

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA

Tesis

**Clima organizacional y su relación con la calidad de atención del
personal de enfermería en el Área de Hospitalización del Hospital
Regional del Cusco, marzo-julio, 2024**

Guisela Arestegui Rodriguez

Para optar el Grado Académico de
Maestro en Gerencia Pública

Cusco, 2025

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

ANEXO 6

INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A : Mg. Jaime Sobrados Tapia
Director Académico de la Escuela de Posgrado

DE : **Dick Hendric, Castañeda Aguilar**
Asesor del Trabajo de Investigación

ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de Trabajo de Investigación

FECHA : 19 de octubre del 2024

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para saludarlo y en vista de haber sido designado Asesor del Trabajo de Investigación/Tesis/Artículo Científico titulado: **“Clima organizacional y su relación con la calidad de atención del personal de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional del Cusco, marzo-julio 2024”**, perteneciente al **Bach. Guisela Aréstegui Rodríguez**, de la **MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA**, se procedió con el análisis del documento mediante la herramienta “Turnitin” y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software, cuyo resultado es **18 %** de similitud (informe adjunto) sin encontrarse hallazgos relacionados con plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SÍ ☒ NO ☐
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores
(Máximo nº de palabras excluidas: < **40**) SÍ ☒ NO ☐
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SÍ ☒ NO ☐

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad.

Recae toda responsabilidad del contenido de la tesis sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios de legalidad, presunción de veracidad y simplicidad, expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales – RENATI y en la Directiva 003-2016-R/UC.

Esperando la atención a la presente, me despido sin otro particular y sea propicia la ocasión para renovar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,


Dick Hendric, Castaneda Aguilar
DNI: 80041695

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, ARESTEGUI RODRIGUEZ GUISELA, identificada con Documento Nacional de Identidad N° 43725109, egresada de la MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Continental, declaro bajo juramento lo siguiente:

1. La Tesis titulada "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL AREA DE HOSPITALIZACION DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO, MARZO-JULIO 2024", es de mi autoría, la misma que presento para optar el Grado Académico de MAESTRO EN GERENCIA PÚBLICA.
2. La Tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo que no atenta contra derechos de terceros.
3. La Tesis es original e inédita, y no ha sido realizada, desarrollada o publicada, parcial ni totalmente, por terceras personas naturales o jurídicas. No incurre en autoplagio; es decir, no fue publicada ni presentada de manera previa para conseguir algún grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, pues no son falsos, duplicados, ni copiados, por consiguiente, constituyen un aporte significativo para la realidad estudiada.

De identificarse fraude, falsificación de datos, plagio, información sin cita de autores, uso ilegal de información ajena, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a las acciones legales pertinentes.

Cusco, 07 de Noviembre de 2024.



ARESTEGUI RODRIGUEZ GUISELA
DNI. N° 43725109



Huella

Arequipa
Av. Los Incas S/N,
José Luis Bustamante y Rivero
(054) 412 030

Calle Alfonso Ugarte 607, Yanahuara
(054) 412 030

Huancayo
Av. San Carlos 1980
(064) 481 430

Cusco
Urb. Manuel Prado - Lote B, N° 7 Av. Collasuyo
(084) 480 070

Sector Angostura KM. 10,
carretera San Jerónimo - Saylla
(084) 480 070

Lima
Av. Alfredo Mendiolá 5210, Los Olivos
(01) 213 2760

Jr. Junín 355, Miraflores
(01) 213 2760

Estudio Gisela Arestegui 5ta Rev

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

16%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

hdl.handle.net

Fuente de Internet

7%

2

repositorio.unsch.edu.pe

Fuente de Internet

3%

3

repositorio.unac.edu.pe

Fuente de Internet

2%

4

repositorio.untrm.edu.pe

Fuente de Internet

2%

5

docplayer.es

Fuente de Internet

2%

6

Submitted to Universidad Continental

Trabajo del estudiante

1%

7

repositorio.udh.edu.pe

Fuente de Internet

1%

8

repositorio.unjfsc.edu.pe

Fuente de Internet

1%

9

Submitted to Prairie View A&M University

Trabajo del estudiante

<1%

10

Submitted to Universidad Andina del Cusco

Trabajo del estudiante

<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 40 words

Excluir bibliografía

Activo

Asesor

Dr. Dick Hendric Castañeda Aguilar

Agradecimiento

El mayor agradecimiento es a Dios, por permanecer a mi lado en todo momento y permitirme alcanzar un logro más, seguidamente a mi asesor de tesis al Dr. Dick Hendric Castañeda Aguilar por su guía y apoyo en todo el proceso y desarrollo de la tesis.

Índice

ASESOR.....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS.....	VI
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VIII
RESUMEN.....	IX
ABSTRACT.....	X
INTRODUCCIÓN.....	XI
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	
1.1. Planteamiento del problema.....	12
1.2. Formulación del problema.....	14
1.2.1. Problema General.....	14
1.2.2. Problemas Específicos.....	14
1.3. Determinación de objetivos.....	15
1.3.1. Objetivo general.....	15
1.3.2. Objetivos específicos.....	15
1.4. Justificación e importancia del estudio.....	15
1.4.1. Justificación teórica.....	15
1.4.2. Justificación práctica.....	16
1.4.3. Justificación social.....	16
1.5. Limitaciones de la presente investigación.....	16
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de la investigación.....	17
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	17
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	17
2.1.3. Antecedentes locales.....	19
2.2. Bases teóricas.....	21
2.3. Definición de términos básicos.....	27

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1.	Hipótesis.....	29
3.1.1.	Hipótesis general.....	29
3.1.2.	Hipótesis específicas.....	29
3.2.	Operacionalización de variables.....	30
3.2.1.	Variable independiente.....	30
3.2.2.	Variable dependiente.....	30
3.3.	Matriz de operacionalización de variables.....	30

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

4.1.	Método, Tipo o alcance de investigación.....	32
4.2.	Diseño de la investigación.....	32
4.3.	Población y muestra.....	32
4.3.1.	Población.....	32
4.3.2.	Muestra.....	34
4.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	34
4.5.	Técnicas de análisis de datos.....	34
4.6.	Aspectos éticos de la investigación.....	35

CAPÍTULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1.	Resultados y análisis.....	36
5.2.	Discusión de resultados.....	45
CONCLUSIONES.....		49
RECOMENDACIONES.....		50
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		51
ANEXOS.....		55

Índice de Tablas

Tabla 1. Matriz de operacionalización de variables.....	30
Tabla 2. Calificación del clima organizacional de los profesionales de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco.....	36
Tabla 3. Calificación de la calidad de atención de los profesionales de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco.....	36
Tabla 4. Calificación de la dimensión de colaboración del profesional de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco.....	37
Tabla 5. Calificación de la dimensión de liderazgo del profesional de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco.....	38
Tabla 6. Calificación de la dimensión de la comunicación del profesional de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco.....	38
Tabla 7. Calificación de la dimensión de la carrera profesional del profesional de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco.....	39
Tabla 8. Calificación de la dimensión de las condiciones físicas del profesional de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco.....	40
Tabla 9. Calificación de la dimensión de la satisfacción del profesional de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco.....	40
Tabla 10. Contingencia de la dimensión de colaboración con la calidad de atención del profesional de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco..	41
Tabla 11. Contingencia de la dimensión de liderazgo con la calidad de atención del profesional de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco..	42
Tabla 12. Contingencia de la dimensión de la comunicación con la calidad de atención del profesional de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco.....	42

Tabla 13. Contingencia de la dimensión de la carrera profesional con la calidad de atención del profesional de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional

Cusco.....43

Tabla 14. Contingencia de la dimensión de las condiciones físicas con la calidad de atención del profesional de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional

Cusco.....44

Tabla 15. Contingencia de la dimensión de la satisfacción con la calidad de atención del profesional de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco..44

Tabla 16. Tabla de Contingencia de las variables investigadas del clima organizacional y la calidad de atención del profesional de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco.....45

Tabla 17. Matriz de Consistencia.....55

Índice de Figuras

Gráfico 1. Calificación del clima organizacional de los profesionales de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco.....	36
Gráfico 2. Calificación de la calidad de atención de los profesionales de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco.....	37
Gráfico 3. Calificación de la dimensión de colaboración del profesional de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco.....	37
Gráfico 4. Calificación de la dimensión de liderazgo del profesional de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco.....	38
Gráfico 5. Calificación de la dimensión de la comunicación del profesional de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco.....	39
Gráfico 6. Calificación de la dimensión de la carrera profesional del profesional de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco.....	39
Gráfico 7. Calificación de la dimensión de las condiciones físicas del profesional de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco.....	40
Gráfico 8. Calificación de la dimensión de la satisfacción del profesional de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco.....	41

Resumen

En la actualidad vemos que los temas que cobran relevancia son acerca del ambiente laboral o comúnmente llamado clima laboral así como el desempeño profesional, esto no es excepción para las entidades de salud, las mismas que tienen como fin público proporcionar servicios de calidad a los beneficiarios de las mismas, para lo cual influyen diferentes factores dentro de los cuales se puede mencionar al clima laboral donde se desempeña el profesional de salud el cual debe ser un ambiente óptimo y seguro para asegurar el desempeño de sus funciones y contribuir en el cumplimiento de las metas y de los objetivos de las entidades en las que laboran.

Lo mencionado anteriormente no es indiferente al ámbito de la salud por tal motivo el objetivo de esta pesquisa es determinar la relación existente entre las variables: clima laboral y calidad de atención del personal de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional del Cusco.

Este estudio es importante porque permite conocer de primera mano las percepciones de los enfermeros que desempeñan sus funciones en el área de hospitalización respecto del clima laboral y ver como este influye en la calidad de atención, por lo tanto servir de ayuda a la comunidad científica acerca de cómo influye el clima organizacional en el desempeño de los profesionales en enfermería.

Siendo este un estudio cuantitativo de tipo descriptivo, correlacional, para la recolección de datos se usó el método de la encuesta en su modalidad de cuestionario aplicado a los enfermeros del área de hospitalización del Hospital Regional del Cusco así como a los pacientes de dicho área.

Abstract

Currently we see that the issues that are becoming relevant are about the work environment or commonly called work environment as well as professional performance, this is no exception for health entities, the same ones whose public purpose is to provide quality services to beneficiaries. of the same, for which different factors influence, among which we can mention the work environment where the health professional works, which must be an optimal and safe environment to ensure the performance of their functions and contribute to the fulfillment of the goals and objectives of the entities in which they work.

The aforementioned is not indifferent to the field of health, for this reason the objective of this research is to determine the relationship between the variables: work environment and quality of care of the nursing staff in the hospitalization area of the Regional Hospital of Cusco.

This study is important because it allows us to know first-hand the perceptions of the nurses who perform their duties in the hospitalization area regarding the work environment and to see how this influences the quality of care, therefore serving as help to the scientific community about of how the organizational climate influences the performance of nursing professionals.

This being a quantitative study of a descriptive, correlational type, the survey method was used to collect data in its questionnaire modality applied to the nurses in the hospitalization area of the Regional Hospital of Cusco as well as to the patients in said area.

Introducción

Dentro de los derechos fundamentales que toda persona tiene es la de tener un ambiente laboral adecuado para el cumplimiento de sus funciones, y puedan desempeñar adecuadamente sus funciones, mostrando así sus capacidades, este hecho no es ajeno al área de la salud, razón por la cual se da la investigación “Clima Organizacional y su relación con la Calidad de Atención del Personal de Enfermería en el Área de Hospitalización del Hospital Regional del Cusco, Marzo-Julio 2024” cuyo objetivo es hallar la relación existente entre las variables: clima organizacional y calidad de atención del personal de enfermería del área de hospitalización del Hospital Regional del Cusco.

