiento o evaluación, se concentra única y exclusivamente en usted.	X		X		X		
28	El personal de salud le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su estado de salud.	X		X		X		
29	El personal de salud acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado.	X		X		X		

30	El personal de salud mantiene un acercamiento respetuoso con usted.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Entorno								
31	Los consultorios se encontraban limpios y ordenados durante la atención.	X		X		X		
32	El personal de salud mantenía la limpieza durante la consulta o evaluación que realizaba.	X		X		X		
33	El personal de salud no comentaba con otras personas sobre su condición de salud.	X		X		X		
34	Los muebles y camilla del consultorio eran cómodas	X		X		X		
35	Considera la ambientación adecuada durante su estancia.	X		X		X		

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: JOSÉ DE JESÚS SANTI MELÉNDEZ

DNI: 70081927

Especialidad del validador: MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA



20 de enero del 2021

Firma del Experto Informante.

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: Clima Organizacional y Calidad de Atención del personal de salud del Centro Materno infantil Perú Corea Bellavista, Lima – Perú 2021.

Instrumento: Clima Organizacional del personal de salud

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Variable 2: Clima Organizacional del personal de salud							
	DIMENSIÓN 1: Potencial humano	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La innovación es característica de nuestra organización	X		X		X		
2	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problema	X		X		X		
3	Mi jefe está disponible cuando se le necesita	X		X		X		
4	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada	X		X		X		
5	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas	X		X		X		
6	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa	X		X		X		
7	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios	X		X		X		
8	la limpieza de los ambiente es adecuada	X		X		X		
9	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización	X		X		X		
10	Existen incentivo laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo	X		X		X		
11	En los termino generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Diseño Organizacional							
12	Mi jefe inmediato trata de obtener información ante de tomar un decisión	X		X		X		
13	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo	X		X		X		
14	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi	X		X		X		

	organización						
15	Las tareas que desempeño corresponden a mi función	X		X		X	
16	En mi organización participo en la toma de decisiones	X		X		X	
17	Mi salario y beneficios son razonable	X		X		X	
18	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnica o percepciones relacionadas al trabajo	X		X		X	
19	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo	X		X		X	
20	Presto atención a los comunicado que emiten mi jefes	X		X		X	
	DIMENSIÓN 3: Cultura Organizacional						
21	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer	X		X		X	
22	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable	X		X		X	
23	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud	X		X		X	
24	Estoy comprometido con mi organización de salud	X		X		X	
25	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito	X		X		X	
26	Puedo contar con mis compañero de trabajo cuando los necesito	X		X		X	
27	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud	X		X		X	
28	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud	X		X		X	
	Escala de Sinceridad						
29	No me río de bromas	X		X		X	
30	Siempre las cosas me salen perfectas	X		X		X	
31	Siempre estoy sonriente	X		X		X	
32	Nunca cometo errors	X		X		X	
33	Siempre que he entregado algo lo he devuelto a su dueño	X		X		X	
34	Nunca he mentido	X		X		X	

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: JOSÉ DE JESÚS SANTI MELÉNDEZ

DNI: 70081927

Especialidad del validador: MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA



Firma del Experto Informante.

20 de enero del 2021

JUEZ EXPERTO N°4

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: Clima Organizacional y Calidad de Atención del personal de salud del Centro Materno infantil Perú Corea Bellavista, Lima – Perú 2021.

