



## ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

NIVEL DE CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL Y CALIDAD DE  
ATENCIÓN EN PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE INSTITUTO DE  
MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES- UNIDAD CLÍNICO FORENSE  
(UNCLIFOR) IML- MINISTERIO PÚBLICO; 2024

**Línea de investigación:**  
**Salud mental**

Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Administración de  
Servicios de Salud

**Autor**

De Paz Carranza, Ramiro Williams

**Asesor**

Diaz Dumont, Jorge Rafael

ORCID: 0000-0003-0921-338X

**Jurado**

Cruz Gonzales, William Enrique

Calderon Cumpa, Luis Yuri

Hurtado Concha, Aristides

**Lima - Perú**

**2025**

# NIVEL DE CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE INSTITUTO DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES- UNIDAD CLÍNICO FORENSE (UNCLIFOR) IML-MINISTER

## INFORME DE ORIGINALIDAD

26%

INDICE DE SIMILITUD

25%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1

[hdl.handle.net](https://hdl.handle.net)

Fuente de Internet

11%

2

[repositorio.upch.edu.pe](https://repositorio.upch.edu.pe)

Fuente de Internet

2%

3

[noticias.juridicas.com](https://noticias.juridicas.com)

Fuente de Internet

1%

4

[repositorio.unh.edu.pe](https://repositorio.unh.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

5

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

1%

6

[repositorio.unac.edu.pe](https://repositorio.unac.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

7

[repositorio.ucv.edu.pe](https://repositorio.ucv.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

[www.coursehero.com](https://www.coursehero.com)



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

NIVEL DE CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL Y  
CALIDAD DE ATENCIÓN EN PACIENTES QUE ACUDEN AL  
SERVICIO DE INSTITUTO DE MEDICINA LEGAL Y  
CIENCIAS FORENSES- UNIDAD CLÍNICO FORENSE  
(UNCLIFOR) IML- MINISTERIO PÚBLICO; 2024

Línea de Investigación  
Salud mental

Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Administración de  
Servicios de Salud

Autor

De Paz Carranza, Ramiro Williams

Asesor

Diaz Dumont, Jorge Rafael  
ORCID: 0000-0003-0921-338X

Jurado

Cruz Gonzales, William Enrique  
Calderon Cumpa, Luis Yuri  
Hurtado Concha, Aristides

Lima – Perú  
2025

## ÍNDICE

Resumen .....	iv
Abstract.....	v
I. Introducción .....	1
1.1 Planteamiento del problema.....	4
1.2 Descripción del problema .....	8
1.3 Formulación del problema .....	9
1.4 Antecedentes .....	10
1.5 Justificación de la investigación .....	19
1.6 Limitaciones de la investigación.....	20
1.7 Objetivos .....	21
1.8 Hipótesis .....	22
II. Marco teórico .....	24
2.1 Marco conceptual.....	24
III. Método.....	45
3.1 Tipo de investigación .....	45
3.2 Población y muestra.....	46
3.3 Operacionalización de variables .....	47
3.4 Instrumentos.....	50
3.5 Procedimientos.....	54
3.6 Análisis de datos .....	54
3.7 Consideraciones éticas .....	54
IV. Resultados .....	55
4.1 Análisis descriptivo de variables y dimensiones .....	55
4.2 Análisis de parametría por correlaciones .....	67
4.3 Análisis de regresión correlativa por hipótesis .....	69
V. Discusión de resultados.....	77
VI. Conclusiones .....	80
VII. Recomendaciones.....	82
VIII. Referencias .....	83
IX. Anexos .....	93

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables .....	47
Tabla 2 Estadísticas de fiabilidad - CLIMA ORGANIZACIONAL.....	52
Tabla 3 Estadísticas de fiabilidad – CALIDAD DE ATENCIÓN .....	53
Tabla 4 Clima organizacional .....	55
Tabla 5 Autorrealización.....	56
Tabla 6 Involucramiento laboral.....	57
Tabla 7 Comunicación .....	58
Tabla 8 Condiciones laborales .....	59
Tabla 9 Supervisión .....	60
Tabla 10 Calidad de atención.....	61
Tabla 11 Elementos tangibles .....	62
Tabla 12 Fiabilidad .....	63
Tabla 13 Capacidad de respuesta .....	64
Tabla 14 Seguridad .....	65
Tabla 15 Empatía .....	66
Tabla 16 Prueba de normalidad - Kolmogorov-Smirnovb - Clima organizacional y Calidad de atención .....	67
Tabla 17 Prueba de normalidad - Kolmogorov-Smirnovb - Autorrealización del personal y Calidad de atención .....	67
Tabla 18 Prueba de normalidad - Kolmogorov-Smirnovb - Comunicación del personal y Calidad de atención.....	68
Tabla 19 Prueba de normalidad - Kolmogorov-Smirnovb - Condiciones laborales y Calidad de atención .....	68
Tabla 20 Prueba de normalidad - Kolmogorov-Smirnovb - Supervisión del personal y Calidad de atención .....	69
Tabla 21 Correlaciones CH2 por Rho de Spearman (Calidad de atención y Clima organizacional).....	70
Tabla 22 Correlaciones CH2 por Rho de Spearman (Calidad de atención y Autorrealización) .....	71
Tabla 23 Correlaciones CH2 por Rho de Spearman (Calidad de atención y Comunicación).....	73
Tabla 24 Correlaciones CH2 por Rho de Spearman (Calidad de atención y Condiciones laborales).....	74
Tabla 25 Correlaciones CH2 por Rho de Spearman (Calidad de atención y Supervisión).....	76
Tabla 26 Matriz de consistencia .....	93
Tabla 27 Formato de evaluación del instrumento por el primer juicio de experto (CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL) .....	96
Tabla 28 Formato de evaluación del instrumento por el segundo juicio de experto (CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL).....	101
Tabla 29 Formato de evaluación del instrumento por el tercer juicio de experto (CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL).....	104
Tabla 30 Estadísticas de Confiabilidad - CLIMA ORGANIZACIONAL.....	107
Tabla 31 Estadísticas de confiabilidad – CALIDAD DE ATENCIÓN .....	107

**ÍNDICE DE FIGURAS**

Figura 1	Clima organizacional.....	55
Figura 2	Autorrealización .....	56
Figura 3	Involucramiento laboral.....	57
Figura 4	Comunicación.....	58
Figura 5	Condiciones laborales.....	59
Figura 6	Supervisión .....	60
Figura 7	Calidad de atención .....	61
Figura 8	Elementos tangibles.....	62
Figura 9	Fiabilidad.....	63
Figura 10	Capacidad de respuesta.....	64
Figura 11	Seguridad .....	65
Figura 12	Empatía.....	66

## Resumen

**Objetivo:** Determinar la manera en que el clima organizacional del personal influye en la calidad de atención de los pacientes que acuden al Servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses- Unidad Clínico Forense (UNCLIFOR) IML- Ministerio Público; 2024.

**Método:** Enfoque cuantitativo, de tipo correlacionado con un diseño transversal directo, enfocado en la investigación empírica, con un nivel aplicado básico. **Muestra:** 179 personas las cuales se componen de 115 pacientes y 64 colaboradores del Servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses- Unidad Clínico Forense (UNCLIFOR) IML- Ministerio Público, quienes han sido evaluados a través de cuestionarios tipo encuestas, diseñados a partir de las dimensiones e indicadores de las dos variables analizadas clima organizacional y calidad de atención. **Resultados:** Correlación un valor de significancia inferior a los 0.05 puntos, lo cual, valida nuestra hipótesis general alterna, a su vez que también se pudo encontrar un margen de correlación de 0.846 puntos, lo cual determina un valor altamente significativo. **Conclusiones:** Que el clima organizacional, así como la autorrealización, la comunicación, las condiciones laborales y la supervisión del personal influye de manera altamente significativa y directa en la calidad de atención de los pacientes que acuden al Servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses- Unidad Clínico Forense (UNCLIFOR) IML- Ministerio Público; 2024.

