



Universidad  
**Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE ESCUELA DE POSGRADO**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE POSGRADO**

**TESIS**

Clima organizacional y calidad de atención de enfermería de un hospital nacional  
Lima, 2023

**Para optar el Grado Académico de**

Maestro en Ciencias de Enfermería con mención en Gerencia de los Cuidados de  
Enfermería

**Presentado por:**

**Autora:** Benites Revolledo, Luisa

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0009-0006-9803-3813>

**Asesor:** Mg. Millones Gomez, Segundo German

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-4018-6140>


**Línea de Investigación General**

Salud y bienestar

**Lima, Perú**

**2024**

## Declaración jurada de autoría y de originalidad del trabajo de investigación

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, **Luisa Benites Revolledo** Egresado(a) de la Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico "Clima organizacional y calidad de atención de enfermería de un hospital nacional Lima, 2023" Asesorado por el docente: Segundo German Millones Gomez Con DNI 10690269 Con ORCID <https://orcid.org/0000-0002-4018-6140> tiene un índice de similitud de (18) (Dieciocho)% con código oid:14912:337185047 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....  
Firma de autor 1  
Luisa Benites Revolledo  
DNI: 44519598

.....  
Firma de autor 2  
Nombres y apellidos del Egresado  
DNI: .....



.....  
Firma  
Segundo German Millones Gomez  
DNI: 10690269

Lima, 4 de marzo de 2024

## **Dedicatoria**

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.

## **Agradecimiento**

Al concluir una etapa maravillosa de mi vida quiero extender el profundo agradecimiento a mis fuentes de inspiración y fortaleza, en especial a Dios, mis padres, hermano, a mi esposo e hijos ANDRÉS Y ALEJANDRA.

Mi gratitud a la Escuela de Posgrado de la Universidad Norbert Wiener y a mi asesor, por su constante apoyo para mi vida profesional.

## Índice

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento .....	iv
Índice.....	v
Resumen .....	x
Abstract .....	xi
Introducción .....	xii
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA .....</b>	<b>1</b>
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema .....	4
1.2.1. Problema general.....	4
1.2.2. Problemas específicos.....	4
1.3. Objetivos de la investigación .....	4
1.3.1. Objetivo general .....	4
1.3.2. Objetivos específicos .....	5
1.4. Justificación de la investigación.....	5
1.4.1. Teórica.....	5
1.4.2. Metodológica .....	5
1.4.3. Práctica .....	6
1.5. Limitaciones de la investigación .....	6
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>8</b>
2.1. Antecedentes.....	8
2.1.1. Antecedentes internacionales .....	8
2.1.2. Antecedentes nacionales .....	10

2.2. Bases teóricas .....	13
2.2.1 Clima organizacional .....	13
2.2.2. Calidad de atención .....	15
2.2.3. Teoría del cuidado humano .....	18
2.3. Formulación de hipótesis .....	19
2.3.1. Hipótesis general .....	19
2.3.2. Hipótesis específicas .....	19
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA .....</b>	<b>21</b>
3.1. Método de la investigación .....	21
3.2. Enfoque de la investigación .....	21
3.3. Tipo de investigación .....	21
3.4. Diseño de la investigación .....	21
3.5. Población, muestra y muestreo .....	22
3.5.1 Población .....	22
3.5.2 Muestra .....	22
3.5.3 Muestreo .....	24
3.6. Variables y operacionalización .....	24
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	26
3.7.1. Técnica .....	26
3.7.2. Descripción de instrumentos .....	26
3.7.3. Validación .....	30
3.7.4. Confiabilidad .....	31
3.8. Procesamiento y análisis de datos .....	31
3.9. Aspectos éticos .....	31

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	33
4.1. Resultados .....	33
4.1.1 Análisis descriptivo de resultados.....	33
4.1.2 Prueba de hipótesis .....	37
4.1.3 Discusión de resultados.....	50
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	54
5.1. Conclusiones.....	54
5.2. Recomendaciones .....	55
REFERENCIAS .....	58
ANEXOS .....	70
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	70
Anexo 2: Instrumentos .....	72
Anexo 3: Aprobación del Comité de Ética .....	77
Anexo 4: Formato de consentimiento informado .....	78
Anexo 5: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos.....	80
Anexo 6: reporte de similitud turnitin .....	81

## Índice de tablas

<b>Tabla 1:</b> Datos sociodemográficos de los profesionales en enfermería de un hospital nacional Lima, 2023.....	33
<b>Tabla 2:</b> Clima organizacional existente entre los profesionales en enfermería de un hospital nacional de Lima, 2023, calculados a partir de su escala valorativa.....	34
<b>Tabla 3:</b> Calidad de atención que brindan los profesionales en enfermería de un hospital nacional de Lima, 2023, calculados a partir de su escala valorativa. ....	35
<b>Tabla 4:</b> Tabla de contingencia entre el clima organizacional y calidad de atención para visualizar su relación.....	36
<b>Tabla 5:</b> Prueba de normalidad de las variables clima organizacional y calidad de atención.....	38
<b>Tabla 6:</b> Análisis correlacional entre el clima organizacional y la calidad de atención en el profesional de enfermería de un hospital de Lima, 2023.....	39
<b>Tabla 7:</b> Análisis correlacional entre la dimensión autorrealización y calidad de atención en profesionales de enfermería de un hospital de Lima, 2023.....	41
<b>Tabla 8:</b> Análisis correlacional entre la dimensión involucramiento laboral y calidad de atención en el profesional de enfermería de un hospital de Lima, 2023.....	43
<b>Tabla 9:</b> Análisis correlacional entre la dimensión supervisión y calidad de atención en el profesional de enfermería de un hospital de Lima, 2023.....	45
<b>Tabla 10:</b> Análisis correlacional entre la dimensión comunicación y calidad de atención en profesionales de enfermería de un hospital de Lima, 2023.....	47
<b>Tabla 11:</b> Análisis correlacional entre la dimensión condiciones laborales y calidad de atención en profesionales de enfermería de un hospital de Lima, 2023.....	49



## Índice de Gráficos

**Gráfico 1:** Clima organizacional existente entre los profesionales en enfermería de un hospital nacional de Lima, 2023, calculados a partir de su escala valorativa. **¡Error! Marcador no definido.**

**Gráfico 2:** Calidad de atención que brindan los profesionales en enfermería de un hospital nacional de Lima, 2023, calculados a partir de su escala valorativa. .... **¡Error! Marcador no definido.**

**Gráfico 3:** Coeficiente de correlación ..... **¡Error! Marcador no definido.**

**Gráfico 4:** Grafico de dispersión que muestra la relación entre el clima organizacional y la calidad de atención en profesionales de enfermería de un hospital de Lima, 2023. **¡Error! Marcador no definido.**

## Resumen

**Objetivo:** Determinar la relación entre clima organizacional y la calidad de atención de enfermería de un hospital nacional de Lima en el 2023. **Método:** Se empleó el método hipotético-deductivo con enfoque cuantitativo, nivel correlacional y corte transversal, la muestra estuvo integrada por 132 sujetos de estudio (personal de enfermería), la técnica seleccionada fue la encuesta y se aplicó dos instrumentos adaptados: el Cuestionario de Clima Organizacional (Basado en la Escala de CL-SPC de Sonia Palma Carrillo) y el Cuestionario de Calidad de atención de enfermería, previo consentimiento informado.

**Resultados:** El rho de Spearman entre el clima organizacional y la calidad de la atención de enfermería fue de 0,644 con un  $p < 0,05$ ; mientras que entre la dimensión autorrealización y calidad de atención fue de 0,221 con  $p < 0,05$ ; entre involucramiento laboral y calidad de atención fue de 0,442 con  $p < 0,05$ ; entre supervisión y calidad de atención fue de 0,243 con  $p < 0,05$ ; entre comunicación y calidad de atención fue de 0,529 con  $p < 0,05$ . Por otro lado, entre condiciones laborales y calidad de atención de enfermería fue de 0,032 pero con  $p > 0,05$ .

**Conclusión:** Existe relación entre el clima organizacional y la calidad de la atención de enfermería; asimismo, existe relación entre las dimensiones autorrealización, involucramiento laboral, supervisión y comunicación con la variable calidad de atención de enfermería. No se demostró relación significativa entre la dimensión condiciones laborales y la calidad de atención de enfermería.

Lo encontrado en el estudio refleja la importancia de contar con un buen clima organizacional para el desarrollo de una excelente calidad de atención.

**Palabras claves:** clima organizacional, calidad de atención en enfermería

## Abstract

**Objective:** Determine the relationship between organizational climate and the quality of nursing care of a national hospital in Lima in 2023. **Method:** The hypothetical-deductive method will be used with a quantitative approach, correlational level and cross-sectional, the sample was made up of 132 study subjects (nursing staff), the selected technique was the survey and two adapted instruments were applied: the Organizational Climate Questionnaire (Based on Sonia Palma Carrillo's CL-SPC Scale) and the Nursing Care Quality Questionnaire, prior informed consent.

**Results:** Spearman's rho between the organizational climate and the quality of nursing care was 0.644 with a  $p < 0.05$ ; while between the self-realization dimension and quality of care it was 0.221 with  $p < 0.05$ ; between work involvement and quality of care was 0.442 with  $p < 0.05$ ; between supervision and quality of care was 0.243 with  $p < 0.05$ ; between communication and quality of care was 0.529 with  $p < 0.05$ . On the other hand, between working conditions and quality of nursing care it was 0.032 but with  $p > 0.05$ .

**Conclusion:** There is a relationship between the organizational climate and the quality of nursing care; Likewise, there is a relationship between the dimensions self-realization, work involvement, supervision and communication with the variable quality of nursing care. No significant relationship was demonstrated between the working conditions dimension and the quality of nursing care.

What was found in the study reflects the importance of having a good organizational climate for the development of excellent quality of care.

**Keywords:** organizational climate, quality of nursing care

## **Introducción**

El presente estudio busca contribuir a las nuevas investigaciones, puesto que se investiga sobre el clima organizacional y la calidad de atención de enfermería, el cual se desarrolla en 5 capítulos:

Capítulo I, se presenta la problemática del estudio, se precisan los objetivos, puntualizando la justificación en sus tres aspectos y las limitaciones encontradas durante el proceso de la investigación.

En el capítulo II, se denota los antecedentes a nivel internacional y nacional, desarrolla la base teórica de ambas variables con la que se fundamenta el estudio, además, de detallar las hipótesis planteadas.

El capítulo III, describe la metodología utilizada en la investigación, donde se fundamenta el enfoque, tipo y diseño a investigar, asimismo, la población estudiada y se precisa las variables y su operacionalización; de la misma manera se detalla la técnica e instrumentos de recolección de datos, además, del análisis y los aspectos éticos establecidos.

El capítulo IV, muestra los resultados, su análisis descriptivo, la prueba de hipótesis general y específicas; la discusión se comprueba con diversas investigaciones.

El capítulo V, hace referencia de las conclusiones tras el análisis realizado y las recomendaciones planteadas.

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento del problema**

El cuidar se convierte en una labor tan añeja como la humanidad. El cuidado es inherente a la condición del ser humano (1), por lo que desde su nacimiento requiere cuidado y ha encaminado cuidados a otros, es decir, siempre está entre nosotros. El comienzo de la enfermería es el de la humanidad ya que en sus inicios cuidaron con destreza, avanzando con los años, dando paso al conocimiento y al saber con la profesionalización de enfermería con Florence Nightingale (2)

En el tiempo, la enfermería se ha integrado como profesión en modelos y teorías para comprenderla desde diferentes perspectivas y contextos en la relación enfermera-cuidador a la que se refiere Watson, para hacerla posible. Su teoría del cuidado transpersonal ayuda a una vida, a lograr el más elevado nivel armónico del ser humano y utiliza esto en las decisiones que se van a tomar (3).

Proporcionar atención de calidad requiere que realicen y demuestren habilidades y valores en el trabajo profesional para quienes necesitan atención. Los establecimientos de salud exigen cumplir objetivos donde el clima organizacional impacta directamente en el personal enfermero, así como de quienes reciben los servicios.

Un clima armonioso es el comienzo de un excelente servicio de atención en una organización de salud, pero si se afecta la producción de la fuerza trabajadora, empaña la imagen de la organización (4). El ambiente laboral observado por el personal directa o indirectamente produce efectos relacionados con el desempeño laboral y sus elementos (5). De acuerdo con Alvaríño, según lo citado por Rivera et al. (6), “la importancia de una buena gestión para el éxito de los establecimientos incide en el clima organizacional”.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha planteado la teoría llamada “Teoría de la Organización de los Sistemas de Salud”, la cual propone dos ejes: progreso y gestión de la institución con capacidad de gestión. El primer eje impulsa los cambios planificados para el desarrollo de la entidad, el segundo eje es la capacidad de obtener buenas decisiones, e iniciar cambios en la entidad (7), por lo que se realizó un estudio donde los países bajos y medianos en un 40% no utiliza los sistemas de salud, además, hay una pérdida de productividad de valor en 1,4 a 1,6 billones de dólares anuales, asimismo, hay menor rendimiento y productividad aumentando una mayor rotación del personal y quejas dentro de la organización realización de prácticas laborales poco seguro debilitando así la imagen institucional.

Cárdenas et al. (8), en México, en el año 2020, mencionan que los trabajadores representan climas organizacionales que deben optimizarse y el 6,2 % tiene satisfacción laboral existiendo una dependencia del clima y satisfacción laboral.

En el Perú, existe una metodología de estudio elaborada por el Ministerio de Salud (MINSA) sobre el clima organizacional, la cual busca favorecer un ambiente laboral que ofrezca una excelente atención a los pacientes internos y externos (9).

Porras (10), indica en el total de enfermeras de un centro quirúrgico que en el 50% la motivación es favorable y en un 53% es alta, en la dimensión clima organizacional los factores más influyentes fueron la comunicación con un 46,67%, la supervisión con un 56,67% y la realización personal con un 46,67%. La alta motivación fue la más destacada con un rendimiento dimensional del 56,67 %, promoción del 43,33 % y reconocimiento del 43,33%.

Sin embargo, los hospitales a nivel mundial suman esfuerzos para que accedan a una atención en salud, viéndose muchas veces opacada por factores externos como infraestructura, equipamiento y recursos humanos, generando expectativas en el usuario desde su ingreso y lo que espera recibir hasta el alta. Se puede afirmar que no puede haber atención de calidad, cuando la

atención no cubre las perspectivas del beneficiario. Por lo que la organización debe considerar todas las expectativas que el usuario exprese (11).

La OMS se esfuerza por optimizar la excelencia de la atención de salud en el mundo, pero una octava parte de los nosocomios no lo han logrado, lo que genera una falta de atención de calidad; los esfuerzos de la OMS suelen ser insuficientes para lograrlo, ya que 1 de cada 5 pacientes carece de instalaciones de saneamiento y 1 de cada 6 carece de conexiones de agua para el lavado de manos adecuadamente. Estos luchan por alcanzar adecuada atención de calidad y así evitar muertes maternas, infantiles y neonatales que a menudo se pueden prevenir (12).

Para Beltrán (13), la atención a las personas con calidad debe ser eficaz, eficiente, segura, oportuna, equitativa e integrada para lograr la satisfacción completa en las instituciones de salud y que produzca resultados deseados.