Instrumento: Calidad de Atención del personal de salud del Centro Materno infantil Perú Corea Bellavista, Lima – Perú 2021.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Variable 1: Calidad de atención del personal de salud							
	DIMENSIÓN 1: Humana	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Durante su atención, el personal de salud lo llamó por su nombre.	X		X		X		
2	El personal de salud le da información clara y precisa durante su atención.	X		X		X		
3	El personal de salud verifica su estado de salud durante su consulta.	X		X		X		
4	El personal de salud le pide que le comunique cualquier molestia de salud que sienta durante su consulta.	X		X		X		
5	El personal de salud le enseña cómo cuidarse a usted mismo durante su atención.	X		X		X		
6	El personal de salud le sugiere preguntar todas sus dudas sobre su estado de salud en las consultas.	X		X		X		
7	El personal de salud lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.	X		X		X		
8	El personal de salud entabla una conversación clara durante su atención.	X		X		X		
9	El personal de salud lo escucha con atención.	X		X		X		
10	El personal de salud habla con usted amablemente.	X		X		X		
11	El personal de salud respeta sus creencias y costumbres	X		X		X		
12	El personal de salud se identifica y se presenta ante usted.	X		X		X		
13	El personal de salud es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.	X		X		X		

14	El personal de salud coordina con usted antes de iniciar un procedimiento o examen físico.	X		X		X		
15	El personal de salud establece contacto físico cuando usted necesita consuelo	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Técnico científica								
16	El personal de salud identifica sus necesidades de salud durante su atención.	X		X		X		
17	El personal de salud es organizado en la realización de su trabajo.	X		X		X		
18	El personal de salud le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.	X		X		X		
19	El personal de salud prioriza su atención hacia usted, sin importar que pase a su alrededor.	X		X		X		
20	El uniforme y carnet que porta el personal de salud la caracteriza como tal.	X		X		X		
21	El personal de salud realiza las evaluaciones con seguridad.	X		X		X		
22	El personal de salud se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.	X		X		X		
23	El personal de salud le otorga los medicamentos de forma breve y cuando lo requiere.	X		X		X		
24	El personal de salud responde rápidamente al llamado ante alguna consulta.	X		X		X		
25	El personal de salud le comunica la importancia del descanso para su salud.	X		X		X		
26	El personal de salud involucra a su familia en su cuidado.	X		X		X		
27	Cuando el personal de salud está realizándole algún procedimiento o evaluación, se concentra única y exclusivamente en usted.	X		X		X		
28	El personal de salud le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su estado de salud.	X		X		X		
29	El personal de salud acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo	X		X		X		

	incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado.						
30	El personal de salud mantiene un acercamiento respetuoso con usted.	X		X		X	
DIMENSIÓN 3: Entorno							
31	Los consultorios se encontraban limpias y ordenadas durante la atención.	X		X		X	
32	El personal de salud mantenía la limpieza durante la consulta o evaluación que realizaba.	X		X		X	
33	El personal de salud no comentaba con otras personas sobre su condición de salud.	X		X		X	
34	Los muebles y camilla del consultorio eran cómodas	X		X		X	
35	Considera la ambientación adecuada durante su estancia.	X		X		X	

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): los instrumentos son suficientes para medir las dimensiones planteadas en el proyecto de investigación.

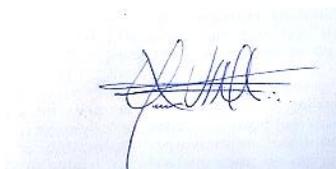
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: OSCAR VIDAL QUISPE TINOCO

DNI: 44307075

Especialidad del validador: MG. GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD.

Lima, 25 de enero del 2021



Firma del Experto Informante.

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: Clima Organizacional y Calidad de Atención del personal de salud del Centro Materno infantil Perú Corea Bellavista, Lima – Perú 2021.

Instrumento: Clima Organizacional del personal de salud

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Variable 2: Clima Organizacional del personal de salud							
	DIMENSIÓN 1: Potencial humano							
1	La innovación es característica de nuestra organización	X		X		X		
2	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problema	X		X		X		
3	Mi jefe está disponible cuando se le necesita	X		X		X		
4	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada	X		X		X		
5	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas	X		X		X		
6	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa	X		X		X		
7	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios	X		X		X		
8	la limpieza de los ambiente es adecuada	X		X		X		
9	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización	X		X		X		
10	Existen incentivo laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo	X		X		X		
11	En los termino generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Diseño Organizacional							
12	Mi jefe inmediato trata de obtener información ante de tomar un decisión	X		X		X		
13	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo	X		X		X		
14	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización	X		X		X		
15	Las tareas que desempeño corresponden a mi función	X		X		X		
16	En mi organización participo en la toma de decisiones	X		X		X		
17	Mi salario y beneficios son razonable	X		X		X		