Es importante el estudio de las dimensiones que engloban al clima organizacional para analizarlos así como las de la calidad de atención del personal de enfermería del Hospital Regional del Cusco para reconocer aquellos factores que afecten su desempeño o su calidad de atención, ya que éstos coadyuvan a contar con un personal motivado y comprometido para brindar un servicio social eficiente así como cumplir con los objetivos trazados por el nosocomio.

Se uso la metodología de tipo cuantitativo llevándose adelante la recolección de datos los cuales se basaron en la medición de las variables definidas, para posteriormente analizarlos estadísticamente.

El trabajo esta dividido en cinco capítulos: Primer Capitulo: Planteamiento del Estudio, expone el problema que se desea investigar, Segundo Capitulo: Marco Teórico, aquel que mostrará los antecedentes y teorías sustentatorias del estudio, Tercer Capitulo: Hipótesis y Variables, se ve las proposiciones del estudio, el Cuarto Capitulo: Metodología del Estudio, plasma los instrumentos que se utilizaron para la consecución de datos y finalmente el Quinto Capitulo: Resultados y Discusión donde se detallan los resultados a los que se arribo después de la aplicación de instrumentos y su respectiva interpretación.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1. Planteamiento del problema

De acuerdo con la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2023) América Latina y el Caribe aportan con 60% de la fuerza laboral y está presente en todos los sectores económicos así mismo menciona que para obtener mejores resultados, un alto rendimiento y productividad dentro de una organización interactúan diversos factores como: las condiciones de trabajo seguras, saludables, satisfactorias (liderazgo, organización, trato, etc.) así como las condiciones de empleo las cuales deben ser equitativas y justas; con el objetivo de lograr una contribución en el desarrollo individual, organizacional, local, regional y nacional, es por esta razón que se busca analizar y estudiar el clima organizacional ya que tiene un impacto directo en la calidad de la prestación de servicios.

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022) publicó que “en el año 2019 se estimó que el 15% de la población económicamente activa presentó una perturbación mental, además que debido a esto se calcula una perdida de 12 millones de días laborables debido a depresión y ansiedad. Así mismo hace mención a que el 60% de la población mundial labora y que tienen derechos fundamentales como un ambiente de trabajo certero, protegido y saludable lo que posibilita reducir la tensión y los conflictos mejorando la lealtad, el rendimiento y productividad del personal. Por tanto la falta de los mismos afecta la capacidad de disfrute de las personas en el trabajo afectando su eficacia y para quienes vienen atravesando problemas mentales se intensifica en la inasistencia al trabajo e incluso impedir la obtención de uno”.

En esta misma línea un artículo de la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022) se menciona que “a nivel mundial, el 63% del personal de salud manifiesta que sufrieron algún tipo de violencia en su centro de labor, de igual manera menciona aquellas características en el centro de labor consideradas peligrosas causantes de absentismo, enfermedades y accidentes laborales lo que conlleva a gastos económicos en el sector salud (que se estima llega hasta el 2%). Con cambios en

estos aspectos se reduciría dicho gasto ocasionado por los daños ocupacionales y aporta en la reducción del daño a los pacientes (cuyas estimaciones se aproximan al 12% del gasto en salud)".

Ante estos hechos advertidos el Perú a través del Ministerio de Salud (MINSA, 2001) con el ánimo de mejorar el clima organizacional y por tanto la calidad de atención de los servicios de salud, aprueba la Resolución Ministerial N° 768-2001- SA/DM que literalmente establece "(...) se espera que las organizaciones comprendidas en el alcance del sistema, definan y establezcan acciones a favor de la calidad, de modo tal que les permita mejorar sus procesos, sus resultados, su clima organizacional y la satisfacción de usuarios, (...)”, así como el Plan y Metodología para el estudio del Clima Organizacional que propende tener un ambiente laboral favorable para los trabajadores del sector de salud y usuarios del sistema, sin embargo a pesar de tales esfuerzos por parte del Gobierno se siguen evidenciando alertas que se muestran en el de salud en este aspecto.

Según informa el diario oficial El Peruano (2014) la Superintendencia Nacional de Salud –SUSALUD- a finales del año 2023 registró 124,391 atenciones de las cuales el 52. 50% fueron denuncias relacionadas a la vulneración de sus derechos en salud, de los cuales el 45.13% están vinculadas al acceso a los servicios de salud que se ofertan y el 30.56% al acceso a la información, denuncias de la sociedad peruana que ponen en duda el desempeño del sector.

De acuerdo con el Plan Táctico de la Oficina de Gestión de la Calidad, (2023) de la institución el nosocomio necesita evaluar la oferta de servicios de salud de acuerdo a la demanda ya que el Hospital Regional Cusco esta trabajando al 300% de su capacidad debido a la emergencia sanitaria, posee una infraestructura antigua e inadecuada, con recurso humano insuficiente, sobre carga laboral, y brinda atención referencial a toda la Macro Región oriental del país, no se cuenta con un tiempo para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales, de acuerdo a dicho plan se tiene que el clima organizacional se debe mejorar originando así un clima organizacional débil poco motivador, afectando en la calidad de atención, generando en la percepción de los usuarios una prestación de servicios ineficiente y duda en el desempeño

profesional del personal, razones por las que nace la necesidad de investigar dichas variables específicamente en los enfermeros del área de hospitalización, para lo cual se aplicará los métodos de recolección de datos, donde se podrá identificar las áreas a fortalecerse y generar cambios con mira a una mejora continua.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Cómo se relaciona el clima organizacional y la calidad de atención del personal de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco, marzo-julio 2024?

1.2.2. Problemas Específicos

¿Cómo se relaciona la comunicación y la calidad de atención del personal de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco, marzo-julio 2024?

¿Cómo se relaciona la colaboración y la calidad de atención del personal de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco, marzo-julio 2024?

¿Cómo se relaciona las condiciones físicas y la calidad de atención del personal de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco, marzo-julio 2024?

¿Cómo se relaciona el liderazgo y la calidad de atención del personal de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco, marzo-julio 2024?

¿Cómo se relaciona la carrera profesional y la calidad de atención del personal de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco, marzo-julio 2024?

¿Cómo se relaciona la satisfacción y la calidad de atención del personal de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco, marzo-julio 2024?

1.3. Determinación de objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de atención del personal de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco, marzo-julio 2024.

1.3.2. Objetivos específicos

- A.** Identificar la relación entre la comunicación y la calidad de atención del personal de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco, marzo-julio 2024.
- B.** Identificar la relación entre la colaboración y la calidad de atención del personal de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco, marzo-julio 2024.
- C.** Identificar la relación entre las condiciones físicas y la calidad de atención del personal de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco, marzo-julio 2024.
- D.** Identificar la relación entre el liderazgo y la calidad de atención del personal de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco, marzo-julio 2024.
- E.** Identificar la relación entre la carrera profesional y la calidad de atención del personal de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco, marzo-julio 2024.
- F.** Identificar la relación entre la satisfacción y la calidad de atención del personal de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco, marzo-julio 2024.

1.4. Justificación e importancia del estudio

1.4.1 Justificación teórica:

Realizar este estudio fue importante porque se analizó las dimensiones que engloban al clima organizacional y la calidad de atención del personal de enfermería del Hospital Regional del Cusco las cuales fueron analizadas para reconocer aquellos factores que afectan el desempeño del personal de enfermería, porque contar con un personal motivado y comprometido va ayudar a alcanzar los objetivos trazados del hospital, por lo que necesariamente se requiere mejorar el clima organizacional.

La investigación esta limitada a siete (07) servicios del área de hospitalización, los servicios excluidos fueron servicios que tienen restricciones establecidas

en normas técnicas de salud, así como temas éticos, salvaguardando la protección a menores y pacientes en situación crítica.

1.4.2 Justificación práctica:

Estudiar la relación entre ambas variables en el personal de enfermería es relevante porque llevado a la práctica puede contribuir en la mejora de la gestión dentro del nosocomio, generando las estrategias a implementar para la mejora continua de las actividades de los profesionales de enfermería lo que impactará en la atención a la población cusqueña.

1.4.3 Justificación social:

Este estudio tiene una trascendencia social importante porque la mejora del clima organizacional tendrá un impacto positivo al momento de la atención al usuario la que se realizará con la calidad esperada, por tanto se generará valor público en los servicios de salud impartidos a la población cusqueña.

Es importante estudiar el clima organizacional dentro de las entidades del sistema de salud peruano ya que éste es un eje complejo y esta investigación puede contribuir a dilucidar los factores que aquejan el mismo, el tema estudiado puede ser referente para siguientes investigaciones para analizar los componentes que benefician y perjudican al clima organizacional así como a la calidad de atención en el sector salud.

1.5. Limitaciones de la presente investigación:

El trabajo presentó limitaciones por actividades internas propias de la entidad, los tiempos establecidos por la misma así como los tiempos planteados para la realización de la investigación dentro del Hospital Regional Cusco.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

2.1.1. Antecedentes Internacionales:

Podemos mencionar a Salazar y Rojas (2018), quienes en su artículo titulado El clima organizacional y su relación con la calidad del servicio en la empresa Mercredi S.A., tuvieron como objetivo de estudio revelar la existencia o la nulidad de tal relación entre las variables de estudio llevado a cabo en dicha empresa ubicada en Ecuador, arribando a los siguientes resultados los colaboradores calificaron a la primera variable con un promedio de 4.23 sobre 5 puntos, es decir, a un 85% de conformidad, de igual manera la variable de calidad de atención fue calificada sobre los 3.92 sobre 5 puntos lo que equivale al 78% de aprobación, después de llevar a cabo el análisis estadístico entre ambas variables se determinó que existe una relación significativa y positiva alta de 89.4% (p. 2)

Así también tenemos a Espinoza (2020), en su estudio titulado “El clima organizacional y su relación con la calidad del servicio educativo en un caso de estudio” llevado a cabo en el país de Ecuador el cual tuvo como objetivo publicar el arribo de la prueba estadística de correlación entre el clima organizacional y la calidad del servicio para lo cual hizo un estudio descriptivo, para el cual se contó con 30 colaboradores siendo estos estudiantes la investigadora utilizó la prueba estadística de Spearman llegando a obtener un resultado de 0,463, indicando la existencia de una correlación media y positiva entre las variables estudiadas (p.2).

2.1.2. Antecedentes Nacionales:

En antecedentes nacionales podemos mencionar a Purizaca (2018), en su trabajo intitulado “Clima Organizacional y Calidad de Atención al Paciente de la Microred de Salud César López Silva en Villa el Salvador - 2016”, quien considera que el clima organizacional así como la calidad de atención son factores de los que toda organización debe tratar de mantener en óptimas

condiciones, por tal motivo su objetivo fue saber como interactúan ambas variables dentro de la Microred de Salud César López Silva en Villa el Salvador; siendo ésta una investigación transversal con metodología descriptiva, se consideró una población de 60 empleados, concluyendo que ambas variables presentan una correlación alta resultante del estadístico Rho de Spearman, se encontró un p_valor de 0.00 lo cual evidencia que entre las variables estudiadas existe una relación significativa (p. 4).

Seguidamente se tiene la investigación de Vega (2021) “Clima Organizacional y Calidad de Atención del Personal de Salud del Centro Materno Infantil Perú Corea Bellavista, Lima – Perú 2021”, la investigadora tenía como propósito encontrar la existencia o no de una relación entre las variables de estudio dentro del personal del Centro Materno, el estudio fue cuantitativo, no fue experimental y fue transversal, tomándose a 201 integrantes del personal de salud y 80 pacientes, aplicando el instrumento de la encuesta de Likert, llegando al resultado de que ambas variables tienen una relación con una correlación positiva significativa con un valor de 0.995; e insta a que en dicha institución se incentive a forjar un clima organizacional saludable en aras de mejorar la calidad de atención. (p. ix).

