

# UNIVERSIDAD DE HUANUCO

## ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA SALUD, CON MENCIÓN EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD



## TESIS

---

**“Relación entre el clima organizacional y la calidad de la atención en el servicio de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas, 2025”**

---

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN CIENCIAS DE LA SALUD, CON MENCIÓN EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD

AUTORA: Ccapa Cruz, Diana Noemi

ASESORA: Ballarte Baylon, Natalia

HUÁNUCO – PERÚ

2026



# U

### TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis ( X )
- Trabajo de Suficiencia Profesional ( )
- Trabajo de Investigación ( )
- Trabajo Académico ( )

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:** Salud pública  
**AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)**

### CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

**Área:** Ciencias médicas, Ciencias de la salud

**Sub área:** Ciencias de salud

**Disciplina:** Políticas de salud, Servicios de salud

# D

### DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Maestra en ciencias de la salud, con mención en gerencia en servicios de salud

Código del Programa: P22

Tipo de Financiamiento:

- Propio ( X )
- UDH ( )
- Fondos Concursables ( )

### DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 74077410

### DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22486754

Grado/Título: Magister en ciencias de la educación docencia en educación superior e investigación

Código ORCID: 0000-0002-0795-9324

# H

### DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Palacios Zevallos, Juana Irma	Doctora en ciencias de la salud	22418566	0000-0003-4163-8740
2	Argandoña Salazar, Leonor Julia	Doctor en ciencias de la salud	22404394	0000-0003-4682-776X
3	Olarte Chávez, Jenny Jannet	Maestro en salud pública y gestión sanitaria	22487693	0000-0002-2962-5157



UNIVERSIDAD DE HUANUCO  
ESCUELA DE POSGRADO

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL GRADO DE MAESTRO (A) EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD

En la ciudad de Huánuco, siendo las *9:30* horas del día *23* del mes de *junio* del año 202*6*, en Auditorio de la Facultad de Ciencias de la Salud y en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados de Maestría y Doctorado de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

- Dra. Juana Irma PALACIOS ZEVALLOS (PRESIDENTA)
- Dra. Leonor ARGANDOÑA SALAZAR (SECRETARIA)
- Mg. Yenny Jannet OLARTE CHÁVEZ (VOCAL)

Nombrados mediante Resolución N°411-2026-D-EPG-UDH, de fecha 18 de junio de 2026, para evaluar la sustentación de la tesis intitulada: "RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE GINECO-OBSTETRICIA DEL HOSPITAL II-2 SANTA GEMA DE YURIMAGUAS, 2025"; presentado (a) por el/la graduando **Diana Noemí CCAPA CRUZ**, para optar el Grado Académico de Maestro con mención en Gerencia en Servicios de Salud.

Dicho acto de sustentación, se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) *aprobado* por *unanimidad* con el calificativo cuantitativo de *16* y cualitativo de *bueno*.

Siendo las *5:35* horas del día *23* del mes de *junio* del año 202*6*, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

PRESIDENTA

Dra. Juana Irma PALACIOS ZEVALLOS  
Código ORCID: 0000-0003-4163-8740  
DNI: 22418566

SECRETARIA

Dra. Leonor ARGANDOÑA SALAZAR  
Código ORCID: 0000-0003-4682-776X  
DNI: 22404394

VOCAL

Mg. Yenny Jannet OLARTE CHÁVEZ  
Código ORCID: 0000-0002-2962-5157  
DNI: 22487693



**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**  
**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN**

## **CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD**

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: **DIANA NOEMI CCAPA CRUZ**, de la investigación titulada **"RELACION ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE GINECO-OBSTETRICIA DEL HOSPITAL II-2 SANTA GEMA DE YURIMAGUAS, 2025"**, con asesor(a): **NATALIA BALLARTE BAYLON**, designado(a) mediante documento: **RESOLUCIÓN N° 563-2024-D-EPG-UDH** del P. A. de **MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA SALUD CON MENCIÓN EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del **20 %** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 18 de mayo de 2026



**MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA**  
D.N.I.: 71345687  
cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

**Nota:** La presente constancia tendrá una vigencia de cuatro (4) meses, conforme a lo establecido en la **Directiva del Software de Identificación de Similitud y Originalidad**, aprobada mediante **Resolución N° 532-2024-P-CD-UDH**.

Vencido dicho plazo, el solicitante deberá realizar nuevamente el procedimiento correspondiente para la emisión de una nueva constancia.

**Valida hasta el 18 de septiembre de 2026.**

## 49. DIANA NOEMI CCAPA CRUZ.docx

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>20%</b>	<b>21%</b>	<b>15%</b>	<b>13%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>5%</b>
<b>2</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.udh.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.uss.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA  
D.N.I.: 71345687  
cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a Dios por darme la vida y salud y poder permitirme lograr mis objetivos.

A mis padres, quienes confiaron en mí siempre, fomentado en mí el deseo de triunfo en la vida, que hicieron posible cumplir una de mis metas que es culminar la maestría.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad de Huánuco, especialmente a los docentes de la unidad de postgrado de Ciencias de la Salud, por los conocimientos aprendidos en este camino de preparación profesional.

A mi asesora y a los miembros del jurado de esta investigación, por su dedicación, tiempo y aportaciones críticas que han enriquecido este trabajo de investigación y mi formación profesional.

A los profesionales de salud asistenciales y personal administrativo que laboran en el Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas, por las facilidades brindadas.

# ÍNDICE

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS .....	VII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VIII
RESUMEN.....	IX
ABSTRACT.....	X
INTRODUCCIÓN .....	XI
CAPITULO I.....	13
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	13
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	13
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	14
1.2.1. PROBLEMA GENERAL .....	14
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS .....	15
1.3. OBJETIVOS .....	15
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	15
1.1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	15
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	16
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA .....	16
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA .....	16
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA .....	16
1.5. LIMITACIÓN DE INVESTIGACIÓN .....	17
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
CAPÍTULO II.....	18
MARCO TEÓRICO .....	18
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	18
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	18
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES .....	20
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES .....	22
2.2. BASES TEÓRICAS .....	23
2.2.1. CLIMA ORGANIZACIONAL .....	23
2.2.2. CALIDAD DE LA ATENCIÓN .....	26

2.3.	BASES FILOSÓFICAS .....	30
2.3.1.	BASE ONTOLÓGICA (REALISMO CIENTÍFICO).....	30
2.3.2.	BASE EPISTEMOLÓGICA.....	31
2.3.3.	BASE AXIOLÓGICA.....	31
2.4.	DEFINICIONES CONCEPTUALES .....	32
2.5.	HIPÓTESIS .....	33
2.5.1.	HIPÓTESIS GENERAL .....	33
2.5.2.	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	33
2.6.	VARIABLES.....	34
2.6.1.	VARIABLE ASOCIATIVA .....	34
2.6.2.	VARIABLE SUPERVISORA .....	34
2.7.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	35
CAPÍTULO III.....		37
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....		37
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	37
3.1.1.	ENFOQUE.....	37
3.1.2.	ALCANCE O NIVEL .....	38
3.1.3.	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	38
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	39
3.2.1.	POBLACIÓN .....	39
3.2.2.	MUESTRA.....	40
3.3.	TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS .	41
3.3.1.	TÉCNICAS .....	41
3.3.2.	INSTRUMENTOS.....	41
3.4.	TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	42
3.5.	TÉCNICAS PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS.....	43
3.6.	ASPECTOS ÉTICOS.....	43
CAPÍTULO IV.....		44
RESULTADOS.....		44
4.1.	RESULTADOS DESCRIPTIVOS.....	44
4.2.	RESULTADOS INFERENCIALES .....	54
4.3.	HIPÓTESIS GENERAL .....	54
4.3.1.	HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1 .....	55

4.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2 .....	56
4.3.3. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3 .....	56
CAPÍTULO V.....	58
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	58
CONCLUSIONES .....	62
RECOMENDACIONES.....	63
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	64
ANEXOS.....	75

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables .....	35
Tabla 2. Edad de los profesionales en salud del servicio de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas,2025 .....	44
Tabla 3. Edad de las pacientes del servicio de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas,2025.....	45
Tabla 4. Clima organizacional percibido por los profesionales del servicio gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas,2025 .....	46
Tabla 5. Percepción del apoyo organizacional entre los profesionales del servicio gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas,2025 .....	47
Tabla 6. Percepción del sistema de recompensas por el personal de salud del servicio gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas,2025 .....	48
Tabla 7. Percepción de autonomía y responsabilidad laboral del servicio gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas,2025 .....	49
Tabla 8. Percepción de la calidad de la atención percibida por las pacientes del servicio de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas,2025.....	50
Tabla 9. Percepción de fiabilidad en la atención recibida del servicio de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas,2025.....	51
Tabla 10. Percepción de empatía en la atención recibida del servicio de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas,2025 .....	52
Tabla 11. Percepción de la capacidad de respuesta del personal de salud del servicio de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas,2025.....	53
Tabla 12. Prueba de normalidad.....	54
Tabla 13. Correlación entre clima organizacional y calidad de servicio .....	55
Tabla 14. Estadístico de correlación de Spearman.....	55
Tabla 15. Correlación entre sistema de recompensas y calidad del servicio	56
Tabla 16. Prueba estadística de correlación.....	57

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Representación gráfica de la edad de los profesionales en salud del servicio de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas,2025.....	44
Figura 2. Representación gráfica de la edad de las pacientes del servicio de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas,2025 .....	45
Figura 3. Representación gráfica del clima organizacional percibido por los profesionales del servicio gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas,2025.....	46
Figura 4. Representación gráfica de la percepción del apoyo organizacional entre los profesionales del servicio gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas,2025 .....	47
Figura 5. Representación gráfica de la percepción del sistema de recompensas por el personal de salud del servicio gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas, 2025.....	48
Figura 6. Representación gráfica de la percepción de autonomía y responsabilidad laboral del servicio gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas,2025 .....	49
Figura 7. Representación gráfica de la percepción de la calidad de la atención percibida por las pacientes del servicio de ginecoobstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas,2025.....	50
Figura 8. Representación gráfica de la percepción de fiabilidad en la atención recibida del servicio de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas,2025.....	51
Figura 9. Representación gráfica de la percepción de empatía en la atención recibida del servicio de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas,2025.....	52
Figura 10. Representación gráfica de la percepción de la capacidad de respuesta del personal de salud del servicio de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas,2025.....	53

## RESUMEN

Este estudio tuvo como objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de la atención en el servicio de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas durante el año 2025. La metodología del estudio fue de tipo observacional, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal y nivel correlacional. La muestra estuvo conformada por 50 profesionales de salud del servicio de gineco-obstetricia y 232 pacientes atendidas en dicho servicio. Se empleó la técnica de la encuesta mediante un instrumento del cuestionario.

Los resultados mostraron la ausencia de relación estadística entre el clima organizacional y la calidad de la atención en el servicio de gineco-obstetricia ( $p = 0,588$ ). De manera específica, se determinó que el apoyo organizacional no guarda relación estadística con la calidad de la atención ( $p= 0,307$ ); del mismo modo, el sistema de recompensas no mostró asociación estadística con la calidad del servicio ( $p= 0,707$ ) y, finalmente, la autonomía y responsabilidad laboral del personal, tampoco existió relación estadística con la calidad de la atención percibida por las pacientes ( $p= 0,419$ ). Se concluye que, en el contexto del hospital analizado, el clima organizacional y sus dimensiones no se relacionan significativamente con la calidad de la atención en el servicio de gineco-obstetricia, esto significa que la calidad del servicio que las pacientes perciben no depende de la percepción del tipo de ambiente laboral por parte del personal.

**Palabras claves:** Clima organizacional, personal de salud, satisfacción del paciente, atención a la salud, gineco obstetricia.

## ABSTRACT

This study aimed to determine the relationship between organizational climate and the quality of care in the gynecology and obstetrics service of Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas during the year 2025. The study employed an observational methodology with a quantitative approach, a non-experimental design, a cross-sectional study, and a correlational level. The sample consisted of 50 healthcare professionals from the gynecology and obstetrics service and 232 patients who received care in this service. Data collection was carried out using the survey technique through a questionnaire instrument. The results showed that there is no statistically significant relationship between organizational climate and the quality of care in the gynecology and obstetrics service ( $p = 0.588$ ). Specifically, organizational support did not show a statistically significant relationship with the quality of care ( $p = 0.307$ ); likewise, the reward system did not show a statistically significant association with service quality ( $p = 0.707$ ), and finally, the autonomy and job responsibility of the staff also showed no statistically significant relationship with the quality of care perceived by patients ( $p = 0.419$ ). It is concluded that, in the context of the analyzed hospital, organizational climate and its dimensions are not significantly related to the quality of care in the gynecology and obstetrics service, which indicates that the quality of care that patients perceive does not depend on staff perceptions of the work environment.

**Keywords:** Organizational climate, health personnel, patient satisfaction, health care, obstetrics gynecology.

## INTRODUCCIÓN

Este estudio aborda la relación entre el clima organizacional y la calidad de la atención en el servicio de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas, durante el año 2025. Esta problemática surge a partir de una preocupación que se observa en el contexto hospitalario, donde la insatisfacción de las usuarias y el desempeño limitado del personal de salud evidencian dificultades que no solo afectan el ambiente laboral, sino también la experiencia de atención. Entre estas situaciones destacan el escaso apoyo organizacional, la falta de reconocimiento al trabajo realizado y una autonomía laboral restringida, factores que influyen directamente en la manera en que se brinda el servicio.

Frente a esta realidad, se plantea como problema general: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la calidad de la atención en el servicio de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas, 2025? En respuesta a ello, el estudio tiene como objetivo general determinar dicha relación, considerando además cómo dimensiones específicas del clima organizacional, como el apoyo organizacional, el sistema de recompensas y la autonomía laboral, se vinculan con la calidad de la atención percibida por las pacientes.

La importancia de la investigación radica en que la calidad del servicio no depende únicamente de los conocimientos técnicos del personal, sino también del entorno en el que se desempeñan. Un ambiente laboral favorable no solo fortalece la motivación y el compromiso del trabajador, sino que también se refleja en una atención más empática, oportuna y segura. Por lo tanto, los resultados del estudio se considera un aporte concreto para la gestión hospitalaria, brindando información que facilite la implementación de mejoras para el bienestar del personal y la satisfacción de las usuarias.

Para sustentar la investigación, se revisaron antecedentes nacionales e internacionales que evidencian cómo el clima organizacional influye en la calidad de la atención en servicios de salud. Asimismo, se consideraron enfoques teóricos relevantes, como el modelo SERVQUAL y teorías

organizacionales relacionadas con la motivación y el comportamiento laboral, lo que permitió comprender de manera integral ambas variables.

Respecto a la metodología, la investigación adoptó un enfoque cuantitativo, de tipo observacional, con un diseño no experimental, de corte transversal y nivel correlacional. La muestra se compuso de 50 profesionales del área de la salud y 232 pacientes del servicio de gineco-obstetricia. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta mediante cuestionarios validados, y el análisis se realizó a través de estadística descriptiva e inferencial, incluyendo prueba de confiabilidad, de normalidad y correlación.

Entre las limitaciones del estudio destacaron que la información se obtuvo en un solo momento del tiempo, lo que permite describir y relacionar las variables, pero no establecer cambios a lo largo del tiempo. Asimismo, al tratarse de un estudio realizado en un único servicio hospitalario, los resultados corresponden a una realidad institucional específica, por lo que su generalización debe asumirse con prudencia. Del mismo modo, la información recogida dependió de la sinceridad y percepción de los participantes, aspecto inherente a los estudios basados en cuestionarios.

Finalmente, el estudio se estructura en cinco capítulos: el primero presenta el problema de investigación, el segundo desarrolla el marco teórico, el tercero describe la metodología, el cuarto expone los resultados y el quinto contiene la discusión, conclusiones y recomendaciones.

# CAPITULO I

## PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Según Donabedian, la calidad está vinculada a una interpretación de los principios y objetivos del cuidado. La tarea de evaluar la calidad de la atención busca medir el éxito de un sistema de atención, reconociendo las fortalezas y debilidades. El modelo de atención que Donabedian sugiere está sustentado en la teoría general de sistemas. Este enfoque fue diseñado para examinar la calidad en el ámbito de la atención médica, a través de la estructura, el proceso y el resultado. Estos factores no solo reflejan aspectos de la calidad, sino también brindan información que ayuda a evaluar la calidad como positiva o negativa (1).

El clima organizacional impacta de manera directa en la calidad del servicio que se brinda. Un entorno favorable fomenta una atención comprensiva y eficaz, en contraste con uno desfavorable, marcado por presiones laborales, comunicación ineficaz o escasez de recursos, que afecta negativamente la motivación del equipo y el nivel de atención (2).

En el ámbito global; en particular en Estados Unidos, el 43 % de las enfermeras se desempeñaban en un entorno laboral desfavorable, y el 50 % en uno favorable (3). En Corea del Sur, la atmósfera organizacional impactó directamente en el estrés en el trabajo (4). En Irán, una investigación indicó que existió una significativa relación entre la cultura en la organización y la satisfacción en el trabajo (5).

Mientras tanto en América Latina, específicamente en Colombia, el 85 % de los usuarios estaba satisfecho con los servicios de ginecología y obstetricia (6). En Brasil, un 43 % de los usuarios indicó que los médicos solucionaron sus inconvenientes de salud, 77.2 % experimentaron demoras prolongadas para conseguir citas médicas y un 48.9 % enfrentaron retardos en la atención primaria (7). En Ecuador, el 70 % del personal del Hospital Israel Quintero

Paredes de Paján observó una mejora constante en la atención y satisfacción de los pacientes (8).

En el ámbito nacional, de acuerdo con lo indicado por la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios de Salud en Lima (9), el grado de satisfacción de los usuarios externos es de un 70 %. Por su parte, Mantilla indicó que el 54.1 % de las mujeres embarazadas consideraban que recibían una atención de calidad media, mientras que un 23.9 % la juzgó como baja, lo que evidencia un importante grado de insatisfacción (10). Zúñiga, en el Hospital Regional Docente de Cajamarca, descubrió que, aunque el 97.5 % de las mujeres que dieron a luz realizaron controles prenatales, el 88.8 % no recibió soporte durante el parto, provocando un notable malestar (11). Asimismo, Castro detectó un ambiente organizacional desfavorable en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, relacionado con falta de presupuesto, malas condiciones de infraestructura y escasez de materiales informativos (12). Adicionalmente, Guerrero observó un ambiente moderadamente positivo en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, lo que también impactaba en la calidad del servicio ofrecido (13).