18	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnica o percepciones relacionadas al trabajo	X		X		X		
19	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo	X		X		X		
20	Presto atención a los comunicado que emiten mi jefes	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Cultura Organizacional							
21	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer	X		X		X		
22	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable	X		X		X		
23	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud	X		X		X		
24	Estoy comprometido con mi organización de salud	X		X		X		
25	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito	X		X		X		
26	Puedo contar con mis compañero de trabajo cuando los necesito	X		X		X		
27	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud	X		X		X		
28	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud	X		X		X		
	Escala de Sinceridad							
29	No me río de bromas	X		X		X		
30	Siempre las cosas me salen perfectas	X		X		X		
31	Siempre estoy sonriente	X		X		X		
32	Nunca cometo errors	X		X		X		
33	Siempre que he entregado algo lo he devuelto a su dueño	X		X		X		
34	Nunca he mentido	X		X		X		

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): los instrumentos son suficientes para medir las dimensiones planteadas en el proyecto de investigación.

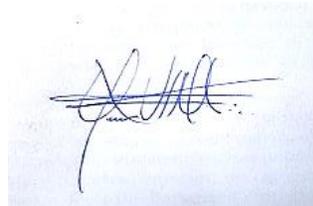
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: OSCAR VIDAL QUISPE TINOCO

DNI: 44307075

Especialidad del validador: MG. GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD.

Lima, 25 de enero del 2021

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Oscar Vidal Quispe Tinoco', is centered on a light blue rectangular background.

Firma del Experto Informante.

JUEZ EXPERTO N°5

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: Clima Organizacional y Calidad de Atención del personal de salud del Centro Materno infantil Perú Corea Bellavista, Lima – Perú 2021.

Instrumento: Calidad de Atención del personal de salud del Centro Materno infantil Perú Corea Bellavista, Lima – Perú 2021.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Variable 1: Calidad de atención del personal de salud							
	DIMENSIÓN 1: Humana	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Durante su atención, el personal de salud lo llamó por su nombre.	X		X		X		
2	El personal de salud le da información clara y precisa durante su atención.	X		X		X		Durante la atención brindada
3	El personal de salud verifica su estado de salud durante su consulta.	X		X		X		
4	El personal de salud le pide que le comunique cualquier molestia de salud que sienta durante su consulta.							
5	El personal de salud le enseña cómo cuidarse a usted mismo durante su atención.	X		X		X		Como cuidar de si mismo
6	El personal de salud le sugiere preguntar todas sus dudas sobre su estado de salud en las consultas.	X		X		X		Le sugiere absolver todas sus dudas relacionadas a su estado de salud
7	El personal de salud lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.	X		X		X		
8	El personal de salud entabla una conversación clara durante su atención.	X		X		X		Se comunica claramente

9	El personal de salud lo escucha con atención.	X		X		X		
10	El personal de salud habla con usted amablemente.	X		X		X		
11	El personal de salud respeta sus creencias y costumbres	X		X		X		
12	El personal de salud se identifica y se presenta ante usted.							
13	El personal de salud es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.	X		X		X		Es agradable al trato o cordial
14	El personal de salud coordina con usted antes de iniciar un procedimiento o examen físico.	X		X		X		
15	El personal de salud establece contacto físico cuando usted necesita consuelo	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Técnico científica								
16	El personal de salud identifica sus necesidades de salud durante su atención.	X		X		X		
17	El personal de salud es organizado en la realización de su trabajo.	X		X		X		
18	El personal de salud le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.	X		X		X		
19	El personal de salud prioriza su atención hacia usted, sin importar que pase a su alrededor.							Le brinda prioridad en su atención...
20	El uniforme y carnet que porta el personal de salud la caracteriza como tal.	X		X		X		
21	El personal de salud realiza las evaluaciones con seguridad.	X		X		X		
22	El personal de salud se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.	X		X		X		Como cuidar de usted