Para Donabedian (14), calidad de atención en las instituciones puede obtenerse en varios grados y tiene como objetivo lograr el mayor beneficio posible. La enfermera, como parte esencial del cuidado, se desarrolla en esa dirección, creando herramientas de cambio y recordando la profesionalidad del cuidado. Esta atención es dinámica y adaptable a la población que necesita una atención de calidad que considere sus hábitos, costumbres y estado de salud con la tecnología necesaria para el diagnóstico y el tratamiento.

A nivel internacional, Suarez et al. (15) mencionan que la percepción en calidad de atención obtiene una media de satisfacción (8%). Uno de los países con mayores logros en una atención en salud es Colombia con más de 350 millones de atenciones anuales y el 99 % con acceso a la cobertura; se encuentra en el décimo lugar en el ranking de América Economía (16).

El Perú, el MINSA vigila que los hospitales brinden una adecuada atención, asimismo, el Seguro de Salud Policial (SALUDPOL) y la Dirección de Salud Policial (DIRSAPOL) realizan estudios a diversos usuarios y/o sus familiares en consultas externas para mejorar e implementar

planes en la atención a la familia policial (17). Sin embargo, los servicios están sobrecargados por componentes internos y externos a la institución sanitaria, la falta de personal e infraestructura adecuada hace que la calidad de atención intervenga en la satisfacción del usuario (18). Por ello, sería apropiado desarrollar un estudio de este tipo para establecer la relación entre el clima organizacional y la calidad de atención de enfermería de un hospital nacional de Lima en el 2023.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cómo es la relación entre el clima organizacional y calidad de atención de enfermería de un hospital nacional de Lima, 2023?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cómo es la relación entre la dimensión autorrealización y calidad de atención de enfermería de un hospital nacional de Lima, 2023?

¿Cómo es la relación entre la dimensión involucramiento laboral y calidad de atención de enfermería de un hospital nacional de Lima, 2023?

¿Cómo es la relación entre la dimensión supervisión y calidad de atención de enfermería de un hospital nacional de Lima, 2023?

¿Cómo es la relación entre la dimensión comunicación y calidad de atención de enfermería de un hospital nacional de Lima, 2023?

¿Cómo es la relación entre la dimensión condiciones laborales y calidad de atención de enfermería de un hospital nacional de Lima, 2023?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo general**



Determinar la relación entre clima organizacional y la calidad de atención de enfermería de un hospital nacional de Lima.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

Establecer la relación entre la dimensión autorrealización y calidad de atención de enfermería de un hospital nacional de Lima.

Establecer la relación entre la dimensión involucramiento laboral y calidad de atención de enfermería de un hospital nacional de Lima.

Establecer la relación entre la dimensión supervisión y calidad de atención de enfermería de un hospital nacional de Lima.

Establecer la relación entre la dimensión comunicación y calidad de atención de enfermería de un hospital nacional de Lima.

Establecer la relación entre la dimensión condiciones laborales y calidad de atención de enfermería de un hospital nacional de Lima.

## **1.4. Justificación de la investigación**

### **1.4.1. Teórica**

El estudio originará conocimientos sobre el clima organizacional y la calidad de atención de enfermería en un hospital nacional Lima, 2023, que dará información relevante porque es un tema muy importante en el ambiente laboral, ya que aportará a la institución y a instituciones castrenses para elaborar proyectos e investigaciones con enfoque metodológicos y estrategias gerenciales permitiendo al trabajador obtener un clima organizacional muy asistencial. Asimismo, los nuevos conocimientos permitirán corroborar las teorías existentes sobre ambas variables.

### **1.4.2. Metodológica**

Se logrará establecer una correlación en el clima organizacional y calidad de atención de enfermería de un hospital nacional Lima, 2023, servirá para ver su eficacia siguiendo cuestiones metodológicas. Este trabajo cumple con las prácticas de rigor científico y a partir de ello planteará mejoras metodológicas en futuras investigaciones

### **1.4.3. Práctica**

Es de carácter práctico porque permitirá examinar la correlación de las variables para establecer estrategias en enfermería y fomentar un adecuado clima organizacional y calidad de atención que nutrirá aspectos gerenciales mejorando de manera el lugar de trabajo, en la institución y en las instituciones castrenses.

### **1.5. Limitaciones de la investigación**

Durante el desarrollo del estudio se identificaron diversas limitaciones que a continuación detallo para mayor comprensión de los resultados conseguidos.

- 1) La participación del personal de enfermería se vio afectada por limitaciones de tiempo al responder las preguntas de los dos cuestionarios, al encontrarse de turno y en la demora de las diversas actividades de enfermería, esta limitación dio lugar a respuestas apresuradas y adecuadamente ambicionadas en lugar de respuestas honorables, logrando sesgos en los datos obtenidos.
- 2) El estudio se realizó en el hospital, entorno por la cual se encontró un gran reto logístico, pues las perturbaciones inherentes al entorno hospitalario y las dificultades para garantizar la privacidad de los profesionales de enfermería fueron algunos de los factores que afectaron la eficacia de las respuestas.
- 3) Las consideraciones éticas, como la obtención del consentimiento informado y la protección de la privacidad de los participantes presentaron grandes desafíos debido a que con sus

respuestas se vea afectada la imagen institucional, se aseguró las garantías necesarias para salvaguardar su privacidad, asegurando la transparencia y honradez de los resultados.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. Antecedentes internacionales

**Bracarense et al. (19)**, Brasil, en el 2022, el objetivo fue “Describir el clima organizacional percibido por los enfermeros de un hospital vinculado a la Empresa Brasileña de Servicios Hospitalarios y los motivos de las intenciones de rotación”. Realizaron un estudio mixto, utilizando datos cualitativos y datos cuantitativos, tuvo una muestra de 116 enfermeras entre 27 y 62 años. Se encontraron niveles bajos de intención de rotación con un promedio de 2,49 y se pudo demostrar que hubo una correlación entre los factores del clima organizacional y la intención de rotación se usó la correlación de Pearson se obtuvo el valor  $r = -0,20$ ;  $p = 0,03$ , siendo esta negativa y débil. Se concluye el clima organizacional tiene una percepción positiva y negativa, y para la variable intención de rotación evidencia estadísticas significativas en motivos personales.

**Checa et al. (20)**, Ecuador, 2022, el objetivo fue “Determinar cómo influye la cultura organizacional en la calidad de servicio médico que ofrece el Hospital Universitario de Guayaquil”. Realizó un estudio descriptivo – correlacional, tuvo una muestra de 119 trabajadores tanto clientes internos y externos del hospital universitario de Guayaquil. El 57,73% los médicos poseen un buen clima laboral y 33,61% solicitan mejorar la calidad de servicio médicos. Se concluye que ambas variables tanto el clima y calidad de servicio deben mejorar.

**Palmar et al. (21)**, Venezuela, 2022, el objetivo fue “describir el clima organizacional y la calidad del servicio desde el principio de la fraternidad”. Realizaron un estudio cualitativo descriptivo, diseño documental, la muestra fue teórica, se obtuvo una validez mediante el análisis de contenido mediante el juicio crítico de expertos indicando que el clima organizacional requiere práctica de

valores por lo que mejorar la calidad de atención. Concluye que el factor clave para relacionar al personal es la promoción del principio de fraternidad.

**Zapata (22)**, México, en el 2020, el objetivo fue “analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un hospital rural N°41 en el municipio de Cerritos, San Luis Potosí en el año 2020”. Realizó un estudio descriptivo-correlacional, diseño transversal, y enfoque cuantitativo, tuvo una muestra de 46 profesionales enfermeras de los diferentes turnos, hubo correlación entre los factores del clima organizacional y satisfacción laboral, se usó la correlación de Pearson  $r = 0.9732$ ;  $p = 0.017$ , siendo positiva. Se concluye que presenta un clima organizacional adecuado, y una elevada satisfacción laboral en el personal de enfermería.

**Checa (23)**, Ecuador 2022, el objetivo principal del estudio fue “Establecer herramientas de análisis que determinen la influencia de la cultura organizacional en la calidad de servicio médico ofrecido en el hospital universitario de Guayaquil, en el año 2022”. Realizó un estudio descriptivo y nivel correlacional, una muestra de 97 colaboradores. El 57,73 % considera que el personal cumple parcialmente y el 45,36% refieren que hay herramientas e insumos adecuados y se obtuvo un valor de 97 % y 5% de error. Se concluye que existe correlación entre ambas variables, pues la cultura organizacional influye positivamente, pero faltaría mejorar metodologías para optimizar la atención al usuario.

**Agudelo et al. (24)**, Colombia, en el 2020, el objetivo principal del estudio fue “determinar la relación entre el clima organizacional y la percepción de la calidad de los servicios de salud en la institución de salud de la ciudad de Manizales en el periodo 2018 – 2019”. Realizó un estudio tipo cuantitativo, analítico y transversal estudio una muestra de 483 colaboradores entre 28 a 36 años El 69% de encuestados fueron mujeres. Se encontraron dificultades en el clima organizacional 6,7% se encuentra dentro de los criterios de satisfacción existiendo una correlación de Pearson

obtuvo un valor de  $-0,258$  y  $p=0,000$ ). Se concluye que hay que mejorar la calidad de atención, pero tiene un buen clima organizacional.

**Salazar et al. (25)**, México, en el año 2020, el objetivo principal del estudio fue objetivo “Analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal que trabaja en una institución de salud”. Realizaron un estudio transversal y correlacional, estudio una muestra de 182 empleados El 40.7% se manifestó muy orgulloso respecto a la satisfacción laboral y el 56% se mostró satisfecho con el progreso del clima organizacional. Se pudo demostrar que hay una relación verdadera entre la satisfacción laboral y la percepción del clima organizacional mediante rho de Spearman =  $0.205$ ;  $p = 0.05$ . Finiquitó que existe una correlación positiva entre las dos variables.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

**Cerin (26)**, Cusco, en el año 2023, el objetivo principal del estudio fue “determinar la influencia del clima organizacional sobre la calidad de atención de las enfermeras en un hospital en el contexto COVID-19 – 2022”. Realizó un estudio de tipo básica, diseño no experimental, paradigma cuantitativo, nivel correlacional y transversal, estudio una muestra de 109 enfermeras. El 75.2% percibe un buen clima laboral y un 42.2% de usuarios poco satisfechos de la atención y mediante el chi cuadrado que no existe agrupación entre las variables así mismo la correlación de Tau-b- de Kendall fue  $-0.041$  valor cero, la correlación es negativa o muy endeble o muy baja. Concluyó que no existe correlación entre ambas variables.

**Serrano (27)**, Cusco, en el año 2022, el objetivo fue “Determinar la relación entre la variable clima organizacional y la calidad de atención de las enfermeras del Hospital Nacional del Cusco en el año 2022”. Realizó un estudio con enfoque cuantitativo y diseño correlacional, una muestra de 92 enfermeras de diferentes servicios. Emplearon Rho de Spearman que fue de  $0.486$  y el  $p=0,000$ , el 57,6% de encuestados muestran que el clima organizacional necesita mejorar, el 98,9% de la

calidad de atención es adecuada, asimismo, se encontró relaciones positivas moderadas entre diseño organizacional, cultura organizacional. Concluyó, las variables se relacionan significativamente con una relación moderada entre ambas.

**Falcon (28)**, Huánuco, en el año 2022, tuvo como objetivo “Conocer el clima organizacional y la calidad del servicio de los usuarios de ACLAS Pillco Marca, 2022”. Estudio descriptivo – correlacional, estudió una muestra de 433 trabajadores asistenciales y administrativos. Encontraron una relación positiva-débil con un coeficiente de relación de Pearson de 0.014. Se concluye que cuando existe un buen clima organizacional entonces existirá una adecuada calidad de atención.

**Medina (29)**, en Tacna, 2022, el propósito fue “determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de la atención hospitalaria en el Hospital III Daniel Alcides Carrión EsSalud Tacna”. Realizó un estudio cuantitativo, observacional, analítico, transversal y prospectivo estudió una muestra de 199 trabajadores de salud. El 85,9% obtuvo un clima organizacional regular y se pudo demostrar que existe una correlación directa y muy alta con Rho Spearman de 0.911  $p < 0,05$ . Concluyó que existe una correlación entre ambas variables.

**Castillo (30)**, Lambayeque, 2021, el objetivo fue “Determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de atención en áreas de emergencia del Hospital Provincial de Belén de Lambayeque”. Realizaron un estudio de tipo aplicado, descriptivo correlacional, enfoque cuantitativo no experimental y de corte transversal con una muestra de 75 trabajadores asistenciales y administrativos. El 57.3% existe un buen clima organizacional y un 5,3% existe una baja calidad de atención, sin embargo, el Rho de Spearman de  $p=0.911$  con una relación positiva, alta. Concluyó que existe una correlación entre ambas variables.

**Cabanillas (31)**, Trujillo 2021, el objetivo principal del estudio fue “Determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad del servicio de farmacia durante la pandemia del COVID-19

del Hospital Regional de Trujillo 2021”. Realizó un estudio no experimental de corte transversal y correlacional, así como un enfoque cuantitativo, estudio una muestra de 50 hombres y mujeres. El 64% presenta un regular clima organizacional y 74% calidad de servicio regular y mediante el Chi-cuadrado de Pearson se obtuvo un valor de 5,973 y  $p=0,015$ . Se concluye que existe correlación entre ambas variables.

**Urbano (32)**, Ancash, 2021, tuvo objetivo principal “Conocer la relación entre el clima laboral y la calidad de atención en el Hospital Apoyo Sihuas, 2021”. Realizó un estudio de tipo básica con corte transversal enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, con un ejemplar de 40 participantes hospitalarios. El 52,5% afirma que el clima organizacional de nivel es medio y la calidad de atención con un el 15% que es alto, también existe una correlación positiva y alta de (0,698) entre el clima laboral y calidad. Se concluye que tiene correlación entre las variables.

**Soto (33)**, Huánuco, 2020, el objetivo era “Conocer la relación entre el clima organizacional y la calidad de la atención, un estudio transversal y correlacional entre trabajadores de salud del Centro de Salud “Aparicio Pomares de Huánuco”, Perú”. Realizaron un estudio observacional, de corte transversal y de tipo correlacional, estudió una muestra de 53 trabajadores. Con una relación característica entre las variables mediante Rho de Spearman  $p \leq 0,000$ . Se concluye que existe una relación entre ambas variables.

**Pedraza (34)**, Olmos, 2020, tuvo por objetivo “Desarrollar una estrategia de clima para una organización de salud para mejorar la calidad de atención a los usuarios”. Realizó un estudio descriptivo-proyectivo, cuantitativo, estudió una muestra probabilística de 320 pacientes. Con el Coeficiente Alfa De Cronbach de  $p = 0,750$ . El 91% evaluó un clima organizacional regular, y un 57% tiene una atención regular. Se concluye que existe una correlación entre ambas variables.



## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1 Clima organizacional**

#### **2.2.1.1 Definición de Clima organizacional**

El concepto sobre clima organizacional es de gran interés entre los profesionales y en todas las disciplinas. Reconocemos la importancia que este tema conlleva desde un contexto organizacional y el predominio de la organización del sujeto y la interacción inter sujeto. Varios de los estudios realizados muestran que el clima organizacional ha evolucionado los conceptos y definiciones desde la década de 1960.

Por lo tanto, muchos de estos conceptos de clima organizacional dejan huella en la productividad cuando se busca talento humano dentro de una organización. Muchos teóricos e investigadores han aplicado modelos y teorías para llegar a una definición de consenso en diferentes épocas (35). En **1964**, Forehand et al. (35), lo definen como las particularidades que describen a una organización diferenciando una de otra y que estas permanecen en el tiempo, siendo influencia en los comportamientos de las personas, coexistiendo como temple.