Actualmente, en el Hospital II -2 Santa Gema de Yurimaguas – Loreto se ha determinado que generalmente los problemas más significativos que impactan la calidad del servicio ofrecido están asociados a la falta de incentivos y al bajo rendimiento del personal. Esta situación se agrava debido a una comunicación inadecuada, que genera un incremento en la presión laboral y restringe el trabajo en equipo. En consecuencia, se observan demoras en la atención, ineficacias en la gestión de urgencias y un notable descontento por parte de las pacientes. Estos factores destacan la necesidad urgente de optimizar la administración institucional para mejorar la calidad del servicio de salud brindado.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la calidad de la atención en el servicio de gineco-obstetricia del Hospital II – 2 ¿Santa Gema de Yurimaguas, 2025?

## **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

- ¿Cuál es la relación entre el apoyo organizacional y la calidad de la atención en el servicio de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas - 2025?
- ¿Cuál es la relación entre el sistema de recompensas y la calidad de la atención en el servicio de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas - 2025?
- ¿Cuál es relación de la autonomía y responsabilidad laboral con la calidad de la atención en el servicio de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas - 2025?

## **1.3. OBJETIVOS**

### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de la atención en el servicio de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas, 2025.

### **1.1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Establecer la relación entre el apoyo organizacional y la calidad de la atención en el servicio de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas, 2025.
- Identificar la relación entre el sistema de recompensas y la calidad de la atención en el servicio de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas, 2025.
- Evaluar la relación de la autonomía y responsabilidad laboral con la calidad de la atención en el servicio de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas, 2025.

## **1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA**

Este estudio permitió fortalecer el conocimiento científico sobre la relación entre el clima organizacional y la calidad de la atención en el servicio de gineco-obstetricia, aportando evidencia empírica en un contexto hospitalario específico. Además, se profundizó en comprender las dimensiones clave como el apoyo organizacional, el sistema de recompensas y la autonomía laboral, las cuales fueron analizadas según su vinculación con la capacidad de reacción del personal de salud frente a situaciones críticas. En ese sentido, el estudio contribuyó ampliar el sustento teórico existente, facilitando futuras investigaciones para mejorar la calidad de los servicios de salud y reducir riesgos asociados a la atención materno-neonatal.

### **1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA**

Los resultados obtenidos permitieron evidenciar aspectos críticos del clima organizacional que inciden en la calidad de la atención, lo que contribuyó a generar propuestas para mejorar la gestión del servicio de gineco-obstetricia. En la actualidad, estos hallazgos continúan siendo relevantes, ya que brindan información útil para la determinación de acciones en el ámbito hospitalario, favoreciendo la optimización de la atención al paciente y el desempeño del personal de salud.

### **1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA**

La investigación utilizó herramientas validadas que facilitaron la medición objetiva de la asociación entre las variables estudiadas. Se ajustó el modelo SERVQUAL al ámbito del servicio de gineco-obstetricia, lo que ayudó a valorar la calidad de la atención desde el punto de vista de las usuarias. Además, la aplicación del cuestionario permitió recolectar información confiable en una población diversa, incluyendo participantes de distintos contextos socioculturales, garantizando la pertinencia y aplicabilidad de los resultados obtenidos.

## **1.5. LIMITACIÓN DE INVESTIGACIÓN**

El estudio tuvo como limitación la recopilación de información mediante cuestionarios de auto reporte, debido a que los participantes respondieron según su experiencia y percepción, lo que pudo generar ciertos sesgos en las respuestas. Asimismo, se evidenciaron restricciones en el acceso a algunos participantes en determinados turnos del servicio, lo cual pudo influir en la disponibilidad de la información. Finalmente, al haberse desarrollado en un solo establecimiento de salud, los hallazgos reflejan una realidad específica, por lo que no pueden generalizarse a otros contextos.

## **1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

Este estudio fue viable porque la investigadora, después de realizar los procesos de conducta del área de investigación del Hospital, se tuvo acceso pleno a la población de estudio. Y el financiamiento fue cubierto por la investigadora.

Además, los recursos necesarios para la recolección y análisis de datos, incluían cuestionarios validados como equipos tecnológicos, que estuvieron disponibles, lo que aseguro un proceso eficiente y de bajo costo.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### 2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

**En Ecuador, 2023. Zambrano L, Rosillo A.** Llevaron a cabo la investigación “Clima Laboral y su influencia en los servicios de atención al usuario del Centro de Salud Materno Infantil y Emergencias Bahía”, bajo un enfoque mixto y correlacional. Los resultados mostraron que el 48 % de los usuarios no estuvo muy de acuerdo con la provisión de medicamentos, el 47 % del personal no se sentía escuchado y un 43 % percibió falta de colaboración. Además, el 51 % indicó que su trabajo no era reconocido y el 38 % que no se sentían capacitados para realizar sus labores. En conclusión, un clima laboral desfavorable afectaba la atención a los usuarios (14). Esta investigación resalta la relevancia del ambiente de trabajo como un elemento fundamental en la excelencia del servicio, proporcionando base teórica y comparativa para el estudio de esta variable.

**En México, 2022. Baltazar et al.** Desarrollaron la investigación “Relación entre cultura organizacional, satisfacción laboral y desempeño en trabajadores de salud en Querétaro, México”, el cual fue de tipo correlacional y analítico. En los hallazgos, se observó que el personal calificó en nivel medio la cultura organizacional 71 %, la adaptabilidad 67 % y la motivación 98 %, mientras que, el 96% indicó que estaba satisfecho con su empleo y el 94% mostró colaboración en equipo. En síntesis, existía una relación significativamente estadística entre las variables; además, el desarrollo de estrategias efectivas de integración, el reconocimiento de la experiencia y la provisión de condiciones que favorezcan el crecimiento profesional dentro de la institución de salud impactó en el rendimiento laboral y en la calidad del servicio ofrecido (15). Este análisis es relevante, ya que ayuda a comprender de qué

manera los factores organizacionales y motivacionales influyen en el desempeño laboral.

**En México, 2022. Hernández J, Cisneros J.** Realizaron la investigación “Percepción del clima laboral en el Laboratorio del Centro Médico Nacional Bajío”, empleando una metodología descriptiva, experimental y transversal. Los resultados revelaron que un 67 % de los empleados tenía una visión positiva del ambiente laboral, resaltando el respeto por la diversidad y las condiciones laborales como los puntos más apreciados. No obstante, detectaron oportunidades de mejora en la accesibilidad y en la formación. En conclusión, la percepción del ambiente laboral en el laboratorio fue positiva (16). Esta investigación permite comprender la visión del clima laboral desde la experiencia del equipo, proporcionando información para examinar los factores internos que afectan tanto el desempeño como la calidad del servicio.

**En México, 2022. Tienda et.al.** Desarrollaron el estudio “Percepción de la calidad en atención de las usuarias en el servicio de ginecología y obstetricia de un hospital público de alta especialidad en Veracruz”, el cual fue de tipo cualitativo, prospectivo y longitudinal. Los hallazgos mostraron que el 67 % notó fallas en la comunicación entre médicos y pacientes, y el 52 % inadecuado seguimiento y comunicación de los tratamientos; además, el 61% de las usuarias manifestó su descontento con el servicio recibido. La conclusión sugiere que se deben desarrollar mecanismos de análisis y reflexión que reformulen la dinámica entre profesionales de la salud y sus pacientes (17). Este estudio brinda una perspectiva centrada en la experiencia de los usuarios, permitiendo detectar fallas en la interacción comunicativa y en la continuidad del cuidado, elementos fundamentales para elevar la calidad del servicio.

**En Estados Unidos, 2024. Zhong et al.** Llevaron a cabo la investigación “Linking patient safety climate with missed nursing care in labor and delivery units: findings from the laborrns survey”, bajo un enfoque cuantitativo y nivel correlacional; aplicando encuestas virtuales

a 3429 enfermeras registradas de 253 hospitales de Estados Unidos entre febrero de 2018 y julio de 2019. Los resultados evidenciaron que un mejor clima de seguridad percibido se asoció significativamente con un menor número de actividades de atención perdidas ( $\beta = -2,65$ ,  $p < 0,001$ ), destacando la influencia de los recursos laborales, materiales y de comunicación. En conclusión, promover entornos seguros y mejorar la dotación de personal puede reducir la pérdida de cuidados, mejorando así la calidad de la atención materna (18). Este análisis proporciona datos sólidos de la conexión entre el ambiente laboral y la excelencia en la atención, subrayando la importancia de condiciones institucionales apropiadas para garantizar una atención segura y oportuna.

### **2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES**

**En Jaén, 2023. Bazán Santacruz C.** Realizó el estudio “Clima organizacional y calidad de atención al usuario externo de un centro de salud de Jaén”, el cual fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, y nivel descriptivo correlacional. Los resultados señalaron que el clima de la organización se relacionó positivamente con la calidad de atención ( $\rho = 0.818$ ;  $p = 0.000$ ), es decir que un mejor clima en la organización mejorará la atención brindada. Como conclusión, existió relación entre el clima organizacional y la calidad del servicio a los usuarios (2). Este estudio es importante porque permite contextualizar el análisis de la relación entre clima organizacional y calidad de la atención en un contexto similar, lo que potencia la relevancia del estudio.

**En Cajamarca, 2021. Medina Galarreta L.** Efectuó la investigación “Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores del servicio de nutrición y dietética del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2019”, de nivel correlacional. Los hallazgos indicaron una relación significativa entre las variables desde el punto de vista estadístico ( $\rho = 0.803$ ), lo que significa que un ambiente organizacional favorable mejorará el desempeño laboral y la calidad de atención brindada en el centro hospitalario. En conclusión, el clima organizacional se asoció notablemente con el desempeño laboral (19). Esta

investigación ayuda a explicar el impacto del clima organizacional en el desempeño de los trabajadores de la salud, proporcionando una referencia para comprender esta relación en un entorno hospitalario similar.

**En Huánuco, 2022. Soto et al.** Llevaron a cabo el estudio “Clima organizacional y calidad de atención del profesional de la salud de un centro de salud de Huánuco, Perú”, bajo un enfoque cuantitativo y nivel correlacional y observacional, cuya muestra consistió en 53 profesionales, evaluada mediante cuestionarios. En los hallazgos se observó una relación positiva entre las dos variables ( $\rho = 0.61$ ;  $p = 0.000$ ). En conclusión, un ambiente laboral agradable incide en la calidad de los servicios prestados por los trabajadores de salud que trabajan en la atención primaria en Huánuco (20). Este estudio permite comprender la conexión entre las condiciones laborales del personal sanitario y la calidad de atención, y proporciona evidencia relevante para analizar esta relación en el contexto de la atención primaria de salud.

**En Lima, 2024. Benites Revolledo L.** Desarrolló la investigación “Clima organizacional y calidad de atención de enfermería de un hospital nacional, Lima, 2023”, la cual fue de nivel correlacional, enfoque cuantitativo y diseño no experimental. La muestra fue compuesta por 132 enfermeras, evaluadas mediante cuestionarios. Los resultados mostraron una asociación positiva entre el clima laboral con el nivel de atención brindada ( $Rho = 0.644$ ;  $p = 0.05$ ), destacando asociaciones entre autorrealización, responsabilidad laboral, supervisión y comunicación. Como conclusión, un adecuado clima organizacional contribuye a mejorar la atención brindada por el personal de enfermería, enfatizando la importancia de potenciar los factores humanos y la comunicación en el ambiente hospitalario (21). Este análisis posibilita identificar aspectos específicos del entorno organizacional que afectan la calidad de la atención, brindando una guía de las intervenciones en hospitales.

**En Lima, 2021. Vega Tomasto M.** Realizó el estudio “Clima organizacional y calidad de atención del personal de salud del Centro

Materno Infantil Perú Corea Bellavista, Lima – Perú, 2021”, cuyo enfoque fue cuantitativo, de diseño no experimental y nivel correlacional. La muestra incluyó 80 especialistas de salud y 201 pacientes, quienes respondieron cuestionarios tipo Likert. Los hallazgos reafirmaron la existencia de relación positiva significativa ( $r = 0.995$ ;  $p < 0.05$ ) entre ambas variables. En conclusión, un clima organizacional saludable mejora la excelencia del servicio, destacando la necesidad de mejorar las condiciones laborales y el ambiente institucional de los trabajadores del sector salud para elevar la atención ofrecida a los pacientes (22). Este estudio ofrece resultados empíricos sólidos acerca de la conexión entre el entorno organizacional y la calidad del servicio, reforzando la relevancia de optimizar el ambiente de trabajo, y por ende, los servicios de salud.

### **2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES**

**En Loreto, 2022. Medina Aguilar D.** Llevó a cabo la investigación “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal que labora en un establecimiento de salud de Loreto”, bajo un enfoque cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental y corte transversal. Los resultados reflejaron una relación estadísticamente significativa entre dichas variables ( $Rho = 0.801$ ;  $p = 0.000$ ). Como conclusión, existió una correlación directa y positiva del clima del ambiente de trabajo con la satisfacción laboral del personal que laboraba en ese centro de salud (23). Esta investigación aporta un marco de referencia para analizar el impacto del clima organizacional del trabajo, facilitando la interpretación de su influencia en los servicios de salud.

**En Yurimaguas, 2024. Lora et al.** Efectuaron el estudio “Satisfacción del usuario y gestión de citas en un Hospital nivel-II de la selva del Perú”, siendo de tipo aplicado, diseño no experimental, nivel correlacional y enfoque cuantitativo. En los hallazgos se observó que el 50 % de los pacientes consideró la administración de citas en un nivel regular, mientras que el 31 % la calificó como deficiente; mientras que, el 52 % y 29 % expresó una satisfacción moderada y nula,

respectivamente. Además, se constató una significativa relación entre la gestión de citas y la satisfacción del usuario ( $p = 0.000$ ), así como entre la formación de RRHH, el trabajo en equipo y el feedback de los usuarios ( $p = 0.000$ ). En conclusión, existía baja satisfacción en la atención brindada en el hospital (24). Este estudio demuestra el impacto de los procesos administrativos en las percepciones de los usuarios, proporcionando puntos críticos en el análisis de la gestión interna en la calidad de los servicios de salud.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. CLIMA ORGANIZACIONAL**

#### **2.2.1.1. TEORÍAS RELACIONADAS**

En el ámbito organizacional, diversas teorías psicológicas proporcionan marcos de referencia esenciales para entender las dinámicas laborales y mejorar la gestión de recursos humanos. A continuación, se exploran tres teorías significativas:

##### **Apoyo organizacional percibido**

Consiste en la perspectiva de los trabajadores respecto al grado en que la organización reconoce sus aportes y muestra interés por su bienestar. Dicha percepción puede aparecer por diversos factores, como políticas de recursos humanos, comportamiento de los supervisores y recompensas y reconocimientos ofrecidos por la empresa (25).

La investigación ha demostrado que cuando los empleados perciben un alto apoyo organizacional, se sienten obligados a responder con mayor lealtad y rendimiento debido a la reciprocidad normativa. Este apoyo percibido puede amortiguar el impacto del estrés laboral y prevenir el agotamiento profesional, favoreciendo la percepción de un entorno de trabajo justo (26).

Otro aspecto importante de la percepción del soporte organizacional es el efecto del empoderamiento en los

trabajadores. Al sentirse apoyados, aumentan su autoeficacia, lo que fomenta la iniciativa y asumen nuevas responsabilidades. Estos no solo benefician a los individuos en su desarrollo profesional, sino que también beneficia a la organización (27).

### **Teoría de las expectativas de Vroom**

Esta teoría es motivacional porque explica cómo las acciones específicas por parte de los empleados están influenciadas por las expectativas de alcanzar ciertos resultados y por el atractivo que estos representan. Según Vroom, la motivación es el producto de tres variables: valencia (valor que el individuo asigna a la recompensa), expectativa (creencia de que el esfuerzo llevará al rendimiento) e instrumentalidad (percepción que el rendimiento permitirá obtener una recompensa) (28).

Los gerentes deben asegurarse de que los trabajadores comprendan cómo sus esfuerzos y desempeño se relacionan con las recompensas. Esto se logra con metas claras, brindando retroalimentación regular y asegurando que las recompensas sean atractivas y vinculadas al rendimiento. Cuanto más fuerte sea esta creencia, mayor será la motivación de los empleados (29).

### **Teoría del clima organizacional**

Esta teoría fue propuesta por Litwin y Stringer, quienes sostienen que el comportamiento de los trabajadores no depende únicamente de normas o estructuras formales, sino de cómo perciben su entorno laboral. Este enfoque plantea que factores como apoyo, recompensas, responsabilidad y relaciones dentro de la empresa constituyen un ambiente que influye directamente en la motivación, actitudes y desempeño del personal. Por lo tanto, el clima organizacional no es solo una condición interna, sino una experiencia percibida que guía la forma en que las personas actúan dentro de la institución (30).

En relación con la variable clima organizacional, esta teoría permite entender cómo dimensiones como el apoyo organizacional, el sistema de recompensas y la autonomía laboral influyen en el desempeño del personal sanitario. A partir de ello, se interpreta que un entorno favorable puede fortalecer el desempeño y la implicación del trabajador, lo cual repercute en la manera en que brinda atención a las pacientes dentro del servicio de gineco-obstetricia (31).

#### **2.2.1.2. DEFINICIÓN**

El clima organizacional es la perspectiva de los empleados sobre el trabajo donde laboran, incluyendo la atmósfera emocional, políticas y prácticas de la empresa. Esta percepción afecta su bienestar, motivación, satisfacción, compromiso y, en última instancia, la eficacia organizacional (32).

Un clima organizacional positivo se basa en la confianza, el respeto y la justicia, promoviendo un entorno cooperativo que favorece la innovación y creatividad. Cuando los colaboradores se sienten valorados y reconocidos, aumentan su satisfacción y lealtad (33).

#### **2.2.1.3. DIMENSIONES**

El clima organizacional tiene diversas dimensiones que influyen cómo los empleados perciben su ambiente laboral y cómo se comportan. Entre estas dimensiones incluyen el apoyo organizacional, el sistema de recompensas, y la autonomía y responsabilidad laboral.

##### **Apoyo organizacional**

El apoyo organizacional refleja cuánto valora la empresa el trabajo y bienestar de sus empleados. Se manifiesta en recursos adecuados, buena comunicación y respaldo en el desarrollo profesional. Cuando los empleados sienten apoyo, aumentan su

compromiso, lealtad y reducen la rotación, creando un ambiente más estable y productivo (34).

### **Sistema de recompensas**

El sistema de recompensas incluye salarios, beneficios, reconocimientos y promociones, y debe ser justo, transparente y alineado con los objetivos de la empresa. Para motivar el desempeño, debe percibirse como equitativo por los empleados, reforzando conductas que contribuyan al éxito organizacional. Un buen sistema de recompensas mejora la motivación intrínseca y extrínseca, fortaleciendo el rendimiento general (35).

### **Autonomía y responsabilidad laboral**

Son dimensiones críticas que facilitan a los empleados el control sobre cómo y cuándo realizan su trabajo. La autonomía en el trabajo puede llevar a mayor satisfacción laboral, ya que los empleados se sienten empoderados y respetados, lo cual es relevante para fomentar la innovación y creatividad (36).