*Palabras clave:* Autorrealización, involucramiento laboral, comunicación, condiciones laborales, supervisión.

## Abstract

**Objective:** To determine how the organizational climate of the staff influences the quality of care of patients who attend the Service of the Institute of Legal Medicine and Forensic Sciences - Forensic Clinical Unit (UNCLIFOR) IML - Public Ministry; 2024. **Method:** Quantitative approach, of a correlated type with a direct cross-sectional design, focused on empirical research, with a basic applied level. **Sample:** 179 people, consisting of 115 patients and 64 collaborators of the Service of the Institute of Legal Medicine and Forensic Sciences - Forensic Clinical Unit (UNCLIFOR) IML - Public Ministry, who have been evaluated through survey-type questionnaires, designed from the dimensions and indicators of the two variables analyzed: organizational climate and quality of care. **Results:** Correlation with a significance value of less than 0.05 points, which validates our alternative general hypothesis, in turn, a correlation margin of 0.846 points was also found, which determines a highly significant value. **Conclusions:** That the organizational climate, as well as self-realization, communication, working conditions and staff supervision have a highly significant and direct influence on the quality of care of patients who come to the Institute of Legal Medicine and Forensic Sciences Service - Forensic Clinical Unit (UNCLIFOR) IML - Public Ministry; 2024.

*Keywords:* Self-realization, job involvement, communication, working conditions, supervision.

## I. INTRODUCCIÓN

A medida que la perspectiva del consumidor atrae cada vez más atención en la investigación y desempeña un papel cada vez más importante en diversos campos, la satisfacción del paciente con los servicios médicos se ha convertido en una medida importante del éxito clínico. (You et al., 2018).

En el campo de la salud, las encuestas de satisfacción del paciente se han utilizado para identificar formas de mejorar la salud, reducir costos e implementar reformas.

Las percepciones de los pacientes sobre la calidad de la atención son uno de los indicadores clave de la calidad de la atención y, como tal, son importantes para los esfuerzos de mejora de la calidad. (Edwarson et al., 2017).

Los pacientes que necesitan servicios de atención médica desean una atención personalizada y de alta calidad, que también es un objetivo principal de los proveedores de atención. (Regaira et al., 2021).

Las percepciones individuales de los pacientes sobre la calidad de la atención son importantes porque reflejan las percepciones de los pacientes sobre los estándares y pueden aclarar cómo los pacientes definen la calidad. (You et al., 2013).

Modelo teórico de calidad de la atención: La calidad de la atención desde la perspectiva del paciente (QPC) evalúa la calidad de la atención a través de los ojos del paciente y se utiliza como base teórica para este estudio.

La calidad de la atención en el modelo CPP se considera una medida de la experiencia del paciente sobre la calidad de la atención médica cuando se encuentra con la realidad percibida por el paciente.

Las percepciones de los pacientes sobre lo que constituye la calidad de la atención están determinadas por sus normas, expectativas, sistemas de experiencia y encuentros con las estructuras de atención existentes. (Wilde et al., 2017).

Investigaciones anteriores han demostrado que una variedad de factores puede influir en las percepciones de los pacientes sobre la calidad de la atención.

Estos factores se pueden clasificar en dos áreas generales: condiciones relacionadas con el individuo y condiciones externas objetivas de atención. Condiciones relacionadas con la persona, como el sexo, la edad, el nivel educativo, la salud física y psicológica autoinformada del paciente y si el paciente ingresa en el centro de atención médica como emergencia o con cita previa.” percepciones de la calidad de la atención. (Slater et al., 2018).

Las condiciones objetivas externas de la atención que se relacionan con la percepción del paciente sobre la calidad de la relación de atención son: la organización y estructura de la atención en el centro de salud, la competencia de los trabajadores de la salud, médicos y enfermeras, el ambiente general en la sala. El tamaño del lugar.

Los pacientes también perciben que la limpieza, la señalización/puntos de información adecuados, los asientos adecuados y la ausencia de hacinamiento son importantes. (Wilde et al., 2017).

En los países de América del Sur, los sistemas de salud son inestables y fragmentados, con grandes variaciones en los procesos organizativos y administrativos. (Gutiérrez et al., 2019).

Por lo tanto, lograr la satisfacción del usuario es un desafío importante para la salud pública, los gestores y planificadores de la salud, los investigadores y el público en general.

Porque no hay un acuerdo claro sobre lo que representa. Del mismo modo, respecto al concepto.

Sin embargo, es indiscutible que esto refleja percepciones diferentes y tiene implicaciones para las estrategias de los servicios de salud.

En este sentido, el Ministerio de Salud de Perú considera que evaluar la calidad de la prestación de los servicios de salud debe ser una preocupación fundamental en la gestión del sector salud.

Por lo tanto, una categoría de calidad es el grado en que se espera que la atención brindada logre un equilibrio entre las expectativas y necesidades de los usuarios. (Torres et al., 2017).

En nuestro país, Perú. (Mayor-Ravanal et al., 2018).

La prestación de servicios médicos en los hospitales es un proceso complejo y diverso, realizándose una serie de trámites en todo el Perú.

Suele ser una especie de entorno fluctuante con constantes cambios demográficos, preferencias, idiosincrasias, estilos de vida y una amplia variedad de culturas, lo que convierte estas evaluaciones de calidad en un indicador esencial para los líderes de gestión hospitalaria.

Esto se debe a que nos ayuda a comprender la brecha que existe entre las percepciones de los usuarios y las expectativas sobre los servicios prestados.

Por ello, es crucial incorporar estrategias de mejora continua. Considere la visión del usuario sobre el servicio. (Aliaga, 2020).

Esto se debe a que este estándar representa un elemento fundamental para mejorar la organización y la forma en que se prestan los servicios Ministerio de Salud. (Ministerio de Salud - Sistema de Gestión de la Calidad de la Salud, 2016).

El antecedente de lo anterior es que dentro de la UNCLIFOR - Departamento Clínico de Medicina Legal (UNCLIFOR) IML - Instituto de Medicina Legal y Medicina Legal del Ministerio Público, se han observado problemas relacionados con la cultura organizacional del personal, lo que está afectando la satisfacción de los pacientes.

Esto me llevó a hacer esta pregunta. A través de este estudio metodológico, aclaré las preguntas que sirven de punto de partida a mi investigación.

## **1.1 Planteamiento del problema**

Actualmente el clima organizacional es un tema que llama la atención de diversas organizaciones y personas, y el concepto de clima organizacional está interrelacionado con el trabajo, por lo que con el paso del tiempo ha adquirido mucha importancia en el entorno social. -Organización y temática.

La investigación sobre el clima organizacional ha evolucionado con el tiempo y ha producido una serie de nuevos conceptos. En 1960 (Ellegren, 2019), fue uno de los primeros psicólogos en introducir la definición de clima organizacional.

El elemento más importante en una organización es mantener una buena cultura organizacional.

Por ello, en el entorno global actual, nos preocupamos por mantener una cultura organizacional equilibrada y estable, asegurando que nuestro capital humano sea el adecuado,

y que entendamos la organización en la que trabajamos en función de nuestra forma de vida y cómo vivimos nuestras vidas.