En el Centro de Salud Olmos donde se aprecian circunstancias desfavorables en la entidad al momento de prestar el servicio de salud, Pedraza (2020), realiza su investigación “Estrategia de Clima Organizacional en Salud para mejorar la Calidad de Atención de los usuarios del Centro de Salud Olmos”, cuya finalidad fue realizar dicha estrategia, para lo cual utilizó el instrumento del cuestionario tomando para esta pesquisa a 46 empleados y 112 usuarios respectivamente, obteniendo los siguientes resultados: 91% del personal así como el 65% de los usuarios calificaron como “regular” las dos variables respectivamente. Concluyendo que la segunda variable en análisis es de nivel regular de acuerdo a la percepción de los usuarios, motivo por el cual la investigadora decide

realizar una estrategia de mejora en cuanto al clima organizacional en el ámbito de estudio con la meta de incrementar la calidad de atención al usuario (p. vi).

Del mismo modo en su trabajo “Clima Organizacional y Calidad de Atención al usuario externo en el Centro de Salud Uliachin – Pasco” Chamorro (2019), busca describir la relación existente entre las variables advertidas del clima organizacional y de la calidad de atención al usuario, por tanto determinó hacer un estudio correlacional y descriptivo con diseño experimental, la misma contó con el apoyo de 35 enfermeros y de 57 personas que hacen uso del servicio externo, se aplicó la herramienta del cuestionario y de la entrevista para cada variable respectivamente los cuales arrojaron datos que indican que entre las variables analizadas si existe una relación significativa, obteniendo que la percepción del 66% de enfermeros y el 56% de pacientes calificó como “bueno” a ambas variables en estudio. (p. iv).

Finalmente se tiene a Seminario & Suarez (2023), quienes en su estudio “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería del Hospital Privado Metropolitano Chiclayo”, cuyo propósito fue encontrar la existencia de una relación entre la variable del clima laboral y la variable satisfacción laboral en el personal de enfermería, dicho trabajo fue correlacional, realizado de manera cuantitativa, no experimental, contó con el apoyo de de 55 colaboradores, usaron la encuesta como instrumento arribando a que le 53% de los colaboradores perciben a la primera variable como “desfavorable” en el hospital en cuanto a la segunda variable el 49% la calificó como “regular”, el estudio determinó que existe una relación positiva alta y altamente significativa entre las variables analizadas. (p. 8).

2.1.3. Antecedentes Locales:

Se tienen como antecedentes locales a Serrano (2022), en cuyo estudio “Clima organizacional y Calidad de Atención del Profesional de Enfermería en un Hospital Público de Cusco”, tuvo como fin hallar la relación entre las variables

que impulsaron su trabajo, el mismo fue correlacional, así como descriptivo, para lo cual se tomó como población de análisis a 92 enfermeros, para reunir de datos utilizó el cuestionario, llegando a ver que el 57.6% de colaboradores indica que se tiene un clima organizacional “por mejorar”, por otro lado también se ve que el 98.9% de los colaboradores manifiesta que la calidad de atención que se brinda en el hospital es la “adecuada”, por tanto muestra que hay un hallazgo de correlaciones significativas de las variables analizadas cumpliendo así con su objetivo. (p. vii).

Así también existen investigaciones locales que estudian la variable del clima organizacional como Ccori (2018), quien señala en su estudio “Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Cusco”, que su meta fue establecer si el clima organizacional guarda relación con la satisfacción laboral del personal de enfermería, se usó el método hipotético deductivo, siendo éste correlacional además de no experimental, para lograr los objetivos se consideró a 31 miembros del hospital a los cuales se les aplicó el instrumento del cuestionario, del análisis estadístico se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.701 por tanto se halla una alta relación entre las variables. (p. xiii).

En la misma línea de investigación se tiene a Olivera (2022), autor del estudio “Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del Personal Profesional de Enfermería del Hospital Antonio Lorena Cusco” quien desea encontrar la conexión que puede existir entre el clima organizacional que se experimenta en dicho nosocomio con la satisfacción laboral que experimenta su personal de enfermería, siendo una investigación correlacional y descriptiva, para el estudio se consideró a 173 enfermeros, la consecución de datos se dio mediante del cuestionario para el análisis de las variables estudiadas, se encontró que el 64.7% de los colaboradores tenían una “satisfacción intermedia”, así también el 28.3% se encuentra “insatisfecho” y el 6.9% se encuentran completamente satisfechos; así como el 82.1% indican que el

nosocomio tiene un clima organizacional “regular”, el 10.4% del personal califica como “malo” el clima organizacional, finalmente el 7.5% dicen tener un clima organizacional bueno. Después del análisis estadístico se encontró q la correlación es de 0.485, lo que indica que entre las variables hay una relación moderada. (p. VIII).

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Clima Organizacional:

De acuerdo con Lewin (1951, como se citó en Ramos, 2012) quien explica como clima organizacional a la conducta del individuo en su centro de labor y ésta dependerá tanto sus atributos personales y de su percepción sobre su entorno de trabajo así como de los elementos de la organización donde realiza su labor. Para lo cual se considera como estos atributos a la motivación, satisfacción laboral, actitudes del individuo entre otras, aunadas a la impresión que tiene de su ambiente laboral, junto con los mecanismos y el sistema de la organización en la cual labora van a mandar acerca de la actuación que éste tendrá en el rendimiento y la productividad dentro del centro de labor.

El clima organizacional es un pilar básico en una determinada organización la cual esta compuesta por directrices que tiene la organización y cada trabajador tiene sus propias directrices como lo menciona Hall (1996, como se citó en Guevara, 2018) “la envergadura del clima organizacional reside en que el actuar de un colaborador no es el resultado de factores organizacionales existentes, sino que precisan de las impresiones que tengan éstos respecto de la organización” (p. 17).

Tomando en consideración estas perspectivas el clima organizacional actualmente es considerada como el reflejo de la vida interna dentro de una organización que no es absoluto sino que esta en cambio constante respecto de las situaciones organizacionales y de las percepciones que se tiene respecto de cada cambio, razón por la que (Guevara, 2018) *menciona el trabajo de*

Dessler en donde se resalta el trabajo realizado por George y Bishop que menciona que “ la estructura organizacional que incluye factores como: división de trabajo, patrones de comunicación y procedimientos, estilo de liderazgo y recompensa van a generar un efecto positivo en la apreciación del clima organizacional de los trabajadores” (p. 17).

2.2.1.1. Parámetros del Clima Organizacional:

De acuerdo a Pilligua Lucas, Cristhian Fabricio; Arteaga Ureta. & Flor María (2019) existen seis factores relevantes para el clima laboral (p. 5, 6) detallados a continuación:

- A. Comunicación:** Hace mención al tipo de comunicación dentro de la organización, la cual debe ser horizontal, una comunicación abierta donde se tenga la posibilidad de que los trabajadores estén informados de los objetivos de la organización, y sentirse motivados y persuadidos por los mismos para que se logren las metas establecidas.
- B. Colaboración:** Hace referencia al modo de relación entre compañeros laborales, el grado de comunicación y colaboración, el respeto, las formas de trato entre los trabajadores, confianza existente en la organización, ya que estos influyen en la creación de un buen ambiente laboral dando como resultado la calidad de las relaciones interpersonales al interior de la organización, la misma que será transmitida a los usuarios.
- C. Condiciones Físicas:** (Elton Mayo, mencionado en Pilligua & Argueta, 2019) indica en una de sus investigaciones que este factor relacionado con la parte física de la organización como: iluminación, reducción de ruidos, equipamiento, herramientas y todo lo necesario para el cumplimiento de las funciones para

los trabajadores son considerados sustanciales y que la organización es quien debe proveer de todo ese material para que los trabajadores sean mas productivos.

D. Liderazgo: (Pilligua & Argueta, 2019) Se reconoce la relevancia de este factor dentro de las instituciones, un tema muy estudiado en estas últimas décadas esto debido a que involucra directamente a las personas que dirigen o tienen áreas a su cargo, es un factor que puede lograr objetivos precisos a corto plazo y puede generar cambios positivos o negativos dentro de la organización.

E. Carrera profesional: Para (Núñez, Grande, & Pedroso, mencionado en Pilligua & Argueta, 2019) constituye la preparación académica de los trabajadores, aptitudes así como sus habilidades y destrezas que pueden obtener y así lograr un avance dentro de la organización como reconocimientos, ascensos, confort, mejores escalas salariales de acuerdo al desempeño de los mismos, los cuales se reflejaran en la evaluación de desempeño, a su vez estos influirán en la calidad de vida de los colaboradores. Tener Un clima organizacional bueno promociona, fomenta el desarrollo profesional porque con el mismo obtendrá objetivos cumplidos como: talento humano de calidad, mejora en la comunicación interna y se puede programar el desarrollo profesional dentro de una organización.

F. Satisfacción: Generar un clima laboral agradable trae consigo muchos beneficios, entre ellos la satisfacción de poder formar parte de dicha organización, con actitudes positivas hacia el trabajo y hacia las personas, cuando existe reconocimiento de los directivos y exista una incentivación hacia

su desempeño generara en el trabajador una satisfacción personal, debido a un mal clima laboral los trabajadores no tienen la confianza de decir si están satisfechos o no, si no lo están pueden empezar a bajar su productividad (Sánchez & García, mencionado en Pilligua & Argueta, 2019) mencionan que los directivos o el liderazgo de las organizaciones deben establecer relaciones sanas entre la administración y los trabajadores para que exista un ganar-ganar.

2.2.1.2. Enfoques del Clima Organizacional:

García, Vesga & Gómez (2020) mencionan que los enfoques para entender y evaluar el clima organizacional (p. 14) son tres:

- **Enfoque de la medida múltiple de atributos organizacionales:** La cual identifica el clima organizacional como la agrupación de atributos pertenecientes a la organización, por lo que este enfoque deja fuera la percepción de los individuos y para su medición solo toma en cuenta los atributos de la misma.
- **Enfoque de la medida perceptual de atributos individuales:** Se basa en la percepción que los individuos construyen basados en la experiencia que viven dentro del medio en el que actúan, por lo que según este enfoque se define el clima como las necesidades y principios de las personas más que con las singularidades de la institución.
- **Enfoque de la medida perceptual de atributos organizacionales:** Este enfoque es la interacción entre los dos enfoques anteriores la cual nos dice que el nivel de las percepciones de los individuos puede interpretarse que el clima organizacional incluye las características situacionales así como las percepciones y actitudes individuales.

2.2.2. Calidad de atención en salud:

“Donabedian (2001, como se citó en Villa et al., 2023) la calidad corresponde a una interpretación de los valores y objetivos de la atención. El modelo de la calidad de la atención de Donabedian está basado 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 (p. 205). Sus tres enfoques se definen como:

- 1. Estructura,** corresponden a las condiciones 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.”*

Siguiendo a la Organización Mundial de la Salud la calidad de atención es la medida en el cual los servicios de salud aumentan la probabilidad de los resultados esperados para los pacientes y las poblaciones, para lo cual la atención sanitaria de calidad se define en que ésta debe ser: eficaz, segura, centrada en las personas, para lo cual los servicios de atención deben ser: oportunos, equitativos, integrado y eficientes.

De igual manera la Organización Panamericana de la Salud menciona que la calidad de atención en la prestación de salud es aquella que esta concentrada tanto en las personas, familias así como en las comunidades cumpliendo ciertos atributos como son: seguridad en máximo nivel, efectividad, atención oportuna, eficientes, y acceso

equitativo. Así mismo menciona que el cumplimiento de estos atributos van de la mano con los servicios disponibles, una organización apropiada y una buena gestión.