La responsabilidad laboral, consiste en que los empleados asuman sus responsabilidades y se hagan cargo de sus resultados. Juntas, la autonomía y la responsabilidad promueven un sentido de propiedad y compromiso con el trabajo, permitiendo a los empleados operar de manera más efectiva y con un propósito claro (37).

## **2.2.2. CALIDAD DE LA ATENCIÓN**

### **2.2.2.1. TEORÍAS RELACIONADAS**

Las teorías ofrecen marcos conceptuales para entender cómo las empresas pueden mejorar sus interacciones con los clientes, por ende, su satisfacción y lealtad. Entre ellas destacan tres teorías: Calidad del servicio, empatía y capacidad de respuesta.

### **Modelo SERVQUAL**

Este modelo SERVQUAL, desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry, el cual se centra en las percepciones del cliente sobre cómo el servicio entregado cumple o supera sus expectativas. Este modelo es uno de los más influyentes en estudios sobre la calidad del servicio, ya que identifica cinco componentes clave: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Asimismo, plantea que la calidad del servicio puede medirse a partir de la comparación entre las expectativas previas del usuario y su percepción sobre la experiencia recibida (38).

Esta teoría permite desarrollar estrategias de mejora del servicio, ya que proporciona una estructura clara para evaluar y optimizar los componentes de la calidad del servicio. Las empresas que aplican eficazmente esta teoría no solo pueden identificar brechas en la prestación de servicios, sino también diseñar intervenciones específicas para cerrar estas brechas y así mejorar la satisfacción del cliente (39).

### **Modelo de Donabedian**

Este modelo fue propuesto en 1980 es uno de los más reconocidos en el campo de la evaluación de la calidad en los servicios de salud. Propone que la calidad de la atención puede ser evaluada mediante tres dimensiones claves: estructura, proceso y resultado. Cada una de ellas se interrelaciona y permite una evaluación integral del sistema de atención (40).

Estructura: son las condiciones físicas, organizativas y humanas en las que se presta la atención sanitaria. Una estructura adecuada permite que los procesos de atención se desarrollen correctamente (41).

Proceso: Son actividades que se desarrollan en la atención de salud, desde la comunicación entre el personal y el usuario

hasta el uso de recursos y la toma de decisiones clínicas. Una atención centrada en la persona es primordial para lograr resultados terapéuticos positivos (41).

Resultado: Son los efectos de la atención en la salud del paciente, los cuales permiten medir la efectividad del servicio. Asimismo, la satisfacción del paciente representa un indicador que refleja la percepción del paciente sobre la calidad recibida (41).

#### **2.2.2.2. DEFINICIÓN**

La calidad de servicio hace referencia a la perspectiva que tienen los clientes sobre cuán bien un servicio satisface o supera sus expectativas, siendo fundamental debido a que impacta de manera directa sobre la conformidad del cliente, su fidelidad hacia la marca y su disposición a recomendar la empresa a otros. La calidad en la prestación del servicio involucra diversos factores como la eficiencia, la cortesía, la competencia, y la consistencia en la entrega del servicio (42).

Desde un punto de vista operativo, la calidad de servicio corresponde a la habilidad de una organización para cumplir de manera consistente con las expectativas de los clientes en todos los puntos de contacto. Esto requiere entender las necesidades del cliente, así como un compromiso organizacional para desarrollar procesos que sean eficientes y efectivos. La calidad del servicio no es estática; debe ser continuamente evaluada y mejorada en respuesta a los cambios en las expectativas de los clientes y condiciones del mercado (43).

Además, la calidad de servicio influye la parte emocional y psicológica que afectan la forma en que los clientes perciben y valoran las interacciones con el servicio. La empatía, personalización y atención genuina pueden diferenciar significativamente la oferta de servicio de una empresa, haciendo que sus servicios sean más atractivos y únicos en comparación con la competencia (44).

### **2.2.2.3. DIMENSIONES**

#### **Fiabilidad**

Es la aptitud de la empresa para realizar el servicio de manera confiable y precisa. Esto involucra cumplir con lo que se promete de manera consistente y correcta, asegurando que los servicios se entreguen de acuerdo con las especificaciones establecidas y los compromisos hechos con los clientes. La fiabilidad es crucial porque crea un sentido de confianza entre el cliente con la empresa, que es fundamental para el desarrollo de relaciones a largo plazo y la retención de clientes (45).

Un alto nivel de fiabilidad se alcanza mediante estandarización de los procesos de servicio, la formación adecuada del personal y el mantenimiento riguroso de los sistemas que soportan la entrega del servicio. Los clientes valoran especialmente la fiabilidad en sectores donde el costo de un servicio fallido es alto, por lo que las empresas que logran altos niveles de fiabilidad pueden tener una ventaja competitiva significativa. Además, la fiabilidad podría identificar oportunidades de mejoras y asegurar que la empresa cumpla con las expectativas del cliente (46).

#### **Empatía**

Es el contexto de salud, es la capacidad de los proveedores de servicios de ponerse en lugar de sus clientes, entendiendo sus necesidades específicas y proporcionando atención personalizada. Esta dimensión es vital porque fomenta una conexión más profunda entre el cliente con proveedor de servicios, lo que puede generar una mayor satisfacción del cliente y lealtad a la marca (47).

Fomentar la empatía dentro de una organización requiere entrenamiento y una cultura empresarial que valore y reconozca la importancia de entender y responder los sentimientos o circunstancias de los clientes. Esto puede incluir desde la

formación en habilidades de comunicación hasta políticas que permitan a los empleados tomar decisiones que beneficien al cliente, reforzando así la imagen de que la empresa se preocupa por sus clientes (48).

### **Capacidad de respuesta**

Es la rapidez y eficacia con las que una empresa atiende las solicitudes, preguntas y quejas de los clientes. Una alta capacidad de respuesta demuestra al cliente que la empresa es eficiente y comprometida con la provisión de un servicio excepcional. Además, una respuesta rápida puede ser un diferenciador clave en industrias altamente competitivas donde los clientes tienen muchas opciones (49).

Mejorar la capacidad de respuesta implica la optimización de procesos internos, la inversión en tecnología que acelere la comunicación, o la formación de equipos dedicados a gestionar interacciones con los clientes de manera eficiente. Además, la capacidad de respuesta no se limita a resolver problemas rápidamente, sino que también incluye la proactividad en la comunicación con los clientes antes que surjan problemas, estableciendo así una base sólida para la confianza y la satisfacción del cliente (50).

## **2.3. BASES FILOSÓFICAS**

### **2.3.1. BASE ONTOLÓGICA (REALISMO CIENTÍFICO)**

Desde la perspectiva ontológica, la presente investigación se sustenta en el realismo científico, postura que reconoce que los fenómenos sociales e institucionales existen de manera objetiva, aun cuando sean percibidos de forma distinta por los sujetos involucrados. En ese sentido, tanto la calidad de la atención como el clima organizacional constituyen realidades presentes dentro del servicio de gineco-obstetricia, las cuales pueden ser observadas, descritas y

analizadas a partir de sus manifestaciones en la práctica cotidiana. Así, aspectos como el apoyo organizacional, el sistema de recompensas, la autonomía laboral, la fiabilidad, la empatía y la capacidad de respuesta no son hechos aislados, sino expresiones concretas de una dinámica institucional que forma parte de la realidad hospitalaria y que puede ser estudiada de manera sistemática (51).

### **2.3.2. BASE EPISTEMOLÓGICA**

Desde el plano epistemológico, el estudio se enmarca en el positivismo, enfoque que sostiene que la realidad puede conocerse de manera aproximada mediante procedimientos rigurosos de medición, observación y análisis. Esta postura resulta pertinente porque permite estudiar cómo se relacionan entre sí el clima organizacional y la calidad de la atención, a partir de datos empíricos obtenidos con instrumentos estructurados y validados. En coherencia con ello, la investigación adopta un enfoque cuantitativo, orientado a medir las dos variables y establecer la existencia o ausencia de relación estadísticamente significativa entre ellas. De esta manera, el conocimiento no se construye desde apreciaciones subjetivas aisladas, sino desde evidencias obtenidas de forma ordenada, verificable y sustentada metodológicamente (52).

### **2.3.3. BASE AXIOLÓGICA**

Desde la dimensión axiológica, la investigación se orienta por principios éticos fundamentales como el respeto a la dignidad de las personas, la confidencialidad de la información, la participación voluntaria y el manejo responsable de los datos recogidos. Estos principios adquieren especial relevancia debido a que el estudio involucra tanto a profesionales de salud como a pacientes del servicio de gineco-obstetricia, un espacio donde la atención se desarrolla en un contexto humano sensible. Por ello, se resguarda la identidad de los participantes, se garantiza el consentimiento informado y se asegura que la información obtenida sea utilizada únicamente con fines académicos

y científicos. En esa línea, la investigación no solo busca producir conocimiento, sino hacerlo con responsabilidad, respeto y compromiso ético frente a las personas involucradas (53).

## **2.4. DEFINICIONES CONCEPTUALES**

### **Apoyo organizacional**

Refleja hasta qué punto los empleados perciben que la empresa valora su trabajo y bienestar. Es decir, cuando los empleados sienten que la organización los apoya, tienden a mostrar mayor compromiso y lealtad, lo que reduce las tasas de rotación y fomenta un ambiente laboral más estable y productivo (34).

### **Autonomía y responsabilidad laboral**

La autonomía en el trabajo puede llevar a una mayor satisfacción laboral, ya que los empleados se sienten empoderados y respetados, siendo esencial para fomentar la innovación y creatividad (36). Por otro lado, la responsabilidad laboral, implica confiar en los empleados para que asuman responsabilidades y se hagan cargo de sus resultados (37).

### **Clima organizacional**

Es la perspectiva que presentan los empleados sobre el entorno del trabajo en el que se desempeñan, incluyendo la atmósfera emocional, las políticas, las prácticas de la empresa y cómo estos factores afectan su bienestar y rendimiento (30).

### **Calidad de la atención**

Es la percepción que tienen los usuarios sobre qué tan bueno el servicio satisface o supera las expectativas (42).

### **Sistema de recompensas**

Son políticas y prácticas que una organización utiliza para remunerar a sus empleados, incluyendo salarios, beneficios, reconocimientos y

promociones. Un sistema adecuado mejora el rendimiento y el esfuerzo, lo cual fortalece el desempeño general (35).

## **2.5. HIPÓTESIS**

### **2.5.1. HIPÓTESIS GENERAL**

**Hi:** Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la calidad de la atención en el servicio de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas, 2025.

**Ho:** No existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la calidad de la atención en el servicio de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas, 2025.

### **2.5.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

**Hi1:** Existe relación directa y significativa entre el apoyo organizacional y la calidad de la atención en el servicio de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas, 2025.

**Ho1:** No existe relación directa y significativa entre el apoyo organizacional y la calidad de la atención en el servicio de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas, 2025.

**Hi2:** Existe relación directa y significativa entre el sistema de recompensas y la calidad de la atención en el servicio de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas, 2025.

**Ho2:** No existe relación directa y significativa entre el sistema de recompensas y la calidad de la atención en el servicio de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas, 2025.

**Hi3:** Existe relación directa y significativa entre la autonomía y responsabilidad laboral con la calidad de la atención en el servicio de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas, 2025.

**Ho3:** No existe relación directa y significativa entre la autonomía y responsabilidad laboral con la calidad de la atención en el servicio de

gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas, 2025.

## **2.6. VARIABLES**

### **2.6.1. VARIABLE ASOCIATIVA**

Clima organizacional

### **2.6.2. VARIABLE SUPERVISORA**

Calidad de atención

## 2.7. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1. Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Tipo de variable	Indicadores	Valor final	Escala de medición	Instrumento
Clima organizacional	Apoyo organizacional	Cualitativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponibilidad de los superiores para resolver dudas y brindar orientación.</li> <li>- Percepción de justicia en la distribución de recursos y apoyo dentro del servicio.</li> <li>- Facilidad para pedir ayuda a compañeros en situaciones complicadas o de alta demanda.</li> <li>- Percepción de reconocimiento y apoyo emocional por parte de los superiores.</li> <li>- Capacidad del equipo de trabajo para brindar retroalimentación constructiva.</li> </ul>	Malo (15–34) Regular (35–54) Bueno (55–75)	Escala Likert ordinal	Cuestionario
	Sistema de recompensas		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Percepción de equidad en el sistema de recompensas y reconocimientos.</li> <li>- Satisfacción con las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional.</li> <li>- Grado en que se percibe reconocimiento por el trabajo bien hecho.</li> <li>- Percepción de compensaciones económicas justas en relación con la carga de trabajo.</li> <li>- Disponibilidad de incentivos no monetarios para el personal.</li> </ul>			
	Autonomía y responsabilidad laboral		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Grado de autonomía para tomar decisiones clínicas en situaciones de emergencia.</li> <li>- Claridad en la asignación de responsabilidades dentro del equipo médico</li> <li>- Percepción de empoderamiento para mejorar procesos en el servicio de gineco-obstetricia.</li> <li>- Capacidad para ajustar procedimientos clínicos según las necesidades del paciente.</li> </ul>			

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de confianza en las decisiones tomadas por los compañeros dentro del equipo.</li> </ul>		
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Exactitud en el diagnóstico y tratamiento de afecciones ginecológicas y obstétricas.</li> <li>- Cumplimiento de los protocolos médicos</li> <li>- Puntualidad en el inicio de visita médica, exámenes o procedimientos obstétricos.</li> <li>- Garantía de que los pacientes reciben seguimiento adecuado.</li> <li>- Confianza del paciente en el personal de gineco-obstetricia.</li> </ul>		
	Fiabilidad				
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Escucha activa del personal a las preguntas y preocupaciones del paciente.</li> <li>- Amabilidad y apoyo emocional que recibe la paciente durante su estancia hospitalaria.</li> <li>- Respeto de la privacidad del paciente y la confidencialidad de la información médica.</li> <li>- Capacidad del personal para explicar al paciente sobre diagnósticos y tratamientos.</li> <li>- Tiempo dedicado al paciente.</li> </ul>	<p>Mala (15–34) Regular (35–54) Buena (55–75)</p>	
Calidad de la atención	Empatía	Cualitativa			
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rapidez de reacción del personal ante emergencias obstétricas.</li> <li>- Disponibilidad del personal médico fuera de horario regular.</li> <li>- Agilidad en la atención de emergencias obstétricas.</li> <li>- Solución oportuna de problemas o inquietudes de los pacientes.</li> <li>- Facilidad para programar las intervenciones quirúrgicas obstétricas.</li> </ul>		
	Capacidad de respuesta				

Escala Likert ordinal

Cuestionario

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El presente estudio, de acuerdo con la intervención del investigador, corresponde a un diseño no experimental, debido a que no se manipulan deliberadamente las variables de estudio, limitándose a la observación de los fenómenos en su contexto natural tal como se presentan.

De acuerdo con el control de medición de las variables de investigación, es de carácter observacional, puesto que la recolección de datos se realiza sin intervenir ni alterar las condiciones en las que se desarrollan las variables, registrándose únicamente la información proporcionada por los sujetos de estudio.

Según el número de mediciones, el estudio es de corte transversal, dado que los datos se recolectaron en un único momento, lo que permitió analizar el comportamiento de las variables en un período específico.

Finalmente, al número de variables analíticas, la investigación es de tipo correlacional bivariado, puesto que busca determinar la relación entre dos variables principales: El clima organizacional, considerado como variable asociativa, y la calidad de atención, considerada como variable supervisora.

##### **3.1.1. ENFOQUE**

El estudio es cuantitativo, ya que su propósito es medir de manera objetiva las variables de clima organizacional y calidad de la atención mediante datos numéricos. Este enfoque se distingue por la recolección sistemática de información cuantificable, la cual es sometida a análisis estadístico para identificar patrones y relaciones. El uso de métodos cuantitativos garantiza la precisión en las mediciones y asegura la objetividad de los resultados, facilitando comparaciones claras entre las variables investigadas (54).

### 3.1.2. ALCANCE O NIVEL

El presente estudio tiene alcance correlacional. El enfoque correlacional busca identificar si existe una asociación entre las variables y cómo se influyen mutuamente, observando dichas variables en su contexto natural (55).

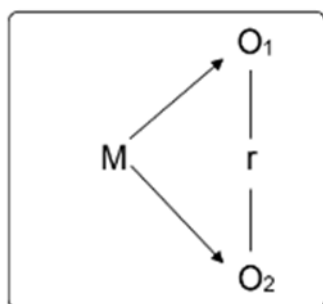
Además, permitió determinar la existencia y dirección de la relación, ya sea positiva o negativa.

### 3.1.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La investigación adoptó un diseño no experimental.

En un diseño de ese tipo, el investigador recopila datos observando las variables en su estado natural, sin modificar el entorno existente (56).

Además, se considera prospectivo y transversal porque la información se recolectó en un solo momento.



- M = Muestra de Investigación (profesionales del servicio de gineco obstetricia)
- O1= Clima organizacional
- O2= Calidad de la atención
- r = Relación entre variables

## **3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **3.2.1. POBLACIÓN**

En esta investigación se tuvo dos poblaciones de estudio con la finalidad de obtener los datos necesarios y lograr los objetivos planteados. Para la variable clima organizacional, la población incluyó 50 profesionales de salud del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas, entre los cuales se encuentran 35 obstetras, 14 médicos gineco-obstetras y 1 licenciado en enfermería.

#### **Criterios de inclusión**

- Profesionales de la salud nombrados y contratados que laboran en el servicio de hospitalización de ginecobstetricia, durante el periodo octubre - noviembre del 2025.
- Profesionales de la salud que den su consentimiento para participar en el estudio.

#### **Criterios de exclusión**

- Profesionales de salud que labora en áreas administrativas.
- Profesionales de la salud que no registren las respuestas del instrumento al 100%.
- Personal de salud técnico en enfermería y auxiliar de enfermería.

Por otro lado, para la calidad de atención, la población incluyó 578 pacientes que acudieron al servicio de hospitalización de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas durante los meses octubre a noviembre del 2024, tomando como referencia un periodo similar al que se desarrolló la presente investigación durante los meses octubre - noviembre del 2025.

### **Criterios de inclusión**

- Pacientes de 18 años en adelante, que se encuentren hospitalizadas en el área de gineco-obstetricia.
- Pacientes que den su consentimiento para su participación del estudio.

### **Criterios de exclusión**

- Pacientes hospitalizadas que no hablan lengua castellana.
- Pacientes que no registren el instrumento al 100% de preguntas.

## **3.2.2. MUESTRA**

### **Muestra clima organizacional**

La muestra correspondiente a la primera variable estuvo conformada por 50 profesionales que realizaron su atención en el servicio de hospitalización de gineco-obstetricia durante los meses de octubre a noviembre del 2025, constituyendo una muestra de tipo censal.