23	El personal de salud le otorga los medicamentos de forma breve y cuando lo requiere.	X		X		X		A la brevedad y cuando lo requiere o de forma inmediata ...
24	El personal de salud responde rápidamente al llamado ante alguna consulta.	X		X		X		
25	El personal de salud le comunica la importancia del descanso para su salud.							
26	El personal de salud involucra a su familia en su cuidado.	X		X		X		
27	Cuando el personal de salud está realizándole algún procedimiento o evaluación, se concentra única y exclusivamente en usted.	X		X		X		
28	El personal de salud le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su estado de salud.	X		X		X		
29	El personal de salud acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado.	X		X		X		
30	El personal de salud mantiene un acercamiento respetuoso con usted.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Entorno							
31	Los consultorios se encontraban limpias y ordenadas durante la atención.							
32	El personal de salud mantenía la limpieza durante la consulta o evaluación que realizaba.	X		X		X		
33	El personal de salud no comentaba con otras personas sobre su condición de salud.	X		X		X		
34	Los muebles y camilla del consultorio eran cómodas	X		X		X		

35	Considera la ambientación adecuada durante su estancia.	X		X		X		
----	---	---	--	---	--	---	--	--

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): _____

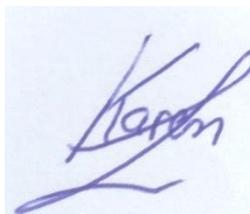
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MG. KAREN LUCÍA FLORES RIVERA

DNI: 46436300

Especialidad del validador: MAESTRA EN PSICOLOGIA EDUCATIVA

21 de Enero del 2021



Firma del Experto Informante.

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: Clima Organizacional y Calidad de Atención del personal de salud del Centro Materno infantil Perú Corea Bellavista, Lima – Perú 2021.

Instrumento: Clima Organizacional del personal de salud

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Variable 2: Clima Organizacional del personal de salud							
	DIMENSIÓN 1: Potencial humano	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La innovación es característica de nuestra organización	X		X		X		
2	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problema	X		X		X		
3	Mi jefe está disponible cuando se le necesita	X		X		X		
4	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada							
5	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas	X		X		X		
6	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa	X		X		X		
7	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios	X		X		X		
8	la limpieza de los ambiente es adecuada	X		X		X		
9	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización	X		X		X		
10	Existen incentivo laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo	X		X		X		
11	En los termino generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo	X		X		X		En términos generales
	DIMENSIÓN 2: Diseño Organizacional							

12	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión	X		X		X		
13	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo							
14	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización	X		X		X		
15	Las tareas que desempeño corresponden a mi función	X		X		X		
16	En mi organización participo en la toma de decisiones	X		X		X		
17	Mi salario y beneficios son razonable	X		X		X		
18	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo	X		X		X		
19	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo	X		X		X		
20	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Cultura Organizacional							
21	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hace							
22	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable	X		X		X		
23	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud	X		X		X		
24	Estoy comprometido con mi organización de salud	X		X		X		
25	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando los necesito	X		X		X		
26	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito	X		X		X		

27	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud	X		X		X		
28	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud	X		X		X		
Escala de Sinceridad								
29	No me río de bromas	X		X		X		
30	Siempre las cosas me salen perfectas	X		X		X		
31	Siempre estoy sonriente	X		X		X		
32	Nunca cometo errors	X		X		X		
33	Siempre que he entregado algo lo he devuelto a su dueño	X		X		X		
34	Nunca he mentido	X		X		X		

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MG. KAREN LUCÍA FLORES RIVERA

DNI: 46436300

Especialidad del validador: MAESTRA EN PSICOLOGIA EDUCATIVA

21 de Enero del 2021

Firma del Experto Informante.