“El Ministerio de Salud –MINSA- dentro de los Lineamientos de Política del Sector Salud incorpora el Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, el cual tiene los siguientes lineamientos que guían a la gestión de la calidad:

1.- Con relación a las personas:

- *Provisión de servicios de salud seguros, oportunos, accesibles y equitativos.*
- *Calidad con enfoque de interculturalidad y de género.*
- *Búsqueda de la satisfacción de los usuarios.*
- *Acceso a los mecanismos de atención al usuario.*

2.- Con relación a los trabajadores:

- *Cultura ética de la calidad*
- *Trabajo en equipo*
- *Círculos de calidad*

3.- Con relación a las unidades prestadoras de salud:

- *Ejercer la rectoría del Ministerio de Salud*
- *Gestión de recursos para la calidad en salud*
- *Regulación complementaria en los niveles regionales*
- *Evaluación del proceso de atención de salud*

4.- Con relación a la sociedad:

- *Participación social para la calidad en salud*
- *Involucramiento comunitario para la calidad en salud*
- *Veeduría ciudadana de calidad en salud*

5.- Con relación al Estado:

- *Calidad como política de Estado*

El Sistema de Gestión de la Calidad tiene como objetivo general: la mejora continua de la calidad de servicios, recursos y tecnología a través

de la implementación de una cultura orientada a la calidad, susceptible a las necesidades y expectativas de los usuarios externos e internos.”

Y como objetivos específicos:

“1.- Lograr la satisfacción de los usuarios del servicio:

- *Mejorar la confianza de la población e incorporarlos de la identificación de las necesidades y la evaluación de la calidad de los servicios de salud.*

2.- Lograr la satisfacción de las personas que brindan el servicio:

- *Mejorar la responsabilidad de las personas por la calidad del servicio de salud que proporcionan.*
- *Promover la educación sobre calidad, para la calidad y de calidad para el personal de los servicios de salud.*

3.- Fomentar una cultura de calidad en el sector, en todos los niveles de la institución y los establecimientos de salud del MINSA, sensible a las necesidades de los usuarios:

- *Difundir los valores y principios de la cultura de la calidad a todo nivel entre los diferentes actores del sistema de salud.*

4.- Generar conocimientos de base y experiencia en la conducción del Sistema de Gestión de la Calidad:

- *Desarrollar la capacidad directiva para la gestión de la calidad y la implementación de metodologías de garantía de la calidad en todos los niveles.*
- *Establecer un sistema de información básico, integrado y confiable.*
- *Introducir procesos de mejora continua en todos los niveles de establecimientos de salud del MINSA.*
- *Establecer un sistema regulatorio promotor de la calidad y del aseguramiento de la misma.”*

2.3 Definición de términos básicos

2.3.1. Clima Organizacional:

El clima organizacional de acuerdo al Ministerio de Salud lo explica como las apreciaciones entre compañeros dentro de una organización respecto a la labor que se realiza, las condiciones físicas donde se desempeñan, el trato interpersonal que los trabajadores tienen en torno a él y las diversas ordenaciones que repercutan a dicho trabajo.

2.3.2. Calidad de Atención:

Según la Organización Mundial de la Salud refiere que la calidad de atención es la medida en la cual los pacientes y las poblaciones aumentan la probabilidad de los resultados esperados de los servicios de salud, para lo cual la atención de calidad se define en que ésta debe ser: eficaz, segura, centrada en las personas, para lo cual los servicios de atención deben ser: oportunos, equitativos, integrado y eficientes.

2.3.3. Eficacia:

La OMS, hace referencia a brindar el servicio de salud a quien lo necesita

2.3.4. Eficiencia:

Para la OMS es potenciar la utilidad de todos los recursos que se encuentran disponibles y evitar al máximo el desperdicio de los mismos.

2.3.5. Seguridad:

La OMS, lo define como impedir perjuicios a todas las personas que reciben el servicio de salud.

2.3.6. Oportuno:

Referido a la disminución de las demoras y a veces de retrasos perjudiciales (OMS).

2.3.7. Equitativo:

De acuerdo a la OMS es brindar una atención de calidad y que sea equitativa sin variaciones por diferentes motivos como el género, o la etnia, así como la ubicación geográfica y la situación socioeconómica de los usuarios.

2.3.8. Servicios de Salud:

De acuerdo a la OIT los servicios de salud son ambientes laborales únicos además de complejos que conllevan oportunidades así como desafíos propios de dicho servicio.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

El clima organizacional tiene una relación directa con la calidad de atención del personal de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco, marzo-julio 2024.

3.1.2. Hipótesis específicas

La comunicación tiene una relación directa con la calidad de atención del personal de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco, marzo-julio 2024.

La colaboración tiene una relación directa con la calidad de atención del personal de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco, marzo-julio 2024.

Las condiciones físicas tienen una relación directa con la calidad de atención del personal de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco, marzo-julio 2024.

El liderazgo tiene una relación directa con la calidad de atención del personal de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco, marzo-julio 2024.

La carrera profesional tiene una relación directa con la calidad de atención del personal de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco, marzo-julio 2024.

La satisfacción tiene una relación directa con la calidad de atención del personal de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco, marzo-julio 2024.

3.2. Operacionalización de variables:

3.2.1. Variable 1: Clima Organizacional:

Este trabajo tomó como variable independiente al clima organizacional, el cual fue ampliamente definido en el Capítulo II.

3.2.2. Variable 2: Calidad de Atención:

Este trabajo tomó como variable dependiente a la calidad de atención del personal de enfermería, el cual fue ampliamente definido en el Capítulo II.

3.3. Matriz de Operacionalización de Variables

Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Preguntas	Escalas y valores
CLIMA ORGANIZACIONAL	Conducta del individuo en su centro de labor y ésta dependerá tanto sus atributos personales y de su percepción sobre su entorno de trabajo así como de los elementos de la organización donde realiza su labor	Comunicación	Toma de decisiones Comunicación organizacional	Número de reuniones registradas en el libro de actas del departamento de enfermería	6, 7, 8, 11,12,15,16, 17	Escala Ordinal tipo Likert: Nunca (1) A veces (2) Frecuentemente (3) Siempre (4) Valorización: Puntaje: Deteriorado/Malo: 48-96 Regular: 97-145 Bueno: 146-192
		Colaboración	Conflicto y Cooperación	Número de ocurrencias (por el personal de enfermería) registradas en el registro de ocurrencias del servicio	1,2	
		Condiciones Físicas	Confort	Adecuado Ambiente físico: Si/No	27,28	
		Liderazgo	Motivación, Identidad Innovación	Número de reuniones desarrollados en la entidad hacia el personal de enfermería por mes	3, 4, 5, 21, 22, 23, 24, 25, 26	
		Carrera Profesional	Remuneración Estructura Recompensa	Número de Profesionales de enfermería con especialidad Número de resoluciones de felicitación al personal de enfermería por año.	9,10,13,14,18,19,20	
		Satisfacción	Escala de sinceridad Satisfacción	Número de cursos desarrollados en la entidad hacia el personal de enfermería por mes.	29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40,	

				Número de reuniones de satisfacción/complacencia del personal de enfermería desarrollados en la entidad por mes	41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48	
CALIDAD DE ATENCION	Es la medida en la cual los pacientes y las poblaciones aumentan la probabilidad de los resultados esperados de los servicios de salud	Provisión de servicios de salud	Accesibilidad Explica y facilita Monitorea y seguimiento	Número de indicadores negativos registrados cometidos por el personal de enfermería (registro de indicadores negativos) Número de quejas por falta de atención oportuna	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46	Escala Ordinal Likert: Nunca (1) A veces (2) Casi Siempre (3) Siempre (4) Valorización: Puntaje: Bajo: 46-91 Medio: 92-138 Alto: 139-184
		Empatía	Conforta Anticipación Confianza	Número de quejas presentadas a la jefatura del departamento Enfermería por los pacientes o familiares respecto al trato del personal de enfermería	11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38	

Tabla 1: Elaboración propia

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

4.1 Método y Tipo o alcance

4.1.1. Método:

Se utilizó como método el cuantitativo ya que se midió la variable del clima organizacional de los profesionales de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional del Cusco así como la calidad de atención que prestan los mismos, los cuales surgen en el problema de este estudio, se procedió a la recopilación de datos, información que se basó en la medición de las variables definidas, para proceder a analizarlos estadísticamente.

4.1.2. Tipo o alcance:

Es una pesquisa de tipo descriptivo, así como correlacional ya que se buscó especificar los atributos y propiedades de aquellos fenómenos encontrados, en este estudio se buscó relacionar o asociar las variables estudiadas en el ámbito del área de hospitalización del Hospital Regional del Cusco.

4.2. Diseño de la investigación

Es una investigación transversal, debido a que la recolección de datos se llevó a cabo en un sólo momento.

4.3. Población y muestra

4.3.1 Población del estudio:

Condori (2020) lo define como los elementos accesibles como personas, objetos, programas, etc. son la unidad de análisis donde se desarrolla el estudio (p. 3), en la presente investigación la población esta compuesta por todo profesional en enfermería de siete (07) servicios que forman parte del área de

hospitalización en el Hospital Regional del Cusco, así como los pacientes del área de hospitalización, en un total de 87 profesionales de enfermería.

Se han seleccionado los siguientes siete (07) servicios (Medicina A-B.C, Cirugía A-B, Traumatología Unidad de Quemados, Neurocirugía, Emergencia, Oncología), los servicios excluidos fueron aquellos que tienen restricciones establecidas en normas técnicas de salud, así como temas éticos, salvaguardando la protección a menores y pacientes en situación crítica.

Para realizar el cuestionario de calidad de atención se tomó una población de 87 pacientes del área de hospitalización atendidos por los profesionales de enfermería.

Criterios de elegibilidad:

Criterios de Inclusión:

Personal de enfermería:

- Personal de Enfermería de los siete (07) servicios con 3 meses de antigüedad en sus funciones.

Pacientes:

- Pacientes del área de hospitalización de siete (07) servicios.
- Mayores de 18 años y menores de 70.
- Pacientes con predisposición a contestar las preguntas.
- Pacientes en estado consciente y buen estado mental.

Criterios de Exclusión:

Personal de enfermería:

- Personal de enfermería que no pertenece al área de hospitalización.

Pacientes:

- Pacientes de otros servicios diferentes al área de hospitalización.
- Menores de 18 años y mayores de 70.
- Pacientes sin predisposición a contestar las preguntas.

- Pacientes en estado inconsciente.

4.3.2. Muestra:

Posada (2016) es un conjunto con elementos de la población, básicamente es una parte de la población o del universo (p. 15).

- **Tamaño de la muestra:**

Para el trabajo no se realizará un muestreo puesto que se trabajó con el total de población tanto del personal de enfermería como de pacientes de los siete (07) servicios seleccionados, con un total de 87 miembros.

4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó el muestreo por conveniencia y para la obtención de datos la encuesta.

Cisneros, Guevara, Urdánigo & Garcés (2022) en su artículo de investigación definen a la encuesta como la técnica más utilizada para las investigaciones cuantitativas en el cual debe existir un cuestionario elaborado y estructurado el cual deberá ser aplicado a la población establecida (p. 1).

En esta investigación se eligió utilizar el instrumento del cuestionario para la consecución de información, uno por cada variable estudiada: para el clima organizacional, fue el cuestionario validado por el Ministerio de Salud por medio de la resolución R.M. N° 468-2011/MINSA a través del cual se aprueba el documento técnico “Metodología para el estudio de Clima Organizacional-V-02º” y para calidad de atención se aplicará el cuestionario CARE Q. Como Anahua y Mamani (2017) el cual fue desarrollado por Patricia Larson en el año 1981, el cual ha sido validado en la Universidad del Bosque de Colombia, obteniendo una validez interna de 0.88 a 0.97% (p. 26).

