



Universidad
Norbert Wiener

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA**

Trabajo Académico

Clima organizacional y su relación con la calidad del cuidado en un hospital
nacional, Lima 2024

Para optar el Título de
Especialista en Gestión de Servicios de Salud y Enfermería

Presentado por:

Autora: Ordoñez Yaipen, Rossana del Pilar


Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7167-4411>

Asesora: Mg. Pretell Aguilar, Rosa María

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9286-4225>

Lima – Perú

2025

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01	FECHA: 11/10/2024
REVISIÓN: 01			

Yo, ORDOÑEZ YAIPEN ROSSANA DEL PILAR, N°ORCID: 0000-0002-7167-4411 Egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, SEGUNDA ESPECIALIDAD EN GESTION DE SERVICIOS DE SALUD Y ENFERMERIA de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL CUIDADO EN UN HOSPITAL NACIONAL, LIMA 2024”**

Asesorado por el Docente PRETELL AGUILAR ROSA MARIA, DNI: 18150131, ORCID 0000-0001-9286-4225 tiene un índice de similitud de (27%) veintisiete, con código oid:14912:456748551, 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(a)
 ORDOÑEZ YAIPEN ROSSANA DEL PILAR
 DNI N° 10764516/CE N° 11690



.....
 Firma del Asesor
 PRETELL AGUILAR ROSA MARIA
 DNI N° 18150131

Lima, 07 de mayo 2025

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01	FECHA: 11/10/2024
REVISIÓN: 01			

Es obligatorio utilizar adecuadamente los filtros y exclusión del turnitin: excluir las citas, la bibliografía y las fuentes que tengan menos de 1% de palabras. EN caso se utilice cualquier otro ajuste o filtros, debe ser debidamente justificado en el siguiente recuadro.

Según lo revisado el porcentaje de 27 de similitud no afecta la originalidad de la investigación realizada, dada que se encuentra vinculada a palabras comunes en la caratula, índice, dedicatoria, títulos, adicional el porcentaje de fuentes principales no afecta la originalidad de la investigación ya que está relacionada a ciertas palabras comunes que se repiten en las bases teóricas. En las hipótesis el sistema reporta similitud, pero se debe a que se mencionan las mismas palabras en los problemas específicos y objetivos específicos

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON LA CALIDAD DEL
CUIDADO EN UN HOSPITAL NACIONAL LIMA 2024”**

DEDICATORIA

A mis padres, Blanca Consuelo y José Manuel que están en el cielo quienes me acompañan espiritualmente.

A mi esposo Pablo Ramón, a mis hijos, Fabiola Rossana, Carmen Paola, Pablo José, por ser pilares fundamentales en mi vida.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios por permitirme culminar esta etapa académica.

A la Universidad Norbert Wiener, a los docentes por los conocimientos impartidos y un especial agradecimiento a la Mg. Rosa María Pretell Aguilar quien plasmó el estado del arte en los cursos de EBE 1 y 2

ASESORA:

MG. PRETELL AGUILAR, ROSA MARÍA

CODIGO ORCID: 0000-000192864225

JURADO

Presidente: Mg. Carmen Victoria Mattos Valverde

Secretario: Mg. María Rosario Mocarro Aguilar

Vocal: Dr. Rodolfo Amado Arévalo Marcos

INDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
INDICE	vi
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
1. CAPITULO: EL PROBLEMA	3
1.1 Planteamiento del Problema	3
1.2 Formulación del Problema	9
1.2.1 Problema General	9
1.2.2 Problemas Específicos	9
1.3 Objetivos de la Investigación	10
1.3.1 Objetivo General	10
1.3.2 Objetivos Específicos	10
1.4 Justificación de la Investigación	11
1.4.1 Justificación Teórica	11
1.4.2 Justificación Metodológica	12
1.4.3 Justificación Práctica	12
1.5 Delimitación de la Investigación	13

1.5.1 Temporal	13
1.5.2 Espacial	13
1.5.3 Población o unidad de análisis.	13
2. CAPITULO: MARCO TEÓRICO	14
2.1 Antecedentes	14
2.2 Bases teóricas	20
2.3 Hipótesis	29
2.3.1 Hipótesis General	29
2.3.2 Hipótesis específicas	29
3. CAPITULO: METODOLOGÍA	31
3.1 Método de la Investigación	31
3.2 Enfoque de Investigación.	31
3.3 Tipo de investigación.	31
3.4 Diseño de investigación.....	31
3.5 Población, muestra y muestreo.....	32
3.6 Operacionalización de las Variables	35
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
3.7.1 Técnica	37
3.7.2 Descripción de Instrumento	37

3.7.3 Validación	39
3.7.4 Confiabilidad.....	40
3.8 Procesamiento y análisis de datos	40
3.9 Aspectos éticos	41
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	43
4.1 Cronograma de Actividades	43
4.2 Presupuesto	45
5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	47
ANEXOS.....	60
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA	60
ANEXO 2: INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	65
ANEXO 3: FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	78

RESUMEN

Objetivo:” Determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional del personal de Enfermería y la Calidad del Cuidado al paciente”. La población estará compuesta por 300 profesionales de enfermería, que laboran en un hospital Nacional de Lima. Muestra: estará conformada por 168 profesionales de enfermería, Diseño Metodológico: El estudio será de diseño observacional, descriptivo, correlacional, prospectivo y transversal. Instrumentos: a fin de analizar la variable “Clima Organizacional” se hará uso del cuestionario confiable mediante Alpha de Cronbach de 0.89 y para evaluar la variable “Calidad del Cuidado” se usará el cuestionario, confiable mediante Alpha de Cronbach con índice de 0.900. La técnica de recolección de datos será la encuesta. Luego de ser aplicada la Encuesta los datos se ordenarán y categorizarán en Excel para a continuación ser exportada al software SPSS V.27 con el cual se conocerá la distribución normal de la variable mediante la prueba de normalidad de (KS), siendo la referencia el valor ($P < 0.005$) con a fin de emplear la correlación de Spearman, así mismo se realizará la prueba de Chi cuadrado para constatar hipótesis.

Palabras claves: “Clima Organizacional”, “Calidad del Cuidado”

ABSTRACT

Objective: "To determine the relationship between the organizational climate of the nursing staff and the quality of patient care." The population will be composed of 300 nursing professionals working in a national hospital in Lima. Sample: It will be made up of 168 nursing professionals. Methodological Design: The study will be observational, descriptive, correlational, prospective and cross-sectional. Instruments: In order to analyze the variable "Organizational Climate", a questionnaire reliable using Cronbach's alpha of 0.89 will be used, and to evaluate the variable "Quality of Care", a questionnaire reliable using Cronbach's alpha with an index of 0.900 will be used. The data collection technique will be the survey. After the survey is administered, the data will be sorted and categorized in Excel and then exported to SPSS v.27 software. This software will determine the normal distribution of the variable using the KS normality test. The reference value is ($P < 0.005$) to use Spearman's correlation. The Chi-square test will also be performed to verify hypotheses.

Keywords: "Organizational Climate", "Quality of Care"

1. CAPITULO: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

De acuerdo a un estudio global realizado por la Universidad Jhon Hopkins y el Great Place To Work, el 75% de trabajadores aprecian una condición baja de satisfacción en su labor, tan solo un 17% están en un elevado nivel de satisfacción en su labor, mientras que el 14 % aprecia un inferior grado, así mismo cuatro de cinco trabajadores consideran que no tiene un avance en sus labores. Teniendo en cuenta que la sensación de satisfacción cambia en las regiones, geográficas, el indicador muestra que es mínima en todo el mundo. Las proporciones por región acerca del de bienestar laboral son: E.E.U.U. 19 %, Canadá 16%, U. E. 14%, Cont. Asiático 18 % y Cont. Africano 23 % (1).

En América Latina, investigaciones realizadas en Colombia, México y Perú focalizadas en el Clima Organizacional en enfermería, se analizó un total de 15 documentos científicos y académicos. Conseguídos de banco de datos en particular: Scielo, Redalyc, Scopus, y el buscador Google Académico, entre ellos. Los importantes efectos indican que el ciclo con superior índice de publicación fue el año 2017, Colombia simbolizó la nación que tiene mayor divulgación de artículos, seguidamente Perú y México; también, reconocemos la presencia de factores psicológicos individuales, grupal y corporativos que impactan negativamente el clima corporativo, variando la correlación entre compromiso, motivación y clima organizacional. Asimismo, se establece que la apreciación de un clima superior se

relaciona a un elevado nivel de bienestar en el trabajo, por consiguiente, la adición de las 2 variables. Ocasiona un significativo cumplimiento de los trabajadores (2).

A nivel de América Latina, una revista de investigación presenta el artículo de revisión cuyo objetivo es determinar a través de la búsqueda en una base de datos el grado del clima laboral del personal de salud de las instituciones Públicas en Latinoamérica, producido por las publicaciones científicas del año 2019 al 2022. La investigación es cuantitativa descriptiva, siendo un total de 1,069,976 artículos encontrados, seleccionando sistemáticamente 12 artículos (100%). El producto de este artículo muestra que, en 8 países de Latinoamérica (67%), (3 en México, 2 en Perú, 2 en Ecuador y 1 en Brasil) el personal de salud observa un clima profesional impropio, en discrepancia de 4 (33%) investigaciones (1 de Brasil, Colombia, Venezuela y Chile) que observan un excelente clima profesional. Y los componentes que perjudican el clima laboral en los trabajadores de salud como funcionarios del estado reconocidos son en 1er termino la causa salarial, toma de decisiones inadecuadas, carencia de líder, falta de gratitud y beneficios destacados (3).

A nivel de Perú, el Ministerio de Salud, ha establecido un Plan Estratégico Institucional para el periodo del 2019 al 2024, a fin de lograr los objetivos estratégicos Institucionales, siendo necesario propiciar un entorno laboral atractivo y de bienestar para los colaboradores. La percepción que tengan los colaboradores sobre los factores psicosociales y ambientales determinan el clima organizacional de la entidad y en medida que los colaboradores perciban un buen ambiente de

trabajo y se sientan satisfechos con ello se fortalece el compromiso y el logro de las metas Institucionales siendo una de ellas la Calidad en la prestación de la Salud, con esta finalidad se elaboró el Plan de Acción de Clima Organizacional 2022 (4).