En **1968**, Litwin (36), sitúa que los aspectos motivacionales son las cualidades más importantes de un buen ambiente y que estos son percibidos por el personal a través de expectativas y valores de estímulo.

En **1980**, Pritchard et al. (37), señalaron que para un grupo de trabajo u organización las características de las personas trascienden las entidades externas a través de la formulación de juicios.

En **1982**, Joyce et al. (38), refiere que el trabajo organizacional depende de su entorno psicológico.

En **1983**, Schneider et al. (39), afirmaron que se basaba en percepciones personales.

En **1985**, Glick (40), debe explicar la situación organizacional y considerar acciones individuales.

Loayza (41), menciona que el MINSA hace referencia sobre los discernimientos del trabajo, el entorno físico y las relaciones entre los trabajadores se dan por diversas normas estas fueran formales e informales relacionadas con el trabajo.

### **2.2.1.2 Modelos de Clima organizacional**

Se propuso modelos, que hoy en día está en constante uso, para ayudarnos a comprender mejor la cultura de una organización y cómo se comportan los trabajadores mediante factores que permitan evaluarlo.

- **Modelo de Litwin y Stinger**

Nivelaron los comportamientos con la productividad relacionados con el estudio de David McClelland, que clasificó las necesidades motivacionales: El poder, la afiliación y el logro basadas en el modelo de motivación de David McClelland, creando este modelo para estudiar el ambiente organizacional (42).

- **Modelo de Likert**

Se considera una herramienta para medir el clima corporativo y afirma que tres variables influyen en las percepciones del clima de los empleados. Son la variable causal, la variable de intervención y la variable final. El comportamiento del director gerente en el carácter de los empleados de la empresa. Likert se toma muy en serio la percepción de los empleados. Porque depende de la percepción de las tareas y objetivos asignados al empleado (43).

### **2.2.1.3 Dimensiones del clima organizacional**

La OPS y la OMS contribuyen a través de herramientas que pueden ser aplicadas a la salud en cuatro dimensiones: Liderazgo, Motivación, Interacción y Participación (44).

Un estudio elaborado por Palma afirma que utiliza la “Escala de Clima Laboral CL - SPC” y existen cinco factores del clima laboral (45).

**Autorrealización.** Los empleados se sienten cómodos en un ambiente de trabajo donde pueden crecer y sentirse realizados, por lo que el ambiente de trabajo puede facilitar el logro de sus metas personales y profesionales.

**Involucramiento laboral.** Ser comprometidos e identificados con la empresa, lo que les ayuda a lograr las metas de la organización para brindar un excelente servicio y lograr un desempeño superior.

**Supervisión.** Es el agradecimiento de un empleado a su jefe por supervisar sus actividades laborales.

**Comunicación.** El conocimiento interno de la asociación mejora las relaciones con los usuarios y clientes, aumentando la precisión de los datos obtenidos.

**Condiciones laborales.** La condición laboral no solo es gratificante, sino que también afectan muchos factores para hacer un buen trabajo, la empresa está obligada a proporcionar toda la información relevante y los materiales necesarios para completar la tarea y, por lo tanto, favorece la producción y la mejora organizacional.

#### **2.2.1.4 Instrumentos para medir y evaluar el clima organizacional**

Existen tres estrategias (46).

- a) Mirar el comportamiento y desarrollo de los empleados.
- b) Comunicarse directamente con los empleados.
- c) Realizar encuestas a todos los trabajadores a través de cuestionarios.

### **2.2.2. Calidad de atención**

#### **2.2.2.1 Definición de la calidad de atención**

Donabedian (47), proporciona la primera definición de “calidad de la atención”, como la obtención del máximo efecto médico minimizando los riesgos para el paciente, realizándose en dos

áreas interrelacionados, usaron la técnica interpersonal. El cuidado interpersonal mide el nivel de adherencia de un paciente los valores, normas, expectativas y aspiraciones (48).

Para la OPS (49), la calidad define el nivel más alto en el que el público puede lograr los resultados de salud deseados con base en la evidencia científica para lograr la salud universal. En nuestro país, el MINSA integra al modelo normativo los principios y los métodos de calidad en la gestión tiene que estar orientados a fortalecer el liderazgo de los organismos de gestión para lograr la calidad, aprendiendo necesidades y expectativas y continuando (50).

#### **2.2.2.2 Dimensiones de localidad de atención**

Tenemos las siguientes dimensiones (51):

**Dimensión Humana.** Esta dimensión enfatiza el trato entre personal de la salud y la persona. Esta es la dimensión humana, un aspecto de la aptitud que se irradia en la relación entre los pacientes y el personal de salud.

**Dimensión Técnico-Científica.** Este aspecto contribuye al beneficio del paciente y brinda atención integral, reduciendo la incertidumbre de obtener atención de un profesional de la salud competente con el conocimiento y las habilidades adecuadas para satisfacer sus necesidades, la tecnología para el paciente.

**Dimensión del Entorno.** Esta dimensión el profesional de la salud brinda una atención de confort en beneficio del paciente, ver un adecuado servicio.

Las tres dimensiones son importantes, la interrelación que se da entre el clima organizacional y calidad de atención.

#### **2.2.2.3 Modelos de la calidad de atención en salud**

##### **a) Modelo de la calidad de atención de Donabedian**

Este modelo es referente al sistema de salud de cada país, muestra un enfoque a través de estructura proceso y resultado. Este término se realizó por primera vez en 1966, no como un atributo de

calidad, sino un método para obtener información adecuada, los cuales ayudan a definir la existencia de calidad (52).

**b) Modelo Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM)**

Esta es una gran plantilla que pueden usar múltiples organizaciones, tanto médicas como no médicas. La Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM) lo desarrolló en 1988. Se basa en autoevaluaciones que consideran la aceptabilidad social a través de la satisfacción, el liderazgo, la política y la estrategia del cliente además la gestión de personas, la gestión de recursos y asociaciones y, en última instancia, la gestión de procesos. (53).

**c) Modelos de la calidad del servicio PSQM**

Según Gonzales et. al. (54) la “calidad técnica o diseño del servicio y calidad funcional o proceso de calidad del servicio”.

**d) Modelo de Brecha en la Calidad del Servicio (SERVQUAL - Quality of Service)**

Según Ubilla et. al. (55), son los métodos que usan las empresas para sugerir las cinco dimensiones como la empatía, credibilidad y responsabilidad, capacidad de respuesta y especificidad.

**2.2.2.4 Instrumentos para evaluar la calidad de atención**

El modelo de SERVQUAL fue desarrollado por Zeithaml, Parasuraman y Berry a fines de la década de 1980 para evaluar las opiniones sobre la calidad del servicio para organizaciones comerciales. Con el tiempo, se ha validado para evaluar la calidad de los servicios en base a dimensiones como: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y factores tangibles. Las calificaciones de estas dimensiones se agrupan en 22 tipos de preguntas y respuestas en una escala Likert basada en las expectativas y percepciones y de los usuarios (56).

**Instrumento SERVQHOS**

Este instrumento es un modelo que agrupa variables relacionadas con temas relacionados con la infraestructura, el confort, las instalaciones y la calidad subjetiva de los trabajadores de la salud, para evaluar la calidad de la atención hospitalaria combinada con las expectativas y percepciones. Este estudio se basa en la teoría de enfermería de Watson con su modelo y teoría de enfermería cuidado humanizado. La teoría y filosofía de la enfermería transpersonal de Watson (57), describe cómo las enfermeras cuidan a los pacientes y cómo ese cuidado promueve la salud y el bienestar, previene enfermedades y restaura la salud.

La política de salud se enfoca en promulgar normas legales para garantizar un trato adecuado a los usuarios. Porque cuando la salud de las personas se deteriora, necesitan ayuda y cuidados para adaptarse, instrucciones sobre cómo abordar el proceso médico, momentos de ansiedad por desconocimiento del padecimiento y tratamiento hospitalario.

El personal de salud debe comprender que los pacientes deben participar en la atención con sus familias. Los usuarios de hoy demandan el reconocimiento de su derecho a la salud como un acto de dignidad para sentir su valor como seres humanos. Por todas estas razones, la enfermería humanizada de Watson se ha convertido en una ideología de vida que se aplica a la práctica profesional de enfermería y puede definirse como: Basada en la enfermería terapéutica y las relaciones con los pacientes. Las enfermeras tienen la obligación científica, filosófica y moral de defender la dignidad (58).

### **2.2.3. Teoría del cuidado humano**

Watson (59), se manifiesta sobre el cuidado humano considerando el riesgo de deshumanizar la atención al paciente como resultado de la reestructuración administrativa masiva en los sistemas de salud global, las necesidades humanas, espirituales y trascendentales en la atención clínica, administrativa, educativa y médica son esenciales. rescatar la dimensión personal. cuidado de la salud. enfermero.

La enfermería humanizada basada en valores se enfoca en el mundo de la medicina, donde el personal de enfermería nutre y protege al personal de enfermería, trata enfermedades y promueve vidas sanas y armoniosas tanto física como mentalmente. Tiene que ver con lo que haces para crear un entorno que también es espiritualmente propicio. tanto social como espiritualmente. Algunos de los factores que permiten la humanización de la atención son la atención familiar continua, crítica, segura para el paciente, culturalmente aceptable, mejorada por la tecnología, sensible al ser humano y centrada en la atención primaria. La compasión humana significa valores, aspiraciones de compasión, compromiso, conocimiento, acciones compasivas y sus resultados (60).

## **2.3. Formulación de hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis general**

**Hi:** Existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de atención de enfermería de un hospital nacional de Lima.

**H0:** No existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de atención de enfermería de un hospital nacional de Lima.

### **2.3.2. Hipótesis específicas**

**Hi:** Existe relación significativa entre la dimensión autorrealización y la calidad de atención de enfermería de un hospital nacional de Lima.

**H0:** No existe relación significativa entre la dimensión autorrealización y la calidad de atención de enfermería de un hospital nacional de Lima.

**Hi:** Existe relación significativa entre la dimensión involucramiento laboral y la calidad de atención de enfermería de un hospital nacional de Lima.

**H0:** No existe relación significativa entre la dimensión involucramiento laboral y la calidad de atención de enfermería de un hospital nacional de Lima.

**Hi:** Existe relación significativa entre la dimensión supervisión y la calidad de atención de enfermería de un hospital nacional de Lima.

**H0:** No existe relación significativa entre la dimensión supervisión y la calidad de atención de enfermería de un hospital nacional de Lima.

**Hi:** Existe relación significativa entre la dimensión comunicación y la calidad de atención de enfermería de un hospital nacional de Lima.

**H0:** No existe relación significativa entre la dimensión comunicación y la calidad de atención de enfermería de un hospital nacional de Lima.

**Hi:** Existe relación significativa entre la dimensión condiciones laborales y la calidad de atención de enfermería de un hospital nacional de Lima.

**H0:** No existe relación significativa entre la dimensión condiciones laborales y calidad de atención de enfermería de un hospital nacional de Lima.



## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1. Método de la investigación**

Esta investigación utilizó el método hipotético deductivo, ya que este aprovecha el marco teórico, objetivos, hipótesis, etc. Este método se puede catalogar como un método de construcción de conocimientos en la naturaleza, ya que permite la reestructuración constante de los sistemas de investigación teóricos, conceptuales o metodológicos (61).

### **3.2. Enfoque de la investigación**

Este estudio adopta un enfoque cuantitativo ya que se refiere a las variables objeto de estudio a través del análisis numérico de la información para establecer la relación entre ambas variables. La investigación cuantitativa debe ser lo más "objetiva" posible, investigando o interviniendo en el proceso y no puede ser alterada por las tendencias de los demás (62).

### **3.3. Tipo de investigación**

Se realizó una investigación de tipo aplicada. Según Arias (63), refiere que este tipo de investigación se aprovisiona por el tipo de investigación básica o también llamada pura, porque responde a través de la teoría la resolución de problemas prácticos además se fundamenta en los objetivos del estudio ya que se pueden sugerir explicaciones o predicciones.

### **3.4. Diseño de la investigación**

La investigación fue no experimental, ya que no se manipularon las variables de estudio y solo se observó la ocurrencia de los fenómenos. Para Hernández et. al. (64), este tipo de investigación

observa fenómenos de interés en el medio natural para su posterior explicación y análisis, sin manipular las variables ni mimetizarlas en un medio controlado.

También fue de corte transversal, a cada personal de enfermería se le brindó dos instrumentos de investigación por única vez, previo consentimiento informado. Para Manterola et. al (65), es característica fundamental realizarla en una sola ocasión, sin seguimiento de la investigación.

Es correlacional, la indagación obtenida de los dos instrumentos al profesional de enfermería de dicho hospital; según el tiempo y sucesión. Los estudios de correlación son de método de investigación no experimental en el que los investigadores miden dos variables, les dan sentido y evalúan la relación estadística entre ellas sin la influencia de variables no relacionadas (66).

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

#### **3.5.1 Población**

Para Arias (63), está determinado por el conjunto infinito de elementos, personas o cosas con características comunes. La población en el presente estudio estuvo constituida por los profesionales de enfermería de un hospital nacional de Lima en el 2023, siendo el total de enfermeras de 200 en el periodo determinado a noviembre del 2023.

#### **3.5.2 Muestra**

Hernández et. al (62), refiere que la muestra es un subgrupo estimado como una parte importante del universo o población. 132 enfermeras serán seleccionadas de forma probabilística a partir de los diferentes servicios del nosocomio y formarán la muestra. La fórmula para la obtención de la muestra considera 95% de nivel de confianza y 5% de error muestral.

Se estructura el siguiente diagrama:

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

Donde:

**n:** Tamaño de muestra. **N:** Número total

de pacientes **Z:** nivel de confianza **p:**

probabilidad a favor **r:** probabilidad de

contra (1-p)

**I<sup>2</sup>:** Error muestral

Se colocan los valores:

**N:** 200

**Z:** 95% igual a 1.96 **p:** 50% es

igual a 0.5 **q:** 50% es igual a 0.5

**I:** 5% es igual a 0.05

Reemplazamos valores

$$\frac{(1.96)^2(200) (0.5) (0.5)}{(0.05)^2(200-1) +(1.96)^2(0.5) (0.5)} = 132$$

### 3.5.2.1 Criterios de selección

A continuación, se describen los criterios considerados:

**Criterios de inclusión:**

- Licenciados de enfermería de ambos sexos que laboran en el hospital por al menos seis meses.
- Licenciados en enfermería quienes de manera voluntaria aceptan ser parte de la investigación
- Aquellos licenciados que firman el consentimiento informado

**Criterios de exclusión:**

- Los enfermeros que se encuentren de licencia o vacaciones.
- Los enfermeros que presenten algún criterio de sanción.
- Los enfermeros que presenten situación de disponibilidad por medida disciplinaria.

**3.5.3 Muestreo**

Para Ñaupas et al. (66), el muestreo es una técnica que utiliza una gran población mediante un cálculo estadístico proporcionado una cifra o el número real de los elementos que representan a la población y este es un pequeño grupo no se requerirá la técnica de muestreo.

El tipo de muestreo es probabilístico aleatorio simple. Según Arias (63), para elegir una población se debe tener en cuenta características en común, asimismo, todos tienen la misma oportunidad de ser elegidos.

El muestreo se hizo de la siguiente manera, se realizó un listado de todos los 200 enfermeros que laboran asignándoles un número correlativo del 1 al 200, se hicieron con ello unos tickets numerados del 1 al 200 que fueron introducidos en un ánfora y luego de “chocolatear” el ánfora se sacaron 132 tickets, esos enfermeros conformaron la muestra.