Hay muchas organizaciones que intentan asegurarse de que Acción.

Esto afecta directamente la forma en que tratamos nuestro medio ambiente y la calidad de la atención que brindamos a las personas.

Chiavenato (2011) afirma: El clima organizacional está estrechamente relacionado con la motivación de los miembros de la organización.

Si los participantes están altamente motivados, el clima organizacional mejorará y se creará una sensación de satisfacción, estimulación, interés y cooperación entre los participantes.

Sin embargo, cuando la motivación de los miembros disminuye debido a la insatisfacción o a obstáculos para satisfacer sus necesidades personales, la cultura organizacional tiende a decaer.

El bajo clima organizacional se caracteriza por situaciones de apatía, irracionalidad, insatisfacción, agresión o tensión, situaciones en las que los miembros se oponen activamente a la organización (por ejemplo, grupos de activistas que apoyan huelgas o movimientos).

Chiavenato explica que la cultura organizacional está directamente ligada a la motivación de los empleados, y sin importar si esa motivación es alta o baja, tiene un impacto proporcional en el desarrollo de la organización.

Un ejemplo muy claro que vemos todos los días son las huelgas en curso en todas las organizaciones para exigir algunos derechos negados a los trabajadores y exigir mejores tratos y mejores condiciones laborales.

Sin embargo, muchas de las quejas planteadas por el personal de las instalaciones no se resuelven de forma permanente, sino sólo parcialmente, lo que provoca frustración, enojo y resentimiento entre los compañeros de trabajo.

El resultado es un ambiente laboral altamente estresante y desequilibrado, lo que se refleja en el desempeño de cada compañero de trabajo e impacta directamente en la calidad del trato y consideración que son capaces de brindar a los demás.

Trabajadores de Asbasalud. De Estudio Latino Manizales.

En el país americano de Colombia, Galeano y Cañón (2018) afirman que: Si los trabajadores de la salud no están satisfechos con su trabajo, incluidas las buenas condiciones laborales, la cultura organizacional, la satisfacción y la motivación, y la atención que brindan a los pacientes, pueden informar en línea.

Está bien. Adecuado para brindar un excelente servicio para mejorar la calidad.

Por lo tanto, la calidad de vida laboral es importante para las personas y las organizaciones.

El estudio se realizó con un total de 89 profesionales de la salud, entre médicos, enfermeras, bacteriólogos, técnicos de atención prehospitalaria, enfermeras y auxiliares de laboratorio del Servicio de Emergencia Asbasardo Manizales, Centro San Cayetano Ta.

Perciben una mayor carga de trabajo, más apoyo administrativo, mayor motivación intrínseca y una mayor calidad de vida.

Además, se encontró que algunos empleados están insatisfechos con su trabajo, estabilidad, contenido laboral y remuneración.

Estos estudios contribuyen al estudio de la salud física y mental de los trabajadores y del área de trabajo, así como a prevenir factores de riesgo psicológico que afecten el buen funcionamiento de los trabajadores y de las organizaciones.

Determinar la condición y el estado psicológico. factores relacionados con ella. Por la calidad de vida laboral.

Un estudio de clima laboral realizado en este hospital colombiano muestra cómo los factores psicológicos del trabajo se interrelacionan y cómo impactan significativamente en las organizaciones.

Esto es especialmente cierto cuando se trata de instalaciones relacionadas con la salud en lugar de atender a personas que necesitan atención médica. calidad del paciente. cuidadoso.

Esto demuestra lo importante que es mantener a todos los empleados motivados y emocionalmente equilibrados.

En el caso de Perú (Ministerio de Salud [MINSAL], 2022), la importancia de mantener un ambiente de trabajo estable y armonioso dentro de los hospitales es un tema altamente controvertido.

Esto se debe a que los administradores de cada hospital sólo se centran en armonizar la gestión de procesos de negocio sin considerar quién es quién. Responsable. Nuestros socios colaboradores ya lo están haciendo.

Los empleados que sólo tienen que seguir órdenes y aceptar los permisos que se les otorgan causarán un gran malestar e insatisfacción con su trabajo.

Esto se debe a que los empleados se sienten obligados a realizar actividades únicamente por necesidad económica.

Destacan los recursos humanos y explican sus prácticas.

Son cosas, pero no son emociones, y nadie las necesita. (MINSAs, 2019).

Debido a esto, el personal del hospital a menudo expresa su insatisfacción con los pacientes apresurando el tratamiento demasiado rápido, haciéndolos sentir tan tristes, enojados y frustrados como se sienten los propios pacientes.

Esto constituye una cadena de procesos que es perjudicial para la organización. Actualmente, este tema ha cobrado mucha importancia ya que afecta a muchos hospitales públicos y privados.

La razón de esto es la falta de una cultura organizacional saludable, lo que resulta en una mala calidad de la atención.

## **1.2 Descripción del problema**

En un caso muy reciente se encontraron problemas en los servicios del Instituto de Medicina Legal y Medicina Forense - Departamento de Clínica Forense (UNCLIFOR) IML - Ministerio de Asuntos Públicos. 2024; Incluye aproximadamente 64 colegas, incluidos médicos, enfermeras, técnicos de asistencia y más.

Aunque esta institución es un proveedor de atención médica que garantiza un completo control de calidad en la prestación de servicios, en teoría un grupo de colegas competentes y motivados que atiendan adecuadamente a los pacientes debería ser bienvenido.

Sin embargo, la realidad es muy diferente. Los socios pueden sentirse completamente desmotivados porque no están satisfechos con la compensación que les pagan, no hay capacitación para sus empleados, las áreas de trabajo asignadas no son las adecuadas, no cuentan con las herramientas necesarias, etc.

Lo siento. Para realizar las actividades, la falta de equipos frena el avance de los trabajos, y la falta de personal imposibilita atender las altas exigencias de los pacientes, lo que provoca que los empleados trabajen dos veces, generando retrasos importantes en la atención de los pacientes.

Debido a estas tensiones, los empleados trabajan bajo estrés en su entorno laboral habitual.

Sin embargo, la administración del hospital no está preparada para manejar este tipo de sobrecarga, lo que resulta en una falta significativa de control organizacional y conexiones débiles entre los socios y los objetivos organizacionales que impactan la prestación de servicios.

### **1.3 Formulación del problema**

#### ***Problema general***

- ¿De qué manera el clima organizacional del personal influye en la calidad de atención de los pacientes que acuden al servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses UNCLIFOR - Unidad Clínico Forense (UNCLIFOR) IML- Ministerio Público; 2024?

#### ***Problemas específicos***

- ¿De qué manera la autorrealización del personal influye en la calidad de atención de los pacientes que acuden al servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses UNCLIFOR - Unidad Clínico Forense (UNCLIFOR) IML- Ministerio Público; 2024?

- ¿De qué manera la comunicación del personal influye en la calidad de atención de los pacientes que acuden al servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses UNCLIFOR - Unidad Clínico Forense (UNCLIFOR) IML- Ministerio Público; 2024?
- ¿De qué manera las condiciones laborales del personal influyen en la calidad de atención de los pacientes que acuden al servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses UNCLIFOR - Unidad Clínico Forense (UNCLIFOR) IML- Ministerio Público; 2024?
- ¿De qué manera la supervisión del personal influye en la calidad de atención de los pacientes que acuden al servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses UNCLIFOR - Unidad Clínico Forense (UNCLIFOR) IML- Ministerio Público; 2024?