Referente a Calidad de atención la Organización Panamericana de la Salud (OPS) suscribe, que una prestación médica de gran calidad, es un tipo de atención médica que determina las necesidades de salud desde varios enfoques: preventivo promocional (educación, prevención) así como curativo (tratamiento y mantenimiento) de una persona o población de manera integral y precisa. Por ello, los países de América Latina se han mostrado diligentes para reevaluar el concepto de satisfacción del paciente como eje básico de la calidad asistencial (5).

El Ministerio de Salud MINSA considera valiosas las opiniones de los usuarios como consumidores de atención de salud, lo cual es un indicativo importante para calcular la calidad del servicio en sus estándares internacionales; es así que la calidad asistencial de primer nivel, brinda una atención acorde a sus necesidades y expectativas, Gabriel señala que el MINSA reconoce que la calidad de salud, es un tema clave en la Gestión de Calidad y recuerde que la calidad se refiere a la posibilidad que se debería tener en la atención de salud brindada con logro de beneficios para los usuarios y el equilibrio más beneficioso de riesgos (6).

En la calidad del servicio hospitalario hay que indicar, que, en la actualidad se entiende por calidad de servicio el “satisfacer, de acuerdo a los requerimientos

del mercado objetivo, las distintas necesidades que tiene el consumidor, a través de todo el proceso de adquisición del servicio, entendiéndose por tal, desde la decisión de adquirirlo, hasta las sensaciones posteriores al uso del servicio. Técnicamente hablando, corresponde al grado de satisfacción que experimenta el cliente o consumidor final por: la expedición con que fue atendido por la organización, la efectividad del servicio que recibió, desde que hizo el primer contacto hasta el tratamiento post servicio y por la forma en que recibió dicho servicio. La satisfacción de los usuarios en salud, a pesar del alto componente subjetivo que implica, es visto como un indicador fuerte de la calidad en la atención (7).

Según la OMS, los cuidados de enfermería son acciones y procedimientos que los profesionales de enfermería realizan para promover la salud, prevenir enfermedades y tratar a los pacientes en sus diferentes necesidades para recuperar su salud. Cuidados que pueden ser desde la administración de medicamentos, curación de heridas, hasta el apoyo emocional y educación para el autocuidado. La importancia de los cuidados de enfermería radica en que constituyen una parte fundamental en la atención sanitaria, contribuyendo al bienestar y recuperación de los pacientes. Los profesionales de enfermería son pieza clave en la coordinación y ejecución de los cuidados, colaborando estrechamente con el equipo médico y otros profesionales de la salud (8).

La calidad en salud es un pilar fundamental en la prestación efectiva de servicios en una institución sea de naturaleza pública o privada; así mismo, la calidad en salud se convierte en un eje transversal y de desarrollo obligatorio, frente

al sistema propio de legislación colombiana, el cual focaliza márgenes de atención, seguridad, oportunidad, pertinencia, satisfacción y costo – efectividad del cuadro clínico tratado (9).

En el Hospital Guillermo Almenara Irigoyen el indicador de caídas está por encima del estándar permitido, siendo este indicador un referente para la evaluación de la condición asistencial y de gestión, el recaudo del paciente está intrínsecamente articulada con calidad de atención. Una de las grandes falencias es el no trabajar en equipo, trato inadecuado entre el personal, y recarga laboral. La expectativa en enfermería es reducir la casuística de eventos adversos y de esta manera fortalecer la condición de atención, el tema planteado va a colaborar en conocer la apreciación que tiene el personal de enfermería del ambiente de trabajo y si este está articulado con la condición de la prestación del cuidado. La calidad es un principio básico del avance de la prestación de un servicio.

El usuario externo actualmente está empoderado y respaldado por las disposiciones y normativas gubernamentales e Institucionales, a nivel de EsSalud existe la página web de quejas a disposición de las personas, en la cual pueden plasmar su insatisfacción por el servicio recibido, coincidentemente registrada como “mala calidad de atención “, “pésima calidad de atención” (10).

Una falencias en el Hospital Almenara es la gran brecha existente de Recursos Humanos, el número de personal no está acorde a lo dispuesto por la OMS, sobrecargando la tarea del personal existente, ocasionando cumplimiento

parcial de las actividades bajo el slogan “ el trabajo es continuado”, situaciones que generan fricciones y reclamos entre los profesionales de enfermería, impactando en el deterioro del Clima Organizacional (C.O.) y en la Calidad de la Atención (C. de la A.) por falta de oportunidad, seguridad, eficiencia eficacia y trato humano. El presente trabajo de investigación fue seleccionado en razón que no es saludable trabajar en un ambiente hostil, en el cual se manifiestan relaciones interpersonales inadecuadas.

Las personas carentes de salud, que acuden a los centros hospitalarios en busca de la recuperación de su salud, son quienes evalúan la prestación del servicio recibido, evaluación que la realizan sin saberlo desde dos aspectos, el técnico: ¿que se recibe?, y aspecto funcional: ¿cómo se recibe?, de esta manera pasan a ser piezas claves en el desarrollo de la calidad, con sus comentarios, sus reclamos y sus quejas.

Proponer el presente tema, permitirá saber la impresión del personal de enfermería sobre los elementos institucionales de más alcance positivo y negativo sobre el clima organizacional y su relación con la calidad del cuidado.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿Cuál es la relación existente entre el clima organizacional del personal de enfermería y la calidad del cuidado al paciente en un Hospital Nacional, Lima 2024?

1.2.2 Problemas Específicos

1. ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional según su dimensión estructura y la calidad del cuidado al paciente?
2. ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional según su dimensión responsabilidad y la calidad del cuidado al paciente?
3. ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional según su dimensión recompensa y la calidad del cuidado al paciente?
4. ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional según su dimensión desafío y la calidad del cuidado al paciente?
5. ¿Cuál es la relación entre clima organizacional según su dimensión relaciones y la calidad del cuidado al paciente?
6. ¿Cuál es la relación entre clima organizacional según su dimensión cooperación y la calidad del cuidado al paciente?
7. ¿Cuál es la relación entre clima organizacional según su dimensión estándares y la calidad del cuidado al paciente?
8. ¿Cuál es la relación entre clima organizacional según su dimensión conflictos y la calidad del cuidado al paciente?

9. ¿Cuál es la relación entre clima organizacional según su dimensión identidad y la calidad del cuidado al paciente?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Determinar la relación existente entre el Clima Organizacional del personal de Enfermería y la Calidad del Cuidado al paciente.

1.3.2 Objetivos Específicos

1. Determinar la relación entre el clima organizacional según la dimensión estructura y la calidad del cuidado al paciente.
2. Determinar la relación entre el clima organizacional según la dimensión responsabilidad y la calidad del cuidado al paciente.
3. Determinar la relación entre el clima organizacional según la dimensión recompensa y la calidad del cuidado al paciente.
4. Determinar la relación entre el clima organizacional según la dimensión desafío y la calidad del cuidado al paciente.
5. Determinar la relación entre clima organizacional según la dimensión relaciones y la calidad del cuidado al paciente.
6. Determinar la relación entre clima organizacional según la dimensión cooperación y la calidad del cuidado al paciente.

7. Determinar la relación entre clima organizacional según la dimensión estándares y la calidad del cuidado al paciente.
8. Determinar la relación entre clima organizacional según la dimensión conflictos y la calidad del cuidado al paciente.
9. Determinar la relación entre clima organizacional según la dimensión identidad y la calidad del cuidado al paciente.

1.4 Justificación de la Investigación

1.4.1 Justificación Teórica

La presente investigación se apoya en: La teoría del Clima Organizacional de Likert, quien suscribe: El comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto, se afirma que la reacción estará determinada por la percepción (11).

En lo que respecta a Calidad del Cuidado se apoya en la teoría de Deming, citado por Santiago et al. (12), textualizado de la siguiente manera: "el modelo de asistencia esperado para maximizar el nivel de bienestar del paciente, una vez tomado en cuenta el balance de beneficios y pérdidas esperados en todas las fases del proceso asistencial", lo que hace referencia a que la calidad, tanto en el campo de la salud como en otras áreas del conocimiento, se aplica a la excelencia de una disciplina, a la perfección de un proceso, a la obtención de buenos resultados de

una técnica o de un procedimiento, en otras palabras, "hacer bien las cosas correctas (12).

El Cuidado de Enfermería, la presente investigación se apoya en: la, teoría de los cuidados de Kristen Swanson (13).

1.4.2 Justificación Metodológica

La presente Investigación, es de tipo aplicada, tiene un enfoque cuantitativo, su diseño es observacional, descriptiva, prospectiva, transversal correlacional al relacionar las variables Clima Organizacional y Calidad del Cuidado desde una mirada de la enfermera de un Hospital Nacional de Lima.

En virtud a ello, utilizará instrumentos validados, cuestionario VCO 2.0 y cuestionario Modelo PCECO

1.4.3 Justificación Práctica

El estudio propuesto facilitará identificar los factores del clima organizacional que se relacionan con la calidad de atención de enfermería en un Hospital Nacional de Lima.

Estos resultados se les facilitará al personal de enfermería a fin de que tengan conocimiento del grado de asociación entre el clima organizacional y la calidad del cuidado.

Así mismo los resultados sirven de base para propuestas de planes de mejora, focalizados en los elementos que impactan el buen clima organizacional, las propuestas de planes de mejora serán enviados a la Gerencia.

El presente estudio, servirá para una investigación futura en razón que el clima organizacional es de naturaleza dinámica que repercute en la calidad de la prestación del cuidado.

Se estima que la calidad de cuidado al paciente, proveída por los licenciados de enfermería puede ser optimizada si se mejora el clima organizacional del entorno.

1.5 Delimitación de la Investigación

1.5.1 Temporal

Se desarrollará en los meses de mayo y junio 2025

1.5.2 Espacial

El estudio se realizará en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen-Red Almenara, ubicado en el distrito de la Victoria, provincia Lima.