### **Muestra calidad de atención**

Para calcular la muestra, se tomó como referencia la fórmula para poblaciones finitas, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error de 5%, utilizando la fórmula siguiente:

$$n = \frac{z^2 pq N}{e^2(N - 1) + z^2 pq}$$

- N=578
- p=0.5 %
- q=0.5 %
- e=0.05 %
- z=1.96

La muestra incluyó 232 pacientes que acudieron al servicio de hospitalización de gineco-obstetricia, durante los meses octubre a noviembre del 2025; que cumplieron los criterios de inclusión y exclusión. El tipo de muestreo fue estratificado.

### **3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **3.3.1. TÉCNICAS**

La técnica empleada fue la encuesta. Según Pineda et al. (56), esta técnica permite describir las características de una población extensa sin necesidad de examinar directamente a cada individuo y es adecuada para recoger información de forma sistemática y eficiente.

#### **3.3.2. INSTRUMENTOS**

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario, compuesto por preguntas diseñadas para obtener información relevante respecto a un tema específico (57). La finalidad es recopilar datos estandarizados, facilitando el análisis y comparación de respuestas.

##### **Cuestionario para el clima organizacional**

El cuestionario fue aplicado a los profesionales de salud del servicio de hospitalización de gineco-obstetricia. Para evaluar el clima organizacional se basó en tres teorías: apoyo organizacional percibido, expectativas de Vroom y autodeterminación. Este instrumento constó de 15 ítems, divididos en tres dimensiones: apoyo organizacional (5 ítems), sistema de recompensas (5 ítems) y autonomía y responsabilidad laboral (5 ítems). La medición se realizó con la escala de Likert de cinco puntos, que va desde "Totalmente en desacuerdo" (1 punto) hasta "Totalmente de acuerdo" (5 puntos).

La puntuación total del cuestionario es de 15 a 75 puntos, siendo interpretada mediante un baremo de tres niveles: mal clima organizacional (15-34 puntos), regular clima organizacional (35-54 puntos) y buen clima organizacional (55-75 puntos).

El instrumento fue validado mediante juicio de expertos. Asimismo, su confiabilidad fue determinada a través del coeficiente Alfa de Cronbach, alcanzando un valor de 0.921, lo que evidencia una adecuada consistencia interna del cuestionario.

### **Cuestionario para la calidad de atención**

El cuestionario fue aplicado para los profesionales de salud como a las usuarias que se encuentran hospitalizadas en gineco-obstetricia. Para evaluar la calidad de la atención, se basó en tres teorías (calidad de servicio, empatía y capacidad de respuesta). Dicho cuestionario incluyó 15 ítems, distribuidos en tres dimensiones: fiabilidad (5 ítems), empatía (5 ítems) y capacidad de respuesta (5 ítems). La escala que se utilizó fue Likert de cinco puntos, que va desde "Totalmente en desacuerdo" (1 punto) hasta "Totalmente de acuerdo" (5 puntos).

La puntuación total del cuestionario es de 15 a 75 puntos, siendo interpretada mediante un baremo que clasifica los resultados en tres niveles: mala calidad (15–34 puntos), calidad regular (35–54 puntos) y buena calidad (55–75 puntos).

Dicho instrumento fue validado a través del juicio de expertos. Asimismo, la confiabilidad fue determinada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, alcanzando un valor de 0.958, lo que demuestra una alta consistencia interna del cuestionario.

### **3.4. TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS**

Para la recolección de datos, se gestionó la autorización al director del lugar de estudio y al comité de ética e investigación de dicho hospital, posteriormente se coordinó con el servicio de gineco-obstetricia. Luego, se informó a los participantes sobre el propósito del estudio, solicitando su consentimiento informado y garantizando confidencialidad.

La información se recopiló mediante la técnica de encuesta, aplicando dos cuestionarios a profesionales de salud y pacientes. La aplicación fue individual y en condiciones adecuadas, verificando el correcto llenado y resguardando la confidencialidad de los datos.

### **3.5. TÉCNICAS PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS**

Se utilizó la estadística descriptiva e inferencial. En un primer momento, se trabajó con frecuencias absolutas y relativas, lo que permitió organizar la información y entender de manera clara cómo se distribuyeron las respuestas en relación con el clima organizacional y la calidad de la atención.

Luego, se evaluó la confiabilidad de los instrumentos mediante el Alfa de Cronbach, confirmando una adecuada consistencia interna. Posteriormente, se aplicó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk y se identificó que los datos no siguen una distribución normal. A partir del resultado, se optó por una prueba no paramétrica de correlación de Spearman para analizar la relación entre las variables estudiadas.

El análisis y tratamiento de la información se desarrolló mediante el estadístico SPSS, lo que permitió obtener resultados claros, ordenados y confiables para su posterior interpretación.

### **3.6. ASPECTOS ÉTICOS**

Para asegurar la integridad ética del estudio, se considerarán varios aspectos fundamentales. En primer lugar, se solicitó el consentimiento informado de los participantes, brindándoles información clara sobre el propósito de la investigación, los procedimientos involucrados, sus derechos a participar voluntariamente y la confidencialidad de sus respuestas. Además, se garantizó el anonimato de los datos personales para proteger la identidad de los sujetos y evitar cualquier forma de discriminación. La confidencialidad de la información recopilada se mantuvo estrictamente, utilizando códigos en lugar de nombres. Finalmente, el estudio referenciará todos los trabajos empleados para la realización de la investigación para proteger el derecho de autor.

## CAPÍTULO IV

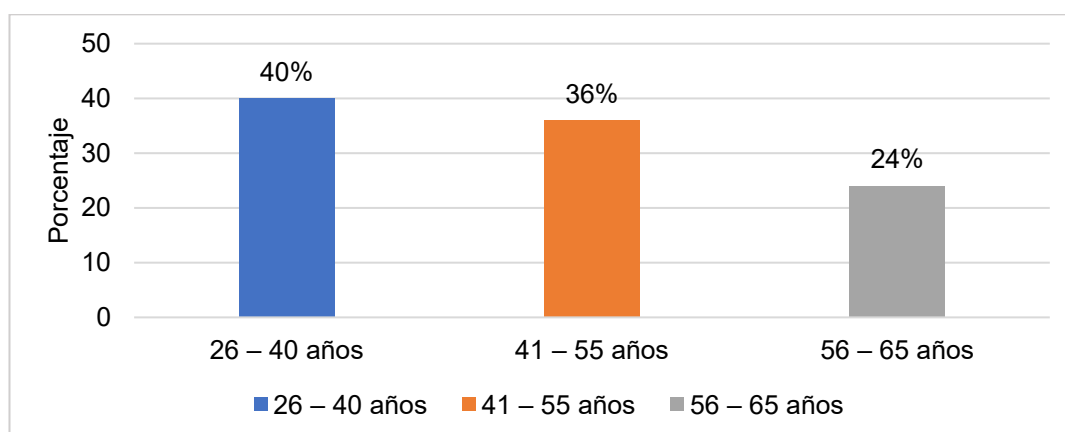
### RESULTADOS

#### 4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS

**Tabla 2.** Edad de los profesionales en salud del servicio de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas,2025

Rango de edades	n = 50	
	fi	%
26 – 40 años	20	40,0
41 – 55 años	18	36,0
56 – 70 años	12	24,0

*Fuente.* Datos obtenidos del cuestionario



*Fuente.* Tabla 2

**Figura 1.** Representación gráfica de la edad de los profesionales en salud del servicio de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas,2025

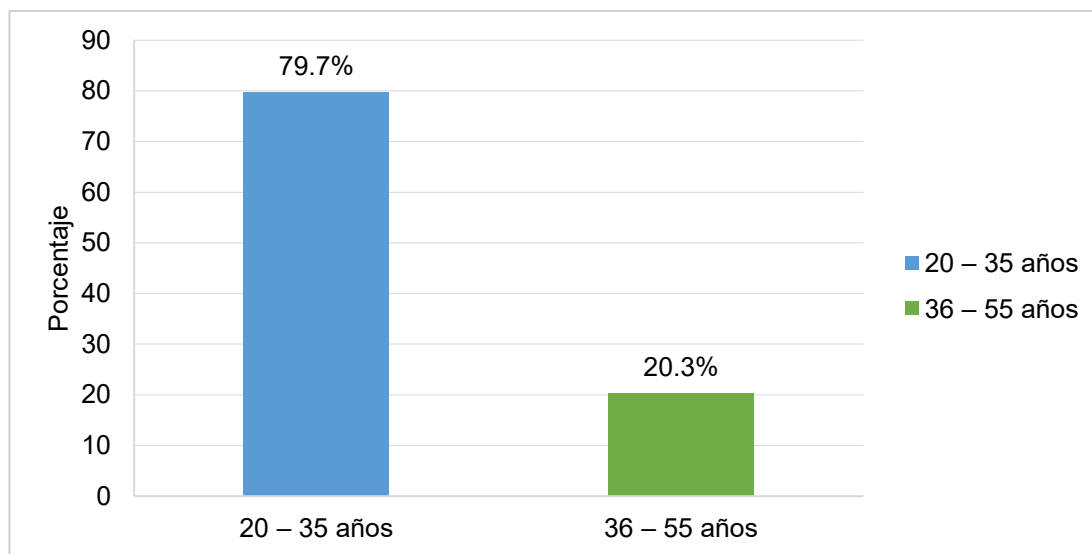
#### Análisis e interpretación

En cuanto a los profesionales de salud, se observa una distribución equilibrada, predominando el grupo de 26 a 40 años (40,0%), seguido por el de 41 a 55 años (36,0%) y el de 56 a 65 años (24,0%). Este resultado refleja la coexistencia de personal joven y experimentado dentro del servicio, lo que favorece la integración de conocimientos actualizados con experiencia clínica, fortaleciendo la calidad de la atención.

**Tabla 3.** Edad de las pacientes del servicio de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas,2025

Rango de edades	n = 232	
	fi	%
20 – 35 años	185	79,7
36 – 55 años	47	20,3

*Fuente.* Datos obtenidos del cuestionario



*Fuente.* Tabla 3

**Figura 2.** Representación gráfica de la edad de las pacientes del servicio de gineco-obstetricia del servicio de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas,2025

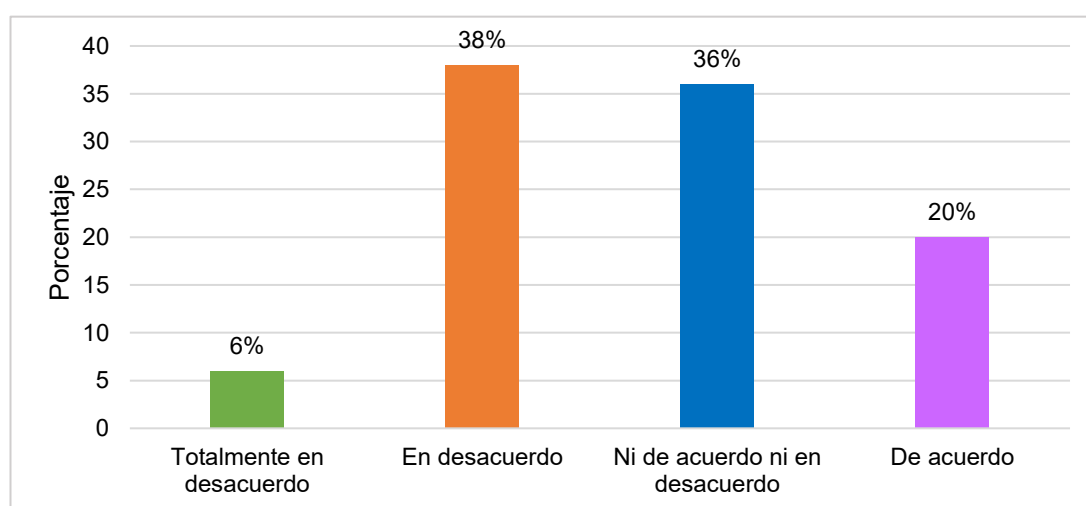
### **Análisis e interpretación**

Los resultados muestran que la mayoría de pacientes se concentra en el grupo de 20 a 35 años (79,7%), mientras que el 20,3% corresponde a edades entre 36 y 55 años. Esta distribución evidencia que la demanda del servicio de gineco-obstetricia se orienta principalmente a mujeres en etapa reproductiva activa, lo cual resulta coherente con la naturaleza del servicio. Es decir, esto implica que la atención debe centrarse en procesos vinculados a la salud materna y reproductiva, priorizando intervenciones oportunas. Asimismo, aunque la proporción menor de las mujeres con edad avanzada podría requerir una atención más especializada debido a posibles riesgos asociados.

**Tabla 4.** Clima organizacional percibido por los profesionales del servicio gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas,2025

Categoría de respuesta	n = 50	
	fi	%
Totalmente en desacuerdo	3	6,0
En desacuerdo	19	38,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	18	36,0
De acuerdo	10	20,0
Totalmente de acuerdo	0	0,0

*Fuente.* Datos obtenidos del cuestionario



*Fuente.* Tabla 4

**Figura 3.** Representación gráfica del clima organizacional percibido por los profesionales del servicio gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas,2025

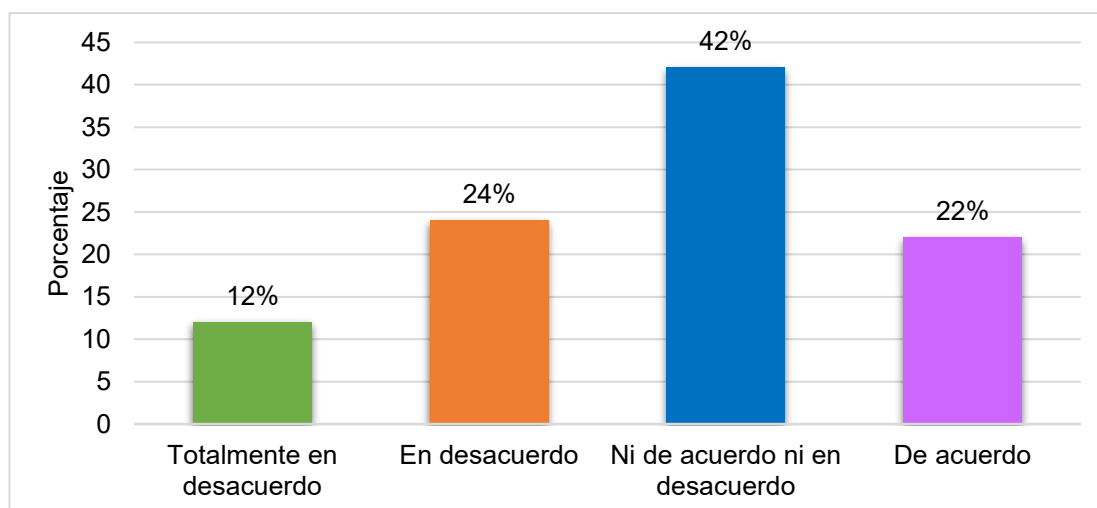
### **Análisis e interpretación**

En tabla 4 y figura 3, los datos evidencian que el clima organizacional es percibido por el personal del servicio de gineco-obstetricia como desfavorable, dado que 44% expresó desacuerdo o total desacuerdo, mientras que solo 20% estuvo de acuerdo. Esto refleja que los trabajadores perciben un clima negativo, lo cual puede generar menor motivación, comunicación limitada, estrés y disminución en la atención brindada a las pacientes.

**Tabla 5.** Percepción del apoyo organizacional entre los profesionales del servicio gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas,2025

Categoría de respuesta	n = 50	
	fi	%
Totalmente en desacuerdo	6	12,0
En desacuerdo	12	24,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	21	42,0
De acuerdo	11	22,0
Totalmente de acuerdo	0	0,0

*Fuente.* Datos obtenidos del cuestionario



*Fuente.* Tabla 5

**Figura 4.** Representación gráfica de la percepción del apoyo organizacional entre los profesionales del servicio gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas,2025

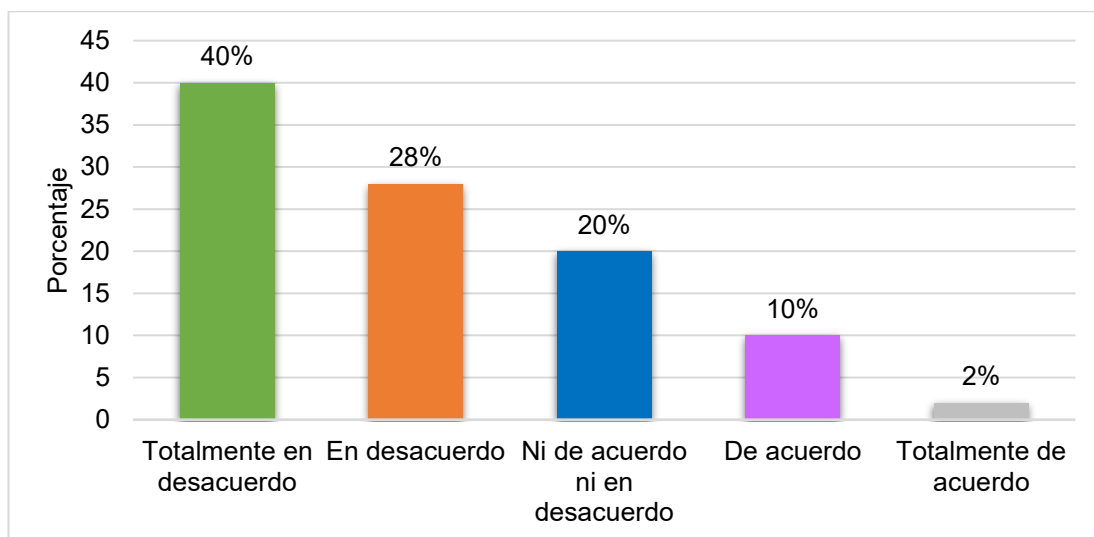
### **Análisis e interpretación**

Según la tabla 5 y figura 4, se observa que el 36% de los profesionales de salud expresó desacuerdo con el apoyo organizacional que reciben y solo el 22% estuvieron en acuerdo. Es decir, los trabajadores del servicio de gineco-obstetricia no sienten un respaldo institucional suficiente en aspectos como orientación, acompañamiento, solución de dudas, retroalimentación y reconocimiento.