**3.6. Variables y operacionalización**

Variable 1: clima organizacional

Variable 2: calidad de atención

### Matriz de operacionalización de la variable clima organizacional y calidad de atención

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Clima organizacional	El clima organizacional es un conjunto de emociones del personal de enfermería sobre el ambiente que hay en la institución (67).	Es la participación del entorno organizacional que es percibida o experimentada por el personal de enfermería de un hospital nacional Lima, 2023, utilizando para ello el cuestionario de Clima Organizacional de Palma Carrillo (CL – SPC).	Autorrealización	1,6,11,16,21,26,31,36,41,46	Cualitativa:  Ordinal	Muy favorable (210 - 250)  Favorable (170 - 209)  Media (130 – 169)  Desfavorable (90 - 129)  Muy desfavorable (50 - 89) (69).
			Involucramiento laboral	2,7,12,17,22,27,32,37,42,47		
			Supervisión	3,8,13,18,23,28,33,38,43,48		
			Comunicación	4,9,14,19,24,29,34,39,44,49		
			Condiciones laborales	5,10,15,20,25,30,35,40,45,50		
Calidad de atención	La calidad de la atención en salud es el valor en que los servicios de salud brindan a la población dando resultados de salud anhelados (68).	La calidad de atención realizada por el personal de enfermería de un hospital nacional Lima, 2023 mediante un cuestionario de SERVQUAL para medir la calidad de atención.	Humana	1 al 15	Cualitativa:  Ordinal	Bueno (107-145)  Moderado (68-106)  Por mejorar (29-67) (70).
			Técnico científico	16 al 30		
			Entorno	31 al 35		

### **3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1. Técnica**

Se emplea la encuesta, cuya herramienta utiliza el cuestionario para dar información, comportamientos o percepciones y obtener información a la muestra de estudio.

La encuesta como técnica, accede a la recopilación de información a través de preguntas que se le realiza al encuestado para obtener información hacia la investigación. La encuesta como método deja de ser una herramienta de obtención de información a través de indagación social, donde se agrupan técnicas para crear un objeto de estudio (71).

#### **3.7.2. Descripción de instrumentos**

En este estudio existen dos instrumentos, uno mide la primera variable, clima organizacional, según la autorrealización, participación en el trabajo, supervisión, comunicación, condiciones de trabajo e indicadores alcanzados, contiene preguntas relacionadas a los aspectos como a los resultados.

La segunda variable se abordó mediante preguntas sobre la calidad de la atención: Humana, entorno y técnico científico.

El instrumento usó una escala, esto se define como un instrumento que permitirá la asignación de números a las unidades de medida (72).

En este estudio se empleó la escala de Clima laboral – CL SPC (Anexo 2) citada por Martos (73), contiene preguntas tipo Likert, que permite identificar el clima organizacional de un hospital nacional de Lima en el 2023 mediante 50 ítems con una escala valorativa con una puntuación de 50 cada uno de un total de 250 puntos, en la escala de autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condición laboral.

**Autorrealización o realización laboral:** es la valoración del trabajador con el ámbito laboral favoreciendo el ámbito laboral, desarrollo personal y profesional. Contiene las siguientes preguntas enumeradas: 1,6,11,16,21,16,31,36,41,46.

**Involucramiento laboral,** es un valor organizacional y una obligación para responder al progreso organizacional.

Contiene las siguientes preguntas enumeradas:2,7,12,17,22,27,32,37,42,47

**Supervisión:** aquí se protege y controlan las actividades laborales y se apoyan las tareas diarias de una organización. Contiene las siguientes preguntas enumeradas: 3,8,13,18,23,28,33,38,43,48

**Comunicación,** información concisa clara que se trasmite al colaborador para el buen funcionamiento de la organización. Contiene las siguientes preguntas enumeradas: 4,9,14,19,24,29,34,39,44,49

**Condiciones laborales,** reconoce la institución los elementos necesarios para cumplir las tareas diarias. Contiene las siguientes preguntas enumeradas:5,10,15,20,25,30,35,40,45,50

De acuerdo con los indicadores este instrumento se considera los siguientes puntajes para categorías diagnosticas dividiéndose en: muy favorable, favorable, media, desfavorable, muy desfavorable (45).

### Ficha técnica del instrumento 1 de medición de la variable clima organizacional

<b>Nombre</b>	Cuestionario de Clima organizacional (Basada en la Escala de CL-SPC)
<b>Autores</b>	Sonia Palma
<b>Procedencia</b>	Lima – Perú
<b>Adaptación</b>	Córdova Córdova Sonia Lizeeth
<b>Aplicación</b>	Para la medición del clima organizacional
<b>Administración</b>	Aplicado por el investigador
<b>Duración</b>	20 – 25 minutos
<b>Descripción del instrumento</b>	El clima organizacional consta de 50 ítems divididos en cinco dimensiones: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, con una escala tipo Likert con cinco respuestas: 1 nunca, 2 poco, 3 regular, 4 mucho y 5 siempre, distribuidos en muy favorable, favorable, medio, desfavorable y muy desfavorable.
<b>Finalidad</b>	Permite evaluar el clima organizacional
<b>Validez y confiabilidad de la escala adaptada al contexto español</b>	La validez está basada en el criterio de jueces tres dando una calificación 0 a 20 dando como aceptable la escala. La confiabilidad se obtuvo a través del alfa de Cronbach con un índice de 0.63 aplicado a 473 trabajadores obteniendo significancias positivas entre los 5 factores de clima laboral.



Para la segunda variable se utilizó la escala de Marcelo (Anexo 2). El cual evalúa la calidad de atención de enfermería, este instrumento fue tomado a partir de instrumentos de medición utilizados en estudios sobre calidad de cuidado de enfermería. López y Sifuentes, los cuales en su estudio de investigación obtuvieron un índice alto de validez y confiabilidad.

Tomando en cuenta la escala de Marcelo (70) se divide de la siguiente manera:

Consta de 29 preguntas, el cual se dividen en tres dimensiones:

- Dimensión humana
- Dimensión técnico- Científico
- Dimensión entorno:

Se clasifica en:

- Bueno
- Moderado
- Por mejorar

## Ficha técnica del instrumento 2 de medición de la variable calidad de atención

<b>Nombre</b>	Cuestionario de Calidad de atención de enfermería
<b>Autor</b>	Nuth Purizaca Cortez
<b>Adaptado por:</b>	Castillo La Torre María (70)
<b>Aplicación</b>	Para la medición de la calidad del servicio
<b>Objetivo</b>	Determinar la calidad de atención de enfermería
<b>Duración</b>	30 minutos
<b>Descripción del instrumento</b>	La calidad de atención en salud se realizará mediante un cuestionario, elaborado en la escala de Likert, 3 dimensiones distribuidas en 29 preguntas, con la escala de respuestas (nunca, rara vez, A veces, A menudo, siempre).
<b>Finalidad</b>	Permite evaluar la calidad de atención.
<b>Validez y confiabilidad de la escala adaptada al contexto español</b>	La validez de contenido se realizó mediante la prueba denominada juicio de expertos, quienes corroboran la suficiencia, aplicabilidad, pertinencia, relevancia y claridad de los ítems propuestos.  La confiabilidad se aplicó el coeficiente de alfa de Cronbach, obteniendo una confiabilidad global de 0.13.

### 3.7.3. Validación

La validación del clima organizacional siendo la primera variable de estudio, realizado por Palma (45), identificaron 50 ítems en la versión final del instrumento de ambiente laboral de 5 factores, confirmando la efectividad del instrumento.

Un estudio realizado por Córdova (69), determinó la validez del instrumento tal mediante tres juicios expertos, dado valido la escala de Clima organizacional de manera aceptable con una calificación de 0 a 20 cada pregunta.

Para la variable calidad de atención Marcelo (70), determinó la validez del instrumento mediante cuatro juicios de expertos, mediante medida de Kappa con un resultado de 77.96%, Se aplicó alfa de Cronbach dando buena concordancia de confiabilidad global de 0.89.

#### **3.7.4. Confiabilidad**

La confiabilidad se define como el grado de estabilidad de los resultados obtenidos por un grupo de personas en una serie de mediciones utilizando el mismo instrumento (76). Para la confiabilidad Córdova (69) obtuvo a través del alfa de Cronbach 0.63, siendo positiva  $p < 0.05$  entre los cinco factores (autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales), aplicado a 132 enfermeras.

En relación con la confiabilidad del segundo instrumento Marcelo (70) obtuvo a través del alfa de Cronbach 0.89, siendo positiva  $p < 0.05$  entre los tres factores (dimensión humana, entorno y técnico científico), aplicado a 20 pacientes mediante una prueba piloto.

#### **3.8. Procesamiento y análisis de datos**

Se utilizaron los programas Microsoft Word 2019 y Excel 2019 para crear el proyecto de investigación y SPSS V. 25 para analizar los datos recopilados.

#### **3.9. Aspectos éticos**

En este estudio se aplicaron cuatro principios bioéticos con el consentimiento informado y aprobación del Hospital Nacional PNP Luis N. Sáenz.

**Autonomía:** Este principio permite que los enfermeros decidan participar en la investigación a través del consentimiento informado.

**Beneficencia:** La información obtenida se utiliza para implementar estrategias de mejora en el tema.

**No maleficencia:** Se verificó el anonimato de los trabajadores de la salud que participaron en el estudio y se protegieron sus datos personales de conformidad con la Ley N° 29733. Ley de Protección de Datos Personales.

**Justicia:** Los participantes, ante cualquier circunstancia son merecedores de igual consideración y respeto (77).

## CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

### 4.1. Resultados

#### 4.1.1 Análisis descriptivo de resultados

**Tabla 1.** Datos sociodemográficos de los profesionales en enfermería de un hospital nacional Lima, 2023

<b>PROFESIONALES EN ENFERMERÍA</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
<b>SEXO</b>	F	123	93.43%
	M	9	6.57%
	<b>Total</b>	132	100.00%
		Frecuencia	Porcentaje
<b>EDAD (Rangos)</b>	25-30	18	13.64%
	31-40	47	35.61%
	41-50	27	20.45%
	51-60	40	30.30%
	<b>Total</b>	132	100.00%

**Fuente:** Encuestas aplicada a profesionales en enfermería de un hospital nacional Lima, 2023.

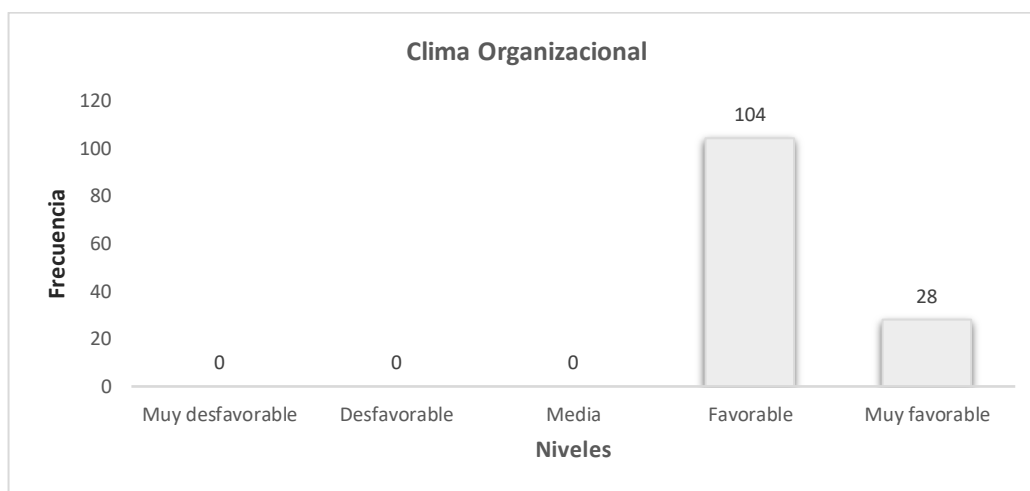
De tabla 1, se puede interpretar que de los 132 profesionales en enfermería 123 son de sexo femenino ocupando un porcentaje de 93.43% y 9 profesionales de sexo masculino con un porcentaje de 6.57%. En cuanto a la edad el hospital cuenta con mayor cantidad de profesionales de un rango de edad entre 31 y 40 años y 51 y 60 años ocupando un porcentaje de 35.61% y 30.30% respectivamente.

**Tabla 2.** Clima organizacional existente entre los profesionales en enfermería de un hospital nacional de Lima, 2023, calculados a partir de su escala valorativa

Variable N°01	Escala	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Clima Organizacional	Favorable	104	78,79	78,79	78,79
	Muy favorable	28	21,21	21,21	100,00
<b>Total</b>		132	100,00	100,00	

**Fuente:** Encuestas aplicada a profesionales en enfermería de un hospital nacional Lima, 2023.

**Gráfico 1.** Clima organizacional existente entre los profesionales en enfermería de un hospital nacional de Lima, 2023, calculados a partir de su escala valorativa



**Fuente:** Elaboración propia

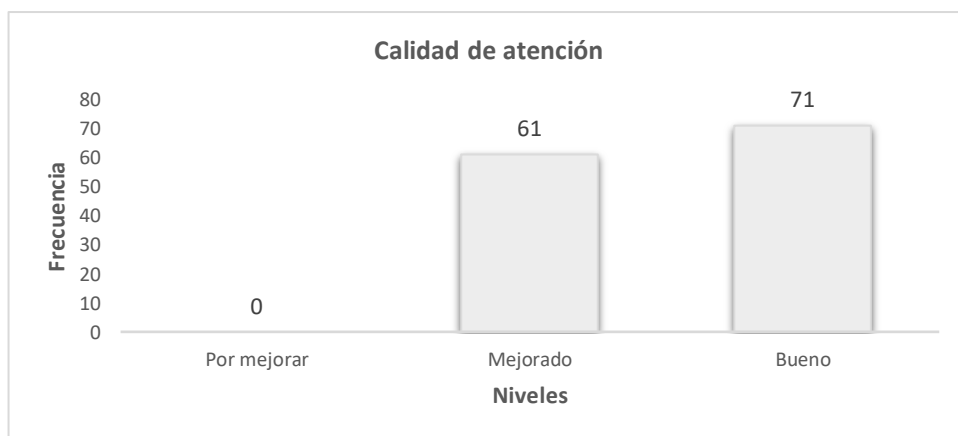
De la tabla 2 se puede apreciar que el 78.79% del total del personal profesional en enfermería califica como favorable al clima organizacional existente en el hospital y el 21.21% lo califica como muy favorable, descartando los niveles de calificación de muy desfavorable, desfavorable y media, pudiendo apreciar que el personal se encuentra conforme con el clima organizacional otorgado por la institución.

**Tabla 3.** Calidad de atención que brindan los profesionales en enfermería de un hospital nacional de Lima, 2023, calculados a partir de su escala valorativa

Variable N°02	Escala	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Calidad de atención	Mejorado	61	46,21	46,21	46,21
	Bueno	71	53,79	53,79	100,00
<b>Total</b>		132	100,00	100,00	

**Fuente:** Encuestas aplicada a profesionales en enfermería de un hospital nacional Lima, 2023.

**Gráfico 2:** Calidad de atención que brindan los profesionales en enfermería de un hospital nacional de Lima, 2023, calculados a partir de su escala valorativa.