## **1.4 Antecedentes**

### ***Internacionales***

Quiñones et al. (2018) realizaron un estudio que señaló que las percepciones, patrones de comportamiento, emociones, actitudes y factores humanos y físicos que tienen los empleados hacia su entorno organizacional tienen un impacto directo en su bienestar y desempeño personal. En el trabajo.

El comportamiento, la motivación y los objetivos laborales y organizacionales se vuelven menos efectivos.

El propósito fue demostrar la relación entre el clima institucional y el desempeño educativo.

El sujeto de investigación fueron 157 docentes seleccionados mediante muestreo no probabilístico.

El instrumento utilizado fue una encuesta que midió el clima laboral en seis dimensiones: autonomía, apoyo, compensación, amabilidad, innovación y estilo.

También se utilizaron hojas de resultados de aprendizaje con opciones de respuesta tipo Likert.

Se utilizó el alfa de Cronbach para evaluar la validez del estudio.

Los resultados fueron significativos para las dimensiones de clima organizacional, desempeño laboral (0,017) y procesos de planificación y aprendizaje, pero no fueron significativos para todos los parámetros en la dimensión de responsabilidad profesional (0,190).

Los resultados son consistentes con el contexto de la investigación, ya que los resultados son similares.

La conclusión sugiere que el ambiente institucional está relacionado con el desempeño laboral de los docentes porque factores como los valores y las creencias dominan la comprensión del ambiente laboral.

Ramos (2018) sostiene que las condiciones que brinda una empresa son percibidas por los empleados e influyen en su comportamiento, conducta y desempeño laboral, y en el contexto de los servicios de salud, esto es un indicador de la calidad del sistema.

El propósito era demostrar la relación entre el clima de las instalaciones y el desempeño de los empleados de las instalaciones de atención médica.

La muestra estuvo compuesta por 110 empleados del hospital seleccionados mediante muestreo no probabilístico.

El instrumento fue una encuesta semiestructurada que midió el clima laboral en tres áreas: cultura organizacional, estructura organizacional y potencial humano, y para el desempeño laboral se utilizó una encuesta utilizando el alfa de Cronbach.

Los resultados mostraron que existió una relación estadística entre el clima organizacional y el desempeño laboral (0.00), la cual fue igualmente significativa para todas las dimensiones excepto el potencial humano.

Los resultados son consistentes con estudios anteriores ya que los valores son similares. La conclusión fue que debido a que actúan de forma independiente, existe una relación entre el desempeño laboral y el clima laboral, aunque no es concluyente.

Zúñiga (2019) encontró que la confianza que brinda una organización en el ambiente laboral tiene un impacto positivo en el desarrollo de los empleados en el lugar de trabajo, y al mismo tiempo determina la satisfacción, motivación y desempeño laboral de los empleados.

El objetivo fue determinar el clima laboral y el desempeño laboral de los socios hospitalarios de salud. La muestra estuvo compuesta por 56 empleados del hospital seleccionados mediante muestreo no probabilístico.

Los instrumentos utilizados fueron una encuesta para medir el clima organizacional y un cuestionario para evaluar el desempeño laboral con diferentes opciones de respuesta, validado por calificaciones de expertos y confiable por la correlación alfa de Cronbach.

Como resultado, si bien el clima organizacional y el desempeño laboral son buenos, el ambiente laboral y el desempeño laboral son estresantes en relación con valores de chi-cuadrado inferiores a 0,00, lo cual es significativo para todas las dimensiones.

Debido a la validez de los valores, los resultados son consistentes con estudios previos. En conclusión, se analizaron aspectos como la motivación y la satisfacción y se comprobó una relación estadística entre el clima laboral y el desempeño de las tareas.

Toapanta et al. (2020) que las mejoras en la productividad están relacionadas con factores físicos, sociales u otros que se presentan a la organización, y que las reacciones de los empleados están directamente relacionadas con la gestión y el clima desarrollado por la organización. Realizamos un estudio para confirmarlo. organización. organización. Responsable de recursos humanos.

El propósito fue demostrar el nivel de clima institucional y su impacto en el desempeño estudiantil.

La muestra de 100 docentes se seleccionó mediante muestreo no probabilístico. El clima organizacional se midió mediante una encuesta estructurada que incluyó ocho dimensiones: desempeño, límites, enfoque, espíritu, actitud, productividad, confiabilidad y consideración, y su confiabilidad fue aprobada por el alfa de Cronbach.

Los resultados mostraron que no hubo significancia (0,454) y correlación de Pearson débil (-0,383) entre ambiente de trabajo y desempeño laboral, mientras que no hubo correlación entre las dimensiones del clima organizacional excepto para la confianza Ta.

Los resultados difieren de estudios anteriores, así como de los antecedentes.

En resumen, se dice que no existe relación entre el ambiente de trabajo y el desempeño laboral, y la interpretación es que el desempeño laboral aumenta ligeramente en condiciones laborales deficientes.

Paredes y Quiroz (2021) sostienen que las organizaciones necesitan crear estructuras que construyan buenas relaciones con los colegas para lograr el mejor desempeño con respecto a los objetivos organizacionales. También defiende la necesidad de crear una percepción positiva del lugar de trabajo, un entorno que refleje un comportamiento y una motivación positivos.

El objetivo era examinar la relación entre el ambiente de trabajo y el desempeño de los empleados de los supermercados. La muestra está compuesta por 379 empleados seleccionados mediante muestreo no probabilístico.

El instrumento utilizado fue un cuestionario que mide el clima laboral y el desempeño laboral, con escalas ordinales y Likert, y su confiabilidad se verificó mediante el alfa de Cronbach.

Los resultados mostraron que el clima organizacional tuvo una correlación significativa (0.000) y una correlación positiva débil (0.294) según Rho de Spearman, indicando que ocurre lo mismo para todas las dimensiones.

Los resultados son consistentes con los antecedentes de la investigación y muestran valores similares, pero la magnitud de las correlaciones es diferente.

Como resultado, el clima laboral tiene una relación directa con el desempeño laboral, encontrándose significancia estadística para todos los parámetros, y aunque no está claro, se muestra la necesidad de crear un ambiente más positivo para mejorar el desempeño.

## *Nacionales*

Urbano (2018) sostiene que la incomodidad colectiva de trabajar en el contexto de una empresa y comprender las reglas y directrices organizacionales impacta el comportamiento, la motivación, el desempeño, el desarrollo o los objetivos individuales de la empresa.

El objetivo fue determinar el impacto del clima laboral en la mejora del desempeño de los empleados. La muestra requiere de 130 empleados, seleccionados mediante muestreo no probabilístico.

El CL-SPC fue una herramienta para medir el clima laboral en cinco dimensiones: desempeño personal, comunicación, compromiso laboral, condiciones laborales y supervisión.

Para realizar esta tarea se utilizó un cuestionario fiable basado en el alfa de Cronbach.

Los resultados mostraron que el ambiente de trabajo era moderado y cómodo, y que el ambiente de trabajo tenía una influencia moderada en las actividades y el desempeño de los empleados, y el valor de chi-cuadrado era inferior a 0,05.

Los resultados obtenidos son similares a estudios anteriores.

Se concluye que existe una relación significativa y directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral, y se interpreta que mejores percepciones del clima laboral coinciden con un mejor desempeño laboral.

Rojas (2019) afirma que la contribución de los servicios de salud está influenciada por las políticas, el desempeño, los estándares, la visión y misión, así como las relaciones con colegas y supervisores, y las expectativas que los empleados tienen sobre su entorno laboral.