1.5.3 Población o unidad de análisis.

Estará constituida por profesional de enfermería

2. CAPITULO: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Antecedentes Nacionales

Cerín (14), en su investigación del año 2023, en Perú, cuyo objetivo fue “determinar la influencia del clima organizacional, sobre la calidad de atención de las enfermeras de un hospital en un contexto COVID- XIX- 2022”. La metodología utilizada fue una investigación básica, con un diseño no experimental, paradigma cuantitativo, nivel correlacional y transversal, los instrumentos usados fueron un cuestionario de clima organizacional y el cuestionario SERVQUAL modificado aplicados sobre una muestra de 109 enfermeros y 109 beneficiarios. La conclusión fue: en clima organizacional las enfermeras observaron 75.2% fase favorable y 18.3% fase media; en calidad de atención 42.2% de beneficiarios poco satisfechos y 38.5% satisfechos. El resultado de la prueba Chi-cuadrado se concluyó que no existe asociación entre las variables ($\chi^2= 8.94568$; $p=0.961$); asimismo los resultados de la prueba de correlación Tau-b de Kendall muestran que el coeficiente de correlación de Tau-b- de Kendall fue -0.041 un valor muy cercano a cero por lo tanto la correlación es negativa muy débil o muy baja entre las variables Clima Organizacional y la Calidad de atención. Por consiguiente, se concluyó que no existe influencia significativa del clima organizacional hacia la calidad de atención de las enfermeras y la correlación fue negativa muy baja entre ambas variables.

Quispe (15) en su investigación en el año 2022 en el Perú, cuyo objetivo, fue “determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con la calidad de atención de salud en un hospital nacional, Lima 2022. Con un enfoque cuantitativo correlacional y el tipo de investigación fue el método hipotético-deductivo, el diseño de la investigación es no experimental de corte transversal de tipo descriptivo y correlacional, la técnica usada para la recopilación de información fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, también para calcular la confiabilidad se utilizó la prueba de A. de C., que demostró una elevada confiabilidad. La población estuvo conformada por 80 profesionales asistenciales quienes están trabajando en el Hospital Nacional. Los resultados de estadística de correlación se utilizó R. de S. resultado igual a 0,356**, comprobándonos así las variables de estudio que se correlacionan de forma positiva baja, entre el clima organizacional y calidad de atención de salud en un hospital nacional, Lima 2022.

Medina (16), en su investigación en el año 2022 cuyo objetivo fue “determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad del servicio en hospitalización del Hospital III Daniel Alcides Carrión EsSalud Tacna”. El diseño de estudio fue de enfoque cuantitativo Observacional, analítico, transversal y prospectivo. La muestra estuvo conformada por 199 profesionales de la salud y 199 beneficiarios externos en condición de alta de los servicios de hospitalización. A los profesionales de la salud se les aplicó el instrumento de Clima Organizacional adaptado de Koys y Decotiis 1991, que contiene 40 ítems, y a los beneficiarios se les aplicó el cuestionario de calidad de servicio SERVPERF de 22 ítems; la información

recopilada se procesó con el software SPSS VERSIÓN 25.0. El resultado que se consiguió demostró que el Clima Organizacional fue de grado regular en el 85,9% a los que se les aplicó la encuesta. La calidad de servicio percibida, por los beneficiarios se concluyó de forma general de 3,4 de un desempeño eficiente de 5, asimismo las 5 dimensiones oscilaron con media de 3.2 y 3.5 hallándose que deben fortalecer; últimamente, se demostró una correlación continua de intensidad muy alta ($Rho=0.911$) con el clima organizacional y la calidad de servicio Concluyendo que el clima organizacional se relaciona directamente con la calidad de servicio en hospitalización del Hospital III D.A.C. EsSalud Tacna.

Huarcaya (17), en su investigación en el año 2024, cuyo objetivo general: determinar la Influencia del clima organizacional en la calidad del cuidado del profesional de enfermería en un hospital de Lima, 2024. Su metodología: estudio básico, diseño no experimental, descriptivo correlacional, corte transversal con enfoque cuantitativo. Para análisis se utilizó Rho de Spearman, donde la variable CO dio resultados: 46.3% nivel malo y 21.3% bueno; sus dimensiones: potencial humano 56.3% fue malo y 23.8% bueno, diseño organizacional resultó 70% regular y 12.5% malo, cultura de la organización obtuvo 72.5% siendo regular y 11.3% malo. En relación a la variable: calidad del cuidado, 48.8% nivel adecuado y 25% moderado; Dimensión técnico científico 43.8% adecuado y 21.3% moderado; dimensión humanizada, 40% moderado y 28.8% inadecuado y la dimensión el entorno 45% adecuado y 20% moderada. El coeficiente Rho de Spearman arrojó 0,719, donde $p \text{ valor} < 0.05$, según el análisis correlacional de la hipótesis general

aceptó la hipótesis alterna, afirmando, que el CO tiene relación en la calidad del cuidado del profesional de enfermería en un hospital de Lima, 2024, concluyendo que el nivel de correlación es bueno y existe influencia significativa.

Antecedentes Internacionales

Terán (18), en su investigación en el año 2021, tuvo como objetivo determinar el clima laboral y calidad de atención en salud en un centro de salud de atención primaria. Es un estudio, descriptivo, transversal, no experimental; la población, constituyeron 230 usuarios externos y 13 funcionarios del centro de salud, para la recopilación de la información, se utilizó una encuesta con preguntas con escala Likert para evaluar el clima laboral, y una encuesta que utiliza el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social que mide la calidad de atención, fue aplicada a los usuarios de la Unidad. Los principales resultados demuestran que el 76.98% del personal es adulto joven, con menos de 9 años de servicio. Los pacientes atendidos la mayoría son mujeres con una edad media 38.2 años. Con respecto al clima laboral el 68% se sienten, importantes para la institución, según la opinión del personal para el 61.54% la autoridad máxima no escucha las sugerencias, el 76.92% no reciben retroalimentación del jefe inmediato. Con respecto al usuario externo el 90% se sienten satisfecho con la atención y equipamiento médico adecuado, el 91% satisfecho con la infraestructura: construcción, limpieza, accesos y señalización. Conclusión: Los usuarios, tienen muy buena opinión sobre la unidad de salud IESS- Cotacachi, que demuestra que el personal médico y administrativo

brindan atención de calidad que hace que sus usuarios sientan satisfacción, pese a que ellos no tienen un óptimo clima laboral.

Álvarez (19), en su investigación en el año 2020 tuvo como objetivo “determinar el clima laboral y calidad de atención en salud en un centro de salud de atención primaria. Es un estudio, descriptivo, transversal, no experimental; la población”, conformada por 230 beneficiarios externos y 13 funcionarios del centro de salud, para la compilación de la data, se empleó la encuesta compuesta por preguntas con escala Likert para evaluar el clima laboral, y una encuesta que utiliza el I.E. de S.S., que mide la calidad de atención, fue llevada a cabo a los beneficiarios de la Unidad. Los resultados importantes señalan que el 76.98% de los trabajadores son adultos jóvenes, con menos de 9 a. de servicio. De los usuarios atendidos las mujeres en su mayor parte teniendo edades que fluctúan en 38.2 años. Con respecto al clima laboral el 68% consideran que son importantes para la institución, de acuerdo a lo expresado por los trabajadores el 61.54% la jerarquía alta no oye los consejos, el 76.92% no obtienen un feedback de su responsable directo. En relación al beneficiario externo el 90% se encuentran conformes con el cuidado y equipamiento médico apropiado, el 91% conforme con la infraestructura: construcción, limpieza, accesos y señalización. Conclusión: Los beneficiarios, se encuentran satisfechos con la unidad de salud IESS- Cotacachi, lo que representa que el personal de salud ofrece atención de calidad lo que origina que los beneficiarios se encuentren conformes, pese a que los trabajadores no cuentan con un buen clima laboral.

Agudelo et. al (20). Clima organizacional y percepción de la calidad en una institución de salud de la ciudad de Manizales 2018- 2019. Tuvo como objetivo “determinar la relación entre el clima organizacional y la percepción de la calidad de los servicios de salud en una institución de salud de la ciudad de Manizales periodo 2018 – 2019. Es un estudio de tipo cuantitativo, analítico, transversal que mide la relación entre el clima organizacional y la percepción de calidad mediante dos instrumentos: uno es la evaluación de 4 áreas críticas para describir la primera, y otro, el estudio de la calidad del servicio percibida por los clientes, en donde se consideraron 5 variables. La población estudiada referente al clima organizacional comprendió 183 personas del área asistencial y 99 del área administrativa de la clínica, y la población referida a la percepción de la calidad incluyó 382 clientes. Resultados: los resultados exponen un clima organizacional satisfactorio para el personal administrativo, frente a una percepción medianamente satisfactoria para el personal asistencial. La percepción externa de la calidad arroja una puntuación promedio entre expectativas y percepción de 6,7%, encontrándose dentro de los criterios de satisfacción. Conclusión: se concluye que, aunque se cuente con resultados satisfactorios en el clima organizacional, la calidad de la atención en salud precisa mejorar en todas sus dimensiones. Se requiere tomar medidas para que los usuarios perciban mejor la calidad en la atención de la clínica. No necesariamente el tener un clima organizacional satisfactorio garantiza que los usuarios lo perciban igual en la atención en salud en la entidad estudiada.

2.2 Bases teóricas

Variable independiente: Clima Organizacional

El clima organizacional. es considerado tanto en el sector público como privado como un conjunto de percepciones globales basada en emociones que presenta el colaborador en su puesto de trabajo; por tal motivo, el interés por el estudio del Clima Organizacional continua vigente. El clima organizacional puede ser la característica o particularidad del ambiente Laboral, que perciben o experimentan los integrantes de la organizacional, y que ejerce impacto en su conducta laboral.

El concepto de ambiente laboral o clima organizacional fue dado a conocer, inicialmente, en el área de psicología industrial por Gellerman en el año 1987, quien señalaba que el “concepto de clima organizacional se encontraba conformado por una amalgama de dos escuelas de pensamiento: la escuela Gestalt y la escuela funcionalista”. La primera orientó este concepto hacia la percepción y se basó en dos principios, captar el orden de las cosas tal como se presentan y el de la creación de un nuevo orden, es decir, el entorno influye en el comportamiento del trabajador. En cambio, la escuela funcionalista indica al pensamiento y al comportamiento como base central del clima organizacional, e indica que la persona no tiene otra opción que adaptarse al medio y participar en la determinación del clima.

Teoría de clima organizacional

Mena, en su estudio del año 2021 cita la fundamentación teórica de clima organizacional de Likert establece que la conducta aceptada por los colaboradores depende directamente del comportamiento Administrativos y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo consiguiente, se asegura que la reacción estará determinada por la percepción (21).