**Fuente:** Elaboración propia

De la tabla N°05 se puede interpretar que el 53.79% del personal profesional en enfermería consideran como buena la calidad de atención que brinda el Hospital Nacional de Lima y un 46.21% lo consideran como mejorado.

**Tabla 4.** Tabla de contingencia entre el clima organizacional y calidad de atención para visualizar su relación

		Calidad de atención		Total	
		Mejorado	Bueno		
Clima organizacional	Favorable	Recuento	57	47	104
		% del total	43,18%	35,61%	78,79%
	Muy favorable	Recuento	4	24	28
		% del total	3,03%	18,18%	21,21%
Total		Recuento	61	71	132
		% del total	46,21%	53,79%	100,00%

*Fuente: Elaboración propia*

En la tabla 4 se puede observar que, del total de los encuestados 132 profesionales en enfermería, 57, que representan el 43.18% consideran al clima laboral de su institución como favorable y perciben la calidad de atención como mejorado, asimismo, 24 de los 132 encuestados, cuyo porcentaje de representación es el 18.18% consideran tener un clima organizacional muy favorable y una calidad de atención buena.



### 4.1.2 Prueba de hipótesis

La contrastación de la hipótesis de la presente investigación se realizará a través de un análisis correlacional donde se evaluará la relación entre la variable clima organizacional, la variable calidad de atención y sus dimensiones.

Para evaluar la correlación es necesario identificar el tipo de técnica estadística a usar, estas varían de acuerdo con la normalidad de los datos según su nivel de significancia si es mayor a 0.05 (Nivel de significancia teórica) se considera paramétrica por lo que se utilizará el coeficiente de correlación de Pearson y si es menor a 0.05 se considera no paramétrica y el coeficiente de correlación a usar será el de Spearman.

#### Nivel de significancia

Nivel de significancia teórica ( $\alpha$ )  $\rightarrow$  0.05

#### Regla de decisión:

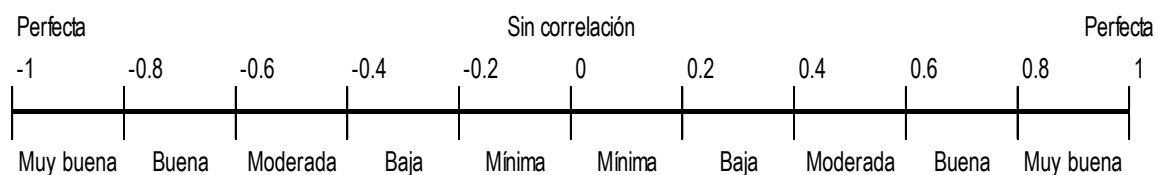
$\rho \geq \alpha \rightarrow$  Se acepta la hipótesis Nula  $H_0$

$\rho < \alpha \rightarrow$  Se rechaza la hipótesis Nula  $H_0$

#### Coefficiente de correlación

Para conocer la relación entre las variables si es significativa o nula es necesario tener en cuenta el coeficiente de correlación, mientras más cerca del -1 o 1 este el valor la relación es óptima, mientras mal cerca al 0 esté la relación es nula.

**Gráfico 3.** Coeficiente de correlación



**Tabla 5.** Prueba de normalidad de las variables clima organizacional y calidad de atención

Variables	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	,144	132	<.001	,935	132	<.001
Calidad de atención	,139	132	<.001	,929	132	<.001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Teniendo en cuenta el tamaño de la muestra del presente estudio, 132 profesionales en enfermería, monto que supera el valor de 50 personas, evidencia que corresponde considerar el uso de la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov para la siguiente hipótesis.

En la tabla 5, se puede observar que el valor de significancia calculada por la prueba de Kolmogórov-Smirnov es menor al nivel de significancia teórica de 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula H0 y podemos afirmar que los datos no provienen de una distribución normal aplicándose la prueba no paramétrica de Rho Spearman.

## Planteamiento de la hipótesis general

### Hipótesis Nula:

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de atención de enfermería de un hospital nacional Lima, 2023

### Hipótesis alternativa:

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de atención de enfermería de un hospital nacional Lima, 2023.

**Nivel de Significancia:** Nivel de significancia teórica ( $\alpha$ )  $\rightarrow$  0.05

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

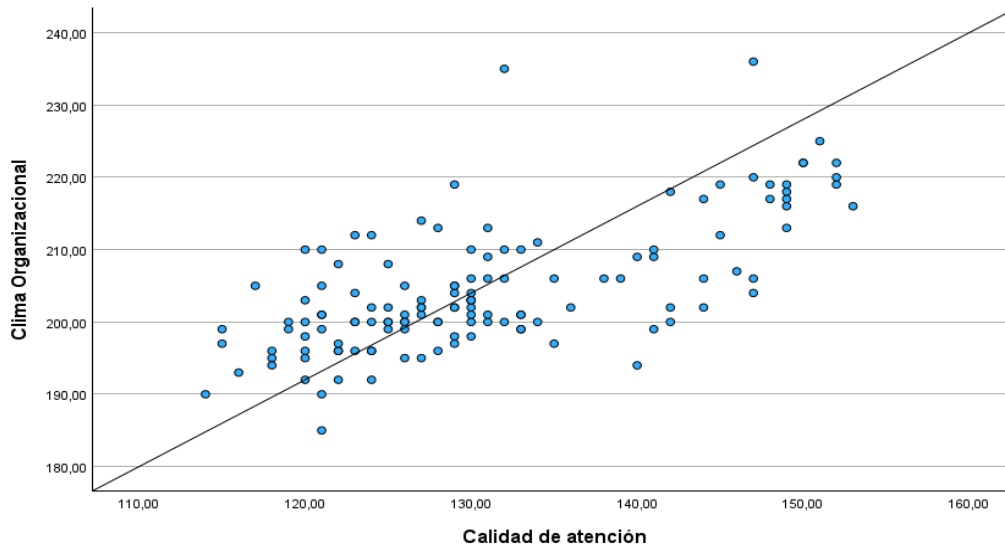
**Tabla 6.** Análisis correlacional entre el clima organizacional y la calidad de atención en el profesional de enfermería de un hospital de Lima, 2023

			Clima organizacional	Calidad de atención
<b>Rho de Spearman</b>	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,644**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	132	132
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,644**	1,000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	132	132

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** Elaboración propia

**Gráfico 4.** Grafico de dispersión que muestra la relación entre el clima organizacional y la calidad de atención en profesionales de enfermería de un hospital de Lima, 2023



**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.

En la tabla 6 podemos apreciar el análisis correlacional de las variables clima organizacional y calidad de atención observándose un grado de relación Rho de 0.644 según el valor de correlación de Spearman lo que indica que la relación entre ambas es buena y positiva. Teniendo en cuenta el valor de significancia de la tabla, siendo esta menor a 0.001 que a su vez es menor al nivel de significancia teórica ( $\alpha = 0,05$ ), se puede señalar que existe relación significativa entre ambas variables, rechazando así la hipótesis nula, es decir, que si existe relación entre el clima organizacional y la calidad de atención de los profesionales de enfermería de un hospital nacional de Lima.

**Planteamiento de hipótesis específica 1:**

**H0:** No existe relación significativa entre la dimensión autorrealización y la calidad de atención de enfermería de un hospital nacional Lima, 2023.

**Hi:** Existe relación significativa entre la dimensión autorrealización y la calidad de atención de enfermería de un hospital nacional Lima, 2023.

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

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

**Tabla 7.** Análisis correlacional entre la dimensión autorrealización y calidad de atención en profesionales de enfermería de un hospital de Lima, 2023

		Autorrealización	Calidad de atención	
<b>Rho de Spearman</b>	Autorrealización	Coeficiente de correlación	1,000	,221**
		Sig. (bilateral)	.	,011
		N	132	132
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,221**	1,000
		Sig. (bilateral)	,011	.
		N	132	132

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Fuente:** *Elaboración propia*

**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 la tabla 7, se puede observar que el  $\rho$  es 0.011 siendo este menor que el valor del nivel de significancia teórica, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, con ello se puede afirmar que existe relación entre ambas variables, asimismo, presenta un coeficiente

de correlación de 0.221 que muestra que existe una relación positiva y baja entre ambas, eso quiere decir que si la autorrealización del personal de enfermería entonces mejora la calidad de atención.

## Planteamiento de hipótesis específica 2:

**H0:** No existe relación significativa entre la dimensión involucramiento laboral y la calidad de atención de enfermería de un hospital nacional Lima, 2023.

**Hi:** Existe relación significativa entre la dimensión involucramiento laboral y la calidad de atención de enfermería de un hospital nacional Lima, 2023.

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

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

**Tabla 8.** Análisis correlacional entre la dimensión involucramiento laboral y calidad de atención en el profesional de enfermería de un hospital de Lima, 2023

			Involucramiento laboral	Calidad de atención
<b>Rho de Spear man</b>	Involucram iento laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,442**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	132	132
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,442**	1,000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	132	132

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** *Elaboración propia*

## 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 la tabla 8, se puede observar que el  $p$  es menor a 0.001 siendo este menor que el valor del nivel de significancia teórica, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, con ello se puede afirmar que existe relación entre ambas variables, asimismo, presenta un coeficiente de correlación de 0.442 que muestra que existe una relación positiva y moderada entre ambas, eso quiere decir que si el involucramiento laboral del personal de enfermería mejora entonces la calidad de atención también mejorará.



### Planteamiento de hipótesis específica 3:

**H0:** No existe relación significativa entre la dimensión supervisión y la calidad de atención de enfermería de un hospital nacional Lima, 2023.

**Hi:** Existe relación significativa entre la dimensión supervisión y la calidad de atención de enfermería de un hospital nacional Lima, 2023.

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

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

**Tabla 9.** Análisis correlacional entre la dimensión supervisión y calidad de atención en el profesional de enfermería de un hospital de Lima, 2023

		Supervisión	Calidad de atención
<b>Rho de Spearman</b>	Supervisión	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,243**
		N	132
	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	,243**
		Sig. (bilateral)	,004
		N	132

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** *Elaboración propia*

### 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 la tabla 9, se puede observar que el  $\rho$  es 0.004 siendo este menor que el valor del nivel de significancia teórica, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, con ello se puede afirmar que existe relación entre ambas variables, asimismo, presenta un coeficiente

de correlación de 0.243 que muestra que existe una relación positiva y baja entre ambas, eso quiere decir que si la supervisión mejora entonces la calidad de atención también mejorará.

#### Planteamiento de hipótesis específica 4:

**H0:** No existe relación significativa entre la dimensión comunicación y la calidad de atención de enfermería de un hospital nacional Lima, 2023.

**Hi:** Existe relación significativa entre la dimensión comunicación y la calidad de atención de enfermería de un hospital nacional Lima, 2023.

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

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

**Tabla 10.** Análisis correlacional entre la dimensión comunicación y calidad de atención en profesionales de enfermería de un hospital de Lima, 2023

		Comunicación	Calidad de atención
		n	
<b>Rho de Spearman</b>	Comunicación	Coefficiente de correlación	,529**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	132
	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	,529**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	132

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente: Elaboración propia*

#### 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 la tabla 10, se puede observar que el  $\rho$  es menor a 0.001 siendo este menor que el valor del nivel de significancia teórica, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, con ello se puede afirmar que existe relación entre ambas variables, asimismo, presenta un

coeficiente de correlación de 0.529 que muestra que existe una relación moderada entre ambas, eso quiere decir que si la comunicación mejora entonces la calidad de atención también mejorará.

### Planteamiento de hipótesis específica 5:

**H0:** No existe relación significativa entre la dimensión condiciones laborales y calidad de atención de enfermería de un hospital nacional Lima, 2023.

**Hi:** Existe relación significativa entre la dimensión condiciones laborales y la calidad de atención de enfermería de un hospital nacional Lima, 2023.

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

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

**Tabla 11.** Análisis correlacional entre la dimensión condiciones laborales y calidad de atención en profesionales de enfermería de un hospital de Lima, 2023

			Condiciones laborales	Calidad de atención
<b>Rho de Spearman</b>	Condiciones laborales	Coeficiente de correlación	1,000	,032**
		Sig. (bilateral)	.	,716
		N	132	132
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,032**	1,000
		Sig. (bilateral)	,716	.
		N	132	132

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** *Elaboración propia*

### 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 la tabla 11, se puede observar que el  $\rho$  es 0.716 siendo este mayor que el valor del nivel de significancia teórica, con lo cual se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa, con ello se puede afirmar que no existe relación entre ambas variables-

### 4.1.3 Discusión de resultados

De acuerdo con el análisis realizado se evidenció un grado de relación Rho de 0.644 según el valor de correlación de Spearman lo que indica que la relación entre ambas es buena positiva. Teniendo en cuenta el valor de significancia de la tabla de la calidad de atención, siendo menor a 0.001 que a su vez es menor al nivel de significancia teórica ( $\alpha = 0,05$ ), se puede señalar que existe relación significativa entre ambas variables, rechazando así la hipótesis nula, es decir que si existe una relación entre el clima organizacional con la calidad de atención de los profesionales de enfermería de un hospital nacional de Lima.

En ese sentido, el clima organizacional existente en el hospital con un 78.79% califica como favorable mientras tanto el 21.21% lo califica como muy favorable por lo que el personal de enfermería se encuentra conforme con el clima organizacional de la institución. Este resultado se contrasta con el estudio realizado por **Falcón (28)**, en la que encontró una relación positiva- débil con un coeficiente de Pearson de 0.014 por lo que concluyó que cuando existe un buen clima organizacional entonces existirá una adecuada calidad de atención, sin embargo, **Medina (29)**, demostró que existe una correlación entre ambas variables tanto del clima organizacional y calidad de atención en un hospital de Es salud de Tacna.

Asimismo, **Castillo (30)**, realizo un estudio donde refiere que el 57.3% encuentra un buen clima organizacional, sin embargo, existe un 5.3% de baja calidad de atención, por lo que, concluyó que existe una correlación entre ambas variables. Así mismo, **Cabanillas (31)**, en su estudio de corte transversal y correlacional un 64% presenta regular clima organizacional y un 74% regular en la calidad de servicio, pero concluyendo en que existe correlación entre ambas variables.

Para **Soto (33)**, existe una relación característica entre las variables por lo que concluye, la relación existente entre las variables clima organizacional y calidad de atención. Por lo que el clima organizacional constituye una de las herramientas estratégicas que contribuyen al mejoramiento continuo de una organización de salud, puesto que a través de su análisis se logran identificar

elementos claves que permiten elevar la calidad de vida laboral al personal de salud, y con ello la calidad de los servicios de atención debido a la influencia que este fenómeno tiene en el desempeño de los empleados, lo cual trae consigo consecuencias notables en la productividad, satisfacción, compromiso y calidad del trabajo.

Pero para la calidad de atención el 53.79% del personal de enfermería la califica como buena calidad de atención que brinda la institución, pero el 46.21% lo consideran como mejorado por lo que el 43.18% consideran al clima organizacional como favorable y la calidad de atención como mejorado por lo que el 18.18% consideran tener un clima organizacional muy favorable y una calidad de atención buena. Así **Pedraza (34)**, evaluó un clima organizacional regular con un 91% y un 57% refiere una regular atención concluyendo que existe una correlación entre ambas variables.

Por otro lado, el presente estudio estuvo cimentado bajo la teoría del cuidado humano de Watson (59), este se centra en el cuidado humano. Por lo que se puede inferir que esta teoría basada en valores se enfoca en el área de salud, donde el personal de enfermería promueve vidas sanas y armoniosas tanto física como mentalmente refiriéndose en el estudio a la calidad de atención. Así mismo crea un entorno que también es espiritualmente propicio. tanto social como espiritualmente enmarcando en esta investigación al clima organizacional (60).