ANEXO N° 4

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

La confiabilidad del primer instrumento, fue determinada por López (47) en su investigación titulada: “Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo”, donde se obtuvo una confiabilidad de 0.94, el cual fue sometido a una prueba piloto en donde participaron 20 usuarios.

En cuanto a la confiabilidad del segundo instrumento elaborado por el Ministerio de Salud, menciona que se encontró un Alfa de Cronbach cercano a 1, por lo que se considera confiable al instrumento (23).

ANEXO N° 5

APROBACIÓN DEL COMITÉ DE ETICA



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN

Lima, 15 de febrero de 2021

Investigador(a):
Melissa Jesenya Vega Tomasto
Exp. N° 422-2021

Cordiales saludos, en conformidad con el proyecto presentado al Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener, titulado: **“Clima organizacional y calidad de atención del personal de salud del Centro Materno Infantil Perú Corea Bellavista, Lima - Perú 2021”**, el cual tiene como investigador principal a **Melissa Jesenya Vega Tomasto**.

1. La vigencia de esta aprobación es de un año a partir de la emisión de este documento.
2. Toda enmienda o adenda que requiera el Protocolo debe ser presentado al CIEI y no podrá implementarla sin la debida aprobación.
3. Debe presentar 01 informe de avance cumplidos los 6 meses y el informe final debe ser presentado al año de aprobación.
4. Los trámites para su renovación deberán iniciarse 30 días antes de su vencimiento juntamente con el informe de avance correspondiente.

Sin otro particular, quedo de Ud.,

Atentamente



Yenny Marisol Bellido Fuentes
Presidenta del CIEI- UPNW

ANEXO N° 6

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIE-VRI

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener
Investigador : Melissa Jesenya Vega Tomasto
Título : “Clima organizacional y calidad de atención del personal de salud del Centro Materno Infantil Perú Corea Bellavista, Lima - Perú 2021”

Propósito del Estudio: Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: “**Clima organizacional y calidad de atención del personal de salud del Centro Materno Infantil Perú Corea Bellavista, Lima - Perú 2021**”. Este es un estudio desarrollado por una investigadora de la Universidad Privada Norbert Wiener, **Melissa Jesenya Vega Tomasto**. El propósito de este estudio es Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de atención del personal de salud del Centro Materno Infantil Perú - Corea Bellavista. Su ejecución permitirá obtener información para plantear estrategias y herramientas que mantengan o favorezcan los resultados encontrados y así se pueda lograr la mejora continua en la Institución de salud.

Procedimientos:

Si Usted decide participar en este estudio se le realizará lo siguiente:

- Firma del Consentimiento informado
- Aplicación del Cuestionario de Calidad de Atención
- Aplicación del Cuestionario de Clima organizacional

La encuesta puede demorar unos 30 minutos aproximadamente. Los resultados de los cuestionarios se almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos:

Su participación en el estudio no realizará ningún procedimiento que pueda generar algún daño o malestar. Asimismo, los datos ofrecidos por usted serán totalmente anónimos es decir no habrá la necesidad de colocar nombres en ninguna parte de la investigación. En cuanto a los resultados encontrados, sólo serán mostrados al personal de salud responsable.

Beneficios:

Usted se beneficiará ya que será parte del cambio, lo cual permitirá realizar un análisis amplio y actualizado de la información referente al clima organizacional y su relación con la calidad de atención, lo que contribuirá al análisis correspondiente con la finalidad de generar cambios en la práctica diaria y favorezcan el óptimo desempeño en el personal de salud, así como de plantear herramientas para la mejora continua del establecimiento de salud

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad:

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de Usted. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del paciente y personal de salud:

Si usted se siente incómodo durante la aplicación de los cuestionarios, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestía, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con Melissa Jesenya Vega Tomasto, al siguiente número de celular: 991608486. Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener, teléfono 01- 706 5555 anexo 3286