Dimensiones clima organizacional

Dimensión cooperación

En el 2018, la Revista Empresarial, analiza la génesis del constructo de clima organizacional, cita a Bustamante et al. Quienes en el 2016 inician modelos de clima organizacional que establecen sus variables constitutivas, para definir un instrumento adaptable al contexto de los nosocomios especializados, el cual quedaría compuesto por las dimensiones de: (a) colaboración y buen trato ; (b) motivación laboral; (c) iniciativa participativa; (d) desarrollo profesional; (e) apoyo al Inter prendimiento; (f) equipos y distribución de personas y material; (g) organización y desempeño; (h) estabilidad laboral; (i) comunicación y desarrollo; (j) autonomía y profesionalismo.

Cooperación: Apreciación de los colaboradores de la Empresa. sobre la existencia de un deseo de colaborar de parte de los directivos y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores (22).

Dimensión Estructura

En relación a las dimensiones que permiten estudiar el Clima Organizacional, existen estudios que revelan 12 dimensiones para medirlo, hasta otras que proponen 4. Los primeros en medir el clima organizacional, por medio de la percepción en función de nueve dimensiones fueron Litwin y Stringer en 1968. Las nueve dimensiones referidas son: estructura, responsabilidad individual, remuneración, desafío, relaciones sociales, cooperación, estándares, conflictos e identificación con la organización.

Cada una de estas dimensiones se relacionan con ciertas particularidades de la organización tales como: Configuración: plasma la impresión que tienen los integrantes de la Organización acerca de la cantidad de normas, métodos, papeleos y otras restricciones a que se ven enfrentados en el ejercicio de sus labores. La medida en que la Organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo, libre informal e inestructurado (23).

Dimensión Desafío

En lo que respecta a la dimensión Desafío la revista Online Gestión en el Tercer Milenio cita a Litwin y Stringer en 1968: quien se refiere a las dificultades que afrontan los colaboradores durante el ejercicio de sus funciones. Estos retos son desarrollados a fin de lograr las metas trazadas por la organización (24).

Dimensión Relaciones

Peralta; refiere que Según, Newman, utilizó las relaciones con los compañeros, como una dimensión del clima organizacional, la cual representa una labor organizada siendo su origen la cualidad compartida de apoyo, ayuda, deferencia y compañerismo de los colaboradores entre sí en 1977.

Relaciones: Es la percepción por parte de los miembros de una institución en relación a la presencia de un entorno laboral agradable y de buenas relaciones (25).

Dimensión Identidad

Rojas, hace referencia a Vásquez quien en el 2007 describe que la "Identidad, es la sensibilidad de pertenencia a la organización, es un órgano, componente característico, único dentro del grupo de trabajo de la población". En general es la decisión de apoyar en actividades específicas la organización, asociación o nación a donde corresponde (26).

Dimensión Responsabilidad

Responsabilidad (empowerment): Apreciación de los colaboradores de la Institución, considerando la independencia que tienen en resolver situaciones concernientes a su labor. Es la medida en que el control que les realizan es de tipo general y no específico, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no recibir un segundo control de su trabajo (27).

Dimensión Estándares

Estándares: Esta dimensión describe la forma que los integrantes de una institución distinguen los modelos que se han trazado para la productividad de la institución (28).

Dimensión Recompensa

La recompensa: Compete a la apreciación de los integrantes de la institución, sobre el acondicionamiento de la retribución percibida por la labor realizada correctamente. Es la disposición en que la institución usa más la recompensa que la sanción (29).

Dimensión Conflictos

La percepción de los integrantes de la institución, considerando compañeros como supervisores, de admitir los pareceres diferentes y no amedrentarse en afrontar y resolver las dificultades cuando se presentan (30).

Variable Dependiente: Calidad del Cuidado**Concepto de calidad**

Szulik. en su artículo Deliberaciones relacionados a calidad de la atención en salud en el año 2023, reproduce el concepto de ISO sobre calidad: hace referencia a la generalidad de atributos y características de un bien, proceso o servicio que aseguran su capacidad para complacer insuficiencias declaradas o implícitas (31).

Santiago et al. (32) cita la conceptualización de Deming quien define a la calidad de la atención como "el modelo de asistencia esperado para maximizar el nivel de bienestar del paciente, una vez tomado en cuenta el balance de beneficios y pérdidas esperados en todas las fases del proceso asistencial", lo que hace referencia a que la calidad, tanto en el campo de la salud como en otras áreas del conocimiento, se aplica a la excelencia de una disciplina, a la perfección de un procedimiento, a la obtención de buenos resultados de una técnica o de un procedimiento, en otras palabras, "hacer bien las cosas correctas" (32).

Teoría de la calidad

Según Donabedian, la calidad corresponde a una interpretación de la utilidad y la finalidad de la atención. La valoración de la calidad del cuidado tiene como objetivo establecer la efectividad de un sistema de atención, supervisando el avance y reconociendo las fortalezas e imperfecciones que se pudieran subsanar. Se realiza a través de dos criterios, 1. Hacer uso del conocimiento técnico y científico, y 2. El abordaje de la conexión personal con el paciente; acontecimientos que repercuten directamente en el acceso y el cuidado de la salud. El modelo de la calidad de la atención de Donabedian se sustenta en la teoría general de sistemas, desarrollado para evaluar la calidad en el ámbito de la práctica clínica, mediante tres enfoques: estructura, proceso y resultado; elementos que no solo corresponden a cualidades de la calidad, sino más bien es información que permite la interpretación de la calidad como buena o mala. Sus tres enfoques se definen como:

1. Estructura, corresponden a la circunstancia en las que se produce la atención,

considera los recursos materiales, humanos y la organización; 2. Proceso, constituye las actividades que componen la atención de salud, ejecutadas por personas profesionales, considera también al paciente y la familia. Las actividades pueden ser desde el diagnóstico, tratamiento, cuidados, interacción con el paciente, prevención y educación, entre otros; finalmente, 3. Los resultados, son los cambios que presentan las personas y población, asociados o atribuidos a la atención, pueden ser cambios en la salud, el conocimiento, comportamiento y satisfacción de los usuarios (33).

Araujo y Muñoz apoyan su investigación en el marco conceptual de la prestación del cuidado de Kristen Swanson planteados en 1991, la autora enfocó a los cuidados como un modo de relación educativa con un sujeto al que se tiene estimación, compromiso y obligación para hacer el bien a la sociedad, dicha teoría se basó en cinco conceptos principales: los conocimientos, estar con (tener la disponibilidad de escuchar y estar emocionalmente presente), hacer por, (realizar acciones de comunicación terapéutica), posibilitar y mantener las creencias. Estos cinco procesos básicos hicieron visible el cuidado de enfermería que se distingue por la postura acerca de los fenómenos de la práctica del cuidado, el entendimiento de la comunicación verbal y no verbal de los usuarios, las intervenciones y las consecuencias de las mismas, ello permite meditar sobre el que hacer de la enfermera desde aspectos filosóficos, históricos y antropológicos (34).

Inga hace referencia a lo contextualizado por Juran en el año 1990, la calidad total consiste en satisfacer necesidades de los usuarios, desarrollando productos para dicho fin, además de procesos. Las instituciones públicas como privadas deben fomentar 3 características primordiales tales como coordinación, organización, y comunicación. La calidad debe estar inherente en todos los miembros de las instituciones, mediante la “trilogía de la calidad”, planificación, control y mejora de la calidad (35).

Dimensión Tangibilidad

La revista empresarial en el año 2019, publicó un artículo intitulado Fundamentos de la Calidad del Servicio en el Modelo SERVQUAL citando a Parasuraman, Zeithaml y Berry, quienes consideran 5 dimensiones de la calidad: 1 Dimensión 1: Tangibilidad, Dimensión 2: Fiabilidad, Dimensión 3: Capacidad de Respuesta, Dimensión 4: Seguridad, Dimensión 5: Empatía; sobre Tangibilidad: Apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales escritos (36).

Dimensión Seguridad

La seguridad de los pacientes es definida por la Organización Mundial de la Salud (OMS), como “la ausencia de riesgo o daño potencial asociado con la atención sanitaria, que se basa en el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas con

el objeto de minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias” (37).

Dimensión Fiabilidad

La evaluación de la calidad del servicio, según Drucker en el año 1990, se refleja en el grado de complacencia del usuario en relación con sus perspectivas. La presente investigación, bajo la apreciación de Drucker, aborda el estudio de las cinco dimensiones: Fiabilidad “Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable” (38).

Dimensión Capacidad de Respuesta

Reyes define la capacidad de respuesta se refiere a la pretensión de apoyar a los usuarios con respeto y proporcionar una prestación celeridad para satisfacer. Esta dimensión se centra en los dos factores esenciales, incluida la voluntad y la prontitud. Por lo tanto, debe asegurarse de que el cliente reciba su servicio rápidamente y sin demora y hacer que los clientes sientan que está muy interesado en ayudarlos. La capacidad de respuesta se definirá por el tiempo que los clientes esperan la respuesta o la solución. En resumen, la capacidad de respuesta resuelve el problema del cliente lo antes posible proporcionando la información esperada o reemplazando productos (39).

Dimensión Empatía

Quiroz suscribe que la Empatía, se distingue por la capacidad de compartir la experiencia de la otra persona. El resultado de este proceso de empatía, es la capacidad de predecir la conducta de la persona con la que se mantiene esta forma de relación (40).

2.3 Hipótesis

2.3.1 Hipótesis General

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre el clima Organizacional y la calidad del cuidado al paciente en un Hospital Nacional, Lima 2024.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre el clima Organizacional y la calidad del cuidado al paciente en un Hospital Nacional, Lima 2024.

2.3.2 Hipótesis específicas

1. Existe relación estadísticamente significativa entre el Clima Organizacional según la dimensión Estructura y la Calidad del Cuidado al paciente.
2. Existe relación estadísticamente significativa entre el Clima Organizacional según la dimensión Responsabilidad y la Calidad del Cuidado al paciente.
3. Existe relación estadísticamente significativa entre el Clima Organizacional según la dimensión Recompensa y la Calidad del Cuidado al paciente.