En su artículo de investigación Cisneros, Guevara, Urdánigo & Garcés (2022) el cuestionario permitirá la obtención y registro de los datos que se desean obtener así como su registro por medio de preguntas respecto de temas y hechos relevantes para el estudio. (p. 1178).

4.5. Técnicas de análisis de datos

Como técnica de análisis se usó la prueba de Chi-cuadrado. Romero Saldaña (2011), refiere que dicha prueba nos va permitir determinar si dos variables de tipo cualitativo están o no asociadas. (p.32).

4.6. Aspectos éticos de la investigación:

La investigación se realizó cumpliendo con los lineamientos del Código Nacional de la Integridad Científica y del reglamento Integridad Científica de la Universidad Continental.

Durante el proceso de la investigación se mantuvo en el más estricto anonimato a los participantes del estudio; así mismo la información que proporcionaron se usó solamente para fines del presente estudio manteniendo la debida confidencialidad.

El presente estudio implicó recibir opiniones de la población civil y servidores públicos, por lo que en ningún momento, se puso en riesgo la integridad física, psicológica o moral de alguno de los participantes.

En la presente investigación se respetó y mantuvo la libre participación, así como la obligación de informar y el derecho de estar informado de los participantes respecto del estudio, por lo cual se contó con la participación informada, libre, confidencial, información que se usó para el cumplimiento de los objetivos de la investigación.

Finalmente, el presente estudio fue sometido a revisión por el Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Continental para los fines que estime conveniente.

CAPÍTULO V

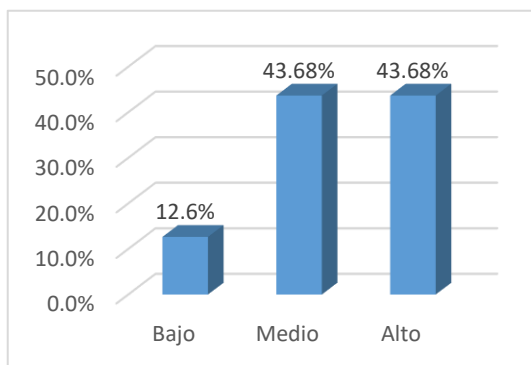
RESULTADOS Y DISCUSION

5.1. Resultados y análisis

Tabla 2: Tabla de calificación del clima organizacional de los profesionales de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco:

Clima Organizacional	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	12.6%
Medio	38	43.68%
Alto	38	43.68%
Total	87	100.00%

Gráfico 1: Calificación del clima organizacional de los profesionales de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco



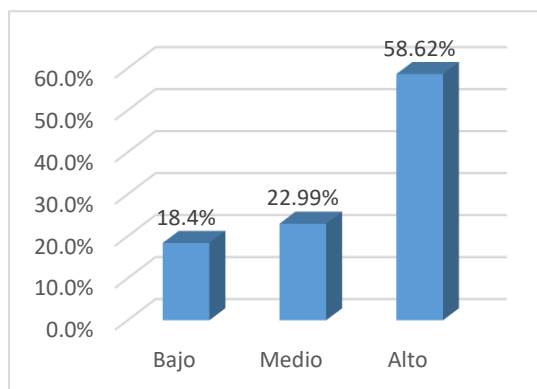
El 43.68% de enfermeros del área de hospitalización calificó al clima organizacional como medio, el 43.68% lo calificó con un rango alto y el 12.6% con un rango bajo.

Tabla 3: Tabla de calificación de la calidad de atención del profesional de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco:

Calidad de Atención	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	16	18.4%
Medio	20	22.99%

Alto	51	58.62%
Total	87	100.00%

Gráfico 2: Calificación de la calidad de atención del profesional de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco:

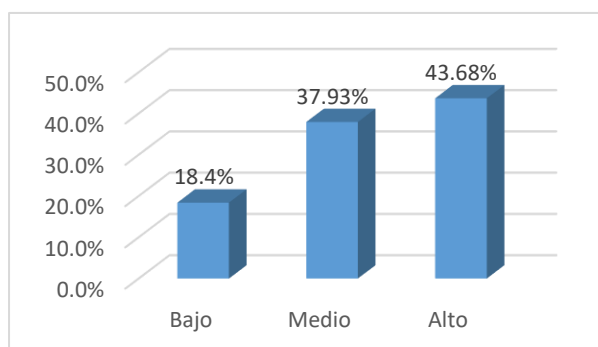


El 58.62% de pacientes del área de hospitalización calificó la calidad de atención como alto, el 22.99% lo calificó como medio y el 18.4% como bajo.

Tabla 4: Tabla de calificación de la dimensión de colaboración del profesional de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco:

Colaboración	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	16	18.4%
Medio	33	37.93%
Alto	38	43.68%
Total	87	100.00%

Gráfico 3: Calificación de la dimensión de colaboración del profesional de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco:



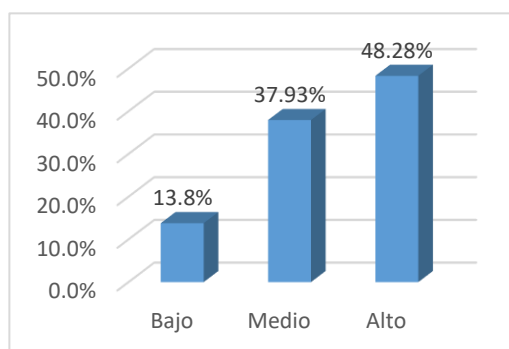
El 43.68% del personal de enfermería calificó como alta la dimensión de la

colaboración, el 37.93% como medio y el 18.4% como bajo dentro del área de hospitalización.

Tabla 5: Tabla de calificación de la dimensión de liderazgo del profesional de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco:

Liderazgo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	13.8%
Medio	33	37.93%
Alto	42	48.28%
Total	87	100.00%

Gráfico 4: Calificación de la dimensión de liderazgo del profesional de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco:

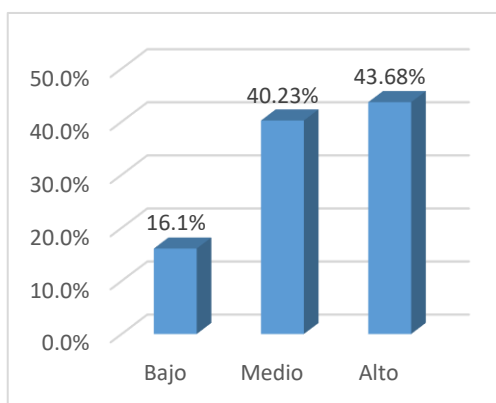


El 42.28% del personal de enfermería del área de hospitalización calificó como alto la dimensión del liderazgo, el 37.93% como medio y el 13.8% como bajo.

Tabla 6: Tabla de calificación de la dimensión de la comunicación del profesional de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco:

Comunicación	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	14	16.1%
Medio	35	40.23%
Alto	38	43.68%
Total	87	100.00%

Gráfico 5: Calificación de la dimensión de la comunicación del profesional de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco:

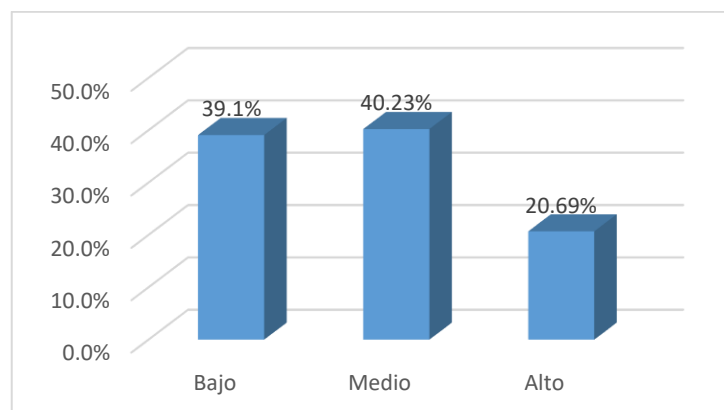


El 43.68% de enfermeros del área de hospitalización calificó como alto la dimensión de la comunicación, el 40.23% como medio y el 16.1% como bajo.

Tabla 7: Tabla de calificación de la dimensión de la carrera del profesional de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco:

C. Profesional	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	34	39.1%
Medio	35	40.23%
Alto	18	20.69%
Total	87	100.00%

Gráfico 6: Calificación de la dimensión de la carrera del profesional de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco:

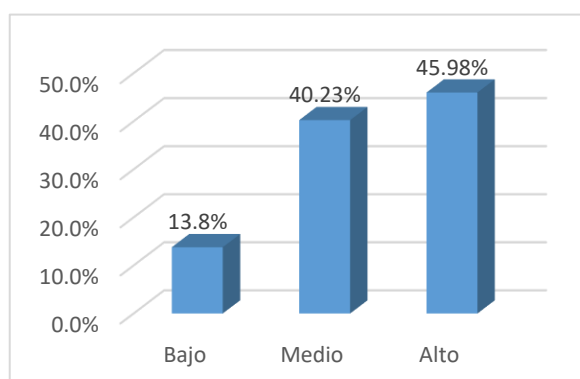


El 40.23% del personal de enfermería calificó como medio la dimensión de la carrera profesional, el 39.1% como bajo y el 20.69% como alto dentro del área de hospitalización.

Tabla 8: Tabla de calificación de la dimensión de las condiciones físicas del profesional de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco:

C. Físicas	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	13.8%
Medio	35	40.23%
Alto	40	45.98%
Total	87	100.00%

Gráfico 7: Calificación de la dimensión de las condiciones físicas del profesional de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco:



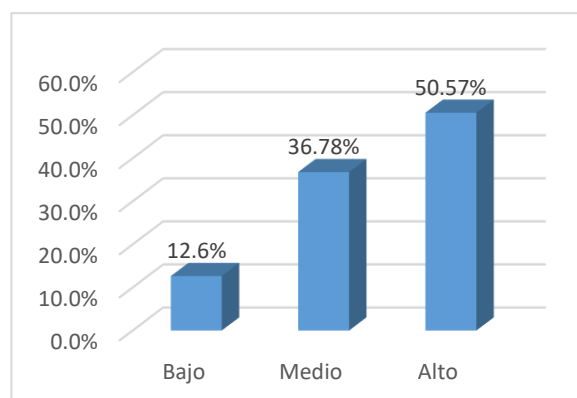
El 45.98% del personal de enfermería calificó como alto la dimensión de condiciones físicas, el 40.23% como medio y el 13.8% como bajo dentro del área de

hospitalización.

Tabla 9: Tabla de calificación de la dimensión de la satisfacción del profesional de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco:

Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	12.6%
Medio	32	36.78%
Alto	44	50.57%
Total	87	100.00%

Gráfico 8: Calificación de la dimensión de la satisfacción del profesional de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco:



El 50.57% de enfermeros del área de hospitalización calificó como alto la dimensión de satisfacción, el 36.78% como medio y el 12.6% como bajo.

Tablas de Contingencia:

Tabla 10: Tabla de Contingencia de la dimensión de colaboración con la calidad de atención del profesional de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco:

Tabla de contingencia					
		Colaboración			Total
		Bajo	Medio	Alto	
	Bajo	6	4	6	16

Chi²	Calidad de Atención		6.9%	4.6%	6.9%	18.4%	=
		Medio	6	7	7	20	
			6.9%	8.0%	8.0%	23.0%	
		Alto	4	22	25	51	
			4.6%	25.3%	28.7%	58.6%	
	Total		16	33	38	87	
		18.4%	37.9%	43.7%	100.0%		
9.66062							

$$p= 0.04655$$

Del Cuadro con una confianza del 95% y un $p < 0.05$, tenemos razones suficientes para pensar que hay relación entre la dimensión de la colaboración con la calidad de atención brindada.