**Tabla 6.** Percepción del sistema de recompensas por el personal de salud del servicio gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas,2025

Categoría de respuesta	n = 50	
	Fi	%
Totalmente en desacuerdo	20	40,0
En desacuerdo	14	28,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	20,0
De acuerdo	5	10,0
Totalmente de acuerdo	1	2,0

*Fuente.* Datos obtenidos del cuestionario



*Fuente.* Tabla 6

**Figura 5.** Representación gráfica de la percepción del sistema de recompensas por el personal de salud del servicio gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas, 2025

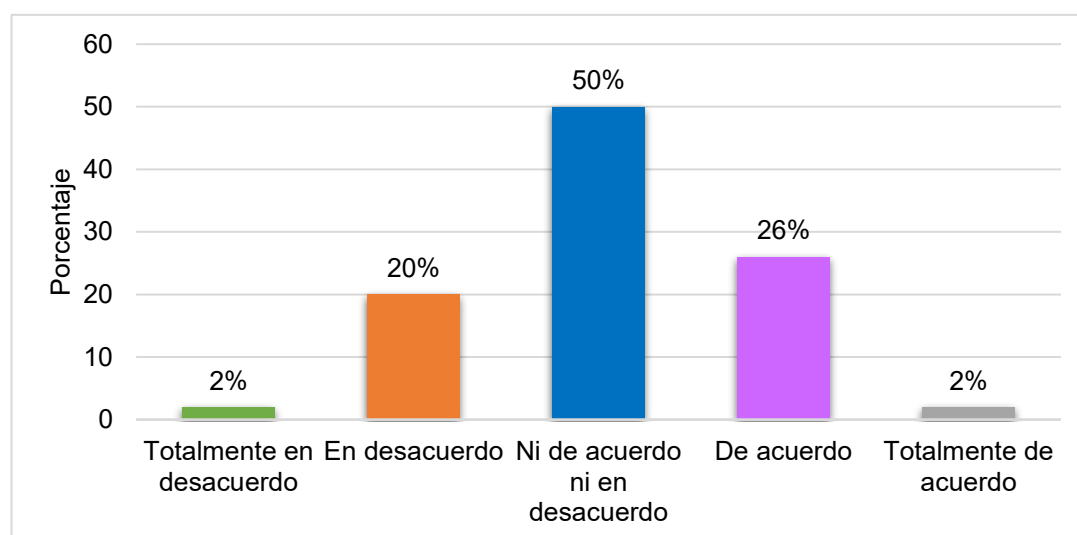
### **Análisis e interpretación**

En la tabla 6 y figura 5, se observa los resultados del sistema de recompensas, donde el 68% del personal de salud estuvieron en desacuerdo o total desacuerdo. Sin embargo, el 12% expresó estar de acuerdo o total de acuerdo. Estos datos reflejan que los trabajadores consideran que no existe un sistema equitativo, transparente o motivador de incentivos como reconocimientos o ascensos, lo cual disminuye su motivación laboral.

**Tabla 7.** Percepción de autonomía y responsabilidad laboral del servicio gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas,2025

Categoría de respuesta	n = 50	
	fi	%
Totalmente en desacuerdo	1	2,0
En desacuerdo	10	20,0
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	25	50,0
De acuerdo	13	26,0
Totalmente de acuerdo	1	2,0

*Fuente.* Datos obtenidos del cuestionario



*Fuente.* Tabla 7

**Figura 6.** Representación gráfica de la percepción de autonomía y responsabilidad laboral del servicio gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas,2025

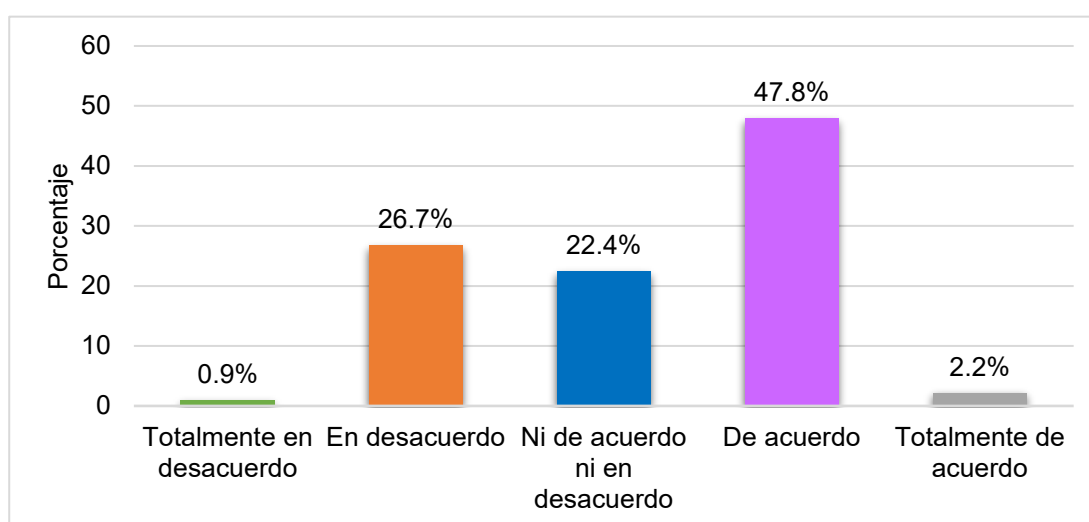
### **Análisis e interpretación**

Según la tabla 7 y figura 6, el 22% expresó disconformidad y el 28% estuvo conforme respecto a la autonomía y responsabilidad laboral en el servicio de gineco-obstetricia. Estos datos, reflejan que una parte significativa del personal de salud considera que no cuenta con suficiente libertad para decidir de manera clínica o que sus responsabilidades no están bien delimitadas.

**Tabla 8.** Percepción de la calidad de la atención percibida por las pacientes del servicio de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas,2025

Categoría de respuesta	n = 232	
	Fi	%
Totalmente en desacuerdo	2	0,9
En desacuerdo	62	26,7
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	52	22,4
De acuerdo	111	47,8
Totalmente de acuerdo	5	2,2

*Fuente.* Datos obtenidos del cuestionario



*Fuente.* Tabla 8

**Figura 7.** Representación gráfica de la percepción de la calidad de la atención percibida por las pacientes del servicio de ginecoobstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas,2025

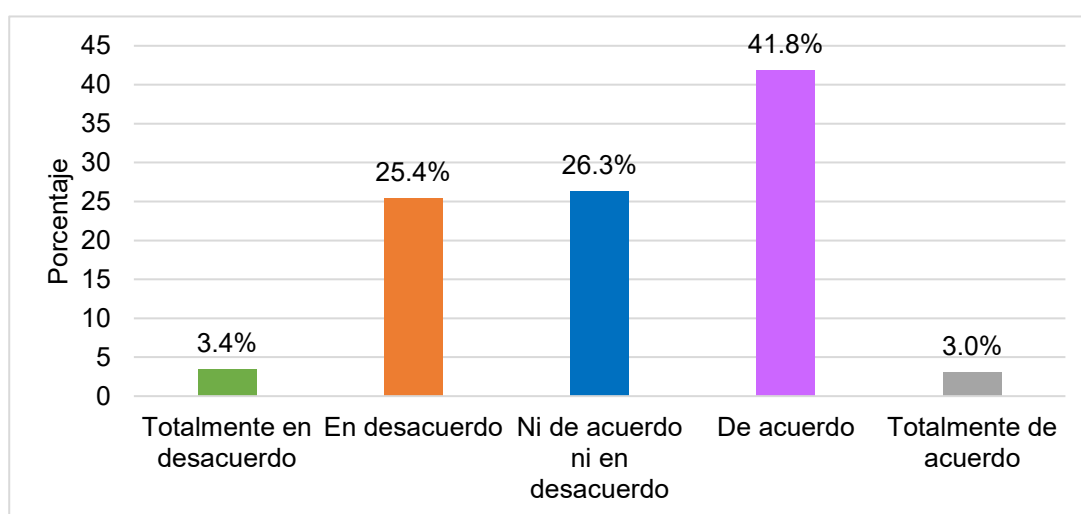
### **Análisis e Interpretación**

Los datos de la tabla 8 y figura 7 revelan que el 50 % de las usuarias percibe una buena atención, mientras que el 27,6 % manifiesta disconformidad. Esto significa que, aún existe un grupo significativo de usuarias que presentan deficiencias como demoras, dificultad en la comunicación o un trato poco empático. Por lo tanto, esto puede estar asociado a un clima organizacional desfavorable percibido por el personal, lo que repercute directamente en la manera en que se desarrolla la atención.

**Tabla 9.** Percepción de fiabilidad en la atención recibida del servicio de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas,2025

Categoría de respuesta	n = 232	
	Fi	%
Totalmente en desacuerdo	8	3,4
En desacuerdo	59	25,4
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	61	26,3
De acuerdo	97	41,8
Totalmente de acuerdo	7	3,0

*Fuente.* Datos obtenidos del cuestionario



*Fuente.* Tabla 9

**Figura 8.** Representación gráfica de la percepción de fiabilidad en la atención recibida del servicio de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas,2025

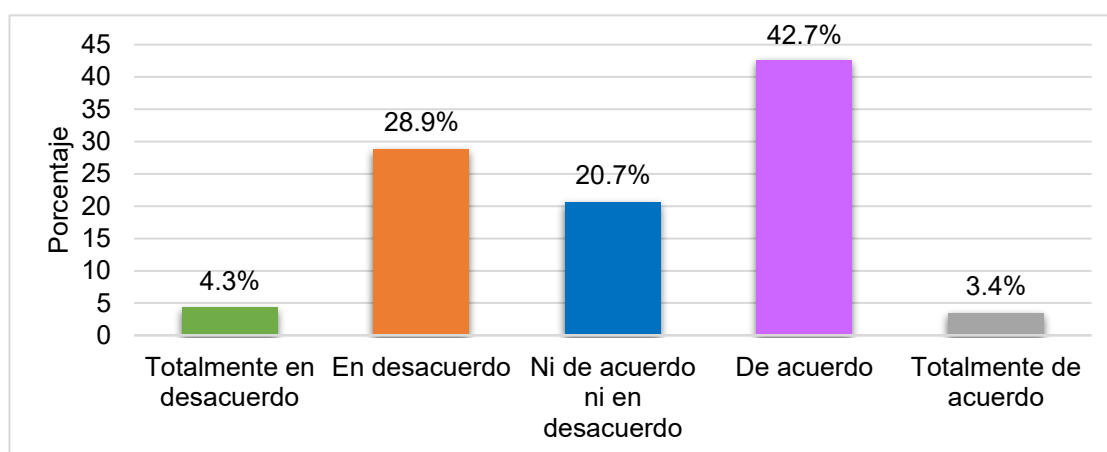
### **Análisis e interpretación**

En la tabla 9 y figura 8, se aprecia la percepción de fiabilidad, donde el 44,8% de las usuarias manifestó estar de acuerdo o total de acuerdo con la precisión y exactitud de la atención, mientras que el 28,8% expresó desacuerdo. Estos datos indican que existe un grupo significativo que identifica irregularidad en la ejecución de procedimientos o cumplimiento de protocolos, lo que puede generar dudas e inseguridad durante su atención. Por tanto, estas dificultades pueden estar vinculadas al escaso apoyo institucional y limitada autonomía para las decisiones que afecta al personal de salud.

**Tabla 10.** Percepción de empatía en la atención recibida del servicio de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas,2025

Categoría de respuesta	n = 232	
	Fi	%
Totalmente en desacuerdo	10	4,3
En desacuerdo	67	28,9
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	48	20,7
De acuerdo	99	42,7
Totalmente de acuerdo	8	3,4

*Fuente.* Datos obtenidos del cuestionario



*Fuente.* Tabla 10

**Figura 9.** Representación gráfica de la percepción de empatía en la atención recibida del servicio de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas,2025

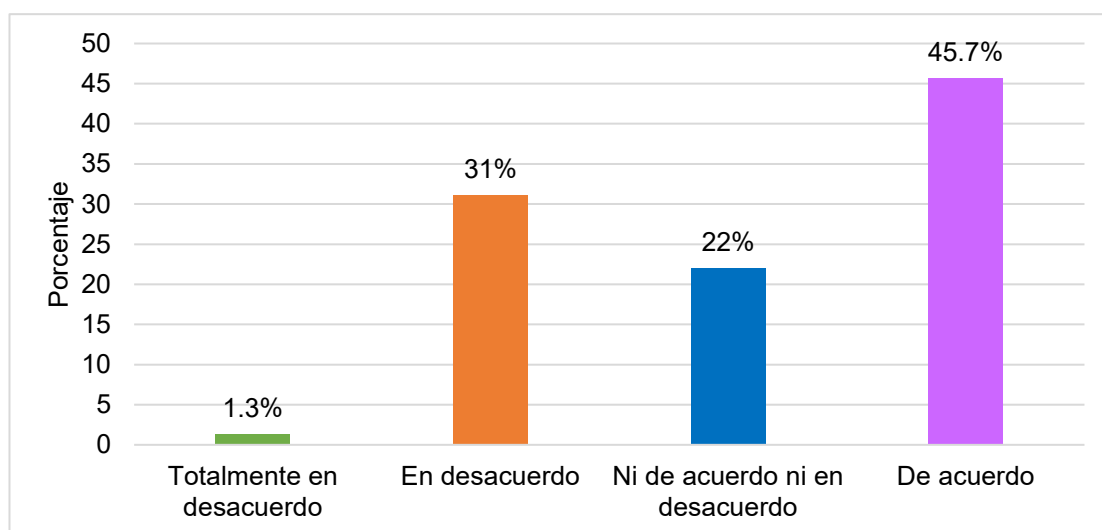
### **Análisis e interpretación**

Según la tabla 10 y figura 9, se observa que las usuarias percibieron que la empatía fue positiva con un 46,1%, mientras que el 33,2% consideró que existe un trato poco empático. Estos resultados significan que, otra parte significativa no logra transmitir cercanía emocional ni comunicación clara, lo cual afecta la experiencia de hospitalización. Por lo tanto, la baja empatía suele reflejar un personal desmotivado o con cansancio emocional, situación que se relaciona con la percepción negativa del clima organizacional.

**Tabla 11.** Percepción de la capacidad de respuesta del personal de salud del servicio de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas,2025

Categoría de respuesta	n = 232	
	fi	%
Totalmente en desacuerdo	3	1,3
En desacuerdo	72	31,0
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	51	22,0
De acuerdo	106	45,7
Totalmente de acuerdo	0	0,0

*Fuente.* Datos obtenidos del cuestionario



*Fuente.* Tabla 11

**Figura 10.** Representación gráfica de la percepción de la capacidad de respuesta del personal de salud del servicio de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas,2025

### **Análisis e interpretación**

Según la tabla 11 y figura 10, la capacidad de respuesta obtuvo una valoración positiva del 45,7%, mientras que el 32,3% expresó desacuerdo. Esto indica que la atención no siempre es oportuna ni eficaz, especialmente en situaciones propias del área de gineco-obstetricia, donde cada minuto puede ser decisivo. Estas deficiencias podrían estar asociadas a los problemas identificados en el clima organizacional, particularmente a la limitada autonomía laboral y a la insuficiencia de apoyo institucional.

## 4.2. RESULTADOS INFERENCIALES

**Tabla 12.** Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	,865	50	,000
Apoyo organizacional	,869	50	,000
Sistema de recompensas	,840	50	,000
Autonomía y responsabilidad laboral	,869	50	,000
Calidad de servicio	,607	50	,000
Fiabilidad	,715	50	,000
Empatía	,756	50	,000
Capacidad de respuesta	,588	50	,000

*Fuente.* Datos obtenidos del SPSS

La prueba de normalidad buscó contrastar la hipótesis nula.

H0: La variable sigue una distribución normal.

H1: La variable no sigue una distribución normal.

### **Criterios de decisión:**

- Si el sig.  $\geq 0.05$ , aceptamos H0
- Si el sig.  $< 0.05$ , rechazamos H0

Para analizar los objetivos planteados, se utilizó el estadístico de Spearman, ya que los datos no siguieron la distribución normal, según la prueba Shapiro – Wilk que se utiliza cuando los participantes son igual o menores que 50.

## 4.3. HIPÓTESIS GENERAL

**Hi:** Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la calidad de la atención en el servicio de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas, 2025.

**Ho:** No existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la calidad de la atención en el servicio de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas, 2025.

**Tabla 13.** Correlación entre clima organizacional y calidad de servicio

Rho de Spearman	Clima organizacional	Calidad del servicio	
		Rho	-,078
		Sig.	,588
		N	50

*Fuente.* Datos obtenidos del SPSS

Según la tabla 13, el clima organizacional no tiene relación estadística con la calidad de atención del servicio de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas ( $\rho = -0.078$ ;  $p = 0.588$ ), lo que se acepta la hipótesis nula porque el valor sig. es mayor a 0.05. Este dato refleja que las percepciones sobre el clima organizacional no guardan correspondencia con los niveles reportados de calidad de servicio, por lo que dicha variable se comporta de manera independiente dentro del contexto institucional evaluado.

#### 4.3.1. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

**Hi1:** Existe relación directa y significativa entre el apoyo organizacional y la calidad de la atención en el servicio de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas, 2025.

**Ho1:** No existe relación directa y significativa entre el apoyo organizacional y la calidad de la atención en el servicio de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas, 2025.

**Tabla 14.** Estadístico de correlación de Spearman

Rho de Spearman	Apoyo organizacional	Calidad del servicio	
		Rho	-,147
		Sig.	,307
		N	50

Según la tabla 14, se evidencia la ausencia de una relación estadística entre el apoyo organizacional con la calidad de atención ( $\rho = -0.147$ ;  $p = 0.307$ ), por lo que se acepta la hipótesis nula porque el

valor sig. es mayor a 0.05. Estos datos indican que, en el servicio revisado, el nivel de apoyo percibido por el personal no se asocia con la calidad de atención brindada, lo cual significa que otros factores podrían estar interviniendo en la percepción y desempeño del servicio.

#### 4.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

**Hi2:** Existe relación directa y significativa entre el sistema de recompensas y la calidad de la atención en el servicio de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas, 2025.

**Ho2:** No existe relación directa y significativa entre el sistema de recompensas y la calidad de la atención en el servicio de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas, 2025.

**Tabla 15.** Correlación entre sistema de recompensas y calidad del servicio

Rho de Spearman	Sistema de recompensas	Calidad del servicio	
		Rho	-,055
		Sig.	,707
		N	50

En la tabla 15, se demostró que el sistema de recompensas no tiene relación estadística con la calidad de atención ( $\rho = -0.055$ ;  $p = 0.707$ ), lo cual se acepta la hipótesis nula porque el valor sig. es mayor a 0.05. Estos datos reflejan la percepción del personal respecto al reconocimiento o incentivos no se asocia con la valoración de la calidad del servicio.

#### 4.3.3. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

**Hi3:** Existe relación directa y significativa entre la autonomía y responsabilidad laboral con la calidad de la atención en el servicio de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas, 2025.

**Ho3:** No existe relación directa y significativa entre la autonomía y responsabilidad laboral con la calidad de la atención en el servicio de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas, 2025.