4. Existe relación estadísticamente significativa entre el Clima Organizacional según la dimensión Desafío y la Calidad del Cuidado al paciente.
5. Existe relación estadísticamente significativa entre el Clima Organizacional según la dimensión Relaciones y la Calidad del Cuidado al paciente.
6. Existe relación estadísticamente significativa entre el Clima Organizacional según la dimensión Cooperación y la Calidad del Cuidado al paciente.
7. Existe relación estadísticamente significativa entre el Clima Organizacional según la dimensión Estándares y la Calidad del Cuidado al paciente.
8. Existe relación estadísticamente significativa entre el Clima Organizacional según la dimensión Conflictos y la Calidad del Cuidado al paciente.
9. Existe relación estadísticamente significativa entre el Clima Organizacional según la dimensión Identidad y la Calidad del Cuidado al paciente.

3. CAPITULO: METODOLOGÍA

3.1 Método de la Investigación

Se empleará el método hipotético deductivo mediante el cual se parte de unas hipótesis con las que se intenta desmentir o anularse dichas hipótesis, concluyendo desenlaces que se deben cotejar con los hechos (41).

3.2 Enfoque de Investigación.

Será enfoque cuantitativo, representa un conjunto de procesos, es secuencial, probatorio, cada etapa precede a la siguiente, no podemos omitir pasos, mantiene un orden riguroso (42).

3.3 Tipo de investigación.

El tipo de investigación será aplicada consiste en trabajos originales realizados para adquirir nuevos conocimientos, pero está dirigida fundamentalmente hacia un objetivo práctico específico (43).

3.4 Diseño de investigación

La investigación es de diseño observacional, descriptivo, correlacional, prospectivo y transversal.

Es de tipo Observacional porque se observarán el comportamiento de variables (44).

Es Descriptiva, aquella que intenta comprender la realidad aplicando un lenguaje formal para levantar información, o sea, registrando el mundo mediante herramientas conceptuales, sin necesariamente obtener respuestas al porqué de las cosas, sino estudiar la proporción en la que se da (45).

Es Correlacional porque pretende identificar el grado de vinculación o asociación acausal existente entre dos o más variables. Se caracterizan porque primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación (46).

Es Prospectivo, tomando en cuenta el periodo en que se recolecta la información la investigación puede definirse como prospectiva de tal manera que toda la información se recopilará a través de los criterios considerados dentro de la investigación (47).

Es Transversal por que la recolección de datos se dará en un exclusivo y determinado momento (48).

3.5 Población, muestra y muestreo

Población: Se considerará a 300 enfermeros que laboran en el pabellón B en el Hospital Guillermo Almenara Irigoyem.

Muestra: Estará conformada por 168 enfermeros asistenciales que laboren en el pabellón B en el hospital Guillermo Almenara. La muestra se calculó utilizando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Dónde:

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza 1.96 (95%)

p= Probabilidad de éxito (0.5)

N = Tamaño de la población

e= Error estimado = 0.05

q = Probabilidad de fracaso (0.5)

$$n = \frac{z^2 \times N \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z^2 (p)(q)}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 300 \times (0.5) \times (0.5)}{(0.05)^2 \times (300 - 1) + 1.96^2 (0.5)(0.5)}$$

$$n = 168$$

Muestreo: Se realizará el muestreo no probabilístico según conveniencia de criterios.

Criterios de Inclusión:

-Profesionales de Enfermería asistencial que deseen participar firmando el consentimiento.

- Personal asistencial de Enfermería nombrado, contratado y tercero, laborando más de 12 meses en el hospital Guillermo Almenara Irigoyen.

Criterios de Exclusión:

- Profesionales de Enfermería que no desean participar
- Profesionales de Enfermería de licencia, vacaciones, descanso medico
- Profesionales de Enfermería que realizan labor Administrativa
- Profesionales de Enfermería que aún no tienen 12 meses laborando en el HNGAI

3.6 Operacionalización de las Variables

Variable: Clima Organizacional

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	Escala Valorativa (Niveles)
Es el conjunto de percepciones y actitudes de los empleados hacia su entorno laboral (49).	Es el conjunto de percepciones y actitudes de las enfermeras del Hospital Almenara que serán medidas mediante un Instrumento que identifique las dimensiones: Estructura, Responsabilidad, Recompensa, Desafío, Relaciones, Cooperación, Estándares, Conflictos, Identidad (49).	1.Estructura	Jerarquía, Reglas	Ordinal	Bueno (22- 42)
		2.- Responsabilidad	Cumplimiento, Delegación		
		3.- Recompensa	Reconocimiento, Incentivo		Regular (11- 21)
		4.- Desafío	Riesgo, Cargo		
		5.- Relaciones	Ambiente grato, Comunicación		Malo (01 a 10)
		6.- Cooperación	Colaborativo, Sinergia		
		7.- Estándares	Productividad, Umbral		
		8.- Conflictos	Manejo, Solución		
		9.- Identidad	Pertenencia, Compromiso		

Variable: Calidad del Cuidado

Definición Conceptual	Definición Operacional	DIMENSIONES	INDICADORES	Escala de Medición	Escala Valorativa (Niveles)	
Se refiere a los procesos de Atención realizados por especialistas los cuales contribuyen al bienestar del paciente y se rigen por principios bioéticos (50).	Se refiere a los procesos de Atención realizados por las Enfermeras, los cuales contribuyen al bienestar del paciente del Hospital Almenara que serán medidos mediante un instrumento que identifique las dimensiones: (50).	1.-Arte del Cuidado	Humano, Oportuno	Ordinal	Muy Bueno (42-51)	
		2.- Calidad Técnica del Cuidado	Profesionalismo, Competencia Procedimental			Bueno (32 - 41)
		3.- Disponibilidad del Cuidado	Empatía, Seguridad			Regular (22- 31)
		4.-Continuidad del Cuidado	Oportuno, Célere			Malo (11 a 21)
		5.- Resultado al Atender al Paciente	Satisfacción, Agradecimiento			Muy Malo (0 -10)

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

Variable 1: Clima Organizacional

Técnica: la Encuesta

Variable 2: Calidad del Cuidado

Técnica: la Encuesta

La encuesta: Las encuestas recolectan sistemáticamente datos de numerosos individuos para entender a la población o universo al que representan (49).

3.7.2 Descripción de Instrumento

Instrumento 1: Cuestionario VCO 2.0

El Instrumento que se utiliza fue proyectado por VALENCIA en el año 2000 (VCO 2.0). En Perú fue utilizado por García y Grandez en el año 2020 (50).

El cuestionario VCO 2.0 engloba un total de 65 Ítems, distribuidos en 9 dimensiones: “Estructura” (16 ítems), “Responsabilidad” (6 ítems), “Identidad” (10 ítems), “ Relaciones” (9 ítems), “Conflictos” (3 ítems), “Cooperación” (9 ítems), “Recompensa” (7 ítems), “Desafíos” (2 ítems), “Estándares” (3 ítems).

Para la calificación de las respuestas, se empelará la escala de Likert con la siguiente escala e índice como alternativa de respuesta:

Nunca (1)

Raras veces (2)

Casi Siempre (3)

Siempre (4)

Para la categorización de la variable, se utilizará las siguientes escalas de evaluación:

Clima Laboral Malo (01 – 10 puntos)

Clima Laboral Regular (11 – 21 puntos)

Clima Laboral Bueno (22 a 42)

Instrumento 2.- Modelo PCECO

Cuestionario Percepción del Cuidado de Enfermería con el Cuidado Otorgado (PCECO), fue diseñado por Mitchel Eriksen, año 1988. Este instrumento fue revisado y adaptado en México por Ortega en el 2003. En Perú Chaupín Lizano y Torres (lo adaptaron en un estudio realizado en el Centro Naval Mayor Santiago Távara., Callao, en el 2018 (51).

El cuestionario (PCECO), consta de 29 ítems, distribuido en 5 dimensiones: “Arte del Cuidado” (9 ítems); “Calidad Técnica del Cuidado (6 ítems); “Disponibilidad del Cuidado” (3 ítems); “Continuidad del Cuidado” (5 ítems); “Resultado al Atender al Paciente (6 ítems). A su vez, para evaluar cada área del PCECO.

Se empleará la escala de Likert: 1 = nunca, 2 = algunas veces, 3 = frecuentemente y 4 = siempre.

Para la categorización de la variable, se utilizará las siguientes escalas de evaluación:

Calidad de Atención Muy Mala (0 – 10 puntos)

Calidad de Atención Mala (11 – 21 puntos)

Calidad de Atención Regular (22 – 31 puntos)

Calidad de Atención Buena (32 – 41 puntos)

Calidad de Atención Muy Buena (42 – 51 puntos)

3.7.3 Validación

Instrumento 1: El Instrumento fue validado por juicio de 5 expertos con una valoración de “Muy alto”.

Instrumento 2: La validación se realizó a través de juicio de expertos, participaron como expertos 10 licenciadas de enfermería con más de 10 años de experiencia profesional, de las cuales 06 son Jefas de Servicio, 01 Enfermera Supervisora y 03 enfermeras asistenciales, para ver la concordancia de expertos se aplicó la prueba binomial obteniéndose una $P= 0.00098$, siendo “ P ” < 0.05, lo que refiere que el instrumento tiene validez y la concordancia entre los jueces es estadísticamente significativo, mediante la prueba binomial

3.7.4 Confiabilidad.

Instrumento 1.- La confiabilidad del instrumento se aplicó una prueba piloto, obteniendo un alfa de Cronbach de 0,89, lo que permite concluir que el instrumento presenta alta confiabilidad.

Instrumento 2.- La confiabilidad del instrumento se aplicó una prueba piloto, a 26 enfermeras del Centro Médico Naval del Callao obteniendo un Alpha de Cronbach de 0.900, lo cual garantizó que el instrumento tiene una alta confiabilidad en nuestro medio.

3.8 Procesamiento y análisis de datos

Se llevará a cabo con la aprobación del Comité de ética de la Universidad Norbert Wiener y la autorización de la Gerencia de la institución correspondiente y el consentimiento informado de la población muestral respetando el aspecto ético que rige la investigación, teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión.

Una vez obtenida la autorización se procederá a aplicar los instrumentos auto administrados sobre clima organizacional y calidad del cuidado al paciente. A través de formularios digitales.