Porque esto último incluye la calidad, el proceso de atención y recuperación, y aspectos de mejora de la motivación, la satisfacción y el rendimiento.

El propósito fue determinar la relación entre el desempeño laboral y el clima organizacional de los prestadores de servicios de salud en hospitales públicos.

La muestra estuvo compuesta por 234 empleados de una organización de salud seleccionados con base en un muestreo no probabilístico.

Esta herramienta es una encuesta que evalúa la cultura organizacional utilizando valores multidimensionales desde tres aspectos: potencial humano, diseño y cultura organizacional.

Como resultado, como todos los elementos del ambiente laboral, el clima organizacional está relacionado con el desempeño laboral (0,000), pero la investigación de R. de Pearson muestra que tiene una correlación baja con el tamaño del trabajo (0,28). trabajar.

La conclusión establece que el clima organizacional está relacionado con el desempeño laboral y tiene una influencia directa, pero no fuerte, en todos los aspectos del desempeño laboral.

Puitiza et al. (2019) sostienen que los factores sociales, personales e institucionales relacionados con el entorno ambiental contribuyen a mejorar el desempeño laboral, y en los establecimientos de salud esto afecta directamente la calidad de los servicios de salud.

El propósito fue vincular el clima organizacional y el desempeño laboral en las organizaciones de salud.

Muestra: Se seleccionaron 60 trabajadores de la salud con base en un muestreo probabilístico.

La herramienta de evaluación del clima organizacional fue una encuesta que constaba de tres partes: "estructura organizacional", "fuerza humana" y "cultura organizacional".

Para medir el desempeño laboral se utilizó un cuestionario desarrollado por el MINSA y ajustado mediante el alfa de Cronbach para asegurar una alta confiabilidad.

Los resultados mostraron que el desempeño laboral y el clima laboral fueron regulares, el clima organizacional y el desempeño laboral fueron significativos (0,001) y tuvieron una fuerza positiva moderada (0,407) según la R de Pearson.

Los resultados son consistentes con estudios anteriores ya que los valores son similares. Como resultado, el ambiente de trabajo está directamente relacionado con el desempeño de los trabajadores de la salud, y un mejor ambiente de trabajo se interpreta como un mejor desempeño funcional y una mejor calidad del servicio.

Penachi (2019) cree que los empleados son el núcleo de los recursos humanos de las empresas, y que crear un ambiente de trabajo de alta calidad promoverá el desarrollo de las habilidades de los empleados, mejorará el rendimiento y la productividad y motivará la toma de decisiones. Hemos confirmado que así es. también conectado. Mejore la calidad del servicio, mejore el conocimiento organizacional y alinee con los objetivos organizacionales.

El propósito fue esclarecer la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los empleados de las organizaciones nacionales.

Esta muestra requiere de 196 empleados, seleccionados mediante muestreo no probabilístico. Los instrumentos seleccionados fueron una encuesta para medir el clima organizacional y una encuesta de desempeño laboral para evaluar tres aspectos de eficiencia, efectividad y calidad del trabajo, y se probó su confiabilidad con el alfa de Cronbach.

Los resultados muestran que existe significancia estadística (0.000) entre el clima organizacional y el desempeño laboral, y existe una relación directa entre el desempeño y las mediciones de desempeño laboral.

Debido a la similitud de los resultados, los valores obtenidos fueron consistentes con estudios anteriores. En conclusión, podemos decir que el ambiente laboral tiene un impacto directo en el desempeño laboral, el desempeño y la eficacia en el trabajo de los empleados.

Chagrai et al. (2020) muestran que la comprensión de los empleados sobre aspectos relacionados con el ambiente de trabajo, las normas, los valores y las directrices de la empresa influye en el comportamiento de los empleados, la motivación laboral y alinea de manera efectiva y eficiente a los empleados y los objetivos que nos aseguramos de identificar. efecto.

El objetivo era aclarar la relación entre el entorno laboral de los empleados y el desempeño laboral.

La muestra está compuesta por 40 empleados seleccionados mediante muestreo no probabilístico.

Se utiliza un cuestionario sistemático como herramienta para medir la cultura organizacional en tres aspectos: gestión, relaciones humanas y motivación.

Se mide el desempeño laboral en tres aspectos: productividad, competitividad y satisfacción laboral. Prueba de género utilizando el  $\alpha$  de Cronbach.

Los resultados mostraron que el clima laboral y el desempeño laboral fueron buenos y buenos, respectivamente, pero hubo una relación estadística (0.000) entre ambas variables, una relación positiva moderada según rho de Spearman (0.511) y una débil o también hubo una débil. relación positiva. Moderado. En cualquier entorno laboral.

Este resultado fue consistente con estudios previos que mostraron resultados similares.

Los resultados mostraron que el desempeño laboral está relacionado con todos los aspectos de la cultura organizacional y tiene una fuerte influencia en el desempeño de los empleados.

### **1.5 Justificación de la investigación**

Este estudio se centra en los siguientes aspectos: El primer aspecto es la hipótesis. Por eso dice que es necesario mejorar y actualizar todos los aspectos relacionados con el medio ambiente y la calidad de la atención dentro de la organización. Como resultado, obtendrá colegas y socios útiles y obtener ganancias.

Instituto de Medicina Legal y Medicina Forense - Departamento de Clínica Forense (UNCLIFOR) IML - Usuario de servicios del Ministerio Público. 2024.

Chiavenato (2011): “El clima organizacional está estrechamente relacionado con la motivación de los colegas dentro de una organización.

Cuando los compañeros de trabajo están muy motivados, el clima organizacional es fuerte y fomenta relaciones satisfactorias.”

Por tanto, mantener un estado saludable y una cultura organizacional equilibrada mejorará la calidad de la atención al paciente.

El segundo es el aspecto práctico, ya que este estudio demuestra si existe una relación significativa entre las variables del clima organizacional y la calidad de la atención brindada a los pacientes. También afecta el nivel físico. Instituto de Servicios Médicos Forenses - División Clínica Forense (UNCLIFOR) IML - Ministerio Público. 2024.

Si existe una relación significativa entre ambas variables, entonces el Instituto de Medicina Legal y Medicina Forense - División Clínica Forense (UNCLIFOR) IML - Se necesitan herramientas de gestión modernas e innovadoras para lograr mejor los objetivos estratégicos del Ministerio Público. 2024: Un protocolo con un propósito: Oportunidad, Capacidad, Eficiencia y Satisfacción.

Ambos están relacionados con la atención médica para la salud de la sociedad. En este caso, es importante comenzar a capacitar a los socios existentes, crear nuevos conceptos, innovar en la toma de decisiones en la mejor gestión de la atención y crear una cultura organizacional que se centre en cada paciente.

Este último es un aspecto metodológico, por lo que es necesario tener en cuenta que para lograr los objetivos de la investigación se aplican técnicas e instrumentos que contribuyen al conocimiento sobre la relación entre clima organizacional y calidad de atención.

Servicios del Instituto de Medicina Legal y Medicina Forense - Departamento de Clínica Forense (UNCLIFOR) IML - Ministerio Público. 2024; También pudimos demostrar la comprensión de nuestros socios sobre las variables e indicadores evaluados.

## **1.6 Limitaciones de la investigación**

Este estudio tiene las siguientes limitaciones.

En primer lugar, se puede mencionar que la coordinación del personal que labora en el servicio de urgencias del hospital analizado fue insuficiente, lo que obligó a realizar el seguimiento de los pacientes por parte del personal del establecimiento.