**Tabla 16.** Prueba estadística de correlación

		Calidad del servicio	
Rho de Spearman	Autonomía y responsabilidad laboral	Rho	,017
		Sig.	,419
		N	50

Según la tabla 16, se evidenció que la autonomía y responsabilidad laboral no tiene relación estadística con la calidad de la atención ( $\rho = 0.117$ ;  $p=0.419$ ), por lo cual se acepta la hipótesis nula porque el valor sig. es mayor a 0.05. Esto se da quizás porque la calidad del servicio depende más de cumplir con normas, procedimientos y lineamientos institucionales que del grado de autonomía de los profesionales, lo que limita el impacto directo de esta dimensión en su desempeño asistencial.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los hallazgos del objetivo general evidencian que la ausencia de una relación estadísticamente entre el clima organizacional con la calidad de atención en el servicio de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas ( $p = 0.588$ ). Este dato difiere con lo reportado por estudios como Bazán (2023), Soto et al. (2022) y Benites (2024), quienes encontraron correlaciones positivas y significativas entre ambas variables, señalando que un clima favorable tiende a mejorar la satisfacción del paciente y la calidad asistencial.

Sin embargo, la ausencia de relación en este estudio puede explicarse por la naturaleza del servicio de gineco-obstetricia, donde los procesos asistenciales se encuentran fuertemente regulados por protocolos institucionales y guías clínicas que garantizan niveles mínimos de calidad, incluso cuando el personal experimenta condiciones laborales desfavorables. Desde la perspectiva del modelo SERVQUAL y la teoría de Donabedian, la percepción de calidad depende de la experiencia de la usuaria en el proceso asistencial, mientras que el clima organizacional se considera la perspectiva del trabajador; ambas variables podrían operar de forma independiente en este escenario.

A partir de estos resultados, se comprende que la calidad de la atención en el servicio no depende únicamente del clima organizacional, lo que invita a replantear el enfoque de mejora institucional. En ese sentido, es necesario fortalecer otros aspectos como el cumplimiento de protocolos, la supervisión del servicio y el desarrollo de competencias profesionales, ya que estos podrían tener un mayor peso en la experiencia de las pacientes. Asimismo, se sugiere que la gestión hospitalaria evalúe de manera integral factores operativos y asistenciales que influyen directamente en la atención, más allá del entorno laboral percibido.

Respecto al objetivo específico 1, muestran que el apoyo organizacional no tiene relación estadística con la calidad de atención ( $\rho = -0.147$ ;  $p = 0.307$ ). Este resultado contrasta con la teoría del apoyo organizacional percibido, ya que el respaldo de la institución aumenta la motivación, reduce el estrés y mejora el desempeño. Estos datos difieren con los hallazgos de Medina (2021) y Baltazar (2022), quienes encontraron que el apoyo organizacional tuvo un efecto significativo en el rendimiento laboral y calidad del servicio.

No obstante, en el servicio gineco-obstetricia, la calidad de atención suele depender más del cumplimiento de procedimientos clínicos que del apoyo emocional o logístico percibido por el personal. Las exigencias asistenciales, el riesgo materno-perinatal y la supervisión continua obligan al personal a mantener estándares de desempeño que pueden operar independientemente del clima interno, justificando la ausencia de esta relación encontrada.

Estos hallazgos permiten inferir que, aunque el respaldo institucional es importante para el bienestar del personal, no determina de manera directa la calidad del servicio brindado. Por ello, las estrategias de gestión no deberían centrarse únicamente en fortalecer el apoyo organizacional, sino también en asegurar condiciones que garanticen un desempeño adecuado, como la capacitación continua y el seguimiento de la atención.

En cuanto al objetivo específico 2, indican que no existe relación estadística entre el sistema de recompensas con la calidad de atención ( $\rho = -0.055$ ;  $p = 0.707$ ). Desde la teoría de expectativas de Vroom se espera que un sistema de recompensas adecuado aumente la motivación y, por ende, impacte en el desempeño. Sin embargo, en entidades públicas, los incentivos económicos no dependen del rendimiento diario sino de normativas administrativas, la motivación extrínseca pierde valor como determinante del comportamiento laboral.

Antecedentes como la de Castro (2019) han descrito situaciones similares, donde la falta de incentivos no impide que el personal tenga niveles mínimos de calidad por su formación profesional, responsabilidad ética y cumplimiento de protocolos. Por ello, la ausencia de relación en este estudio sugiere que la calidad de la atención está más influenciada por procesos institucionales y competencias clínicas que por los sistemas de motivación externa disponibles.

Según los resultados, se evidencia que la calidad de la atención no está condicionada por los incentivos o reconocimientos laborales, lo que refleja un nivel de compromiso profesional que trasciende los estímulos externos. Sin embargo, esto no significa que el sistema de recompensas deba ser descuidado, sino que su mejora debería orientarse más al bienestar y motivación del personal que a la expectativa de impactar directamente en la calidad del servicio.

Los hallazgos del objetivo específico 3, evidencian que la autonomía y la responsabilidad laboral no muestran relación estadística con la calidad de la atención ( $\rho=0.117$ ;  $p=0.419$ ). Esta tendencia, se puede dar teniendo en cuenta que la autonomía en gineco-obstetricia se encuentra limitada por protocolos estandarizados, flujogramas de emergencia y lineamientos de seguridad del paciente, que regulan estrictamente las decisiones clínicas.

Desde la teoría de la autodeterminación, la autonomía es un elemento clave para la motivación intrínseca; sin embargo, cuando la práctica profesional está delimitada por normas que deben cumplirse, la autonomía subjetiva pierde impacto sobre el resultado final. Asimismo, Zhong (2024) demuestra que en áreas maternas la atención depende más de la entidad, disponibilidad de recursos y carga laboral que de la libertad de decisión del profesional. Por ello, la ausencia de relación encontrada es coherente con este tipo de servicios hospitalarios.

Estos resultados sugieren que la calidad de la atención se mantiene estable incluso cuando el nivel de autonomía del personal es limitado, lo

que pone en evidencia el papel de los protocolos y lineamientos institucionales en la prestación del servicio. En ese sentido, más que ampliar la autonomía de manera aislada, se vuelve fundamental fortalecer la claridad de funciones, la coordinación del equipo y el cumplimiento de procedimientos establecidos. Esto permitiría garantizar una atención segura y uniforme, muy aparte del grado de independencia en la toma de decisiones.

En conjunto, los resultados inferenciales permiten reconocer que, en el contexto analizado, las percepciones del personal sobre su autonomía, apoyo institucional y sistema de recompensas no necesariamente son variaciones en la calidad del servicio, lo cual revela una dinámica organizacional donde la estructura del trabajo, las exigencias normativas y la naturaleza del cuidado materno-infantil ejercen un peso mayor que los factores motivacionales individuales.

Esta situación puede darse porque el personal cuenta con competencias técnicas consolidadas que le permiten sostener la calidad de la atención aun en condiciones organizacionales poco favorables, lo que coincide con las teorías de desempeño profesional y con antecedentes que sostienen que, en servicios de alto riesgo clínico, el compromiso ético y formación especializada suelen funcionar como mecanismo de estabilidad del servicio.

En ese sentido, la ausencia de relaciones significativas no implica que las dimensiones del clima organizacional carezcan de importancia, sino que su influencia podría manifestarse en otros ámbitos como la satisfacción laboral, la rotación de personal o el bienestar psicológico más que en la calidad percibida por las usuarias, lo que brinda oportunidades para futuras estudios que profundicen en estos efectos indirectos.

## CONCLUSIONES

- Se concluye que el clima organizacional no se relaciona estadísticamente con la calidad de la atención en el servicio de gineco-obstetricia ( $p=0,588$ ), lo que indica independencia entre ambas variables en el contexto del hospital de Yurimaguas.
- Se concluye que el apoyo organizacional no tiene relación estadística con la calidad de la atención en el servicio de gineco-obstetricia ( $p= 0,307$ ), esto significa que la calidad de atención puede estar asociada a otros factores que no es el apoyo organizacional.
- Se concluye que el sistema de recompensas no guarda relación estadística con la calidad de la atención ( $p= 0,707$ ), esto significa que la calidad de atención no depende de las recompensas implementado en el servicio.
- Se concluye que la autonomía y responsabilidad laboral del personal no se relaciona estadísticamente con la calidad de la atención percibida ( $p= 0,419$ ) evidenciando que esta dimensión no se asocia con los niveles de calidad reportados en el servicio.

## RECOMENDACIONES

- Se sugiere que la dirección del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas evalúe de manera integral otros factores institucionales y asistenciales que podrían estar influyendo en la calidad de la atención en el servicio de gineco-obstetricia, tales como infraestructura, disponibilidad de recursos, carga laboral y procesos de atención.
- Se recomienda fortalecer estrategias de gestión institucional orientadas al bienestar del personal de salud, aun cuando el apoyo organizacional no se relacione directamente con la calidad de la atención, considerando que un adecuado soporte institucional puede contribuir al desempeño laboral, la satisfacción del personal y la sostenibilidad del servicio a largo plazo.
- Se sugiere mejorar los mecanismos de reconocimiento e incentivos del personal, como estrategia para promover la motivación, el compromiso y la permanencia del personal en el servicio de gineco-obstetricia; por ende, mejorar la calidad de atención.
- Se recomienda promover capacitación continua y fortalecer competencias profesionales que permitan mejorar la autonomía y responsabilidad laboral del personal, ya que puede contribuir a una atención más segura, eficiente y humanizada.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Villa J, Araya A, Reynaldos K, Rivera F, Valencia M. Evaluación del modelo de calidad de Donabedian en base a los criterios de Chinn y Kramer. *Rev. Horiz. Enferm.* [Internet]. 2023 [Consultado el 03 de noviembre de 2024]; 34(2): 203-215: Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2023/09/1509300/4.pdf>
2. Bazán Santacruz C. Clima organizacional y calidad de atención al usuario externo de un centro de salud de Jaén. [Internet] Chiclayo: Universidad César Vallejo; 2023 [Consultado el 04 de noviembre de 2024] Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/107290>
3. Shirey M. Liderazgo auténtico, cultura organizativa y entornos laborales saludables. *Crit. Care Nurs Q.* [Internet]. 2009. [Consultado 04 de noviembre de 2024]; 32(3):189–198: Disponible en: [https://journals.lww.com/ccnq/abstract/2009/07000/authentic\\_leadership,\\_organizational\\_culture,\\_and.3.aspx](https://journals.lww.com/ccnq/abstract/2009/07000/authentic_leadership,_organizational_culture,_and.3.aspx)
4. Lee E, Jang I. Fatiga, estrés laboral, cultura organizacional e intención de rotación del personal de enfermería: un modelo de cultura, trabajo y salud. *West J. Nurs Res.* [Internet] 2020 [Consultado 08 de noviembre de 2024]; 42(2):108–116: Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31007153/>
5. Aghaei H, Asadi Z La influencia de la cultura organizacional sobre resiliencia por medición efectos de estrés laboral, satisfacción laboral y agotamiento en enfermeras: modelado de ecuaciones estructurales. *Revista médica de la media luna roja Iraní.* [Internet]. 2020. [Consultado 11 de noviembre de 2024]; 22(6): e188882: Disponible en: [https://www.ircmj.com/article\\_188882.html](https://www.ircmj.com/article_188882.html)
6. Morales-Sánchez L, García-Ubaque J. Calidad percibida en el servicio del sistema público de salud de Bogotá. *Revista de Salud Pública.* [Internet]. 2019; [Consultado 01 de diciembre de 2024]; 21(1): 128-134: Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/rsap/2019.v21n1/128-134/>

7. Guerra S, De Lima Martelli P, Santos L, Bandeira de Oliveira P, Chagas I. Continuidad de la atención entre niveles asistenciales: experiencias de usuarios en una red municipal de salud. Cuadernos de salud pública. [Internet]. 2022 [Consultado 04 de diciembre de 2024]; 38(9): e00047122: Disponible en: <https://www.scielo.br/j/csp/a/WNqWTQRqgMDcJVDCNYBhkzx/?lang=pt>
8. Guanoluisa J, Cejas M. Gobernanza y responsabilidad social en la gestión pública del Hospital Israel Quinteros Paredes de Paján. Revista científica arbitrada multidisciplinaria pentaciencias. [Internet]. 2024 [Consultado 07 de diciembre de 2024]; 6(1):316-335: Disponible en: <https://editorialalema.org/index.php/pentaciencias/article/view/1002/1379>
9. Inga-Berrosipi F, Arosquipa C Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en Perú y su importancia en la calidad de atención. Rev. Perú Med. Exp. Salud Pública [Internet]. 2019 [Consultado 10 de diciembre de 2024]; 36(2): 312-8: Disponible en: <https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/4493>
10. Mantilla V. Calidad de atención obstétrica y satisfacción de las gestantes en el área de hospitalización de un hospital público, Chimbote, 2022. [Internet]. Chimbote: Universidad César Vallejo; 2022 [Consultado 13 de diciembre de 2024] Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/96812>
11. Zúñiga E. Percepción de la calidad de atención del parto en puérperas inmediatas. Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2018. [Internet]. Chiclayo: Universidad César Vallejo; 2018. [Consultado 15 de diciembre de 2024] Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27845>
12. Castro C. Análisis de la calidad de atención del servicio de ginecología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2018. [Internet]. Lima: Universidad César Vallejo; 2019. [Consultado 18 de diciembre de 2024] Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36326>
13. Guerrero J. Clima laboral y su relación con el desempeño del personal de

enfermería del servicio de ginecología del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins. [Internet]. Lima: Universidad Nacional del Callao; 2021. [Consultado 20 de diciembre de 2024] Disponible en: [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNAC\\_c8e41ad23e7294d2754d2abf64015024](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNAC_c8e41ad23e7294d2754d2abf64015024)

14. Zambrano L Rosillo A. Clima Laboral y su influencia en los servicios de atención al usuario de la Bahía Centro de Salud Materno Infantil y Urgencias Rev. Cient. MQR Inv. [Internet]. 2023 [Consultado 23 de diciembre de 2025]; 7(1):1895-1918: Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/368383603\\_Clima\\_Laboral\\_y\\_su\\_influencia\\_en\\_los\\_servicios\\_de\\_atencion\\_al\\_usuario\\_del\\_Centro\\_de\\_Salud\\_Materno\\_Infantil\\_y\\_Emergencias\\_Bahia](https://www.researchgate.net/publication/368383603_Clima_Laboral_y_su_influencia_en_los_servicios_de_atencion_al_usuario_del_Centro_de_Salud_Materno_Infantil_y_Emergencias_Bahia)
15. Baltazar D, Rosas E, García I, Ibarra M, Pirez M. Relación entre cultura organizacional, satisfacción laboral y desempeño en trabajadores de salud en Querétaro, México. Sanus. [Internet]. [Consultado el 04 de enero de 2025]; 2023, 7(18): e295: Disponible en: [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-60942022000100112](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-60942022000100112)
16. Hernández J, Cisneros J. Percepción del clima laboral en el laboratorio del centro médico nacional Bajío. Rev. Med. Inst. Mex. Seguro Soc. [Internet]. 2022 [Consultado el 06 de enero de 2025]; 60(3): 258–267: Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10396009/>
17. Tienda M, Cuevas S, Sáenz B. Percepción de la calidad en atención de las usuarias en el servicio de ginecología y obstetricia de un hospital público de alta especialidad en Veracruz. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. [Internet]. 2024 [Consultado el 10 de enero de 2025]; 8(2): 5572-5584: Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/10972>
18. Zhong J, Simpson K, Spetz J, Gay C, Fletcher J, Landstrom G, Lyndon A. Relación entre el clima de seguridad del paciente y la falta de atención de enfermería en las unidades de parto: resultados de la encuesta LaborRNs.

Revista de seguridad del paciente [Internet]. 2023 [Consultado el 12 de enero de 2025].;19(3):166-172: Disponible en: [https://journals.lww.com/journalpatientsafety/abstract/2023/04000/linking\\_patient\\_safety\\_climate\\_with\\_missed\\_nursing.3.aspx](https://journals.lww.com/journalpatientsafety/abstract/2023/04000/linking_patient_safety_climate_with_missed_nursing.3.aspx)

19. Medina Galarreta L. Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores del servicio de nutrición y dietética del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2019. [Internet]. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca; 2021. [Consultado el 18 de enero de 2025]. Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/5165/Tesis%20Lorena%20Medina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
20. Soto J, Ortega A, Huapalla B, Abarca Y. Clima organizacional y calidad de atención del profesional de la salud de un centro de salud de Huánuco, Perú. Rev. Cuba Enfer. [Internet]. 2022 [Consultado el 23 de enero de 2025] ;38(2): Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5154>
21. Benites Revolledo L. Clima organizacional y calidad de atención de enfermería de un hospital nacional, Lima, 2023. [Internet]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2024. [Consultado el 27 de enero de 2025] Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/9580120b-54d2-44e6-9438-dd009b3f0fad/content>
22. Vega Tomasto M. Clima organizacional y calidad de atención del personal de salud del centro materno infantil Perú Corea Bellavista, Lima-Perú, 2021. [Internet]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2021. [Consultado el 03 de febrero de 2025] Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/1e14e4fe-9be5-41ca-8799-f1c976be3ffc/content>
23. Medina Aguilar D. Clima organizacional y satisfacción laboral del personal que labora en un establecimiento de salud de Loreto. [Internet]. Chiclayo: Universidad César Vallejo; 2022. [Consultado el 07 de febrero de 2025]

Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/102941/Medina\\_AD-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/102941/Medina_AD-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

24. Lora M, Hernández J, Del Castillo J, Garazatúa D, Villa C, Bancel B. Satisfacción del usuario y gestión de citas en un hospital nivel-II de la selva del Perú. *Rev. Cubana Inv. Bioméd.* [Internet]. 2024 [Consultado el 12 de febrero de 2025]; 43: Disponible en: <https://revibiomedica.sld.cu/index.php/ibi/article/view/3531>
25. Pereira D. Apoyo organizacional: América Latina analizada en cinco años. *RAN* [Internet]. 2022 [Consultado el 15 de febrero de 2025]; 8 (2), 183-196: Disponible en: <https://revistas.udec.cl/index.php/ran/article/view/7598>
26. Vásquez E, Gómez V, Palacio S, Atehortua S. Apoyo organizacional percibido y comportamientos de empoderamiento en mujeres supervivientes de cáncer de mama reincorporadas laboralmente. *Promoción de la Salud Mundial.* [Internet]. 2023 [Consultado el 18 de febrero de 2025]; 30(3):61-70: Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/367127064\\_Apoyo\\_organizacional\\_percibido\\_y\\_comportamientos\\_de\\_empoderamiento\\_en\\_mujeres\\_supervivientes\\_de\\_cancer\\_de\\_mama\\_reincorporadas\\_laboralmente](https://www.researchgate.net/publication/367127064_Apoyo_organizacional_percibido_y_comportamientos_de_empoderamiento_en_mujeres_supervivientes_de_cancer_de_mama_reincorporadas_laboralmente)
27. Ortiz C, García C. Apoyo organizacional percibido en trabajadores mexicanos del sector de servicios. [Internet].2022 [Consultado el 20 de febrero de 2025]; 39(1): 285-297. Disponible en: [https://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1668-70272022000100285&script=sci\\_arttext&tIng=en](https://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1668-70272022000100285&script=sci_arttext&tIng=en)
28. Rodríguez C, Pontes G, Dorado T, Ferreira A, Alves V, Colares L, Teoli A, Castello É, Pinheiro V. La teoría de las expectativas de Vroom en la sesión de capacitación para el equipo del proyecto de extensión deportes sin parar. *Revista ELO-Diálogos Em Extensão.* [Internet]. 2021 [Consultado el 20 de febrero de 2025]; 10: Disponible en: <https://periodicos.ufv.br/elo/article/view/12455>