Tabla 11: Tabla de Contingencia de la dimensión de liderazgo con la calidad de atención del profesional de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco

Tabla de contingencia

		Liderazgo			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Calidad de Atención	Bajo	5	3	8	16
		5.7%	3.4%	9.2%	18.4%
	Medio	2	9	9	20
		2.3%	10.3%	10.3%	23.0%
	Alto	5	21	25	51
		5.7%	24.1%	28.7%	58.6%
Total		12	33	42	87
		13.8%	37.9%	48.3%	100.0%

$$\text{Chi}^2 = 11.1246$$

$$p= 0.0252$$

Del Cuadro con una confianza al 95% y un $p < 0.05$, tenemos razones suficientes para pensar que hay una relación entre la variable de la calidad de atención y la dimensión del liderazgo.

Tabla 12: Tabla de Contingencia de la dimensión de la carrera profesional con la calidad de atención del profesional de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco:

		C. Profesional			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Calidad de Atención	Bajo	5	7	4	16
		5.7%	8.0%	4.6%	18.4%
	Medio	8	8	4	20
		9.2%	9.2%	4.6%	23.0%
	Alto	21	20	10	51
		24.1%	23.0%	11.5%	58.6%
Total		34	35	18	87
		39.1%	40.2%	20.7%	100.0%

$$\text{Chi}^2 = 0.552403$$

$$p = 0.9682$$

Del Cuadro con una confianza del 95% y un $p > 0.05$, tenemos razones suficientes para decir que la relación entre la calidad de atención y la dimensión de la carrera profesional es inexistente.

Tabla 13: Tabla de Contingencia de la dimensión de las condiciones físicas con la calidad de atención del profesional de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco:

		C. Físicas			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Calidad de Atención	Bajo	2	5	9	16
		2.3%	5.7%	10.3%	18.4%
	Medio	5	9	6	20
		5.7%	10.3%	6.9%	23.0%
	Alto	5	21	25	51
		5.7%	24.1%	28.7%	58.6%
Total		12	35	40	87
		13.8%	40.2%	46.0%	100.0%

$$\chi^2 = 4.45446$$

$$p = 0.348$$

Del Cuadro con una confianza del 95% y un $p > 0.05$, tenemos razones suficientes para pensar que la relación de la calidad de atención y la dimensión de las condiciones físicas es inexistente.

Tabla 14: Tabla de Contingencia de la dimensión de la comunicación con la calidad de atención del profesional de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco:

Tabla de contingencia

		Comunicación			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Calidad de Atención	Bajo	3	7	6	16
		3.4%	8.0%	6.9%	18.4%
	Medio	7	4	9	20
		8.0%	4.6%	10.3%	23.0%
	Alto	4	24	23	51
		4.6%	27.6%	26.4%	58.6%
Total		14	35	38	87
		16.1%	40.2%	43.7%	100.0%

$$\chi^2 = 9.5165$$

$$p = 0.04941$$

Del Cuadro con una confianza del 95% y un $p < 0.05$, tenemos razones suficientes para pensar que existe relación entre la calidad de atención y la variable Comunicación.

Tabla 15: Tabla de Contingencia de la dimensión de la satisfacción con la calidad

de atención del personal de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco:

Tabla de contingencia

		Satisfacción			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Calidad de Atención	Bajo	1	1	14	16
		1.1%	1.1%	16.1%	18.4%
	Medio	4	11	5	20
		4.6%	12.6%	5.7%	23.0%
	Alto	6	20	25	51
		6.9%	23.0%	28.7%	58.6%
Total		11	32	44	87
		12.6%	36.8%	50.6%	100.0%

$$\text{Chi}^2 = 14.1155$$

$$p = 0.0069350$$

Del cuadro con una confianza del 95% y un $p < 0.05$, tenemos razones suficientes para pensar que entre la calidad de atención y la dimensión de la satisfacción hay una relación.

Tabla 16: Tabla de Contingencia de las variables investigadas del clima organizacional y la calidad de atención del profesional de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco:

Tabla de contingencia

		Clima Organizacional			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Calidad de Atención	Bajo	4	6	6	16
		4.6%	6.9%	6.9%	18.4%
	Medio	5	3	12	20
		5.7%	3.4%	13.8%	23.0%
	Alto	2	29	20	51
		2.3%	33.3%	23.0%	58.6%
Total		11	38	38	87
		12.6%	43.7%	43.7%	100.0%

$$\text{Chi}^2 = 14.9434$$

$$p = 0.00482$$

Del cuadro con una confianza al 95% y un $p < 0.05$, tenemos razones suficientes para decir que la variable calidad de atención tiene relación con la variable clima organizacional.

5.3. Discusión de resultados:

Para la modernización de la gestión pública se requiere brindar bienes y servicios públicos de calidad a los usuarios de los mismos, lo cual va contribuir a efectuar los objetivos y metas que cada sector, entidad se propone, contribuirá al cierre de brechas que exista en cada sector, para brindar dichos bienes y servicios con eficiencia se requiere que el personal se encuentre en un clima organizacional adecuado, para lo cual vemos que hay diferentes dimensiones que influyen en los trabajadores para que estos puedan brindar un bien o servicio de calidad, por lo tanto el clima organizacional debería ser el más óptimo posible lo cual contribuirá en el avance de la prestación de los bienes y servicios públicos dentro del país.

Del análisis estadístico de los resultados y su respectiva interpretación la investigación **pudo cumplir con su objetivo principal**, esto tras aplicar la prueba del chi cuadrado a ambas variables demostrando que hay una relación entre la calidad de atención y el clima organizacional con una confianza del 95% y un $p = 0.00482$, por tanto por el valor de “p” hallado el cual es inferior a 0.05 es que hay una relación la cual es directa positiva, es decir una relación significativa entre ambas variables.

A nivel internacional estos hallazgos son parecidos a los que se realizó en la investigación de Salazar & Rojas (2018) quienes concluyeron que encuentra una correlación significativa y positiva “alta” entre las variables analizadas con una significancia bilateral de 0.000 siendo menor al nivel 0.05, con un Rho de 0.894. En los estudios realizados a nivel nacional se tiene a Purizaca (2018), quien dedujo de que ambas variables presentan una correlación alta donde se encontró un p_valor de 0.00 lo que representa que las variables tienen una relación significativa, de igual manera Vega (2021) en su investigación determinó que las variables presentaban una

correlación con un valor de 0.995 lo que hace que sea positiva y significativa, por otra parte Chamorro (2019) quien concluye que se presenta una relación significativa entre las variables. De igual manera en investigaciones locales se tiene a Serrano (2022), tuvo como fin establecer la correlación entre las variables en análisis para lo cual se usó la prueba estadística de Spearman concluyendo que entre las variables clima organizacional y calidad de atención del personal de enfermería si existe una correlación y ésta es positiva, Ccori (2018) en su investigación determinó la existencia de una relación alta entre el clima organizacional y calidad de atención por parte del personal de enfermería con un coeficiente Rho de 0.701.

También se logró determinar la percepción de los enfermeros que se desempeñan en el área de hospitalización tienen en cuanto al clima organizacional determinándose que existe dos grupo iguales con un 43.68% que consideran que tienen un clima organizacional alto y el otro considera que es medio, coincidiendo con Salazar (2018) quien encontró que la mayoría de personas calificaron como alto su clima laboral, al igual que Purizaca (2018) quien encontró en su investigación que el 38.3% lo considera alto y el 33.3% medio, demostrando que ambas calificaciones son cercanas, por su parte Vega (2021) logró demostrar en su análisis que el 66.2% percibe que labora en un clima organizacional saludable, sin embargo Serrano (2022) encontró que el 71.7% encuentra su clima organizacional “por mejorar”.

Para la calidad de atención los pacientes calificaron en un estándar “alto” la atención proporcionada por los profesionales de enfermería en el área de hospitalización con un 58.62%, igual que Serrano (2022) en su trabajo obtuvo al 100% una calidad de atención “adecuada”, Chamorro (2019) encontró en su investigación que el 77.2% de los usuarios manifestaron que obtuvieron una “alta” calidad de atención por parte del personal de enfermería a diferencia de Vega (2021) quien en su investigación la encontró como “moderada” con un 55.7%.

Así mismo se demostró los objetivos específicos de la investigación el primero fue identificar la relación entre la **dimensión comunicación y la calidad de atención** en el cual se obtuvo un valor de $p_{0.049}$ donde se puede deducir que entre ambas hay una relación directa positiva, con un 43.68% el personal de enfermería lo calificó como

“alto”, mostrando que existe una buena comunicación entre los enfermeros del área de hospitalización evaluado, lo cual hace que el personal se sienta comprometido con su trabajo lo que contribuye al cumplimiento de metas de la institución.

De igual manera se cumplió con el segundo objetivo de determinar la relación de la **dimensión colaboración y la calidad de atención**, del análisis estadístico se obtuvo un valor de $p_{0.04655}$ donde podemos decir que ambas tienen una relación significativa, así mismo el 43.68% del personal de enfermería calificó dicha dimensión como “alta”, sin embargo existe un porcentaje del personal que lo califica como “medio” existiendo aspectos por mejorar como el apoyo con otras áreas o servicios.

El tercer objetivo fue identificar la relación entre la **dimensión condiciones físicas y la calidad de atención** obteniendo un valor de $p_{0.348}$, donde se determinó que no existe una relación entre ambas ya que el valor hallado es mayor a $p_{0.005}$, en esta pesquisa el personal de enfermería el 45.98% calificó esta dimensión como “alta”.

Así mismo el cuarto objetivo específico era determinar la relación entre la **dimensión liderazgo y la calidad de atención** hallándose un valor $p_{0.0252}$, del cual podemos inferir que existe una relación directa y positiva, el 48.28% del personal de enfermería lo calificó como “alto” donde predomina la flexibilidad y adaptación por parte de los directivos y del departamento de enfermería a los cambios que surgen tanto en la institución como en el área de hospitalización del Hospital Regional del Cusco.

Como quinto objetivo se planteó identificar la relación entre la **dimensión carrera profesional y la calidad de atención** encontrándose el valor de $p_{0.9682}$, de donde se infiere que no hay una relación entre ambas, esto debido al valor de “p” que es mayor a 0.005, el 40.23% de enfermeros del área de estudio calificó como “medio” la dimensión de carrera profesional, habiendo algunos aspectos por mejorar como son el tema de remuneraciones y beneficios, este hallazgo difiere de algunos resultados obtenidos en otras investigaciones como Purizaca (2018) quien tomó entre las dimensiones a la remuneración y la estructura las cuales presentan un valor de $p_{0.001}$ y $p_{0.008}$ respectivamente lo que indica que tienen una relación significativa con la calidad de atención, en la presente pesquisa ambas dimensiones tomadas por

Purizaca pertenecen a la dimensión de carrera profesional en esta investigación.

Finalmente el último objetivo específico era determinar la relación entre la **dimensión satisfacción y la calidad de atención** obteniendo para este último análisis el valor de $p = 0.0069350$, logrando demostrar la existencia de una relación entre ambas la cual es directa y positiva, dicha dimensión fue percibida como “alta” por el 50.57% de enfermeros dentro del área de hospitalización.

CONCLUSIONES

Primero: Se puede observar la relación que existe entre las variables estudiadas clima organizacional y calidad de atención en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco, de acuerdo con los resultados observados.

Segundo: Podemos observar la dimensión de comunicación del clima organizacional el cual tiene una relación sobre la calidad de atención de acuerdo con los resultados observados.