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que cosas pueden pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Participante

Nombres:

DNI:

Investigador

Nombre: Melissa Jesenya Vega Tomasto

DNI:45728917

ANEXO N° 7

APROBACIÓN DE LA INSTITUCIÓN PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Solicito Autorización para recolección de datos para tesis de posgrado

A: Dr. ANDRES DANIEL BARRERA FUENTES
Medico jefe del CMI Perú Corea Bellavista

De: MELISSA JESENYA VEGA TOMASTO
Licenciada en Nutrición

Presente. -

De mi mayor consideración:

Yo, Melissa Jesenya Vega Tomasto, Licenciada en Nutrición y egresada de la Maestría de Gestión en Salud de la Universidad Norbert Wiener, con código n° 2017900327

Ante usted me presento y expongo:

Me permita poder emplear el nombre de su establecimiento de salud, así como de recolectar datos en su institución como parte de mi proyecto de tesis, para obtener el título de Maestro en Gestión de Salud, el proyecto lleva por título "Clima organizacional y calidad de atención del personal de salud del Centro Materno Infantil Perú - Corea Bellavista, Lima - Perú 2021".

La recolección de datos consistirá en la aplicación de dos cuestionarios, donde se podrán medir la calidad de atención brindada al usuario y el clima organizacional del personal de salud.

Asimismo, los resultados del estudio permitirán tomar decisiones y medidas a implementar para el logro de la mejora continua en el Establecimiento de salud

Por lo expuesto: Pido a usted acceder a mi solicitud

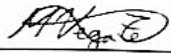
Lima, 27 de abril del 2021

Adjunto:

Anexo 1: Matriz de consistencia

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Atentamente,


Melissa Jesenya Vega Tomasto
Egresada de la Maestría de Gestión en Salud
Universidad Norbert Wiener

27/4/21

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
MINISTERIO REGIONAL DE SALUD DEL CALLAO
MC ANDRES DANIEL BARRERA FUENTES
JEFE

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

AUTORIZACIÓN

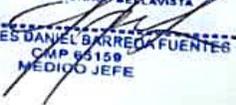
Yo... Andres Daniel Barrera Fuentes

Medico jefe del CMI Perú Corea Bellavista

Autorizo que la maestranda Melissa Jesenya Vega Tomasto, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Norbert Wiener pueda emplear el nombre del establecimiento de salud, así como aplicar los instrumentos del proyecto de tesis que lleva por título "Clima organizacional y calidad de atención del personal de salud del Centro Materno Infantil Perú - Corea Bellavista, Lima - Perú 2021".

Se entrega la siguiente autorización para los fines que estime por conveniente

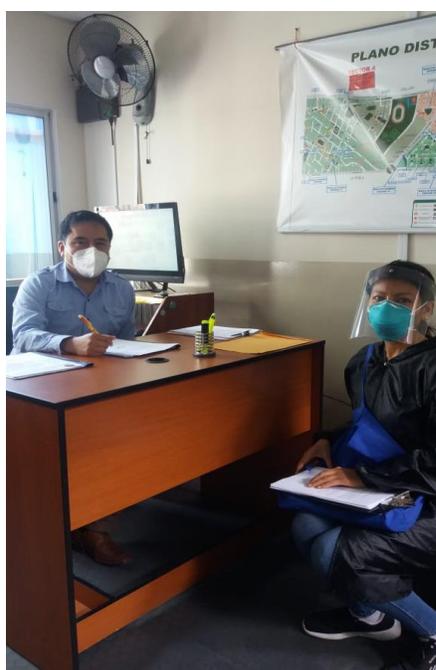
Lima, 13 de Mayo del 2021

**GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO**
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DEL CALLAO
DIRECCIÓN DE RED DE SALUD PERÚ
MICRORREGIÓN BELLAVISTA