29. Abril M, Díaz A. Teoría de la motivación de las expectativas y productividad laboral aplicada a una distribuidora de productos de consumo masivo. [Internet]. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato; 2023 [Consultado el 24 de febrero de 2025] Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec:8443/handle/123456789/38830>
30. Baldeón M, Aldana W, Calderón M, Morales W. Capital humano y clima laboral: estrategias para potenciar el rendimiento en empresas textiles. IDEOS Centro de investigación y producción científica. [Internet]. 2024 [Consultado el 26 de febrero de 2025]; 4(4):1-130: Disponible en: <https://tecnohumanismo.online/index.php/tecnohumanismo/article/view/351>
31. Sotelo J, López S, Vargas M, Figueroa E. Instrumento de clima organizacional con base en la norma ISO 9001:2015: diseño y validación. Revista enfoques. [Internet] 2025 [Consultado el 02 de marzo de 2025]; 10(37):90-108: Disponible en: <https://revistaenfoques.org/index.php/revistaenfoques/article/view/248>
32. Iglesias A, Torres J, Mora Y. Estudios de clima organizacional: revisión integrativa. Medisur [Internet]. 2020 [Consultado el 05 de marzo de 2025]; 18(6):1189-1197: Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-897X2020000601189&script=sci\\_arttext&lng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-897X2020000601189&script=sci_arttext&lng=en)
33. Olivera Y, Leyva L, Napán A. Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. Rev. Ciente UCSA. [Internet]. 2021. [Consultado el 09 de marzo de 2025]; 8(2), 3-12: Disponible en: [http://scielo.iics.una.py/scielo.php?pid=S2409-87522021000200003&script=sci\\_arttext](http://scielo.iics.una.py/scielo.php?pid=S2409-87522021000200003&script=sci_arttext)
34. Bardales Pérez D. Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en los colaboradores de la oficina de gestión de servicios de salud - Bajo Mayo, 2022. [Internet]. Tarapoto: Universidad César Vallejo; 2022. [Consultado el 09 de marzo de 2025] Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/97727>

35. Espinoza A, Arias P Apoyo organizacional, satisfacción laboral y riesgo psicosocial en funcionarios policiales que laboran en la ciudad de Ibarra. [Internet]. Ibarra: Universidad Técnica del Norte; 2023 [Consultado el 09 de marzo de 2025] Disponible en: <https://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/13816>
36. Santiago Torner C. Clima ético benevolente y comportamiento creativo: el papel moderador secuencial de la autonomía laboral y de la motivación intrínseca en el sector eléctrico colombiano. Rev Contaduría y administración. [Internet]. 2023 [Consultado el 09 de marzo de 2025]; 68(2):199-224: Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8845496>
37. Cuba N, Mohamed H, Pacheco A. Responsabilidad social y rendimiento laboral en los colaboradores de los programas sociales de Lima, Perú. Conrado. [Internet]. 2020 [Consultado el 11 de marzo de 2025]; 16(72): 278-285: Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442020000100278&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442020000100278&script=sci_arttext)
38. Suco I, Zambrano R. Aplicación del Modelo SERVQUAL para Medir la Satisfacción del Usuario en la Atención Administrativa Sanitaria. JESSR [Internet]. 2025 [Consultado el 14 de octubre de 2025].; 5(4):1-17: Disponible en: <https://economicsocialresearch.com/index.php/home/article/view/214>
39. Hernández P, Lugo J, Ordóñez H. Calidad del servicio, expectativas de los usuarios y fuentes de comunicación efectiva de satisfacción del usuario. Ciencia Digital. [Internet]. 2022 [Consultado el 14 de marzo de 2025]; 6 (4): 48-75: Disponible en: <https://www.cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/view/2289>
40. Reyes C, Reyes G, Bayas L, Zabala J, Jaramillo S. ¿Por qué es Importante la calidad de la atención en los servicios de salud? Revisión bibliográfica. Revista Científica Multidisciplinar [Internet]. 2026 [Consultado el 15 de marzo de 2026]; 10(1):7645-7662: Disponible en:

<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/22843>

41. Alejo J, Arias A. Modelos de medición de la calidad de atención en salud. Rev. Cient. Memoria del Posgrado. [Internet]. 2022 [Consultado el 16 de marzo de 2025]; 3(2):47-58: Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/370513345\\_Modelos\\_de\\_medicion\\_de\\_la\\_calidad\\_de\\_atencion\\_en\\_salud](https://www.researchgate.net/publication/370513345_Modelos_de_medicion_de_la_calidad_de_atencion_en_salud)
42. Gonzales Panduro C. Calidad de servicio y posicionamiento de un club deportivo de la región San Martín, 2024. [Internet]. Tarapoto: Universidad César Vallejo; 2024. [Consultado el 18 de marzo de 2025] Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/146892>
43. Eche Calderón J. Percepción de los estudiantes, docentes y personal administrativo y la relación con la calidad del servicio en la universidad (Alas Peruanas), filial Piura, año 2022. [Internet]. Piura: Universidad Alas Peruanas; 2024 [Consultado el 18 de marzo de 2025] Disponible en: <https://repositorio.uap.edu.pe/handle/20.500.12990/13414>
44. Arana S, Núñez F, Guardia S. Influencia de la calidad de servicios en la satisfacción de los pacientes del Hospital de Tingo María, Leoncio Prado, 2022. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar [Internet]. 2024 [Consultado el 20 de marzo de 2025]; 8(2):7109-7122: Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/11113>
45. Jaramillo Rivas G. Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la empresa del sector retail, Lima–2023. [Internet]. Lima: Universidad César Vallejo; 2024. [Consultado el 22 de marzo de 2025] Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/147796>
46. Reyes L, Veliz M. Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa. Revista científico profesional [Internet]. 2021 [Consultado el 22 de marzo de 2025]; 6(4):570-591: Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7926989>

47. Barreto Moreno K. Relación entre la calidad de servicio y el comportamiento del consumidor en una empresa de servicio de bebidas, Miraflores, 2022. [Internet]. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola; 2024 [Consultado el 23 de marzo de 2025] Disponible en: <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/3a0f6100-6c87-4f1a-95ab-272f4727a2e3>
48. Llallacachi L, Castro A. Calidad de servicio logístico y la satisfacción del cliente en la empresa de Transportes Turnee S.R.L. de Arequipa, 2023. [Internet]. Arequipa: Universidad Tecnológica del Perú; 2024. [Consultado el 23 de marzo de 2025] Disponible en: <https://repositorio.utp.edu.pe/item/1ff5c512-2c69-434d-9c3264e611126c99>
49. Gonzales Candy D. Satisfacción al cliente de la Empresa Colombatti en la ciudad de Babahoyo, periodo 2023. [Internet]. Babahoyo: Universidad Técnica de Babahoyo; 2024 [Consultado el 23 de marzo de 2025] Disponible en: <https://dspace.utb.edu.ec/server/api/core/bitstreams/75ea53f7-0eb0-4669-8e80-ee9ca10c248b/content>
50. Rodríguez Amari Y. Calidad de servicio y su relación con la preferencia del cliente en la botica Rodríguez, San Ignacio-Cajamarca, 2023. [Internet]. Chiclayo: Universidad César Vallejo; 2024. [Consultado el 24 de marzo de 2025] Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/148875>
51. Mendoza de los Santos O. La naturaleza de la ciencia: una introducción general desde el realismo científico. Cienc. Ergo-sum. [Internet]. 2022 [Consultado el 24 de marzo de 2025];29(1): e154: Disponible en: [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2395-87822022000100154](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2395-87822022000100154)
52. Ruiz J, Higuera L, Cardona J. Reflexión epistemológica para la investigación de los procesos de determinación social de la salud. Rev. Fac. Nac. Salud Pública. [Internet]. 2021 [Consultado el 26 de marzo de

2025];39(1): e341437: Disponible en:  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-386X2021000100014](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-386X2021000100014)

53. Bilbao A. La filosofía de la medicina de G. Canguilhem: axiología y ontología del ser viviente. Rev. Filos. Aurora [Internet]. 2024 [Consultado el 27 de marzo de 2025];36: e202430414: Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rfilos/a/pgBbzfsqjCj4hKT7kvsChN/?lang=es>
54. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación [Internet]. Sexta edición digital. México. Editorial McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.S. DE C.V.; 2014. [Consultado el 27 de marzo de 2025]. Disponible en: [https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_-\\_roberto\\_hernandez\\_sampieri.pdf](https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf)
55. Mertens D. Research and evaluation in education and psychology. Integrating diversity with quantitative, qualitative, and mixed methods. [Internet]. Segunda edición digital. India. Editorial Sage publications; 2005. [Consultado el 29 de marzo de 2025]. Disponible en: [https://www.google.com.pe/books/edition/Research\\_and\\_Evaluation\\_in\\_Education\\_and/XJivbz542ZAC?hl=es&gbpv=1&dq=inauthor:%22Donna+M.+Mertens%22&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Research_and_Evaluation_in_Education_and/XJivbz542ZAC?hl=es&gbpv=1&dq=inauthor:%22Donna+M.+Mertens%22&printsec=frontcover)
56. Manual para el desarrollo de personal de salud. [Internet]. Washington: Organización Panamericana de la Salud;1994 [Consultado el 29 de marzo de 2025]. Disponible en: <https://iris.paho.org/bitstreams/bc7bd370-d768-45f7-84b3-65c91b45f799/download>
57. Vladimir F, Leyva M, Batista N. Desarrollo y validación de un cuestionario para evaluar el conocimiento en Metodología de la Investigación. Revista Conrado [Internet] 2023 [Consultado el 29 de marzo de 2025]; 19(2): 51-60: Disponible en: <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/3232/3092>

## **COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Ccapa D. Relación entre el clima organizacional y la calidad de la atención en el servicio de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas, 2025 [Internet] Huánuco: Universidad de Huánuco; 2026 [Consultado ]. Disponible en: <http://...>

## **ANEXOS**

## ANEXO 1

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título:** Relación entre el clima organizacional y la calidad de la atención en el servicio de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas, 2025

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la calidad de la atención en el servicio de gineco-obstetricia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2025?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es la relación entre el</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de la atención en el servicio de gineco-obstetricia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2025.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Establecer la relación entre el apoyo organizacional y la calidad de la atención en el servicio de</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Hi: Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la calidad de la atención en el servicio de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas, 2025.</p> <p>Ho: No existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la calidad de la atención en el</p>	<p>Clima organizacion al</p>	<p>Apoyo organizacion al</p>	<p>- Disponibilidad de los superiores para resolver dudas y brindar orientación. - Percepción de justicia en la distribución de recursos y apoyo dentro del servicio. - Facilidad para pedir ayuda a compañeros en situaciones complicadas o de alta demanda. - Percepción de reconocimiento y apoyo emocional por parte de los superiores. - Capacidad del equipo de trabajo para brindar</p>	<p><b>Enfoque de investigación</b> - Cuantitativo <b>Nivel o alcance</b> - Correlacional. <b>Diseños de investigación</b> - No experimental, prospectivo y transversal. <b>Población</b> - Conformado por 50 profesionales de salud que laboran en el servicio de hospitalización de gineco-obstetricia</p>

<p>poyo organizacional y la calidad de la atención en el servicio de gineco-obstetricia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2025?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el sistema de recompensas y la calidad de la atención en el servicio de gineco-obstetricia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2025?</p>	<p>gineco-obstetricia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2025.</p> <p>Identificar la relación entre el sistema de recompensas y la calidad de la atención en el servicio de gineco-obstetricia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2025.</p> <p>Evaluar la relación de la autonomía y responsabilidad laboral con la calidad de la atención en el servicio de gineco-obstetricia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2025.</p>	<p>servicio de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas, 2025.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>Hi1: Existe relación directa y significativa entre el apoyo organizacional y la calidad de la atención en el servicio de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas, 2025.</p> <p>Ho1: No existe relación directa y significativa entre el poyo organizacional y la calidad de la atención en el</p>	<p>retroalimentación constructiva.</p> <hr/> <p>- Percepción de equidad en el sistema de recompensas y reconocimientos.</p> <p>Sistema de recompensas - Satisfacción con las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional.</p> <p>- Grado en que se percibe reconocimiento por el trabajo bien hecho.</p> <p>- Percepción de compensaciones económicas justas en relación con la carga de trabajo.</p> <p>- Disponibilidad de incentivos no monetarios para el personal.</p> <hr/> <p>- Grado de autonomía para tomar decisiones clínicas</p>	<p>del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas.</p> <p>- Usuaris atendidas en el servicio de hospitalización del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas.</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>- Muestra clima organizacional, conformado por 50 profesionales de salud que laboran en el servicio de hospitalización de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Hospital Santa Gema de Yurimaguas.</p>
--	--	--	--	--

<p>¿Cuál es relación de la autonomía y responsabilidad laboral con la calidad de la atención en el servicio de gineco-obstetricia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2025?</p>	<p>servicio de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas, 2025.</p> <p>Hi2: Existe relación directa y significativa entre el sistema de recompensas y la calidad de la atención en el servicio de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas, 2025.</p> <p>Ho2: No existe relación directa y significativa entre el sistema de recompensas y la calidad de la atención en el servicio de gineco-obstetricia del</p>	<p>Autonomía y responsabilidad laboral</p> <p>en situaciones de emergencia.</p> <p>- Claridad en la asignación de responsabilidades dentro del equipo médico</p> <p>- Percepción de empoderamiento para mejorar procesos en el servicio de gineco-obstetricia.</p> <p>- Capacidad para ajustar procedimientos clínicos según las necesidades del paciente.</p> <p>- Nivel de confianza en las decisiones tomadas por los compañeros dentro del equipo.</p> <p>- Exactitud en el diagnóstico y tratamiento de afecciones ginecológicas y obstétricas.</p>	<p>- Muestra calidad de atención, conformada por 232 usuarias atendidas en el servicio de hospitalización de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Hospital Santa Gema de Yurimaguas.</p> <p><b>Técnicas</b></p> <p>- Encuestas</p> <p><b>Instrumentos</b></p> <p>- Cuestionarios</p> <p><b>Escala</b></p> <p>- Ordinal</p> <p><b>Procesamiento estadístico</b></p> <p>- Frecuencias absolutas y relativas, prueba de</p>
--	--	--	--

<p>Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas, 2025.          Hi3: Existe relación directa y significativa entre la autonomía y responsabilidad laboral con la calidad de la atención en el servicio de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas, 2025.</p>	<p>Calidad de la atención en el servicio de gineco-obstetricia</p>	<p>Fiabilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento de los protocolos médicos</li> <li>- Puntualidad en el inicio de visita médica, exámenes o procedimientos obstétricos.</li> <li>- Garantía de que los pacientes reciben seguimiento adecuado.</li> <li>- Confianza del paciente en el personal de gineco-obstetricia.</li> </ul>	<p>fiabilidad, pruebas de correlación.</p>
<p>Ho3: No existe relación directa y significativa entre la autonomía y responsabilidad laboral con la calidad de la atención en el servicio de gineco-</p>		<p>Empatía</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Escucha activa del personal a las preguntas y preocupaciones del paciente.</li> <li>- Amabilidad y apoyo emocional que recibe la paciente durante su estancia hospitalaria.</li> <li>- Respecto de la privacidad del paciente y la</li> </ul>	

---

obstetricia del  
Hospital II-2 Santa  
Gema de  
Yurimaguas, 2025.

confidencialidad de la  
información médica.

- Capacidad del personal para explicar al paciente sobre diagnósticos y tratamientos.
- Tiempo dedicado al paciente.

---

Capacidad  
de respuesta

- Rapidez de reacción del personal ante emergencias obstétricas.
  - Disponibilidad del personal médico fuera de horario regular.
  - Agilidad en la atención de emergencias obstétricas
  - Solución oportuna de problemas o inquietudes de los pacientes.
  - Facilidad para programar las intervenciones quirúrgicas obstétricas.
-

## ANEXO 2

### INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### Cuestionario para evaluar el clima organizacional

Los ítems por cada dimensión de este cuestionario se sustentan en las siguientes teorías: Apoyo Organizacional Percibido, Teoría de las Expectativas de Vroom, y Teoría de la Autodeterminación

Este cuestionario tiene como finalidad recoger información relacionada con el clima organizacional en el servicio de gineco-obstetricia. Dicha información brindada será utilizada únicamente con fines académicos y se mantendrá en absoluta confidencialidad.

Marcar con una X, la respuesta que crea conveniente según la siguiente escala:

- 1= Totalmente en desacuerdo
- 2= En desacuerdo
- 3= Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 4= De acuerdo
- 5= Totalmente de acuerdo

#### Dato sociodemográfico

##### 1. ¿Cuál es su edad?

- a) 26 – 40 años
- b) 41 – 55 años
- c) 56 – 70 años

Dimensión 1: Apoyo organizacional		1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que los superiores están disponibles para resolver sus dudas y brindar orientación en el trabajo?					
2	¿Cree usted que la distribución de recursos y apoyo dentro del servicio de gineco-obstetricia es justa?					
3	¿Le resulta fácil pedir ayuda a sus compañeros en situaciones complicadas o de alta demanda?					
4	¿Siente usted que recibe reconocimiento y apoyo emocional por parte de sus superiores?					

5	¿Cree usted que su equipo de trabajo es capaz de brindar retroalimentación constructiva?					
<b>Dimensión 2: Sistema de recompensas</b>						
6	¿Considera usted que el sistema de recompensas y reconocimientos es equitativo en el Hospital?					
7	¿Está satisfecho (a) con las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional que se le ofrecen en el Hospital?					
8	¿Siente usted que su trabajo es reconocido adecuadamente?					
9	¿Cree usted que las compensaciones económicas son justas en relación con su carga de trabajo en el hospital?					
10	¿Considera usted que hay suficientes incentivos no monetarios disponibles para el personal en el hospital?					
<b>Dimensión 3: Autonomía y responsabilidad laboral</b>						
11	¿Siente usted que tiene suficiente autonomía para tomar decisiones clínicas en situaciones de emergencia?					
12	¿Cree usted que hay claridad en la asignación de responsabilidades dentro del equipo médico de gineco-obstetricia?					
13	¿Siente usted que está empoderado para mejorar procesos en el servicio de gineco-obstetricia?					
14	¿Cree usted que tiene la capacidad para ajustar procedimientos clínicos según las necesidades del paciente?					
15	¿Confía usted en las decisiones que toman sus compañeros dentro del equipo de gineco-obstetricia?					