Procesamiento estadístico y análisis de datos

Para el procesamiento de la información y análisis de los datos:

Después de ser aplicada la encuesta los datos serán ingresados a una hoja de cálculo Excel con el fin de ordenar, codificar y categorizar la información recabada para posteriormente ser exportada al software SPSS V.27.

El análisis estadístico de los datos será realizado mediante técnicas descriptivas y las frecuencias expresadas en porcentaje.

Los datos obtenidos serán analizados estadísticamente según sea su distribución a través de pruebas estadísticas paramétricas (Correlación de Pearson) o no paramétrica (correlación Rho de Spearman).

3.9 Aspectos éticos

Para la realización del presente estudio se tendrá en cuenta los principios éticos de autonomía, beneficencia, justicia y no maleficencia, indispensables para estudios que incluyan la participación de seres humanos.

Todos los participantes darán su consentimiento informado y se mantendrá el anonimato de los participantes y la confidencialidad de la información

El principio de la justicia: Los profesionales de enfermería tienen derecho a ser respetados a recibir un trato agradable, cordial, a recibir orientación sobre el cuestionario a fin de que puedan responder correctamente.

El principio de la autonomía: este principio propugna la libertad individual que cada uno tiene para determinar sus propias acciones, de acuerdo con su elección. Las Licenciadas de Enfermería decidirán si participan o no en la encuesta,

plasmando su firma en el documento: consentimiento informado, en señal de aceptación del mismo.

El principio de la beneficencia: Las Licenciadas serán informadas del objetivo de esta investigación, el cual es proponer mejorar los procesos para beneficio de los pacientes y del personal.

El principio de la no maleficencia: La investigación es no experimental, por lo tanto, está exenta de todo riesgo, no va a causar daño a nadie (52).

ACTIVIDADES	2023					2024					2025		
	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB
Definición conceptual y operacional de las variables de estudio.				X									
Elaboración de las técnicas e instrumentos de recolección de datos (Validación y confiabilidad)					X								
Elaboración del plan de procesamiento y análisis de datos.					X								
Elaboración de los aspectos éticos.					X								
Elaboración de los aspectos administrativos (Cronograma y presupuesto)					X								
Elaboración de las referencias según normas Vancouver.						X							
Elaboración de los anexos.						X							
Revisión Final de proyecto.						X	X	X	X	X			
Aprobación del proyecto.													
Aplicación del trabajo de campo.													
Redacción del informe final													

LEYENDA: Actividades cumplidas: x

Actividades por cumplir:



4.2 Presupuesto

Tabla de Presupuesto Detallado

Rubros		Unidad	Cantidad	Costo (\$/.)	
				Unitario	Total
Servicios	Tipeo	Hoja	500	1.50	750
	Encuadernación	Unidad	06	30.00	180
	Otros				300
Sub-total					1230
Material	Papel bond	Millar	01	25.00	25
	Lapiceros	Unidad	06	2.00	12
	Memoria USB	1	01	25.00	45
	Otros				100
Subtotal					182

Tabla de Presupuesto Global

N°	ÍTEM	Costo (S/.)
1	Servicios	1230
2	Recursos materiales	182
Total, presupuesto		1412

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Camarillo B. 75% de los empleados a nivel mundial sienten bajo estado de bienestar en su trabajo, revela estudio. La República [Internet]. 27 de abril del 2020 [Consultado 2023 Diciembre 20]. Disponible en: <https://www.larepublica.net/noticia/75-de-los-empleados-a-nivel-mundial-sienten-un-bajo-estado-de-bienestar-en-su-trabajo>
2. Gonzáles Vásquez J, Ramirez López R, Terán Ayay NT, Palomino Alvarado G del P. Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. Ciencia Latina [Internet]. 2021; 5(1):1157-70. Disponible en: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.318
3. Medina N, Heredia F. Clima laboral en los servidores públicos de salud en Latinoamérica: Una revisión literaria. Rev. Int. Investig. Cienc. Soc. [Internet]. 2023; 19(1), 55-68. Disponible en: <https://doi.org/10.18004/riics.2023.junio.55>
4. Minsa. Resolución Sectorial N° 054-2022 MINSA [Internet]. Lima: Ministerio de Salud; 2022. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/2887482-054-2022-minsa>

5. Socualaya N. Cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina de un hospital de EsSalud, Lima, 2021. [Tesis para optar el grado de Maestra en Administración de los Servicios de Salud]. Lima: Universidad César Vallejo; 2022. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/99146>

6. Pecho N. Calidad del Cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020. [Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gerencia en Salud]. Lima: Universidad del Callao; 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12952/5334>

7. Morales L, Sánchez J, García C. Calidad percibida en el servicio del sistema público de salud de Bogotá. Rev. Salud Pública [Internet]. 2020; 21(1):128-34. Disponible: <https://doi.org/10.15446/rsap.V21n1.83138>

8. Flores M, Rodríguez A. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente Post operado en un hospital de Chao, 2023. [Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Enfermería]. Trujillo: Universidad César Vallejo; 2024. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/133078>

9. Almeida A, Torres D. Quality in the Provision of Health Services, in a Hospital of Bucaramanga – Colombia. Revista Espacios [Internet]. 2020; 41(49). Disponible en: <https://doi.org/10.48082/espacios-a20v41n49p19>
10. Código de Protección y Defensa del Consumidor. Publicado en el diario oficial El Peruano, Ley n° 29571, (1 de setiembre de 2010)
11. Mena K. Clima organizacional en empresas públicas: una revisión sistemática [Tesis de pregrado]. Trujillo: Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66051/Mena_RKJ-SD.pdf?sequence=1
12. Santiago A, Jiménez E, Pérez M, Hernández A. Calidad del Cuidado de Enfermería desde el enfoque de Donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. CIENCIA y ENFERMERIA [Internet]. 2020; 26:26. Disponible: <http://dx.doi.org/10.29393/ce26-19ccas40019>
13. Araujo M, Muñoz E. Calidad Del Cuidado De Enfermería y Grado De Satisfacción Del Adulto Mayor En Un Hospital Público De Trujillo 2021 [Tesis para optar al grado de Licenciada en Enfermería]. Lima: Universidad César Vallejo; 2021. Disponible: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/88368>

14. Cerín M. Clima Organizacional y Calidad de atención de las enfermeras en un Hospital en el contexto de la COVID-19, Lima 2022 [Tesis para optar el grado de maestría]. Lima Norte: Universidad César Vallejo; 2023. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/113153>
15. Quispe T. Clima organizacional y calidad de atención de salud en un hospital nacional de Lima, 2022 [Tesis de maestría]. Lima Norte: Universidad César Vallejo; 2023. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/113431>
16. Medina D. Clima organizacional y calidad de servicio Hospital III Daniel Alcides Carrión ESSALUD Tacna [Tesis para optar el grado de Maestría]. Lima: Universidad de San Martín de Porres; 2022. Disponible en: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>
17. Huarcaya L. Clima organizacional en la calidad del cuidado del profesional de Enfermería en un hospital de Lima 2024. [Tesis para optar el grado de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud]. Lima: Universidad César Vallejo; 2024. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/152117>
18. Terán J. Clima Laboral y Calidad de Atención en Salud en el Centro de Salud Tipo A IESS. COTACACHI. [Tesis para optar el grado de Maestría].

Ecuador: Universidad Técnica del Norte; 2024. Disponible en:
<https://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/14016/2/PG%201440%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>

19. Álvarez M. Clima laboral y calidad de atención en salud en el centro de salud tipo a IESS. Cotacachi. [Tesis para optar el grado de Maestría]. Ecuador: Universidad Técnica del Norte; 2020. Disponible en:
<http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/10345>
20. Agudelo D, Peña P, Hoyos C, Jiménez M. Clima organizacional y percepción de la calidad en una institución de salud de la ciudad de Manizales 2018 – 2019 [Internet]. Colombia: Universidad de Manizales Colombia; 2020. Disponible en:
<https://doi.org/10.30554/archmed.20.2.3473>
21. Mena K. Clima organizacional en empresas públicas: una revisión sistemática [Tesis de pregrado]. Trujillo: Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/66051>
22. Bustamante M, Lapo M, Tello M, Núñez M. Origen, desarrollo y evolución del constructo clima organizacional. Revista empresarial [Internet]. 2018; 12(46),12-23. Disponible en:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7021664>

23. Duran I, Gallegos M., Cabezas D. Estilos de liderazgo y su influencia en el clima laboral. Caso de estudio de una empresa exportadora de alimentos. Revista Espacios [Internet]. 2019; 40(40). Disponible en: <https://www.revistaespacios.com/a19v40n40/19404003.html>
24. Carhuayal O. El clima organizacional y su influencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa G.S.H S.A. Gestión En El Tercer Milenio, [Internet]. 2020; 23(46). Disponible en: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/19134>
25. Peralta J. Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la empresa Petroperú S.A. Talara - 2022 [Tesis de pregrado]. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola; 2023. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.14005/13875>
26. Rojas D. Liderazgo directivo y clima organizacional de la red educativa German Caro Ríos del distrito Congalla - Huancavelica – 2017 [Tesis de maestría]. Trujillo: Universidad César Vallejo; 2018. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/32961>

27. Peralta R. El clima organizacional. Gestipolis [Internet]. 11 de diciembre del 2020 [Consultado 2024 Marzo 01]. Disponible en <https://es.scribd.com/document/487822433/El-Clima-Organizacional>
28. Peña H. Clima Organizacional: Una construcción personalista del ambiente laboral como escenario de la producción empresarial [Internet]. Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena; 2018. [Consultado 2024 Marzo 03]. Disponible en: <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/4944>
29. Rivera D, Rincón J, Florez S. Percepción del Clima Organizacional: Un Análisis desde los Macroprocesos de una ESE. Revista ESPACIOS [Internet]. 2018; 39 (19). Disponible en: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n19/a18v39n19p05.pdf>
30. Vara L. Clima Organizacional y su influencia en la calidad de atención de enfermería en enfermeras del servicio de Emergencia del Hospital Honorio Delgado Espinoza [Tesis para optar el grado de maestra en gerencia en salud]. Arequipa: Universidad Católica de Santa María; 2023. Disponible en: <https://repositorio.ucsm.edu.pe/server/api/core/bitstreams/654666cd-8d0e-4d11-a208-02eec947029e/content>