Otra limitación que tuve fue el tiempo, y en muchos casos no hubo tiempo suficiente para desarrollar capacidades de investigación relacionadas con el marco teórico.

## **1.7 Objetivos**

### ***Objetivo general***

- Determinar la manera en que el clima organizacional del personal influye en la calidad de atención de los pacientes que acuden al Servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses- Unidad Clínico Forense (UNCLIFOR) IML- Ministerio Público; 2024.

### ***Objetivos específicos***

- Establecer de qué manera la autorrealización del personal influye en la calidad de atención de los pacientes que acuden al Servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses- Unidad Clínico Forense (UNCLIFOR) IML- Ministerio Público; 2024.
- Identificar de qué manera la comunicación del personal influye en la calidad de atención de los pacientes que acuden al Servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses- Unidad Clínico Forense (UNCLIFOR) IML- Ministerio Público; 2024.
- Analizar de qué manera las condiciones laborales del personal influyen en la calidad de atención de los pacientes que acuden al Servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses- Unidad Clínico Forense (UNCLIFOR) IML- Ministerio Público; 2024.
- Indagar de qué manera la supervisión del personal influye en la calidad de atención de los pacientes que acuden al Servicio de Instituto de Medicina

Legal y Ciencias Forenses- Unidad Clínico Forense (UNCLIFOR) IML-  
Ministerio Público; 2024.

## 1.8 Hipótesis

### *Hipótesis general*

- El clima organizacional del personal influye de manera significativa y directa en la calidad de atención de los pacientes que acuden al Servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses- Unidad Clínico Forense (UNCLIFOR) IML- Ministerio Público; 2024.

### *Hipótesis específicas*

- La autorrealización del personal influye significativamente en la calidad de atención de los pacientes que acuden al Servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses- Unidad Clínico Forense (UNCLIFOR) IML- Ministerio Público; 2024.
- La comunicación del personal influye significativamente en la calidad de atención de los pacientes que acuden al Servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses- Unidad Clínico Forense (UNCLIFOR) IML- Ministerio Público; 2024.
- Las condiciones laborales del personal influyen significativamente en la calidad de atención de los pacientes que acuden al Servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses- Unidad Clínico Forense (UNCLIFOR) IML- Ministerio Público; 2024.
- La supervisión del personal influye significativamente en la calidad de atención de los pacientes que acuden al Servicio de Instituto de Medicina

Legal y Ciencias Forenses- Unidad Clínico Forense (UNCLIFOR) IML-  
Ministerio Público; 2024.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Marco conceptual

#### 2.1.1 *Cultura organizacional*

Según Radovic y Salamzadeh (2018) el clima organizacional se define como “las percepciones compartidas por los miembros de la organización sobre el trabajo, el entorno físico en el que se realiza el trabajo, las relaciones que se desarrollan en torno al trabajo y los diversos procedimientos”. y las regulaciones informales que afectan dicho trabajo. "

Examinaremos el clima organizacional de Rensis-Likert como teoría. Esta teoría plantea que a través de sus acciones (cómo se comportan), los individuos interpretarán las situaciones que se presentan dentro de la organización.

El autor afirma que esto ocurre dependiendo de la situación organizacional que percibe la persona; tecnología, satisfacción, remuneración, estructura organizacional, etc. El clima laboral juega un papel importante en la cultura organizacional. (Montoya, 2018).

De igual forma, esta teoría determina que existen variables o características que definen las evaluaciones que hacen los trabajadores sobre la organización y el ambiente laboral.

Aquí, las variables independientes (relaciones causales) cubren la estructura de la organización, la forma en que se toman las decisiones, habilidades y comportamientos, todos orientados al logro de objetivos organizacionales y un sentido de desarrollo. variable intermedia.

Estos tienen como objetivo analizar el funcionamiento interno de una organización y mostrar elementos como la comunicación, la motivación y la toma de decisiones. y finalmente, las variables finales producidas por las causas y las variables intermedias correspondientes a los resultados finales obtenidos por la empresa (rendimiento, beneficios, pérdidas, etc.).

En otras palabras, la teoría de Likert afirma que el comportamiento de los empleados que trabajan en una empresa está influenciado por las actitudes percibidas por parte de los gerentes y supervisores.

De manera similar, el clima afecta el trabajo, la motivación y el bienestar de las personas, ya que la satisfacción se define como una percepción compartida de los atributos de una empresa y su campo, y la influencia que esta percepción tiene en las conexiones de la empresa con sus miembros.

En el razonamiento de los trabajadores, el clima organizacional es una combinación meticulosa de percepciones creadas por los miembros de la organización en el desempeño de su trabajo. (Cortés y Leal, 2019).

El clima organizacional influye en los procesos psicológicos y organizacionales como la toma de decisiones, la resolución de problemas, la motivación, la comunicación y el aprendizaje, así como su impacto en la satisfacción del capital humano y la eficiencia de la empresa.

Por lo tanto, dado que el clima organizacional se percibe subjetivamente, este no solo influye directamente en los factores mediadores del comportamiento laboral de los miembros, sino que también consta de diversos factores que influyen en el crecimiento del comportamiento social. (Brito et al., 2020).

Se define como un constructo intangible relacionado con la comprensión que los trabajadores tienen de su entorno laboral y se basa en una variedad de factores (resolución de problemas, trabajo en equipo, estructura organizacional, comportamiento, implicación de la dirección, etc.) que los trabajadores tienen de la sociedad, la cultura apoya el crecimiento y el cambio organizacional.

Las dimensiones incluyen las siguientes, categorizadas en tres grupos o variables según el Ministerio de Salud:

El primero es la autorrealización. Se trata de la probabilidad de que el lugar de trabajo sea el lugar de trabajo preferido de los empleados y que el crecimiento personal y las perspectivas de futuro de los compañeros de trabajo permitan a los empleados progresar y sentirse felices, lo cual es muy valorado por los empleados. gente hoy.

Su objetivo es mejorar sus habilidades, capacidades, crecimiento personal y compromiso laboral. (Guerrero, 2018).

De igual forma, la autorrealización se produce cuando una persona consigue las metas que se ha propuesto gracias a sus capacidades y trabajo.

Se puede decir que significa maximizar el propio potencial.

El segundo aspecto es el compromiso laboral, que constituye la dedicación del empleado a la organización y el desarrollo, así como un sentido de sí mismo que permite a los empleados desempeñar mejor las tareas asignadas de acuerdo con los objetivos de la empresa. (Guerrero, 2018).

Para Triantafillidou y Koutroukis se trata de cuánto se preocupa una persona y está comprometida con su trabajo actual. (Triantafillidou y Koutroukis. 2022).

Se afirma que es una respuesta eficaz a la identificación con una organización basada en un sentido de pertenencia y responsabilidad.

Como tercera dimensión en la que consideramos la comunicación, es un procedimiento que nos permite comunicarnos con personas cercanas a nosotros y construir una especie de conexión social.

Montoya afirma que la comunicación es lo que mantiene unidos los sistemas organizacionales. (Ramírez et al., 2021).

La comunicación es el elemento básico para el intercambio de mensajes entre dos o más personas.

El cuarto aspecto son las condiciones de trabajo, que se refiere a la provisión de las herramientas e insumos necesarios para que los trabajadores puedan desempeñar adecuadamente sus funciones, es decir, todas las acciones que la organización desarrolla dentro del lugar de trabajo. (Yovera y Rodríguez, 2018).