Los autores Montañez y Palma (2024), en su artículo científico brindaron un ejemplo para la elaboración de baremos aplicados a instrumentos de recolección de datos en trabajos de investigación. Considerando su propuesta metodológica, el baremo adoptado para nuestro estudio es el siguiente:

Mínimo puntaje (15)

Máximo puntaje (75)

15 – 34 (Mal clima organizacional)

35 - 54 (Regular clima organizacional)

55 – 75 (Buen clima organizacional)

## Cuestionario para evaluar la calidad de la atención en el servicio de gineco-obstetricia

Los ítems por cada dimensión de este cuestionario se sustentan en teoría de la Calidad de Servicio Teoría de la Empatía, y Teoría de la Capacidad de Respuesta

Este cuestionario tiene como propósito recopilar la información para evaluar la calidad de atención en el servicio de gineco-obstetricia. Dicha información brindada será utilizada únicamente con fines académicos y se mantendrá en absoluta confidencialidad.

Marcar con una X, la respuesta que considere conveniente según la siguiente escala:

- 1=** Totalmente en desacuerdo
- 2=** En desacuerdo
- 3=** Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 4=** De acuerdo
- 5=** Totalmente de acuerdo

### Dato sociodemográfico

#### 1. ¿Cuál es su edad?

- a) 20 – 35 años
- b) 36 – 55 años
- c) 56 – a más años

<b>Dimensión 1: Fiabilidad</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿Considera usted que la exactitud en el diagnóstico y tratamiento de afecciones ginecológicas y obstétricas es alta en el servicio?					
2	¿Cree usted que se cumplen adecuadamente los protocolos médicos en el servicio?					
3	¿Está satisfecho con la puntualidad en el inicio de visita médica, exámenes o procedimientos obstétricos?					
4	¿Cree usted que las pacientes reciben un seguimiento adecuado?					
5	¿Considera usted que las pacientes confían en el personal de gineco-obstetricia?					

<b>Dimensión 2: Empatía</b>					
6	¿Considera usted que el personal de salud realiza una escucha activa a las preguntas y preocupaciones del paciente?				
7	¿Considera usted que las pacientes reciben amabilidad y apoyo emocional durante su estancia hospitalaria?				
8	¿Considera usted que se respeta la privacidad del paciente y la confidencialidad de la información médica?				
9	¿Está satisfecho con la capacidad del personal para explicar a los pacientes sobre diagnósticos y tratamientos?				
10	¿Considera usted que se dedica suficiente tiempo al paciente durante la atención?				
<b>Dimensión 3: Capacidad de respuesta</b>					
11	¿Considera usted que el personal reacciona rápidamente ante emergencias obstétricas?				
12	¿Está satisfecho con la disponibilidad del personal médico fuera de horario regular?				
13	¿Considera usted que hay agilidad en la atención de emergencias obstétricas?				
14	¿Considera usted que se solucionan oportunamente los problemas o inquietudes de las pacientes?				
15	¿Siente usted que es fácil programar las intervenciones quirúrgicas obstétricas?				

Baremo:

Mínimo puntaje (15)

Máximo puntaje (75)

15 – 34 (Mala calidad de atención)

35 - 54 (Regular calidad de atención)

55– 75 (Buena calidad de atención)

## ANEXO 3

### CONSTANCIAS DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS



**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
ESCUELA DE POSTGRADO  
PROGRAMA DE MAESTRÍA**

#### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, ANTONY PAUL ESPIRITU MARTINEZ De profesión Licenciado en Enfermería, actualmente ejerciendo el cargo de Director de la Unidad de Investigación de la FSC - UNAAT por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por Diana Noemi Ccapa Cruz, con DNI 74077410, aspirante al título de maestro en Gerencia en Servicios de Salud de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulada "Relación entre el clima organizacional y la calidad de la atención en el servicio de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas, 2024".

#### OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

<p>Instrumento 1</p> <p>Nombre: Clima organizacional en el servicio de gineco-obstetricia</p>	<p>Aplicable después de corregir [ ]</p> <p>Aplicable [X]</p> <p>No aplicable [ ]</p>
<p>Instrumento 2</p> <p>Nombre: Calidad de la atención en el servicio de gineco-obstetricia</p>	<p>Aplicable después de corregir [ ]</p> <p>Aplicable [X]</p> <p>No aplicable [ ]</p>

**Apellidos y nombres del juez/experto validador.** Dr/ Mg: PhD. Antony Paul Espiritu Martinez DNI:47672057

**Especialidad del validador:** International Postdoctoral Fellowship in Research Didactics





**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, **Dr. Luis Joel Chamorro Huete**  
De profesión **Docente / Economista** , actualmente ejerciendo el cargo de **docente de la escuela de Pos Grado de la Universidad de Huánuco a cargo de los cursos de Investigación y Seminario de Tesis** -por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por **Diana Noemi Ccapa Cruz**, con DNI 74077410, aspirante al título de maestro en Gerencia en Servicios de Salud de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulada "Relación entre el clima organizacional y la calidad de la atención en el servicio de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas, 2024".

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

Instrumento 1 Nombre: Clima organizacional en el servicio de gineco-obstetricia	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
Instrumento 2 Nombre: Calidad de la atención en el servicio de gineco-obstetricia	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador.  
**Dra. Chamorro Huete Luis Joel**  
**DNI. 22412707**

Especialidad del validador: **Docente / Economista**

Firma/sello



**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, **Dra. Ana Cecilia Hurtado Herrera**  
De profesión **Obstetra** , actualmente ejerciendo el cargo de **docente de la escuela de Pos Grado de la Universidad de Huánuco** -por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por **Diana Noemi Ccapa Cruz**, con DNI 74077410, aspirante al título de maestro en Gerencia en Servicios de Salud de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulada "Relación entre el clima organizacional y la calidad de la atención en el servicio de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas, 2024".

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

Instrumento 1 Nombre: Clima organizacional en el servicio de gineco-obstetricia	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
Instrumento 2 Nombre: Calidad de la atención en el servicio de gineco-obstetricia	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador.  
**Dra. Hurtado Herrera Ana Cecilia**  
DNI. **22515478**

Especialidad del validador: **Obstetra**

  
\_\_\_\_\_  
Firma/sello

## ANEXO 4

### CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Confiabilidad del instrumento que evalúa el clima organizacional

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,921	15

Confiabilidad del instrumento que evalúa la calidad de atención

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,958	15

# ANEXO 4

## AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS



N° 287 - 2025-GRL-GRSL/30.37.03.01

### RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Yurimaguas, 07 de octubre del 2025

Visto el Expediente N° 11823-2025 de fecha 01 de octubre del 2025, que contiene el Oficio N° 158-2025/GRL/GRSL/30.37.16.01, emitido por la Jefatura de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación de este nosocomio, solicitando la emisión de la Resolución Directoral del Protocolo de Investigación **RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE GINECO-OBSTETRICIA DEL HOSPITAL II-2 SANTA GEMA DE YURIMAGUAS, 2025**, cuya autora **Diana Noemi Ccapa Cruz**, estudiante de la escuela de posgrado de la Universidad de Huánuco;



#### CONSIDERANDO:

Que, los numerales I y XV del Título Preliminar de la Ley N° 26842 Ley General de Salud establecen que la protección de la salud es de interés público y por tanto es de responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla y que el Estado promueve la investigación científica y tecnológica en el campo de la salud;



Que el artículo 28 de la Ley N° 26842 Ley General de Salud, dispone que la investigación experimental con personas debe ceñirse a las legislaciones especiales sobre la materia y a los postulados éticos contenidos en la declaración Helsinki y sucesivas declaraciones que actualicen los referidos postulados;



Que por Decreto Supremo N° 021-2017-SA, se aprueba el reglamento de ensayos clínicos, norma legal que en su artículo 58° denomina Comité Institucional de Ética en Investigación a la instancia sin fines de lucro, es una institución de investigación, con disposición de participar, encargado de velar por la protección de los derechos seguridad y bienestar de los sujetos de investigación;



Que, mediante Oficio N° 158-2025-GRL/GRSL/30.37.16.01, de fecha 01 de octubre del 2025, el jefe de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, solicita la emisión de la resolutoria directoral de aprobación del protocolo de Investigación **RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE GINECO-OBSTETRICIA DEL HOSPITAL II-2 SANTA GEMA DE YURIMAGUAS, 2025**, cuya autora **Diana Noemi Ccapa Cruz**, estudiante de la escuela de posgrado de la Universidad de Huánuco, el cual ha cumplido en subsanar con todas las Observaciones y ha sido aprobado por el Comité de Ética en Investigación en Salud;

Que, con Memorandum N°0795-2025-GRL-GRSL/30.37 la Dirección Ejecutiva dispone a quien corresponda proyectar la Resolución Directoral de aprobación del **Protocolo de Investigación RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE GINECO-OBSTETRICIA DEL HOSPITAL II-2 SANTA GEMA DE YURIMAGUAS, 2025**, cuya autora **Diana Noemi Ccapa Cruz**, estudiante de la escuela de posgrado de la Universidad de Huánuco;

Con la Visación de la Unidad de Recursos Humanos, Oficina de Administración, Asesoría Legal, y con la aprobación de la Dirección Ejecutiva del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, y;

**N° 287 - 2025-GRL-GRSL/30.37.03.01**

## RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Yurimaguas, 07 de octubre del 2025

En uso de las atribuciones conferidas mediante Resolución Ministerial N° 963-2017/MINSA, de fecha 31 de octubre del 2017, y la aprobación del Manual de Organización y Funciones (MOF) del Hospital Santa Gema de Yurimaguas mediante Resolución Directoral N° 1899-2015-GRL-DRS-L/30.01, de fecha 16 de noviembre del 2015.



**SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.- APROBAR** el Protocolo de Investigación **RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE GINECO-OBSTETRICIA DEL HOSPITAL II-2 SANTA GEMA DE YURIMAGUAS, 2025**, cuya autora **Diana Noemi Ccapa Cruz**, estudiante de la escuela de posgrado de la Universidad de Huánuco, el mismo que contiene CINCUENTA Y DOS (52) FOLIOS, y forman parte de la presente resolución.



**Artículo 2°.-** Publíquese en el Portal WEB Institucional y Portal de Transparencia estándar del Hospital Santa Gema de Yurimaguas.



Regístrese y Comuníquese;



GOBIERNO REGIONAL DE LORETO  
GERENCIA REGIONAL DE SALUD LORETO  
HOSPITAL SANTA GEMA DE YURIMAGUAS  
.....  
M.C. ANDRÉS ADOLFO ALVAREZ ANTONIO  
DIRECTOR EJECUTIVO HSGY  
CMP: 27715 - RNE: 024593

## ANEXO 5 BASE DE DATOS

Base de datos de la variable clima organizacional

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
4	5	3	4	4	1	1	2	1	2	4	1	3	4	3
4	2	1	1	1	5	3	1	1	3	1	3	1	2	3
4	4	5	2	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4
4	2	3	2	3	2	2	1	2	2	4	3	4	4	4
4	4	4	2	5	4	4	2	4	2	4	4	3	5	3
2	3	4	2	3	3	2	3	3	2	2	3	4	4	3
3	3	3	3	2	2	1	1	2	2	2	3	2	3	2
3	3	2	3	3	1	2	1	2	1	4	3	3	4	3
4	4	3	4	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3
3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	2	3	4	3	2
4	3	3	2	3	3	3	2	2	2	1	3	3	4	3
3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3
4	3	3	2	3	1	2	1	3	1	3	3	3	3	3
3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3
4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4
4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4
4	3	3	3	4	3	2	1	2	2	3	3	4	4	4
2	2	2	3	3	2	2	1	2	1	2	1	2	3	3
3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	4
3	2	3	3	2	1	1	1	1	2	4	2	2	4	3
3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2
4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3
4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4

4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	5	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1
2	1	2	2	3	1	2	1	1	2	2	1	2	4	2
1	1	2	2	3	1	2	1	1	1	4	2	3	4	1
3	1	2	3	3	1	2	1	1	2	4	2	4	4	3
2	1	2	1	3	1	2	1	1	2	4	2	3	4	2
1	2	2	1	3	1	1	1	1	1	3	2	2	3	3
2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	3	3	2	3	2
1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	4	2
4	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2
3	2	3	2	4	1	2	1	1	1	4	2	3	4	2
2	1	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	4	3
4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	5	4	5	5	4
3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
2	2	3	3	2	2	1	1	1	1	3	3	3	3	3
2	2	3	3	3	2	3	1	1	3	4	2	4	3	3
2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	3	3	3	3	3
3	3	2	3	4	2	3	3	1	2	3	3	3	4	3
2	2	3	2	3	3	2	3	1	1	3	3	3	3	3
3	3	4	3	4	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3
3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	4	3	4	4	4
3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	4	2	3	1	2	1	1	3	2	2	3	3	3
3	4	4	3	4	2	2	1	1	2	4	3	3	3	3
3	4	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	4	3	4

Base de datos de la variable calidad de la atención

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
3	4	2	3	4	3	4	3	3	4	2	2	3	4	3
4	2	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4
4	3	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	3	4
4	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4
4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	1	2	3	3	3	4	3	3
4	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3
4	3	4	3	3	4	2	3	4	2	3	3	2	3	3
4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	3	1	2	4	3	2	4	3	4
4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4
4	3	4	2	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4
4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2
4	3	3	4	4	4	2	2	4	3	4	4	3	4	4
3	4	3	3	3	4	3	4	3	2	2	2	3	3	3
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3
3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2
4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2
4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4
2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2
2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3
1	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2

2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2
4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4
4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3
3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2
3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3
1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	3
4	4	3	4	4	3	4	4	3	5	4	4	5	4	4
3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3
4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	2	4	3
2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2
4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4
4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3
3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4
4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3
4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4
4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3
4	2	3	4	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3
3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3
4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2
4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4
4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3
4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4

4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
3	3	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	5	4
2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3
3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3
4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4
3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	2
3	4	2	3	4	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3
3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3
4	3	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4
3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4
4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4
3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4
4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3
4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3
3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3
4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4
4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3
2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2
3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	2	3	2	3	2	1	3	2	2	2	3	3
1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2
3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3
2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	4	2	3	2	3

2	3	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2
2	1	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2
2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	1	3	2
2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2
2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2
3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3
3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3
3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3
3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3
2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2
3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3
3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2
3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3
3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2
1	2	2	2	3	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2
3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3
3	2	3	2	3	3	3	4	2	1	2	3	3	3	2
3	3	2	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3
3	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3
3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
3	2	3	3	2	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3
3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4
4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4
3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4

5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
5	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4
4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4
4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4
5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	2	2	1	2	2	1	3	3	2	3	2
3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2
4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4
4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	3	3	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3
4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3

4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4
4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3
4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3
4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	2	1	3	2	2	1	2	2	1	2	3	3	2
4	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2
4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3
3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3
4	3	3	2	4	4	3	2	3	2	3	3	3	3	4
3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3
2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3
3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3
5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2
3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3
4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3
3	2	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3	3	2	2
4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	3	3	2	2

4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4
3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3
3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4
3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4
4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4
3	4	4	2	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4
4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	1	2	2	2	3	3	3	3	2	2	1
4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2
3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	1
3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3
3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3
3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2
5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4
3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3
3	2	2	3	1	3	2	1	3	3	2	2	3	2	2
3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2
4	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3
2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3
4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4

4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
3	2	3	3	2	3	1	2	2	3	2	3	2	3	2
4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4
4	3	4	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2
4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
4	3	3	5	4	4	3	4	2	2	3	3	3	2	3
2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	3
3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
1	2	2	2	2	1	3	2	2	1	2	3	1	2	2
3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2
3	4	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3
3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	2	2
3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3
2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3
3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3
4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4
3	2	3	3	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2
4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4
4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	4	2	2	4	4
3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2
2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	3	2

3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2
2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2
2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4
3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3
2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2
3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3
3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3
3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3
3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3
3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3
3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2
4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3
2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2

## ANEXO 6

### CONSENTIMIENTOS INFORMADOS

#### Consentimiento informado para los profesionales de la salud

**Estimado(a) participante:**

Mi nombre es Diana Noemi Ccapa Cruz y estoy realizando una investigación para conocer la relación entre el clima organizacional y la calidad de atención en el servicio de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas. Su participación contribuirá a mejorar este servicio.

**A continuación, le presento los aspectos clave:**

1. **Propósito:** El estudio busca identificar cómo las condiciones laborales influyen en la calidad del servicio. Se recopilarán opiniones del personal y las pacientes.
2. **Procedimiento:** Se le invitará a responder una encuesta breve (15–20 minutos) sobre sus percepciones y experiencias.
3. **Riesgos y beneficios:** No existen riesgos. Sus respuestas serán valiosas para mejorar el ambiente laboral y la atención médica. La información será confidencial.
4. **Confidencialidad:** Sus datos serán anónimos y usados solo con fines académicos. No se revelará su identidad.
5. **Voluntariedad:** Participar es totalmente voluntario. Puede retirarse en cualquier momento sin que esto afecte su atención médica.
6. **Contacto:** Para cualquier duda, puede escribirme a ccapacruz@gmail.com o llamar al 994673275.

**Consentimiento:**

Al firmar este documento, usted manifiesta que ha comprendido la información proporcionada, que ha tenido la oportunidad de hacer preguntas y que acepta participar voluntariamente en este estudio.

**Firma del participante:** \_\_\_\_\_

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**Firma de la investigadora:** \_\_\_\_\_

**Fecha:** \_\_\_\_\_

## **Consentimiento informado para las usuarias del servicio de hospitalización de gineco-obstetricia**

### **Estimada participante:**

Soy Diana Noemi Ccapa Cruz, investigadora del estudio sobre la relación entre el clima organizacional y la calidad de atención en el servicio de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas. Este estudio busca comprender cómo el ambiente laboral influye en la atención médica, con miras a generar mejoras en el servicio.

- 1. Propósito:** Recolectar percepciones del personal y pacientes para analizar cómo el clima organizacional afecta la calidad del servicio.
- 2. Procedimiento:** Se le solicitará responder una encuesta (15–20 minutos) sobre su experiencia y percepción del entorno laboral o de atención recibida.
- 3. Riesgos y beneficios:** No hay riesgos. Su participación contribuirá a mejorar el servicio. Toda información será confidencial.
- 4. Confidencialidad:** Los datos serán anónimos, utilizados solo con fines académicos, y no permitirán identificar a los participantes.
- 5. Voluntariedad:** Participar es totalmente voluntario. Puede retirarse en cualquier momento sin afectar su atención médica.
- 6. Contacto:** Para consultas, puede escribirme a ccapacruz@gmail.com o llamar al 994673275.

### **Consentimiento:**

Al firmar este documento, usted manifiesta que ha comprendido la información proporcionada, que ha tenido la oportunidad de hacer preguntas y que acepta participar voluntariamente en este estudio.

**Firma del participante:** \_\_\_\_\_

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**Firma de la investigadora:** \_\_\_\_\_

**Fecha:** \_\_\_\_\_