31. Szulik D. Reflexiones en torno a la calidad de la atención en salud. *Ciencia, Docencia y Tecnología*, [Internet]. 2023; 34(67). Disponible en: <https://doi.org/10.33255/3467/1291>
32. Santiago A, Jiménez E, Pérez M, Hernández A. Calidad del Cuidado de Enfermería desde el enfoque de Donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. *Ciencia y enfermería* [Internet]. 2020; 26:26. Disponible: <http://dx.doi.org/10.29393/ce26-19ccas40019>
33. Villa J, Araya A, Reynaldos K, Rojas F, Contreras M. Evaluación del modelo de calidad de Donabedian en base a los criterios de Chinn y Kramer. *Horizonte de Enfermería* [Internet]. 2023; 34(2): 203-215. Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2023/09/1509300/4.pdf>
34. Araujo M, Muñoz E. Calidad Del Cuidado De Enfermería y Grado De Satisfacción Del Adulto Mayor en Un Hospital Público De Trujillo 2021 [Tesis para optar al grado de Licenciada en Enfermería]. Lima: Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/88368>
35. Inga R. Percepción de la Calidad Total en la Municipalidad Distrital de Sapallanga 2018 [Tesis para optar el grado académico de Maestro en

Gestión Pública]. Trujillo: Universidad César Vallejo; 2019. Disponible en:
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/32749>

36. Bustamante M. et al. Fundamentos de la Calidad de Servicio. Revista Empresarial [Internet]. 2019. Disponible en:
<https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.001>
37. Febré N, Mondaca K, Méndez P, Vadilla V, Soto P, Reynaldos K, Canales M. Calidad en Enfermería: Su Gestión Implementación y Medición, Rev. Med. Clin Condes [Internet]. 2018; 29(3): 278-287. Disponible en:
<https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.04.008>
38. Espinoza L. El clima organizacional y su relación con la calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa Martin Luther King 2018 [Tesis Para optar el Grado Académico de Magíster en Educación con mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación] Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2019. Disponible en:
<https://hdl.handle.net/20.500.12672/10524>
39. Reyes C. Nivel de satisfacción de los usuarios, desde dimensiones de calidad en el centro de salud la Angostura, junio 2018 [Tesis para optar el grado de Maestra en Gestión de los Servicios de Salud]. Trujillo:

Universidad César Vallejo; 2018. Disponible en:
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/29558>

40. Quiroz A. Empatía en el cuidado humanizado de los internos de enfermería de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión – 2021. [Tesis para optar el título profesional en Enfermería]. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; 2022. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.14067/6224>
41. Arbulu, Cesar. Definición de método hipotético-deductivo [Conferencia en línea]. Cuzco. Octubre de 2023. [Consultado 2024 Marzo 09]. Disponible en: <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.33789.95200>
42. Vásquez K. Nivel de Clima Organizacional del Personal y Calidad de Atención en Pacientes del Centro de Salud “Llama” Provincia de Chota- Región Cajamarca 2023 [Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gerencia de Servicio de Salud]. Lambayeque: Universidad Señor de Sipán; 2024. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/11372>
43. Alva J. Análisis del clima organizacional según los colaboradores de una entidad reguladora, Lima 2022 [Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública]. Lima: Universidad César Vallejo; 2023. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/125340>

44. 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. *Revista Cubana de Enfermería* [Internet]. 2022; 38(2): 1-14. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=116994>
45. Sánchez H, Reyes C, Mejía K. *Manual de Términos en Investigación Científica Tecnológica y Humanística*. 2018 [Internet]. Lima: Universidad Ricardo Palma; 2018 [Consultado 2024 Enero 30]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.14138/1480>
46. Orahulio C. *Clima organizacional y calidad del servicio de los trabajadores en un establecimiento de salud del distrito de San Martín de Porres 2020*. [Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad César Vallejo; 2020. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49094>.
47. Alva J. *Análisis del clima organizacional según los colaboradores de una entidad reguladora, Lima 2022* [Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública]. Lima: Universidad César Vallejo; 2023. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/125340>

48. Sotelo, N. Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud en un centro de salud de Chincheros, Apurímac [Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Apurímac: Universidad Cesar Vallejo; 2022. Disponible: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/132804>
49. Serrano Clima Organizacional y la Calidad de atención del profesional de enfermería en un hospital público del Cusco,2022. [Tesis para optar el Grado Académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad César Vallejo; 2022. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/97759>
50. García K; Grandez L, Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño laboral de los Colaboradores de las ONG's del distrito de San Borja, Año 2020 [Tesis para optar el Título profesional de Licenciado en Administración] Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC); 2021. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10757/667112>
51. Rabanal N. Estrés laboral y Calidad del Cuidado de Enfermería en la unidad de cuidados intensivos de un Hospital nivel IV, durante la pandemia del COVID 19 en Lima, 2021 [Trabajo académico para optar el título de Especialista en Enfermería en Cuidados Intensivos]. Lima:

Universidad Privada Norbert Wiener; 2021. Disponible en:
<https://hdl.handle.net/20.500.13053/5880>

52. Guzmán E. Calidad del Cuidado de Enfermería en Relación a la Aplicación de Principios Bioéticos en los Pacientes del Servicio de Hospitalización de un Hospital Nacional, Lima - Perú, 2022 [Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión de Salud]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2022. Disponible en:
<https://hdl.handle.net/20.500.13053/6782>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
GENERAL ¿Cuál es la relación existente entre el Clima Organizacional de Enfermería y la Calidad del Cuidado al paciente en un Hospital Nacional, Lima 2024?	GENERAL Determinar la relación existente entre el Clima Organizacional de Enfermería y la Calidad del Cuidado al paciente.	GENERAL Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre el clima Organizacional y la calidad del cuidado al paciente en un Hospital Nacional, Lima 2024 Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre el clima Organizacional y la calidad del cuidado al paciente en un Hospital Nacional, Lima 2024	Variable Independiente: Clima Organizacional Dimensiones: 1. Estructura 2. Responsabilidad 3. Recompensa 4. Desafío 5. Relaciones 6. Cooperación 7. Estándares 8. Conflictos 9. Identidad	Método: Hipotético Deductivo Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicada Diseño: Observacional, Descriptivo, correlacional Prospectivo, Transversal

ESPECÍFICOS	ESPECIFICOS	ESPECIFICAS	Variable
1. Cuál es la relación entre el Clima Organizacional según la dimensión Estructura y la Calidad del Cuidado al paciente?	1. Determinar la relación entre el Clima Organizacional según la dimensión Estructura y la Calidad del Cuidado al paciente.	la relación estadísticamente significativa entre el Clima Organizacional según la dimensión Estructura y la Calidad del Cuidado al paciente.	Dependiente: Calidad del Cuidado Dimensiones 1. Arte del Cuidado
2. ¿Cuál es la relación entre el Clima Organizacional según la dimensión Responsabilidad y la Calidad del Cuidado al paciente?	2. Determinar la relación entre el Clima Organizacional según la dimensión Responsabilidad y la Calidad del Cuidado al paciente.	la relación estadísticamente significativa entre el Clima Organizacional según la dimensión Responsabilidad y la Calidad del Cuidado al paciente.	2. Calidad Técnica del Cuidado” 3.-Disponibilidad del Cuidado 4. Continuidad del Cuidado 5. Resultado al
3. ¿Cuál es la relación entre el Clima Organizacional según la dimensión Recompensa y la	3. Determinar la relación entre el Clima Organizacional según la dimensión Recompensa y la	la relación estadísticamente significativa entre el Clima Organizacional según la dimensión Recompensa y la	Atender al Paciente.

Calidad del Cuidado al paciente?	Calidad del Cuidado al paciente.	Calidad del Cuidado al paciente.
4. ¿Cuál es la relación entre el Clima Organizacional según la dimensión Desafío y la Calidad del Cuidado al paciente?	4.Determinar la relación entre el Clima Organizacional según la dimensión desafío y la Calidad del Cuidado al paciente	4.Existe la relación estadísticamente significativa entre el Clima Organizacional según la dimensión Desafío y la Calidad del Cuidado al paciente.
5. ¿Cuál es la relación entre el Clima Organizacional según la dimensión Relaciones y la Calidad del Cuidado al paciente?	5.Determinar la relación entre el Clima Organizacional según la dimensión Relaciones y la Calidad del Cuidado al paciente.	5.Existe la relación estadísticamente significativa entre el Clima Organizacional según la dimensión Relaciones y la Calidad del Cuidado al paciente.
6. ¿Cuál es la relación entre el Clima Organizacional según la dimensión Cooperación y la	6.Determinar la relación entre el Clima Organizacional según la dimensión Cooperación y la	6.Existe la relación estadísticamente significativa entre el Clima Organizacional según la dimensión Cooperación y la

Calidad del Cuidado al paciente?	Calidad del Cuidado al paciente	Calidad del Cuidado al paciente.
7. ¿Cuál es la relación entre el Clima Organizacional según la dimensión Estándares y la Calidad del Cuidado al paciente?	7.Determinar la relación entre el Clima Organizacional según la dimensión Estándares y la Calidad del Cuidado al paciente	7.-Existe relación estadísticamente significativa entre el Clima Organizacional según la dimensión Estándares y la Calidad del Cuidado al paciente.
8. ¿Cuál es la relación entre el Clima Organizacional según la dimensión Conflictos y la Calidad del Cuidado al paciente?	8.Determinar la relación entre el Clima Organizacional según la dimensión Conflictos y la Calidad del Cuidado al paciente.	8.Existe relación estadísticamente significativa entre el Clima Organizacional según la dimensión Conflictos y la Calidad del Cuidado al paciente.
9 ¿Cuál es la relación entre el Clima Organizacional según la dimensión Identidad y la Calidad	9.Determinar la relación entre el Clima Organizacional según la dimensión Identidad y la Calidad	9.Existe relación estadísticamente significativa entre el Clima Organizacional según la dimensión Identidad y la

del Cuidado al del Cuidado al Calidad del Cuidado al
paciente? paciente paciente.

ANEXO 2: INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

CUESTIONARIO SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL

Estimada/o colega, mi nombre es Rossana Ordóñez Yaipen, alumna de la especialidad en Gestión de Servicios de Enfermería la presente herramienta es un cuestionario sobre Clima Organizacional compuesto por 65 ítems que intentan evaluar la percepción que usted tiene del Clima Organizacional de su institución. Los extremos de calificación son 1 y 4, de manera que 1 significa nunca, 2 raras veces, 3 casi siempre y 4 significa siempre. Tiene usted, entonces cuatro posibilidades de respuesta.