Respecto a la dimensión autorrealización del clima organizacional y la calidad de atención se puede observar que  $p$  es 0.011, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, afirmando que existe relación entre ambas variables, así mismo presenta un coeficiente de correlación de 0.221 mostrando que existe una relación baja entre ambas, por lo que si la autorrealización del personal de enfermería mejora, la calidad de atención también mejorará pero de manera poco significativa.

De manera similar **Checa (23)**, destacó en su investigación que el 57,73 % considera que el personal cumple parcialmente y el 45,36% refiere que hay herramientas e insumos adecuados para

una adecuada calidad de atención el cual concluyó que existe correlación entre ambas variables, pues la cultura organizacional influye positivamente, pero faltaría optimizar la atención al usuario.

La dimensión involucramiento laboral de la variable clima organizacional con la variable calidad de atención, el valor del nivel de significancia teórica  $p$  es 0.001, por lo que rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, afirmando que existe relación entre ambas variables, así mismo presenta un coeficiente de correlación de 0.442 mostrando una relación moderada entre ambas variables, por lo que el involucramiento laboral del personal de enfermería mejora, la calidad de atención también mejorará en sentido y magnitud de manera moderada. Pero para la dimensión supervisión de la variable clima organizacional con la variable calidad de atención muestra que existe una relación baja entre ambas, eso quiere decir que si la supervisión mejora, la calidad de atención también mejorará, pero de manera poco significativa. Asimismo la dimensión comunicación del clima organizacional con la calidad de atención muestra que existe una relación moderada entre ambas, eso quiere decir que si la comunicación mejora, la calidad de atención también mejorará en sentido y magnitud de manera moderada.

Checa et al. (20), refieren que el 57,73% del personal médico posee un buen clima laboral y un 33,61% solicitan mejorar la calidad de servicio médico. Concluyendo que ambas variables tanto el clima y calidad de servicio deben mejorar. Para Cerin (26), el 75.2% percibe un buen clima laboral y el 42.2% de usuarios están poco satisfechos con la atención obteniendo una correlación negativa o muy endeble o muy baja concluyendo que no existe correlación entre ambas variables.

Por último, la dimensión condiciones laborales del clima organizacional con la variable calidad de atención afirma que no existe relación entre ambas variables. **Palmar et al. (21)**, concluyen que el factor clave para relacionar al personal es la promoción del principio de fraternidad de la calidad de atención indicando que el clima organizacional requiere práctica de valores por lo que se debe mejorar la calidad de atención.



Los resultados de esta investigación revelan hallazgos significativos sobre la relación entre el clima organizacional y la calidad de atención de enfermería la correlación es buena positiva que existe una relación entre el clima organizacional con la calidad de atención en los profesionales de enfermería de un hospital nacional de Lima.

Finalmente, esta investigación contribuye al entendimiento entre el clima organizacional y la calidad de atención de enfermería señalando la necesidad de enfoques holísticos y estratégicos en la dimensión de las condiciones laborales brindada en un entorno laboral saludable, ya que sin este la institución dejaría de brindar el apoyo psicosocial para cumplir con las labores diarias, no obstante, se debe mencionar que existieron diversas limitaciones para la obtención de los resultados.

## CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones

#### **Primera.**

En el objetivo general, se determinó que existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de atención evidenciada por el valor de  $p < 0,05$  y del Rho de Spearman igual a 0.644, señalando una relación positiva y buena. Asimismo, el personal de enfermería califica como favorable al clima organizacional existente en el hospital siendo un 78.79%, sin embargo, el 21.21% lo califica como muy favorable, descartando los niveles de calificación de muy desfavorable, desfavorable y media, deduciendo que el personal de enfermería se encuentra conforme con el clima organizacional otorgado por la institución.

#### **Segunda.**

En cuanto al primer objetivo específico, existe relación significativa entre la dimensión autorrealización y calidad de atención de enfermería ya que el  $p < 0,05$  y el coeficiente de relación fue de 0.221; por lo que existe una relación positiva y baja entre ambas, es decir que la dimensión autorrealización del personal de enfermería mejora entonces la calidad de atención también mejorará.

#### **Tercera**

En cuanto al segundo objetivo específico, existe relación significativa entre la dimensión involucramiento laboral y calidad de atención de enfermería puesto que  $p < 0,05$  y el Rho de Spearman fue de 0.442 mostrando una relación positiva y moderada entre ambas, es decir, que si el involucramiento laboral del personal de enfermería mejora entonces la calidad de atención también mejorará.

#### **Cuarto**

En cuanto al tercer objetivo específico, existe relación significativa entre la dimensión supervisión y calidad de atención de enfermería ya que  $p < 0,05$  y el Rho de Spearman fue de 0,243 mostrando una relación positiva y baja entre ambas, eso quiere decir que si la supervisión mejora entonces la calidad de atención también mejorará.

#### **Quinto**

En cuanto al cuarto objetivo específico, existe relación significativa entre la dimensión comunicación y calidad de atención de enfermería ya que  $p < 0,05$  y el coeficiente de relación fue de 0.529 mostrando una relación positiva y moderada entre ambas, eso quiere decir que si la comunicación mejora entonces la calidad de atención también mejorará.

#### **Sexta**

En cuanto al quinto objetivo específico, no existe relación significativa entre la dimensión condiciones laborales y calidad de atención de enfermería ya que  $p$  fue de 0.716 siendo este mayor que el valor del nivel de significancia.

### **5.2. Recomendaciones**

#### **Primera.**

Dada la relación significativa entre clima organizacional y la calidad de atención de enfermería, se recomienda que la dirección del establecimiento hospitalario realice actividades orientadas a seguir fortaleciendo el clima organizacional y así 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 siga brindando una atención de calidad.

#### **Segunda**

La relación entre la dimensión autorrealización y la calidad de atención de enfermería es baja, por lo que se sugiere que la institución hospitalaria fomente el reconocimiento laboral para alcanzar la autorrealización y desarrollo personal y profesional de sus trabajadores creando oportunidades para el logro de los objetivos esperados por la institución.

### **Tercera**

Dada la relación moderada entre la dimensión involucramiento laboral y la calidad de atención, se recomienda identificar los valores organizacionales en el personal de salud para el compromiso con la institución y cumplir las metas establecidas, por ello se sugiere la implementación de campañas de comunicación interna, encuestas de satisfacción que contribuyan a impulsar la creatividad y mejorara de la productividad, ya que son una buena forma de reconocer las contribuciones perceptibles del capital humano

### **Cuarta**

Considerando la relación baja entre la dimensión supervisión y la calidad de atención de enfermería se sugiere que la supervisión y apreciación de las funciones de las actividades laborales se debería evaluar, monitorear y supervisar los procesos de atención concernientes al clima organizacional que muestra el personal de salud, de tal manera que se identifiquen fortalezas y debilidades de ambas variables

### **Quinta**

Considerando la relación moderada entre la dimensión comunicación y la calidad de atención de enfermería se propone realizar actividades efectuadas por la institución hospitalaria para el mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, usando diferentes canales de comunicación y relaciones interpersonales que los mantenga informados, integrados y motivados para contribuir al logro de los objetivos organizacionales.

### **Sexta.**

Dada que no existe relación entre la dimensión condiciones laborales y la calidad de atención de enfermería se sugiere, promover el uso de políticas justas y efectivas para mejorar las capacidades e incrementar la satisfacción laboral del personal de salud y así mejorar las

condiciones laborales mediante una comunicación constante entre el personal de salud, los líderes y/o responsables de recursos humanos.

## REFERENCIAS

1. Amezcua M. Diez Tesis para una Historia de la Enfermería visible. Index Enferm [Internet]. 2015;24 (4), 199-201. [Consultado el 22 de julio 2022].  
Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962015000300002](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962015000300002)
2. Waldo R. Cuidado humano: la vulnerabilidad del ser enfermo y su dimensión de trascendencia. Index Enferm [Internet].2014;23(4), 234-238.  
[Consultado el 22 de Julio de 2022. Disponible en:  
[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962014000300009&lng=en&nrm=iso&tlng=en](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962014000300009&lng=en&nrm=iso&tlng=en)
3. Izquierdo E. Enfermería: Teoría de Jean Watson y la inteligencia emocional, una visión humana. Rev cubana Enfermer [Internet]. 2015; 31(3). [Consultado el 23 de julio 2022].  
Disponible en:  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192015000300006&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192015000300006&lng=es)
4. Pilligua C, Arteaga F. Clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio de caso: Hardepex Cía. Ltda. Leam.  
[Internet].2019;15 (28). [Consultado el 23 de julio 2022]. Disponible en:  
<https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/html/>
5. Urquía V. Modelos de comportamiento organizacional y el comportamiento individual. Club ensay. [Internet].2021; [ Consultado el 22 de Julio de 2022. Disponible en:  
<https://www.clubensayos.com/Negocios/Modelos-de-comportamientoorganizacional-y-el-comportamiento/5383891.html>
6. Rivera C, Cegarra O, Vergara H, Matos Y. Clima organizacional en el contexto educativo. Revista Scientific. [Internet].2016;1(2). [Consultado el 23 de julio 2022]. Disponible en:  
<https://www.redalyc.org/journal/5636/563660227019/html/>
7. Naranjo C. Clima organizacional: una investigación en la institución prestadora de servicios de salud (IPS) de la Universidad Autónoma de Manizales. Universidad & Empresa. [Internet].2015;17(28). [Consultado el 23 de julio 2022]. Disponible en:  
<https://revistas.urosario.edu.co/xml/1872/187243060006/html/index.html>
8. Cárdenas A, Moncada M. Clima organizacional en médicos y enfermeras del hospital de Villavicencio. Unv. Coop. de Colomb sede Villavicencio.

- [Internet].2021). [Consultado el 23 de julio 2022]. Disponible en: [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/33133/1/2021\\_clima\\_organizacional\\_medicos.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/33133/1/2021_clima_organizacional_medicos.pdf)
- 9.** Ministerio de Salud (MINSA). Plan y metodología para estudio del clima organizacional. [Internet]. [Consultado el 23 de Julio de 2022]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/37871-minsa-presento-plan-y-metodologia-para-estudio-del-clima-organizacional>
- 10.** Porras A, Durand JE. Asociación entre clima organizacional y motivación de enfermeras en un hospital de la Policía Nacional del Perú. Rev. Enfermería Herediana [Internet]. 2018 [citado 10 Julio de 2022]; 11(1):18-26. Disponible en: <file:///C:/Users/user/Desktop/TESIS%20DE%20ACUERDO%20VARIABLES/3521-Texto%20del%20art%C3%ADculo-9881-2-10-20210618%20policia.pdf>
- 11.** Organización Mundial de la Salud. Calidad de atención. [Internet]. 2018 [citado 10 Julio de 2022]; Disponible en: [https://www.who.int/es/healthtopics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/healthtopics/quality-of-care#tab=tab_1)
- 12.** Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad. [Internet]. 2020 [citado 10 Julio de 2022]; Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-healthservices>
- 13.** Bertrán P. Los 10 países con mejores sistemas de salud en el mundo [Internet]. 2020 [citado 10 Julio de 2022]; Disponible en: <https://medicoplus.com/medicina-general/paises-mejores-sistemas-desalud>
- 14.** Donabedian A. Evaluación de la calidad de la atención médica. Rev Calidad Asistencial 2001; 16: S11-S27. Internet]. 2020 [citado 10 Julio de 2022]; Disponible en [https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/06/1966\\_Donabedian\\_Evaluacion\\_Calidad.pdf](https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/06/1966_Donabedian_Evaluacion_Calidad.pdf)
- 15.** Suárez J, Robles R, Serrano G, Serrano H, Armijo A, Anchundia R. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Rev cubana Invest Bioméd [Internet]. 2019; 38(2):153-169. [Consultado el 23 de Julio 2022]. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S086403002019000200153&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086403002019000200153&lng=es). Epub 01-Jun-2019.
- 16.** Colombia F. Colombia, uno de los países donde menos se gasta en salud en el mundo: Anif. Forbes Colombia. 2022.

<https://forbes.co/2022/09/25/actualidad/colombia-uno-de-los-paisesdonde-menos-se-gasta-en-salud-en-el-mundo-anif>

- 17.** Fondo de aseguramiento en salud de la policía nacional del Perú. SaludPol encuesta a asegurados de hospital Luis N. Saénz para mejorar calidad de atención en salud. [Consultado el 23 de Julio 2022]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/saludpol/noticias/219015-saludpolencuesta-a-asegurados-de-hospital-luis-n-saenz-para-mejorar-calidadde-atencion-en-salud>
- 18.** Gestión. [Internet]. 19 de julio 2018. [Consultado el 23 de Julio 2022]. Disponible en: <https://gestion.pe/economia/contraloria-alerta-riesgoshospitales-peru-deficiencias-servicios-salud-238963-noticia/>
- 19.** Bracarense C, Dos Santos N, Guimaraes M, Ferreira B, Pedreshi L, De Assis A. Clima organizacional e intención de reemplazo de enfermeros: estudio de método mixto. Rev. Brasileira de Enfermagem. [Internet]. 2022; 75(4) [consultado el 10 de agosto de 2022]; Disponible en: <https://www.scielo.br/j/reben/a/dvTv45jxDfLKWZKtsrHSVcS/?format=html&lang=pt>
- 20.** Checa V. Cultura organizacional y la calidad del servicio del hospital Universitario de Guayaquil en el 2022. Instituto Superior Tecnológico Espíritu Santo, con condición de universitario, Ecuador. 2023, Vol 7, No. 2 abril -junio 68-87. DOI: 10.33970/eetes.v7.n2.2023.335. consultado el 10 de agosto 2022. Disponible en: DOI: 10.33970/eetes.v7.n2.2023.335. [file:///C:/Users/AS%2087/Downloads/Cultura organizacional y la calidad del servicio d.pdf](file:///C:/Users/AS%2087/Downloads/Cultura%20organizacional%20y%20la%20calidad%20del%20servicio%20d.pdf)
- 21.** Palmar L, Calimán A. Clima Organizacional y Calidad de Servicio desde el Principio de la Fraternidad. Univ. José Gregorio Hernández [Internet]. 2021 [consultado el 4 de agosto 2022]; Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8499683>
- 22.** Zapata A. Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un hospital público. [Internet]. 2021 [consultado el 4 de agosto 2022]; Disponible en: <https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/handle/i/7491>