MC ANDRES DANIEL BARRERA FUENTES
C.M.P. 05159
MEDICO JEFE

ANEXO N° 8

EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS

1. Realizando las coordinaciones con el Medico Jefe de Centro Materno
ingantil Perú Corea - Bellavista



2. Aplicando las encuestas al Personal de Salud del Centro Materno infantil

Perú Corea – Bellavista







3. Aplicando las encuestas a los Pacientes de Salud del Centro Materno ingantil Perú Corea – Bellavista







Anexo N° 9

Informe del Asesor del Turnitin (PENDIENTE)

Anexo N° 10

Tabla N°10: Puntajes de rangos de variables: Calidad de atención y Clima organizacional

	Mínimo	Máximo	Rango	Ancho
Calidad de atención	35	175	140	47
Humana	15	75	60	20
Técnico científica	15	75	60	20
Entorno	5	25	20	7
Clima Organizacional	28	112	84	28
Potencial humano	11	44	33	11
Diseño organizacional	9	36	27	9
Cultura Organizacional	8	32	24	8

Fuente: Encuestas aplicadas a los pacientes y personal de salud del Centro Materno Infantil Perú Corea Bellavista, Lima – Perú 2021

Tabla N°11: Rangos de valores finales de la variable calidad de atención y sus dimensiones

Niveles	Calidad de atención	Humana	Técnico científica	Entorno
Por mejorar	35 a 82	15 a 35	15 a 35	5 a 11
Moderado	83 a 130	36 a 55	36 a 55	12 a 18
Bueno	131 a 175	56 a 75	56 a 75	19 a 25

Fuente: Encuestas aplicadas a los pacientes del Centro Materno Infantil Perú Corea Bellavista, Lima – Perú 2021

Tabla N°12: Rangos de valores finales de la variable clima organizacional y sus dimensiones

Niveles	Clima organizacional	Potencial Humano	Diseño Organizacional	Cultura Organizacional
No saludable	28 a 56	11 a 22	9 a 18	8 a 16
Por mejorar	57 a 84	23 a 33	19 a 27	17 a 24
Saludable	85 a 112	34 a 44	28 a 36	25 a 32

Fuente: Encuestas aplicadas al personal de salud del Centro Materno Infantil Perú Corea Bellavista, Lima – Perú 2021

Anexo N° 11

Prueba de normalidad

Antes de presentar los resultados es necesario conocer qué tipo de prueba estadística se utilizó, para identificar si corresponde a la estadística paramétrica o no paramétrica, por ello se someten los resultados a una prueba de normalidad mediante la prueba de Kolmogorov – Smirnov para conocer si los resultados son normales (paramétricos) o no normales (no paramétricos). Si la distribución es normal se aplicará la correlación de Pearson - T de student (variable cualitativa dicotómica VS cuantitativa) y si la distribución es “no normal” se aplica Rho Spearman (Estadística no paramétrica).

Si $n > 50$ se analiza la prueba de Kolmogorov – Smirnov

Si $n < 50$ se analiza la prueba de Shapiro –Wilk

Por lo tanto:

S, $n = 201$ o $n = 80$, se analiza la prueba de Kolmogorov – Smirnov

H0: Los datos provienen de una distribución normal.

H1: Los datos no provienen de una distribución normal.

Para efectos de la presente investigación se ha determinado que $\alpha = 0,05$. El valor estadístico de prueba que se ha considerado para la presente hipótesis es Kolgomorov – Smirnov.

En relación a ello, (Ver Tabla N° 13), se afirma con pruebas estadísticas que los datos de las variables de calidad de atención y clima organizacional no tiene distribución normal y que los resultados permiten aplicar la estadística no paramétrica de Rho de Sperman.

Tabla N° 13: Prueba de Normalidad – Kolmogorov - Smirnov

Prueba de Normalidad		
	Kolmogorov-Smirnov^a	
	Estadístico	Sig.
Calidad de atención	,370	,000
Clima Organizacional	,423	,000

Fuente: Elaboración propia