Tercero: Podemos observar la dimensión de colaboración del clima organizacional el cual tiene una relación sobre la calidad de atención de acuerdo con los resultados observados.

Cuarto: Podemos observar la dimensión de condiciones físicas del clima organizacional el cual no tiene una relación sobre la calidad de atención de acuerdo con los resultados observados.

Quinto: Podemos observar la dimensión de liderazgo del clima organizacional el cual tiene una relación sobre la calidad de atención de acuerdo con los resultados observados.

Sexto: Podemos observar la dimensión de carrera profesional del clima organizacional el cual no tiene una relación sobre la calidad de atención de acuerdo con los resultados observados.

Séptimo: Podemos observar la dimensión de satisfacción del clima organizacional el cual tiene una relación sobre la calidad de atención de acuerdo con los resultados observados.

RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda que el departamento de enfermería presente iniciativas para el mejoramiento de las condiciones físicas referentes a su departamento lo que implica al equipamiento y estructura, para maximizar el desempeño de su personal.

Segunda: Se recomienda se planteen mejores salarios para los profesionales en enfermería sin importar su condición laboral, ya que existe una diferencia salarial de acuerdo a los tipos de contrato que se gestionan, generando pérdida de personal que buscan mejores opciones laborales dejando al hospital sin el personal suficiente para cubrir las demanda del mismo.

Tercera: Se sugiere seguir aunando esfuerzos para mejorar al departamento de enfermería en aras de potenciar la calidad de atención que se brinda en el Hospital Regional del Cusco a través del planteamiento de iniciativas y políticas encaminadas a la modernización de la institución.

BIBLIOGRAFIA

1. Organización Panamericana de la Salud. *Artículo de la respecto de la salud de los trabajadores*. <https://www.paho.org/es/temas/salud-trabajadores>
2. Organización Mundial de la Salud (28 de setiembre de 2022). *La Salud Mental en el Trabajo*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>
3. Organización Mundial de la Salud (07 de noviembre de 2022). *Salud Ocupacional: los trabajadores de la salud*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/occupational-health--health-workers>
4. Ministerio de Salud (2007). *Resolución Ministerial N° 768-2001- SA/DM*. https://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SG CALIDAD-1.pdf
5. Diario Oficial El Peruano (04 de enero de 2024). *Artículo Susalud: Mayor cantidad de atenciones en el 2023 se vinculó con denuncias por la vulneración de derechos*. <https://www.elperuano.pe/noticia/232746-susalud-mayor-cantidad-de-atenciones-en-el-2023-se-vinculo-con-denuncias-por-la-vulneracion-de-derechos>
6. Hospital Regional del Cusco (2023). *Plan Táctico del Hospital Regional del Cusco del año 2023*. <https://hrcusco.gob.pe/wp-content/uploads/2023/06/PLAN-TACTICO-OGC-2023.pdf>
7. Salazar Alcivar Janet Karine & Rojas Torres Diana, (noviembre de 2018). Artículo titulado “El clima organizacional y su relación con la calidad del servicio en la empresa Mercredi S.A.”. Repositorio Universidad Espíritu Santo. <http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/2923/1/SALAZAR%20ALCIVAR%20JANET%20KARINE.pdf>
8. Espinoza, Livinia, (enero de 2020). Artículo titulado “El clima organizacional y su relación con la calidad del servicio educativo en un caso de estudio”. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7806115>
9. Purizaca Cortez, Nuth Jenny Fátima (junio de 2018). *Investigación titulada “Clima Organizacional y Calidad de Atención al Paciente de la Microred de Salud César López Silva en Villa el Salvador - 2016”*. Repositorio Universidad Autónoma del Perú. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/512/PURIZACA%20CORTEZ%2c%20NUTH%20JENNY%20FATIMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
10. Vega Tomasto, Melissa Jesenya (27 de agosto de 2021). *Investigación titulada “Clima Organizacional y Calidad de Atención del Personal de Salud del Centro Materno Infantil Perú Corea Bellavista, Lima - Perú 2021”*. Repositorio Universidad Norbert Wiener.

https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5042/T061_45728917_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

11. Pedraza Fernández, Ingried Sadith (2020). *Tesis titulada “Estrategia de Clima Organizacional en Salud para Mejorar la Calidad de Atención de los Usuarios del Centro de Salud Olmos”*. Repositorio Universidad Señor de Sipán. [https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8046/Pedraza%20Fern%
%c3%a1ndez%20Ingried%20Sadith.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8046/Pedraza%20Fern%c3%a1ndez%20Ingried%20Sadith.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
12. Chamorro Flores, Ana Luz (2019). *Investigación titulada “Clima Organizacional y Calidad de Atención al Usuario Externo en el Centro de Salud Uliachin – Pasco”*. Repositorio Universidad Nacional Hermilio Valdizán. [https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/4762/PAGS00118C
h516.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/4762/PAGS00118Ch516.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
13. Seminario Flores Luis & Suarez Luna Lenka (2023). *Investigación titulada “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería del Hospital Privado Metropolitano Chiclayo, 2022”*. Repositorio Universidad Señor de Sipán. [https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/11241/Seminario%20Fl
ores%20Luis%20%20Suarez%20Luna%20Lenka.pdf?sequence=1](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/11241/Seminario%20Flores%20Luis%20%20Suarez%20Luna%20Lenka.pdf?sequence=1)
14. Serrano Ecos, Liz Clorinda (2022). *Investigación titulada “Clima Organizacional y Calidad de Atención del Profesional de Enfermería en un Hospital Público de Cusco, 2022”*. Repositorio Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97759/Serrano_ELC-
SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97759/Serrano_ELC-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
15. Ccori Aedo, Nancy (2018). *Investigación titulada “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el Personal de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Cusco”*. Repositorio Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33845/ccori_an.pdf?seq
uence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33845/ccori_an.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
16. Olivera Condori, Karina (2022). *Tesis titulada “Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del Personal Profesional de Enfermería del Hospital Antonio Lorena Cusco 2018”*. Repositorio Institucional Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. [https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/6816/253T20221098
TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/6816/253T20221098TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
17. Ramos Moreno, Diana Constanza (2012) *“El Clima Organizacional, Definición, Teoría, Dimensiones y Modelos de Abordaje”*. Repositorio Universidad Abierta y a Distancia. <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/2111/Monografia%20Clima%2>

[0Organizacional.pdf;jsessionid=32B7A009E855715C976F75F92A7FAE10.jvm1?sequence=1](#)

18. [Guevara P., Ximena \(2018\). *Clima Organizacional* Nivel de satisfacción en la Unidad Educativa Particular La Dolorosa. Repositorio Universidad Andina Simón Bolívar. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6169/1/T2597-MIE-Guevara-Clima.pdf>](#)
19. Pilligua & Arteaga (2019). *Estudio de Caso titulado “El Clima Laboral como Factor Clave en el Rendimiento Productivo de las Empresas. Estudio Caso: Hardepex Cía. Ltda.”.* Redalyc. <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf>
20. García, Vesga & Gómez (enero de 2020). *Clima Organizacional: Teoría o Práctica.* Researchgate. https://www.researchgate.net/publication/349857717_Clima_organizacional_teor%C3%ADa_y_pr%C3%A1ctica/link/606f0817a6fdcc5f779050bf/download?tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnN0UGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIiwicGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIn19
21. Villa, Araya, Reynaldos, Rivera & Valencia (2023). *Evaluación del Modelo de Calidad de Donabedian en base a los Criterios de Chinn y Kramer.* Bireme. <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2023/09/1509300/4.pdf>
22. *Sistema de Gestión de la Calidad en Salud.* MINSA. https://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCalidad-2.pdf
23. RM N° 623-2008/MINSA (2008). *Documento Técnico: Metodología para el estudio del Clima Organizacional.* MINSA. https://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1096_DGSP267.pdf
24. Organización Mundial de la Salud, *Artículo denominado “Calidad de Atención”.* OMS. https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
25. Organización Internacional de Trabajo. *Artículo Servicios de Salud.* OIT. <https://www.ilo.org/es/sectores-e-industrias/servicios-de-salud>
26. Condori Ojeda Porfirio (2020). *Universo, Población y Muestra.* Acta académica. <https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>
27. Posada Hernández, Gabriel Jaime (2016). *Elementos Básicos de Estadística Descriptiva para el Análisis de Datos.* Fundación Universitaria Luis Amigo. https://www.funlam.edu.co/uploads/fondoeditorial/120_Ebook-elementos_basicos.pdf
28. Cisneros, Guevara, Urdánigo y Garcés (2022). *Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que apoyan a la Investigación Científica en Tiempo de Pandemia.* Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383508>

29. Mondragón Barrera Mónica Alejandra (2014). *Uso de la Correlación de Spearman en un Estudio de Intervención en Fisioterapia*. Dialnet.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5156978>

30. R.M. N° 468-2011/MINSA (2011), *Documento Técnico "Metodología para Estudio del Clima Organizacional V.02°"*. MINSA.
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/272448/243565_RM468-2011-MINSA.PDF20190110-18386-vbw407.PDF?v=1547161332

31. R.D. N° 080-03/2024-DE-HCLLH/MINSA (2024). Hospital Lanfranco La Hoz.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/6241202/5494114-rd-n-80-03-2024-de-hcllh-minsa.pdf>

32. Sepúlveda, Rojas, Cárdenas, Guevara y Castro (agosto de 2016). *Estudio Piloto de Validación del cuestionario CARE-Q en versión en español, Universidad del Bosque de Colombia*. Researchgate.
https://www.researchgate.net/publication/327356078_Estudio_piloto_de_la_validacion_del_cuestionario_Care-Q_en_version_al_espanol_en_poblacion_colombiana

33. Rojas Machuca, Sandra (2022). *Trabajo académico "Percepción de los Cuidados de Enfermería en Pacientes Post Quirúrgicos en una clínica Privada, Lima – 2022"*. Repositorio Universidad María Auxiliadora.
<https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/1253/TRABAJO%20ACADEMICO-ROJAS%20MACHUCA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

34. Anahua Arias y Mamani Llacho (2017). *Tesis titulada "Satisfacción del Cuidado de Enfermería en la Persona Hospitalizada. Hospital III Goyeneche, Arequipa 2017"*. Repositorio Universidad San Agustín de Arequipa.
<https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/4f903ef8-0017-43a7-98f1-6f626a6c6b82/content>

ANEXOS

Anexo: Matriz de Consistencia:

Título: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL AREA DE HOSPITALIZACION DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO, MARZO-JULIO 2024”						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	ITEMS	CRITERIO DE VALORACION
General	General	General	Clima Organizacional	Comunicación	Número de reuniones registradas en el libro de actas del departamento de enfermería	Escala Ordinal tipo Likert: Nunca (1) A veces (2) Frecuentemente (3) Siempre (4) Valorización: Puntaje: Deteriorado/Malo: 48-96 Regular:97-145 Bueno: 146-192
¿Cómo se relaciona el clima organizacional y la calidad de atención del personal de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco, marzo-julio 2024?	Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de atención del personal de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco, marzo-julio 2024	El clima organizacional tiene una relación directa con la calidad de atención del personal de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco, marzo-julio 2024		Colaboración	Número de ocurrencias (por el personal de enfermería) registradas en el registro de ocurrencias del servicio	
				Condiciones Físicas	Adecuado Ambiente físico: Si/No	
				Liderazgo	Número de reuniones desarrollados en la entidad hacia el personal de enfermería por mes	
				Carrera Profesional	Número de Profesionales de enfermería con especialidad Número de resoluciones de felicitación al personal de enfermería por año.	
				Satisfacción	Número de cursos desarrollados en la entidad hacia el personal de enfermería por mes. Número de reuniones de satisfacción/complacencia del personal de enfermería desarrollados en la entidad por mes	
Específicos	Específicos	Específicos				