De manera similar, el ambiente laboral es un conjunto de factores que influyen en las condiciones bajo las cuales los empleados desempeñan su trabajo.

Estos factores incluyen las horas de trabajo, la organización del trabajo, el contenido del trabajo y los servicios de bienestar social.

Finalmente, la supervisión, cuya finalidad es dirigir y supervisar el trabajo de los empleados, se considera un factor que influye en el fracaso o éxito de las iniciativas dentro de una organización.

Además de las cuestiones técnicas, los supervisores también se ocupan de los conflictos interpersonales. (Yovera y Rodríguez, 2018).

También es un medio para brindar orientación, apoyo e información estabilizadora sobre el trabajo realizado por quienes están bajo su autoridad.

### **2.1.2 Calidad de la atención**

Según la definición del diccionario de la Real Academia Española, calidad es “una característica o propiedad inherente a una cosa que permite evaluarla como igual, mejor o peor que otras de su especie. (Paredes et al., 2020).

Es importante señalar que esta definición de calidad se ha utilizado en diferentes contextos. Primero estuvo asociado con los sectores manufacturero y de servicios, luego con el sector de educación, salud y finalmente con todos los sectores productivos.

Mientras tanto, una máxima autoridad del sector sanitario describe la calidad de la siguiente manera: “La medida en que se brindan servicios de salud a personas o grupos aumenta la probabilidad de que se produzcan los resultados de salud deseados, y estos son consistentes con la experiencia actual.

Como teoría, creo que la Organización Mundial de la Salud define la calidad de la salud como "un alto grado de excelencia profesional, utilizando los recursos de manera eficiente y logrando altos niveles de satisfacción del paciente minimizando el riesgo para los pacientes". hecho. El paciente.” y, en última instancia, tener un impacto positivo en la salud. "

De igual forma, el Ministerio de Salud, mediante la emisión del Reglamento publicado en Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, señala que la calidad de la atención en salud se basa en el uso de la ciencia y la tecnología para promover beneficios y reducir riesgos en la atención de salud. Eso lo hemos establecido. proceso.

En otras palabras, el nivel de calidad es el equilibrio de la salud del paciente. Señala además que la calidad de los servicios de salud depende de todo el equipo de trabajo, no sólo de unos pocos individuos.

Entre las dimensiones de calidad de la atención se utilizan para evaluar la calidad, y se utilizan diversos modelos.

El método aplicado en este estudio se basa en la metodología desarrollada por, la cual propone abordar la calidad desde tres aspectos: el aspecto humano, el aspecto tecnocientífico y el aspecto ambiental, estos aspectos tienen atributos. o los requisitos de calidad que caracterizan a los servicios de salud.

El primero son los "tangibles", que miden la apariencia de una instalación física, grupo o empleado. Estas son las instalaciones e imágenes que tienen las empresas e instituciones. (Fariño et al., 2018).

Se refiere a la apariencia de las instalaciones, personal, maquinaria, equipos, herramientas, métodos, procedimientos e instrucciones reales, productos intermedios, herramientas de comunicación, etc. De manera similar, tangible se define como la representación física o imagen de un servicio que los clientes utilizan para evaluar la calidad transmitida a través de la apariencia de las instalaciones, equipos, empleados y materiales de comunicación.

Lo siguiente es la confiabilidad. Evalúa la capacidad de una organización para cumplir sus promesas y desempeñarse sin errores. (Carhuancho et al., 2021).

Esto incluye cumplir las promesas, priorizar la resolución de problemas y garantizar que los servicios se brinden de manera confiable.

La capacidad de los empleados para prestar de manera consistente y correcta los servicios acordados. Confianza en la honestidad y la integridad de los servicios prestados. La probabilidad de que algo funcione correctamente. (Ibarra et al., 2020).

De manera similar, al igual que la calidad, la confianza puede describirse como una cualidad que se mantiene en el tiempo y se mide como una probabilidad.

La confianza en los productos y servicios de una empresa es extremadamente importante y puede proporcionarle una clara ventaja competitiva.

En tercer lugar, se sitúa la capacidad de respuesta, que mide la voluntad de ayudar a los usuarios y la velocidad e inmediatez del servicio.

Se atribuye a la agilidad y/o eficacia de los colaboradores y trabajadores frente a los usuarios. (Paredes y Santos, 2022).

La capacidad de responder a problemas e incidentes que ocurren antes, durante y después del servicio se refiere a la capacidad del personal para ayudar a los clientes y brindar un servicio rápido.

El cuarto es la seguridad, que mide el conocimiento y la cortesía de los empleados, así como la capacidad de fomentar la confianza.

Aumentar la confiabilidad requiere las cualidades de tener confianza, ser educado y estar bien informado. (Cárdenas et al., 2022).

Esto se refiere a recursos humanos adecuadamente capacitados, eficiencia y adecuada ejecución de los requisitos del cliente.

Finalmente, está la empatía. Mide la atención cuidadosa e individualizada, la facilidad de acceso a la información y la capacidad de escuchar y comprender las necesidades. (Ibarra et al., 2020).

Es la capacidad de relacionarse mental y emocionalmente con el estado emocional de otra persona.

Se refiere al cuidado que tienen nuestros empleados y colaboradores al momento de brindar los servicios. De igual forma, la empatía es un proceso de comunicación que proporciona a la persona la actitud necesaria para reconocer las emociones de los demás, es decir, la oportunidad de encontrar un sentido de parentesco entre las personas.

### ***2.1.3 Teoría del clima organizacional Rensis-Likert***

Su teoría señala que los individuos, a través de sus acciones (cómo se comportan), interpretarán las situaciones que ocurren dentro de la organización, es decir, las acciones del personal que trabaja se producirán según su puesto; Condiciones organizacionales percibidas por los empleados y sus empleados De igual manera, los autores afirman que la percepción del clima laboral incluye el cumplimiento laboral de los trabajadores, por ejemplo, carga de trabajo, habilidades, satisfacción, salario, etc. Masu, estructura organizacional y, como resultado, el ambiente de trabajo juega un papel importante en la cultura organizacional.

De igual forma, esta teoría determina que existen variables o características que definen las evaluaciones que hacen los trabajadores sobre la organización y el ambiente laboral. Aquí, las variables independientes (relaciones causales) cubren la estructura de la organización, la forma en que se toman las decisiones, habilidades y comportamientos, todos orientados al logro de objetivos organizacionales y un sentido de desarrollo. variable intermedia. Estos tienen como objetivo analizar el funcionamiento interno de una organización y mostrar elementos como la comunicación, la motivación y la toma de decisiones. y finalmente, las variables finales producidas por las causas y las variables intermedias correspondientes a los resultados finales obtenidos por la empresa (rendimiento, beneficios, pérdidas, etc.).

En otras palabras, la teoría afirma que el comportamiento de los empleados que trabajan en una empresa está influenciado por las actitudes percibidas por parte de los gerentes y supervisores.

#### ***2.1.4 La teoría del clima organizacional de Litwin y Stringer***

Litwin y Stringer (1968) ... sostienen que el clima organizacional es un conjunto de características de un ambiente de trabajo que pueden medirse y percibirse desde un dominio y que influyen en su comportamiento y motivación.

En un intento teórico de desarrollar aspectos importantes del comportamiento de los empleados, intentan identificar los factores situacionales y ambientales que tienen la mayor influencia en el comportamiento y la percepción individual.

En este sentido, se puede asumir que la teoría propuesta por busca renovar el ambiente laboral para que pueda contribuir a una mejor comprensión del llamado “ambiente laboral”. Este concepto, como se sabe, influye en el comportamiento humano y, a su vez, determina cómo las personas perciben su lugar de trabajo.