- 23.** Checa V. Cultura organizacional y la calidad del servicio del hospital Universitario de Guayaquil en el 2022. revista [Internet]. 20 de abril de 2023 [citado 18 de octubre de 2022];7(2):68-87. Disponible en: <http://206.189.217.80/index.php/revista/article/view/335>
- 24.** Agudelo R, Peña P, Hoyos L, Jiménez M. Clima organizacional y percepción de la calidad en una institución de salud de la ciudad de Manizales (Colombia). (Spanish). archivos de medicina (1657-320x) [internet]. 2020;20(2):397–409 [Consultado el 4 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&authtype=ip,uid&db=eds-live&an=146201705&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- 25.** Salazar A, Fernández S, Hernández y Sánchez Z. [Internet].; 2020 [consultado el 25 de Julio 2022]. Disponible en: <https://revista-enfermeria.unam.mx/ojs/index.php/enfermeriauniversitaria/article/view/789>
- 26.** Cerin M. Clima organizacional y calidad de atención de las enfermeras en un hospital en el contexto de la COVID-19, Lima 2022. [Internet] (Consultado el 25 de Julio 2022). Disponible en: [file:///C:/Users/AS%2087/Downloads/Cerin\\_SMM-SD.pdf](file:///C:/Users/AS%2087/Downloads/Cerin_SMM-SD.pdf)
- 27.** Serrano L. Clima organizacional y calidad de atención del profesional de enfermería en un hospital público de Cusco, 2022. [Internet] (Consultado el 25 de Julio 2022). Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/97759>
- 28.** Falcon N. clima organizacional y calidad de servicio a los usuarios del Aclas Pillco Marca Huánuco, 2022. [Internet]. (Consultado el 25 de Julio 2022). Disponible en: <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/3726>
- 29.** Medina D. "Clima organizacional y calidad de servicio Hospital III Daniel Alcides Carrión ESSALUD Tacna." (2022). [Internet]. (Consultado el 25 de Julio 2022). Disponible en: [https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE\\_6d065f5bf7feaad261d43e47010c9989](https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_6d065f5bf7feaad261d43e47010c9989)
- 30.** Castillo M. Clima organizacional y calidad de atención en el área de emergencia del hospital provincial Belén de Lambayeque, 2021. [Internet]. (Consultado el 25 de Julio 2022). Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79995>

- 31.** Cabanillas Y. Relación de clima organizacional y calidad de servicio en farmacia, durante pandemia COVID-19 del Hospital Regional docente Belén de Trujillo, 2021. [Internet] (Consultado el 25 de Julio 2022).  
Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/87310>
- 32.** Urbano F. clima laboral y calidad de atención en trabajadores del Hospital de apoyo Sihuas, Ancash, 2021. [Internet], 2021, (Consultado el 25 de Julio 2022). Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84541> [consultado el 25 de Julio 2022] Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84541> &lng=es. Epub 17-Jun-2022.
- 33.** Soto J, Ortega A, Huapalla B, Abarca Y. Clima organizacional y calidad de atención del profesional de la salud de un centro de Salud de Huánuco, Perú. Rev. Cuba. Enferm; 38(2):5154. [Internet]. [consultado el 11 de diciembre de 2022] Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/biblio-1408338>
- 34.** Pedraza I. Estrategia de clima organizacional en salud para mejorar la calidad de atención de los usuarios del Centro de Salud Olmos. Tesis de Maestría. Univ. Señor de Sipán. [Internet]. [consultado el 11 de diciembre de 2022] Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8046>
- 35.** García M. Clima organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación conceptual. 2009, n.42 [consultado el 11 de diciembre de 2022]. [Internet] [consultado el 11 de diciembre de 2022] Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/n42/n42a4.pdf>
- 36.** Díaz E, Bañuelos A, Poblanos E, Reyes R, Analís J. Clima organizacional bajo el Modelo Litwin y Stringer, Perspectiva Psicosocial en CIES AC. Rev. CIM. Vol. núm. 1. (2020). [Internet] [consultado el 11 de diciembre de 2022] Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/350640770\\_Clima\\_Organizacional\\_bajo\\_el\\_Modelo\\_Litwin\\_y\\_Stringer\\_Perspectiva\\_Psicosocial\\_en\\_CIES\\_AC](https://www.researchgate.net/publication/350640770_Clima_Organizacional_bajo_el_Modelo_Litwin_y_Stringer_Perspectiva_Psicosocial_en_CIES_AC)
- 37.** Naylor J, Pritchard R, Ilgen. Una teoría del comportamiento en las organizaciones. Academic press 1980. New York. [Internet] [consultado el 11 de diciembre de 2022] Disponible en: [https://books.google.com.pe/books?id=OxGBQAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=OxGBQAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

- 38.**Salgado J, Remeseiro C, Iglesias M. Clima organizacional y satisfacción laboral en una PYME. Univ. De Santiago de Compostela. Univ. DE Oviedo. Rev. Científica de América Latina, El Caribe, España y Portugal. vol. 8, núm. 2, 1996, pp. 329-335. [Internet] [consultado el 11 de diciembre de 2022] Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/727/72780208.pdf>
- 39.**Bustamante M, Grando ML y Lapo M. Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile. *estud.gerenc.* [Internet]. 2015, vol.31, n.137 [consultado el 11 de diciembre de 2022], pp.432-440. Disponible en: <[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-59232015000400009&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232015000400009&lng=en&nrm=iso)>. ISSN 0123-5923. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2015.08.003> .
- 40.**Jaramillo C. La gestión universitaria basada en el clima organizacional utilizando principios del modelo de la endocalidad. *Rev. Sur academia* N° 2. 2014. Pp.62\_70. [Internet] [consultado el 11 de diciembre de 2022] Disponible en: <file:///C:/Users/AS%2087/Downloads/administrador,+Revista+Suracademia+2-7.pdf>
- 41.**Loayza N. causas y consecuencias de la informalidad en el Perú. [Internet] [consultado el 11 de diciembre de 2022] Disponible en: <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Estudios-Economicos/15/Estudios-Economicos-15-3.pdf>
- 42.**Diaz, D. Clima laboral según el modelo de Litwin y Stringer aplicado a la empresa Moliperú en la ciudad de Chiclayo 2018 (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú). (2019). [Internet] [consultado el 11 de diciembre de 2022] Disponible en: [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2347/1/TL\\_DiazGavidiaDante.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2347/1/TL_DiazGavidiaDante.pdf)
- 43.**Matas, A. Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. 2018. *Revista electrónica de investigación educativa*, 20(1), 38-47. [Internet] [consultado el 11 de diciembre de 2022] Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1607-40412018000100038&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412018000100038&lng=es&tlng=es).
- 44.**OMS/OPS. Inventario de clima organizacional: Tema y técnicas de desarrollo organizacional. Programa regional de desarrollo de servicios de salud. No. PSDCG – T – 10

- Vol. 3 Módulo III. Unidad VI, Pág. 1-7. 1998. [Internet] [consultado el 11 de diciembre de 2022] Disponible en:  
[https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/10060/PSDCGT10\\_v3.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/10060/PSDCGT10_v3.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- 45.** Palma S. Escala clima laboral CL SPC. 2004. 1era Edic. [Internet] [consultado el 11 de diciembre de 2022] Disponible en:  
<https://vdocuments.net/escala-clima-laboral.html>
- 46.** Segredo, A. Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. (2013). 39(2), 385-393). [Internet] [consultado el 11 de diciembre de 2022] Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21430556017>
- 47.** Torres M, Vásquez C. Modelo de calidad de la atención médica de Avedis Donabedian. Univ. Nac. Experimental Politécnica. UNEXPO. Venezuela.2011. [Internet] [consultado el 11 de diciembre de 2022] Disponible en: <https://infocalser.blogspot.com/2011/10/modelo-decalidad-de-la-atencion-medica.html>
- 48.** Arenas A. Calidad Del Cuidado Enfermero En La Dimensión Interpersonal Del Paciente Hospitalizado En El Hospital Edgardo Rebagliati Martins. Rev Per Obst Enf 7(2) 2011.Pp. 1816-7713. [Internet] [consultado el 11 de diciembre de 2022] Disponible en: <https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rpoe/article/viewFile/662/515>
- 49.** Organización Panamericana de la Salud. Calidad de atención. [Internet] [consultado el 11 de diciembre de 2022]. Disponible en:  
[https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1)
- 50.** Ministerio de salud. Sistema de Gestión de la Calidad en salud. Dirección general de salud de las personas. Dirección ejecutiva de calidad en salud Lima 2008. Documento Técnico N° - MINSA / DGSP – V. 04. [Internet] [consultado el 11 de diciembre de 2022]. Disponible en:  
<https://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/Presentacion/Documentos/PLANES/SistemaGestionCalidadSalud.pdf>
- 51.** Dueñas O. Dimensiones de la calidad en atención en salud. [Internet] 2020 [consultado el 12 de diciembre de 2022]. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/470165326/10-DIMENSIONES-DE-LACALIDAD-EN-SALUD-doc>
- 52.** Chavez L. Molina J. “Evaluación De La Calidad De Atención En Salud Mediante El Modelo De Avedis Donabedian, En El Área De Emergencia Del Hospital Paravida De

- Julio A diciembre 2014. [consultado el 12 de diciembre de 2022]. Disponible en: <https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/11055/1/Tesis%20Final.pdf>
- 53.** Espinoza L. Calidad. ¿Qué es el modelo EFQM (European Foundation for Quality Management) ?An Pediatr Contin. 2008; 6:249-57. [Internet] [consultado el 11 de diciembre de 2022] Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-anales-pediatria-continuada-51-articulo-calidad-que-es-el-modelo-S169628180874887X>
- 54.** González L, Velandia AL, Flores V. Humanización del cuidado de enfermería. De la formación a la práctica clínica. Rev CONAMED. 2009;14(Suppl: 1):40-43. [Internet]. [consultado el 11 de diciembre de 2022] Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=60293>
- 55.** Ubilla M, Barreno E, Freire F, Sánchez M. Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. Revista empresarial. [Internet];13(2), 1-15. [consultado el 12 de diciembre de 2022]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>
- 56.** Sotelo J, Figueroa E. el clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. Rev. Iberoamericana. Vol. 8. (2017). [Internet] [consultado el 11 de diciembre de 2022] Disponible en: <https://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v8n15/2007-7467-ride-8-15-00582.pdf>. DOI: 10.23913/ride.v8i15.312
- 57.** Urra M Eugenia, Jana A Alejandra, García V Marcela. Algunos aspectos esenciales del pensamiento de Jean Watson y su teoría de cuidados transpersonales. Ciencia. Enferm. [Internet]. 2011 [consultado el 11 de diciembre de 2022]; 17(3): 11-22. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532011000300002&lng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532011000300002&lng=es). <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532011000300002>.
- 58.** Yáñez Flores Kathia, Rivas Riveros Edith, Campillay Campillay Maggie. Ética del cuidado y cuidado de enfermería. Enfermería (Montevideo) [Internet]. 2021 [consultado el 11 de diciembre de 2022]; 10(1): 3-17. Disponible en: [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2393-66062021000100003&lng=es](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2393-66062021000100003&lng=es). Epub 01-Jun-2021. <https://doi.org/10.22235/ech.v10i1.2124>. Ministerio de salud. Dirección General de

Salud de las personas. Documento técnico: Metodología para el estudio del Clima organizacional v.02. Documento técnico RM. N°468-2011-MINSA. 2012;38p, [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/390876/Metodolog%C3%ADa\\_para\\_el\\_estudio\\_del\\_clima\\_organizacional\\_\\_Documento\\_t%C3%A9cnico\\_\\_R.M.\\_N%C2%BA\\_468-2011MINSA\\_20191017-26355wvn7u7.pdf?v=1571311793](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/390876/Metodolog%C3%ADa_para_el_estudio_del_clima_organizacional__Documento_t%C3%A9cnico__R.M._N%C2%BA_468-2011MINSA_20191017-26355wvn7u7.pdf?v=1571311793)

59. Izquierdo E. Enfermería: Teoría de Jean Watson y la inteligencia emocional, una visión humana. Facultad de Enfermería "Lidia Doce". La Habana, Cuba. 2015. [Internet] [consultado el 11 de diciembre de 2022] Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubenf/cnf-2015/cnf153f.pdf>
60. Watson J. Theoretical questions and concerns: response from a Caring Science framework. Nurs Sci Q. 2007 [consultado el 11 de diciembre de 2022];20(1): 13 p. Disponible en: <http://nsq.sagepub.com/content/20/1/13.refs>
61. Klimovsky G. El método hipotético deductivo y la lógica. [Internet] [consultado el 11 de diciembre de 2022] Disponible en: <https://www.studocu.com/es-mx/document/universidad-autonoma-metropolitana/sociologia-politica/metodo-hipotetico-deductivo-libro/21368905>
62. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. [Internet] [consultado el 11 de diciembre de 2022] Disponible en: <https://archive.org/details/hernandezetal.metodologiadelainvestigacion/page/n3/mode/2up>
63. Arias F. El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. 6° Edición. Venezuela: Editorial Episteme, Año de edición: 2012. [Internet] [consultado el 11 de diciembre de 2022] Disponible en: [https://drive.google.com/file/d/0B0GG8H7NoaXTcFZrQVhQRTZBRF9JYWR2VnF2azB4cEs3Nzc0/view?resourcekey=0-cZgWuRm\\_CDyn\\_pHmyFsMgw](https://drive.google.com/file/d/0B0GG8H7NoaXTcFZrQVhQRTZBRF9JYWR2VnF2azB4cEs3Nzc0/view?resourcekey=0-cZgWuRm_CDyn_pHmyFsMgw)
64. Hernández-Sampieri, R, Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p. [Internet] [consultado el 11 de diciembre de 2022] Disponible en: <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

65. Manterola C, Quieroz G, Salazar P, García N. Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. [Internet] [consultado el 11 de diciembre de 2022]. Disponible en: <https://sci-hub.se/10.1016/j.rmclc.2018.11.005>
66. Ñaupas H, Mejía E, Novoa E, Villagómez A. Metodología de la investigación. Cuantitativa-Cualitativa y redacción de la tesis. 4°. Edición- Bogotá: Ediciones de la U.2014. p 538. [Internet] [consultado el 11 de diciembre de 2022]. Disponible en: [https://books.google.com.pe/books?id=VzOjDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=VzOjDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
67. Peña H. Clima organizacional: una construcción personalizada del ambiente laboral como escenario de la producción empresarial. Univ. Península de Santa Elena. Ecuador.2018. [Internet] [consultado el 11 de diciembre de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4944/1/9789942776075.pdf>
68. Lazo O, Santivañez A. Atención de salud con calidad. Biblioteca Nacional del Perú.2018. [Internet] [consultado el 11 de diciembre de 2022]. Disponible en: <https://cmplima.org.pe/wp-content/uploads/2018/06/Libro-Atencion-salud-calidad.pdf>
69. Córdova S. Clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la universidad Alas Peruanas, Filial Piura. Maestría. Univ. Alas Peruanas. [Internet] [consultado el 11 de diciembre de 2022]. Disponible en: [https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/10417/Tesis\\_ClimaOrganizacional\\_Desempe%c3%b1oLaboral\\_Personal\\_Univ.AlasPeruanas\\_Piura.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/10417/Tesis_ClimaOrganizacional_Desempe%c3%b1oLaboral_Personal_Univ.AlasPeruanas_Piura.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
70. Marcelo D. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en los servicios de hospitalización de la clínica Ricardo Palma, Lima – Perú, 2019 [Tesis para optar el grado académico de maestro de gestión de salud]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2020. [consultado el 11 de diciembre de 2022]. Disponible en: [https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/3977/T061\\_44944933\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/3977/T061_44944933_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
71. Casas J, Repullo J.R, Donado J. La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). Aten Primaria 2003;31(8):527-38. [Internet] [consultado el 11 de diciembre de 2022]. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf>