¿Cómo se relaciona la comunicación y la calidad de atención del personal de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco, marzo-julio 2024? ¿Cómo se relaciona la colaboración y la calidad de atención del personal de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco, marzo-julio 2024? ¿Cómo se relaciona las condiciones físicas y la calidad de atención del personal de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco, marzo-julio 2024? ¿Cómo se relaciona el liderazgo y la calidad de atención del personal de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco, marzo-julio 2024?	Identificar la relación entre la comunicación y la calidad de atención del personal de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco, marzo-julio 2024. Identificar la relación entre la colaboración y la calidad de atención del personal de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco, marzo-julio 2024. Identificar la relación entre las condiciones físicas y la calidad de atención del personal de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco, marzo-julio 2024. Identificar la relación entre el liderazgo y la calidad de atención del personal de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco, marzo-julio 2024. Identificar la relación entre la satisfacción y la calidad de atención del personal de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco, marzo-julio 2024.	La comunicación tiene una relación directa con la calidad de atención del personal de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco, marzo-julio 2024. La colaboración tiene una relación directa con la calidad de atención del personal de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco, marzo-julio 2024. Las condiciones físicas tienen una relación directa con la calidad de atención del personal de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco, marzo-julio 2024. El liderazgo tiene una relación directa con la calidad de atención del personal de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco, marzo-julio 2024.	Calidad de Atención	Provisión de Servicios de Salud	Número de indicadores negativos registrados cometidos por el personal de enfermería (registro de indicadores negativos) Número de quejas por falta de atención oportuna	Escala Ordinal Likert: Nunca (1) A veces (2) Casi Siempre (3) Siempre (4) Valorización: Puntaje: Bajo: 46-91 Medio: 92-138 Alto: 139-184
--	--	---	--------------------------------	--	---	---

¿Cómo se relaciona la carrera profesional y la calidad de atención del personal de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco, marzo-julio 2024? ¿Cómo se relaciona la satisfacción y la calidad de atención del personal de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco, marzo-julio 2024?		La carrera profesional tiene una relación directa con la calidad de atención del personal de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco, marzo-julio 2024. La satisfacción tiene una relación directa con la calidad de atención del personal de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Cusco, marzo-julio 2024.		Empatía	Número de quejas presentadas a la jefatura del departamento Enfermería por los pacientes o familiares respecto al trato del personal de enfermería	
METODOLOGIA						
Método	Cuantitativo					
Tipo o alcance	Descriptivo, correlacional					
Diseño	Transversal					
Población	87 profesionales de enfermería y 87 pacientes del área de hospitalización del Hospital Regional del Cusco					
Muestra	Sin muestra, se tomó el total de la población					
Instrumentos	Para el clima organizacional el instrumento fue el Cuestionario del MINSA, para la calidad de atención fue el cuestionario CARE-Q.					

Anexo 2: CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Información del encuestado:

Fecha: _____

- 1 Servicio/Departamento/Unidad
- 2 Edad
- 3 Sexo (1) Femenino (2) Masculino
- 4 Condición (1)Nombrado (2) CAS (3) Destacado (4) Residente
(5) Terceros
- 5 Grupo Ocupacional (1)Profesional de Salud (2) Técnico de la salud (3) Profesional
administrativo (4) Asistente administrativo (5)Técnico
administrativo (6) Auxiliar administrativo
- 6 Profesión
- 7 Tiempo trabajando en la
institución
- 8 Tiempo trabajando en el puesto
actual

I. CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

1: Nunca, 2: A veces, 3: Frecuentemente 4:Siempre

Nº	ITEMS	Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre
----	-------	-------	---------	----------------	---------

DIMENSION: CONFLICTO Y COOPERACION

- 1 Las otras áreas o servicios me ayudan cuando lo necesito
- 2 Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los
necesito

DIMENSION: MOTIVACION

- 3 Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo
mejor sé hacer
- 4 Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral
agradable
- 5 Recibo buen trato en la institución

DIMENSION: IDENTIDAD

- 6 Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi
institución
- 7 Estoy comprometido con mi institución
- 8 Me interesa el desarrollo de mi institución

DIMENSION REMUNERACIÓN

- 9 Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que
realizo
- 10 Mi salario y beneficios son razonables

DIMENSION: TOMA DE DECISIONES

- 11 Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar
una decisión
- 12 En mi institución participo en la toma de decisiones

DIMENSION: ESTRUCTURA

- 13 Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi institución
- 14 Las tareas que desempeño corresponden a mi función

DIMENSION: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

- 15 Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo
- 16 Mi jefe inmediato me comunica si esto realizando bien o mal mi trabajo
- 17 Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes

DIMENSION: RECOMPENSA

- 18 Mi trabajo es evaluado en forma adecuada
- 19 Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa
- 20 Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo

DIMENSION: INNOVACION

- 21 La innovación es característica de nuestra institución
- 22 Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas
- 23 Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas
- 24 Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios

DIMENSION: LIDERAZGO

- 25 Mi jefe esta disponible cuando se le necesita
- 26 Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización

DIMENSION: CONFORT

- 27 La limpieza de los ambientes es adecuada
- 28 En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo

DIMENSION: ESCALA DE SINCERIDAD

- 29 Me río de bromas
- 30 Las cosas me salen perfectas
- 31 Estoy sonriente
- 32 Cometo errores
- 33 Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño
- 34 He mentido

II. ASPECTOS ESPECIFICOS SOBRE SATISFACCION DEL TRABAJADOR CON SU AREA DE TRABAJO

En esta parte se presentan a usted, una serie de afirmaciones sobre satisfacción laboral. Tomando en cuenta el trabajo en su área responda según lo que usted perciba.

Nº	ITEMS	Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre
35	Estoy satisfecho con las funciones que debo cumplir en mi área				
36	El hospital me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un mejor desempeño				

- 37 Siento que en el hospital se preocupan por capacitarme para desarrollar mejor las funciones de mi área
- 38 Siento que podría hacer más por mi área de trabajo, pero no tengo la oportunidad de participar ni ser escuchado
- 39 Siento que podría trabajar mejor en otro área del hospital
- 40 Siento que la infraestructura de mi área de trabajo es adecuada
- 41 Siento que los equipos y mobiliarios de mi área de trabajo son adecuados
- 42 Siento que la limpieza y orden de mi ambiente de trabajo es adecuada
- 43 El hospital me proporciona vestuario y equipamiento de protección personal (mascarillas, lentes de protección, mandilones, etc.) adecuados para desarrollar mi trabajo
- 44 Me siento satisfecho con el trabajo y contribución que hacemos yo y mis compañeros de área/ servicio/unidad/oficina al desarrollo del hospital
- 45 Me siento satisfecho con el trabajo que realiza mi jefe inmediato
- 46 Siento que los procesos administrativos en mi área son adecuados y oportunos
- 47 Me siento satisfecho con el trabajo de la actual gestión del hospital
- 48 Me siento satisfecho con la eficiencia de los procesos administrativos dentro del hospital

*Cuestionario validado por el MINSA validado por la R.M. N° 468-2011/MINSA (Volumen 02°) y por la R.D. N° 080-03/2024-DE-HCLLH/MINSA.

Anexo 3: CUESTIONARIO DE CALIDAD

CUESTIONARIO DE EVALUACION CARE – Q (CARING ASSESSMENT INSTRUMENT)

Este instrumento determina el grado de satisfacción de los pacientes en relación a la calidad del cuidado brindado por los profesionales de enfermería en el área de hospitalización.

N°	PREGUNTAS	Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
----	-----------	-------	---------	--------------	---------

D1: ES ACCESIBLE

- 01 ¿La enfermera (o) se aproxima a Ud. para ofrecerles medidas que alivian el dolor para realizarle procedimientos?

- 02 ¿La enfermera (o) le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo?
- 03 ¿La enfermera (o) lo visita con frecuencia para verificar su estado de salud?
- 04 ¿La enfermera (o) responde rápidamente a su llamado?
- 05 ¿La enfermera (o) le pide que la llame si usted se siente mal?

D2: EXPLICA Y FACILITA

- 06 ¿La enfermera (o) le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad?
- 07 ¿La enfermera (o) le da información clara y precisa sobre su situación actual?
- 08 ¿La enfermera (o) le enseña cómo cuidarse usted mismo?
- 09 ¿La enfermera (o) ante sus dudas le sugiere preguntas que usted puede formularle al doctor cuando lo necesite?
- 10 ¿La enfermera (o) es honesta con usted en cuanto a su condición médica?

D3: CONFORTA

- 11 ¿La enfermera (o) se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente?
- 12 ¿La enfermera (o) lo motiva a identificar los elementos positivos relacionados con su tratamiento?
- 13 ¿La enfermera (o) es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles?
- 14 ¿La enfermera (o) es alegre?
- 15 ¿La enfermera (o) se sienta con usted para entablar una conversación?
- 16 ¿La enfermera (o) establece contacto físico cuando usted necesita consuelo?
- 17 ¿La enfermera (o) lo escucha con atención?
- 18 ¿La enfermera (o) habla con usted amablemente?
- 19 ¿La enfermera (o) involucra a su familia en su cuidado?

D4: SE ANTICIPA

- 20 ¿La enfermera (o) le presta mayor atención en las horas de la noche?
- 21 ¿La enfermera (o) busca la oportunidad mas adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud?

- 22 La enfermera (o) acuerda con usted un nuevo plan de intervención por ejemplo reprograma un examen, garantiza privacidad?
- 23 ¿La enfermera (o) esta pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud como mareos, náuseas, etc.?
- 24 ¿La enfermera (o) comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo?

D5: MANTIENE RELACION DE CONFIANZA

- 25 ¿Cuándo la enfermera (o) esta con usted realizando algún procedimiento se concentra únicamente y exclusivamente en usted?
- 26 ¿La enfermera (o) continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica?
- 27 ¿La enfermera (o) busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud?
- 28 ¿La enfermera (o) concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención?
- 29 ¿La enfermera (o) le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación?
- 30 ¿La enfermera (o) acepta que es usted quien mejor se conoce y lo incluye siempre en lo posible en la planificación y manejo de su cuidado?
- 31 ¿La enfermera (o) lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionado con su condición de salud?
- 32 ¿La enfermera (o) lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor?
- 33 ¿La enfermera (o) es amistosa y agradable con sus familiares y allegados?
- 34 ¿La enfermera (o) le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento?
- 35 ¿La enfermera (o) mantiene un acercamiento respetuoso con usted?
- 36 ¿La enfermera (o) lo identifica y lo trata a usted como una persona individual?
- 37 ¿La enfermera (o) se identifica y se presenta ante usted?
- 38 ¿La enfermera (o) le explica el procedimiento a realizar?

D6: MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO

- 39 ¿El uniforme que porta la enfermera (o) la caracteriza como tal?

- 40 ¿La enfermera (o) se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento?
- 41 ¿La enfermera (o) es organizada en su trabajo?
- 42 ¿La enfermera (o) realiza los procedimientos con seguridad?
- 43 ¿La enfermera (o) es calmada?
- 44 ¿La enfermera (o) le proporciona buen cuidado físico?
- 45 ¿La enfermera (o) se asegura que sus familiares y allegados sepan como cuidarlo a usted?
- 46 ¿La enfermera (o) identifica cuando es necesario llamar al médico?

*Cuestionario CARE-Q creado por la enfermera Patricia Larson, modificado y validado al español por la Universidad del Bosque de Colombia, dirigido por la enfermera y docente Gloria Sepúlveda Carrillo, constituido por 46 ítems, divididas en 06 dimensiones, con una validez interna de 0.88 a 0.97%.