Le rogamos que responda con la máxima sinceridad, tómesese el tiempo necesario y si no entiende algún ítem consulte con el encuestador. Le rogamos la máxima sinceridad, agradeciéndole de antemano colaboración y amabilidad. Es necesario que conteste a todos los ítems para que el cuestionario sea de utilidad para el estudio.

Recuerde que debe valorar de 1 (nunca), 2 (Raras Veces), 3 (Casi Siempre) 4 (Siempre).

Edad

Sexo

Área donde labora

Tiempo de Servicio

N°	ITEMS	1	2	3	4
1	Cuando va a realizar una tarea, gestión, etc. tiene libertad para seleccionar los medios a utilizar				
2	En su trabajo diario usted decide cuáles son los objetivos a cumplir.				
3	¿Tiene usted capacidad de organizar sus tiempos de trabajo durante la jornada?				
4	Necesita que sus superiores/compañeros le clarifiquen sus objetivos y/o tareas.				
5	Conozco plenamente las responsabilidades que tengo y las tareas que debo realizar.				
6	Opino que la empresa debería haberme formado para desempeñar mejor mis tareas.				
7	Soy capaz de desarrollar adecuadamente todas las tareas que tengo asignadas.				
8	La dirección informa al personal sobre los resultados de las labores.				

9	El personal se entera de los resultados de las labores por medios informales.				
10	En el centro asistencial existen sistemas o medios sistemáticos de comunicación de resultados.				
11	La comunicación dentro de la organización es fluida y clara.				
12	En los almuerzos, comidas y demás momentos informales se forman subgrupos cerrados.				
13	En ocasiones celebramos cenas o comidas informales.				
14	Hay compañeros que mantienen contacto y comparten actividades fuera del trabajo.				
15	Los rumores son algo habitual en la institución.				
16	En ocasiones inicio o transmito rumores acerca de compañeros o superiores.				
17	Intento contrastar los rumores con la realidad.				
18	Conozco las responsabilidades que tienen mis compañeros y las tareas que deben realizar.				
19	La iluminación de mi espacio de trabajo es la adecuada.				

20	Los niveles de ruido en mi espacio de trabajo son los adecuados.				
21	La temperatura de mi espacio de trabajo es adecuada.				
22	El mobiliario de mi espacio de trabajo es suficiente, funcional y en general me gusta.				
23	Tengo suficiente espacio de trabajo.				
24	El espacio de trabajo está bien distribuido.				
25	El color de los muebles y paredes me parece adecuado.				
26	La relación con la Dirección es cordial y amistosa.				
27	Las decisiones se toman de forma autoritaria.				
28	Las iniciativas o innovaciones provienen siempre de la dirección.				
29	Cuando surge algún problema la Jefatura asume totalmente la responsabilidad.				
30	La resolución de problemas se hace de forma conjunta por todos.				

31	Nunca se cuestionan las decisiones tomadas por la dirección				
32	La dirección justifica la distribución de tareas y/o responsabilidades.				
33	Los conflictos internos se solucionan de forma autoritaria.				
34	Existe un régimen sancionador en la Institución.				
35	Cuando algo sale mal, la Jefatura se preocupa más de buscar culpables que soluciones.				
36	La institución nos exige el estricto cumplimiento de los horarios.				
37	La dirección nos impone determinadas pautas de vestuario.				
38	La dirección es flexible con las demandas de los empleados				
39	La dirección se preocupa por conocer individualmente a los empleados				
40	La dirección se preocupa por los problemas personales y situación de los empleados				

41	Cree que sus sugerencias y aportaciones son tenidas en cuenta por la dirección.				
42	Es habitual que la dirección consulte con sus empleados las decisiones estratégicas.				
43	El diálogo con la dirección es directo sin necesidad de intermediarios (jefes de equipo, Dpto., etc.)				
44	La puerta de la dirección está siempre abierta para realizar cualquier consulta o aportación.				
45	Las aportaciones espontáneas de los empleados son aceptadas de buen grado por la dirección.				
46	Las aportaciones son reconocidas y recompensadas.				
47	La dirección tiene establecido un programa de recompensas o incentivos para las aportaciones.				
48	En esta institución se trabaja en equipo.				
49	Los equipos de trabajo se forman voluntariamente.				
50	Cualquier trabajador puede formar parte de un equipo de trabajo.				
51	Cuando veo a un compañero en apuros le ayudo de forma desinteresada.				

52	Los compañeros mantenemos un diálogo fluido y cordial				
53	Me molesta que la dirección me encargue ayudar a compañeros en tareas ajenas a las mías.				
54	Los diálogos informales entre compañeros de distinto nivel y departamento son habituales				
55	Los compañeros hablamos únicamente de temas profesionales.				
56	En mi opinión hay, en general, un buen ambiente de trabajo.				
57	Se siente identificado con los objetivos de la organización				
58	El sistema de remuneración de la institución es equitativo.				
59	La institución ofrece incentivos para la consecución de los objetivos.				
60	Creo que mi salario se ajusta a las tareas que desempeño.				

61	El salario que percibo es adecuado para la titulación que poseo.				
62	En comparación con otros compañeros considero que mi remuneración es justa.				
63	Las responsabilidades y tareas están distribuidas equitativamente				
64	Creo que por mi experiencia profesional debería cobrar más.				
65	La titulación académica que poseo creo que es adecuada para el puesto que ocupo.				

**CUESTIONARIO: PERCEPCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERIA
CON EL CUIDADO OTORGADO**

INSTRUCCIONES: en el siguiente grupo de preguntas que se presentan a continuación escriba el número que corresponda acerca de su opinión del cuidado de enfermería que les proporciona a los pacientes a su cargo.

El valor de cada opción es el siguiente:

1. Nunca 2. A veces 3. Frecuentemente 4. Siempre

Arte del cuidado	Siempre	Frecuentemente	A veces	Nunca
1.Soy cortés al atender a los pacientes				
2.Demuestro comprensión por la actitud del paciente y por su estado de salud				
3. Me muestro paciente al atender a los usuarios.				
4. Tengo atención hacia mis pacientes en lo que respecta a su estado de salud				

5. Uso terminología clara para que mis pacientes me entiendan				
6. Soy amable con el paciente y sus Familiares				
7. Al atender a los pacientes escucho lo que tienen que decirme				
8.Soy amistosa con el paciente				
9. Al atender a los pacientes les proporcionó privacidad				
Calidad técnica de cuidado				
10. Al atender a los pacientes tengo habilidad en realizar los procedimientos tales como: inicio de líquidos intravenosos, aplicación de inyecciones, etc.				
11. Tengo conocimiento y experiencia en el tipo de pacientes a mi cargo				
12. Tengo la atención de explicarle en que consistían los tratamientos, procedimientos o medicamentos que fueron realizados y/o aplicados.				

13. Tengo la atención de enseñarle cómo hacer las cosas por sí mismo.				
14. Tengo la atención de ayudar al paciente a bañarse.				
15. Organizo el cuidado de enfermería de los pacientes a mi cargo en forma adecuada				
Disponibilidad del cuidado				
16. Acudo en forma inmediata cuando lo solicita el paciente				
17. Conozco la condición de salud del paciente (diagnóstico y pronóstico)				
18. Le proporciono al paciente lo que necesita: ropa de cama, artículos para su arreglo personal, etc.				
Continuidad del cuidado				
19. Cuando es necesario lo cambio de posición durante el turno.				
20. Acompaño al paciente durante los traslados dentro del hospital				

21. Los pacientes asignados diariamente son los mismos.				
22. Realizo valoración del estado de salud del paciente varias veces durante el turno.				
23. Realiza usted misma los procedimientos a los pacientes asignados.				
Resultados				
24. Los hago sentir confortables y en caso requerido alivio su dolor con la administración de analgésicos.				
25. Los hago sentir tranquilos y Relajados				
26. Al atender a los pacientes los hago sentir seguros				
27. Les proporciono a los pacientes ropa limpia y seca durante el turno, cuando lo necesita.				
28. Al atender a los pacientes les explico lo que pueden realizar por si solos durante la hospitalización.				

29. Les explico y oriento sobre el tratamiento que deben llevar en su casa.				
-----------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--

ANEXO 3: FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

El presente documento contiene toda la información necesaria para poder decidir si usted es participe o no del proyecto de investigación titulado “Clima Organizacional y su relación con la Calidad del Cuidado del HNGAI” además usted debe de comprender cual es el propósito de este estudio, caso contrario podría comunicarse con el investigador por vía telefónica o creio electrónico que figura en este documento hasta que sus dudas sean resueltas.

Institución: Universidad Privada Norbert Wiener.

Nombre del investigador principal: Lic. Rossana del Pilar Ordóñez Yaipén

Título del proyecto: Clima Organizacional y su relación con la Calidad del Cuidado del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen.

Propósito del estudio: Determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Calidad del Cuidado en el Hospital Almenara

Participantes: Profesionales de enfermería del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen

Participación: Si

Participación voluntaria: Si

Beneficios por participar: Ninguna

Inconvenientes y riesgos: Ninguna

Costo por participar: Ninguno

Remuneración por participar: Ninguno

Confidencialidad: Si

Renuncia: No aplica

Consultas posteriores: Si

Contacto con el investigador: celular 971952880. Email:
roypequena425@yahoo.es

Declaración de consentimiento

Yo declaro haber leído y comprendido la información proporcionada, así mismo tengo conocimiento del propósito del proyecto de investigación, así como la confidencialidad de mi identidad. Por tal motivo doy mi consentimiento a la participación del presente proyecto de investigación, en merito a ello firmo mi participación:

Nombre y apellidos:.....

D.N.I:.....

● 27% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 23% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 20% Base de datos de trabajos entregados
- 6% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	3%
2	uwiener on 2024-01-09 Submitted works	2%
3	hdl.handle.net Internet	2%
4	repositorio.ucv.edu.pe Internet	2%
5	Universidad Cesar Vallejo on 2023-08-03 Submitted works	2%
6	alicia.concytec.gob.pe Internet	2%
7	uwiener on 2024-03-07 Submitted works	2%
8	Olga Liz Carhuayal Huaranga. "El clima organizacional y su influencia e... Crossref	1%