- 72.** Gil, J. Técnicas e instrumentos para la recogida de información. Madrid. 2016. [Internet] [consultado el 11 de diciembre de 2022]. Disponible en: <https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=ANrkDAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=que+es+un+instrumento+un+instrumento+que+permite+la+asignaci%C3%B3n+de+n%C3%BAmeros+a+las+unidades+de+medida&ots=rbcruNjaBJ&sig=lqDciyJgaaIPztU3NVvPOWhAK6s#v=onepage&q=que%20es%20un%20instrumento%20un%20instrumento%20que%20permite%20la%20asignaci%C3%B3n%20de%20n%C3%BAmeros%20a%20las%20unidades%20de%20medida&f=false>
- 73.** Martos J. Clima organizacional basado en el modelo de Sonia Palma Carrillo CL - SPC, en la empresa FAMESERVI RG S.A.C., Trujillo – 2018. [Internet] [consultado el 11 de diciembre de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23508/Martos%20Estrada%2c%20Jos%2c%20Luis.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- 74.** Cabello E, Chirinos J. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Med Hered [Internet]. [consultado el 11 de diciembre de 2022]; 23,2:88-95. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1018-130X2012000200003&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2012000200003&lng=es).
- 75.** Ministerio de Salud. MINSA. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo: R.M. N° 527-2011/MINSA. [Internet] [consultado el 11 de diciembre de 2022]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321674-guia-tecnica-para-la-evaluacion-de-la-satisfaccion-del-usuario-externo-en-los-establecimientos-y-servicios-medicos-de-apoyo-r-m-n-527-2011-minsa>
- 76.** Quero M. Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín Maracaibo, Venezuela 2010. vol. 12, núm. 2, pp. 248-252. [Internet] [consultado el 11 de diciembre de 2022]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/993/99315569010.pdf>
- 77.** Koepsell D, Ruiz M. Ética de la investigación. Integridad científica. 2015 México. Comisión Nacional de Bioética/Secretaría de Salud Calzada Arenal No. 134, col. Arenal Tepepan, C.P. 14610. [Internet] [consultado el 11 de setiembre de 2023]. Disponible en:



[https://www.conbioetica-mexico.salud.gob.mx/descargas/pdf/Libro\\_Etica\\_de\\_la\\_Investigacion\\_gratuito.pdf](https://www.conbioetica-mexico.salud.gob.mx/descargas/pdf/Libro_Etica_de_la_Investigacion_gratuito.pdf)

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño Metodológico
<b>Problema General:</b>	<b>Objetivo General:</b>	<b>Hipótesis General</b>	<b>Variable 1</b>	
¿Cómo es la relación entre el clima organizacional y calidad de atención de enfermería de un hospital nacional Lima, 2023?	Determinar la relación entre clima organizacional y la calidad de atención de enfermería de un hospital nacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>H1:</b> Existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de atención de enfermería de un hospital nacional.</li> <li>- <b>H0:</b> No existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de atención de enfermería de un hospital nacional.</li> </ul>	Clima organizacional  <b>Dimensiones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Autorrealización</li> <li>- Involucramiento laboral</li> <li>- Supervisión</li> <li>- Comunicación</li> <li>- Condiciones laborales</li> </ul>	<b>Método:</b> Hipotético Deductivo  <b>Enfoque:</b> Cuantitativo
<b>Problemas Específicos:</b>	<b>Objetivos Específicos:</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	<b>Variable 2</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿Cómo es la relación entre la dimensión autorrealización y calidad de atención de enfermería de un hospital nacional Lima, 2023?</li> <li>▪ ¿Cómo es la relación entre la dimensión involucramiento laboral y calidad de atención de enfermería de un hospital nacional Lima, 2023?</li> <li>▪ ¿Cómo es la relación entre la dimensión supervisión y calidad de atención de enfermería de un hospital nacional de Lima, 2023?</li> </ul>	Establecer la relación entre la dimensión autorrealización y calidad de atención de enfermería de un hospital nacional.  Establecer la relación entre la dimensión involucramiento laboral y calidad de atención de enfermería de un hospital nacional.  Establecer la relación entre la dimensión supervisión y calidad de atención de enfermería de un hospital nacional de Lima.  Establecer la relación entre la dimensión comunicación y calidad de atención de	<b>H1:</b> Existe relación significativa entre la dimensión autorrealización y la calidad de atención de enfermería de un hospital nacional Lima, 2023. <b>H0:</b> No existe relación significativa entre la dimensión autorrealización y la calidad de atención de enfermería de un hospital nacional Lima, 2023.  <b>H1:</b> Existe relación significativa entre la dimensión involucramiento laboral y la calidad de atención de enfermería de un hospital nacional Lima, 2023. <b>H0:</b> No existe relación significativa entre la dimensión involucramiento y la calidad de atención de enfermería de un hospital nacional Lima, 2023.  <b>Hi:</b> Existe relación significativa entre la dimensión supervisión y la calidad de	Calidad de atención.  <b>Dimensiones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Humana</li> <li>- Técnico Científica</li> <li>- Entorno</li> </ul>	<b>Tipo:</b> Aplicada  <b>Diseño:</b> No experimental  <b>Nivel:</b> Correlacional de corte transversal

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿Cómo es la relación entre la dimensión comunicación y calidad de atención de enfermería de un hospital nacional de Lima, 2023?</li> <li>▪ ¿Cómo es la relación entre la dimensión condiciones laborales y calidad de atención de enfermería de un hospital nacional de Lima, 2023?</li> </ul>	<p>enfermería de un hospital nacional de Lima.</p> <p>Establecer la relación entre la dimensión condiciones laborales y calidad de atención de enfermería de un hospital nacional de Lima.</p>	<p>atención de enfermería de un hospital nacional de Lima.</p> <p><b>H0:</b> No existe relación significativa entre la dimensión supervisión y la calidad de atención de enfermería de un hospital nacional de Lima.</p> <p><b>Hi:</b> Existe relación significativa entre la dimensión comunicación y la calidad de atención de enfermería de un hospital nacional de Lima.</p> <p><b>H0:</b> No existe relación significativa entre la dimensión comunicación y la calidad de atención de enfermería de un hospital nacional de Lima.</p> <p><b>Hi:</b> Existe relación significativa entre la dimensión condiciones laborales y la calidad de atención de enfermería de un hospital nacional de Lima.</p> <p><b>H0:</b> No existe relación significativa entre la dimensión condiciones laborales y calidad de atención de enfermería de un hospital nacional de Lima.</p>		
---	--	---	--	--

## Anexo 2: Instrumentos

### INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL

**Modelo de Sonia Palma Carrillo (CL – SPC), que mide el nivel del clima organizacional adaptado por Córdova.**

Estimada (o) Lic. en enfermería del hospital Nacional PNP Luis N. Sáenz, la información que Usted brinde en el presente cuestionario será confidencial y en forma anónima, está constituido por preguntas que agradeceré se sirva responder con sinceridad. Marque con una (x) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto.

**Edad:**                      **sexo:**                      **Servicio:**

**MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:**  
**NINGUNO O NUNCA (1)      POCO (2)                      REGULAR O ALGO (3)                      MUCHO (4)**

**TODO O SIEMPRE (5)**

Factores	ÍTEMS	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
<b>REALIZACIÓN PERSONAL</b>	1. Existen oportunidades de progresar en la organización					
	6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					
	11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
	16. Se valora los altos niveles de desempeño					
	21. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros					
	26. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo					
	31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
	36. La empresa promueve el desarrollo del personal.					
	41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadora.					
	46. Se reconocen los logros en el trabajo.					
<b>INVOLUCRAMIENTO LABORAL</b>	2. Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
	7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
	12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización					
	17. Los trabajadores están comprometidos con la organización					
	22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					

	27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
	32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
	37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal					
	42	Hay una clara definición de visión, misión y valores en la institución					
	47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
<b>SUPERISIÓN</b>	3.	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
	8.	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
	13.	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
	18.	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
	23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
	28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
	33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
	38	Los objetivos de trabajo están claramente definidos.					
	43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
48	Existe un trato justo en la empresa.						
<b>COMUNICACIÓN</b>	4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
	9.	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
	14.	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa					
	19.	Existen suficientes canales de comunicación.					
	24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
	29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
	34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.						

	44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
	49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.					
<b>CONDICIONES LABORALES</b>	5.	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
	10.	Los objetivos de trabajo son retadores.					
	15.	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad					
	20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien Integrado.					
	25	cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					
	30	Existe buena administración de los recursos.					
	35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
	40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					
	45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
	50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					



<b>TÉCNICO CIENTÍFICO</b>	16	¿Cómo trabajador de este hospital cumplo cabalmente el protocolo de atención?						
	17	¿En este hospital el paciente tiene la oportunidad de comunicar errores en la atención?						
	18	¿En este hospital se toma en cuenta los mensajes dejados en el buzón de sugerencias?						
	19	¿Brindo un servicio confiable según mis conocimientos?						
	20	¿El servicio que brindamos es el adecuado según los protocolos						
	21	¿Percibo que los pacientes confían en la atención brindada?						
	22	¿En la medida de mis posibilidades brindo herramientas para resolver conflictos dentro de mi área?						
	23	¿Mi ayuda es suficiente para solucionar problemas en el servicio?						
	24	¿En este hospital existe un buen manejo en la atención preferencial?						
	25	¿En este hospital se brinda una atención inmediata a los casos de emergencia?						
	26	¿El proceso de atención empleado en mi hospital es la adecuada?						
	27	¿Cómo trabajador se me ha capacitado para el uso de los equipos de seguridad?.						
	28	¿Se me ha explicado las rutas de evacuación en caso de emergencia?						
29	¿Tenemos equipos y personal para resguardar nuestra seguridad en el hospital?							



## Anexo 3: Aprobación del Comité de Ética



### COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN

#### CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Lima, 23 de noviembre de 2023

Investigador(a)

**Luisa Benites Revolledo**

**Exp. N°: 1122-2023**

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener (CIEI-UPNW) **evaluó y APROBÓ** los siguientes documentos:

- Protocolo titulado: **“Clima organizacional y calidad de atención de enfermería de un hospital nacional Lima, 2023.” Versión 02 con fecha 17/11/2023.**
- Formulario de Consentimiento Informado **Versión 01** con fecha **30/10/2023.**

El cual tiene como investigador principal al Sr(a) Luisa Benites Revolledo los investigadores colaboradores

La **APROBACIÓN** comprende el cumplimiento de las buenas prácticas éticas, el balance riesgo/beneficio, la calificación del equipo de investigación y la confidencialidad de los datos, entre otros.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

1. **La vigencia** de la aprobación es de **dos años (24 meses)** a partir de la emisión de este documento.
2. **El Informe de Avances** se presentará cada 6 meses, y el informe final una vez concluido el estudio.
3. **Toda enmienda o adenda** se deberá presentar al CIEI-UPNW y no podrá implementarse sin la debida aprobación.
4. Si aplica, **la Renovación** de aprobación del proyecto de investigación deberá iniciarse treinta (30) días antes de la fecha de vencimiento, con su respectivo informe de avance.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

  
Yenny Marisol Bellido Fuente  
Presidenta del CIEI-UPNW



## **Anexo 4: Formato de consentimiento informado**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN**

**Institución:** Universidad Privada Norbert Wiener

**Investigador:** Benites Revolledo, Luisa

**Título:** Clima organizacional y calidad de atención de enfermería de un hospital nacional Lima, 2023.

---

#### **Propósito del estudio**

Lo invitamos a participar en un estudio llamado: “Clima organizacional y calidad de atención de enfermería de un hospital nacional Lima, 2023”. Este es un estudio desarrollado por investigadora de la Universidad Privada Norbert Wiener, BENITES REVOLLEDO, Luisa. El propósito de este estudio es determinar la relación entre clima organizacional y la calidad de atención de enfermería de un hospital nacional Lima, 2023. Su ejecución permitirá conocer el clima organizacional y la calidad de atención del personal de enfermería.

#### **Procedimientos**

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

La encuesta puede demorar unos 45 minutos y será de fácil comprensión. Los resultados de la investigación se le entregarán en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

#### **Riesgos**

Su participación en el estudio

#### **Beneficios**

Usted se beneficiará, ya que se le dará a conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados, lo que podría serle de utilidad en beneficio de tener un mejor clima organizacional y brindar una mejor calidad de atención en su desarrollo profesional.

### **Costos e incentivos**

Usted no deberá pagar nada por la participación. Tampoco 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 su identificación. No se mostrarán sus archivos a personas ajenas al estudio.

### **Derechos del paciente**

Si usted se siente incómodo durante el cuestionario, podrá retirarse en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con Luisa, BENITES REVOLLEDO, celular N° 965446603, e-mail: luisabrev2@gmail.com o al comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética para la Investigación de la Universidad Norbert Wiener, teléfono +51 924 569 790, e-mail: comite.etica@uwiener.edu.pe

### **CONSENTIMIENTO**

Acepto voluntariamente participar en este estudio. Comprendo qué 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:

Nombres:

DNI:

## Anexo 5: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos

POLICIA NACIONAL DEL PERÚ  
DIRECCIÓN DE SANIDAD POLICIAL  
OFICINA DE ADMINISTRACIÓN  
AREA DE GESTIÓN DE LA ESPECIALIZACIÓN DE  
PROFESIONALES PARA LA SALUD POLICIAL


REF.: Expediente Administrativo con HT SIGE MIN N°20240032032 de 11ENE24, relacionado a la solicitud de la **Mayor SPNP Luisa BENITES REVOLLEDO**, para realizar proyecto de investigación en el Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz".

**DECRETO N° 047 - 2024-DIRSAPOL/OFAD-AREGEPSP.EI**

Visto el expediente administrativo de la referencia, relacionado a la solicitud presentada por la Mayor SPNP Luisa BENITES REVOLLEDO, quien peticiona Autorización para desarrollar Proyecto de Investigación en el HN PNP "LNS", para optar el Grado de Maestra en Ciencias de Enfermería con Mención en Gerencia de los Cuidados de Enfermería; **PASE** al señor **General S PNP Moisés Salvador ROJAS ARCOS, Director del Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz"**, con la finalidad de comunicarle que esta Dirección **AUTORIZA** a la **Mayor SPNP Luisa BENITES REVOLLEDO**, realizar sin costo para el Estado, el proyecto de investigación titulado **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA DE UN HOSPITAL NACIONAL LIMA, 2023"**, con fines académicos a través de la Universidad Privada Norbert Wiener, y se sirva disponer por quien corresponda, se brinden las facilidades necesarias para la aplicación de instrumentos de investigación; asimismo que la Unidad de Docencia y Capacitación - HN PNP "LNS", dispondrá la supervisión y monitoreo de dicha actividad, informando de su resultado; debiendo comunicar a la Profesional en mención, que deberá presentar una copia del estudio realizado al término de su investigación.

Miraflores, 08 FEB. 2024

NECC/PJPM  
msp

  
OS - 292453  
Nagy Esaú CABRERA CONTRERAS  
GENERAL SPNP  
DIRECTOR DE SANIDAD POLICIAL

## Anexo 6: reporte de similitud turnitin

Reporte de similitud		
<b>● 18% de similitud general</b>		
Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:		
<ul style="list-style-type: none"><li>• 14% Base de datos de Internet</li><li>• Base de datos de Crossref</li><li>• 15% Base de datos de trabajos entregados</li><li>• 5% Base de datos de publicaciones</li><li>• Base de datos de contenido publicado de Crossref</li></ul>		
<hr/>		
FUENTES PRINCIPALES		
Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.		
1	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Internet	4%
2	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Internet	2%
3	<b>Universidad Wiener on 2023-08-06</b> Submitted works	1%
4	<b>Submitted on 1690688900333</b> Submitted works	<1%
5	<b>uwiener on 2024-01-30</b> Submitted works	<1%
6	<b>uwiener on 2023-03-23</b> Submitted works	<1%
7	<b>uwiener on 2023-11-06</b> Submitted works	<1%
8	<b>César Luiggi Centeno-Díaz, Ana Cecilia Napán-Yactayo. "E-commerce ...</b> Crossref	<1%