Además, al comprender de una manera más realista cómo las personas perciben su entorno, las organizaciones pueden mejorar su posición como organización y volverse más competitivas en el entorno en el que operan. También puede ayudarle a resolver problemas de comportamiento y relacionados con el trabajo porque puede hacerlo. hacer cambios.

El elemento clave es el liderazgo, que crea una atmósfera diferente dentro de la organización, proporciona motivación y satisfacción y promueve cambios en los rasgos de personalidad de los empleados.

### ***2.1.5 Teoría de la Gestión de la Calidad Total (TQM)***

TQM establece que la calidad debe centrarse en ajustarse a las siguientes características: Centrado en el cliente. Esto significa que las organizaciones deben proporcionar servicios y productos que satisfagan las demandas y perspectivas de los usuarios internos (el capital humano de la empresa) y de los usuarios externos.

Por lo tanto, para aumentar la motivación para brindar servicios (al público en general), primero se deben satisfacer las demandas de los clientes internos para poder satisfacer las demandas de los clientes externos.

La mejora continua se basa en mejorar permanentemente todos los aspectos de la creación de los productos y servicios ofrecidos.

Un enfoque de equipo, es decir, todas las instituciones deben crear un ambiente sinérgico y fomentar una cultura de trabajo colaborativo entre todos los miembros para lograr los objetivos y metas de la organización.

La formación se refiere a la implementación de programas de formación para los empleados. Esta debería ser una estrategia clave para adquirir mejores habilidades para mejorar la prestación de servicios de alta calidad.

TQM es un objetivo organizacional para aumentar la satisfacción del usuario con un servicio o sistema.

El padre de la calidad promueve la teoría para lograr mejores productos y servicios.

Involucra todos los aspectos de la organización porque involucra a todos y se enfoca en hacer las cosas bien a la primera.

En lugar de estar asociada con un conjunto de ideas o prácticas, la calidad aparece como una colección de orientaciones y prácticas poco acopladas.

Esto también se relaciona con los artefactos diseñados, pero mantener y mejorar la calidad requiere información y conocimiento, y reconocer y actuar sobre la calidad requiere un concepto de lo que hay en el mundo.

La calidad total es la aplicación de los principios de gestión de la calidad a un conjunto de actividades e individuos dentro de una organización con el objetivo de mejorar continua y progresivamente la calidad no sólo en términos de productos, sino también en términos de empleados, materias primas, procesos, etc. Definido. cliente. Servicios y Proveedores.

También se basa en la responsabilidad de lograr la calidad, especialmente en lo que respecta a las personas atendidas.

Sin embargo, la responsabilidad de lograr la satisfacción del cliente recae en toda la organización, no sólo en el departamento de calidad. Esto significa que los gerentes o líderes planifican mejoras de calidad, establecen políticas y estándares, implementan sistemas de gestión de calidad y toman otras medidas para garantizar el cumplimiento de las especificaciones y estándares de calidad, y todos los empleados nos esforzamos por crear conciencia, involucrar a las personas y motivarlas.

También promueve el trabajo en equipo dentro de la organización, empoderando a los subordinados para tomar decisiones, resolver problemas y mejorar la atención.

#### ***2.1.6 Teoría de la calidad médica***

Sugiere que existen tres factores que influyen en la calidad de la atención en los servicios de salud: técnico, interpersonal y de comodidad.

Entonces, respecto al primer elemento, la parte técnica abarca el conocimiento científico y los principios médicos, así como la ética. Implementación y desarrollo de tecnología, procesos de diagnóstico y atención al paciente.

Los aspectos interpersonales se refieren a una comunicación, ética y relaciones efectivas que satisfacen al personal y a los pacientes, mientras que las comodidades reflejan la experiencia del paciente y mejoran las 22 comodidades necesarias brindadas a los pacientes y sus familias.

Del mismo modo, para analizar la calidad de la atención respecto a los factores antes mencionados, aboga por tres enfoques.

Estructura, aquí la calidad está dada por las partes tangibles, todos los recursos necesarios para brindar atención: capital humano, tecnología, elementos físicos. equipamiento y cómo se organizan todos estos elementos para brindar la atención.

Proceso se refiere a la evaluación de la atención, procesos, estándares y resolución de problemas, y el tercer aspecto es el estado de salud del paciente con base en los dos enfoques anteriores.

“Sistema de Gestión de la Calidad y Política Nacional para la Modernización de la Gestión y la Administración Pública. Incluye todos los elementos y condiciones que una estructura de gestión de la calidad debe tener en cuenta para lograr un sistema confiable de control y mejora de la calidad del servicio.

### ***2.1.7 Aspectos de la cultura organizacional***

#### **Autorrealización**

Es más probable que los lugares de trabajo actuales agraden a los empleados, y el crecimiento personal y las perspectivas de futuro de los compañeros de trabajo permiten que los empleados avancen y se sientan felices, lo cual es muy valorado por los empleados.

Las personas buscan mejorar sus habilidades, habilidades y capacidades personales. talento. Crecimiento profesional. Enredo.

De igual forma, la autorrealización se produce cuando una persona consigue las metas que se ha propuesto gracias a sus capacidades y trabajo. Se puede decir que significa maximizar el propio potencial.

### **Relaciones en el trabajo**

La dedicación de los empleados a la organización y al desarrollo, así como su sentido de identidad, les permite desempeñar y desarrollar mejor las funciones que tienen asignadas, con mayor calidad y en línea con los objetivos de la empresa.

Se trata del interés y el compromiso de una persona con su trabajo actual.

Se afirma que es una respuesta eficaz a la identificación con una organización basada en un sentido de pertenencia y responsabilidad.

### **Comunicación**

Este es un procedimiento para comunicarse con personas cercanas a usted y construir una especie de conexión social.

Dice que la comunicación es lo que mantiene unido un sistema organizacional.

La comunicación es el elemento básico para el intercambio de mensajes entre dos o más personas.

### **Condiciones de trabajo**

Se refiere a proporcionar a los trabajadores las herramientas y equipos necesarios que les permitan desempeñar adecuadamente sus funciones, es decir, todas las actividades que realiza la organización dentro del lugar de trabajo.

De manera similar, el ambiente laboral es un conjunto de factores que influyen en las condiciones bajo las cuales los empleados desempeñan su trabajo.

Estos factores incluyen las horas de trabajo, la organización del trabajo, el contenido del trabajo y los servicios de bienestar social.

### **Director**

Su finalidad es dirigir y supervisar el trabajo de los empleados, y la supervisión se considera un factor relacionado con el fracaso o el éxito de las iniciativas dentro de una organización. Además de las cuestiones técnicas, los supervisores también se ocupan de los conflictos interpersonales.

También es un medio para brindar orientación, apoyo e información estabilizadora sobre el trabajo realizado por quienes están bajo su autoridad.

### ***2.1.8 Dimensiones de la calidad***

#### **Elementos tangibles**

Mida la apariencia de sus instalaciones físicas, grupos y empleados. Estas son las instalaciones e imágenes que tienen las empresas y organizaciones.

Se refiere a la apariencia de las instalaciones, personal, maquinaria, equipos, herramientas, métodos, procedimientos e instrucciones reales, productos intermedios, herramientas de comunicación, etc.

De manera similar, tangible se define como la representación física o imagen de un servicio que los clientes utilizan para evaluar la calidad transmitida a través de la apariencia de las instalaciones, equipos, empleados y materiales de comunicación.

#### **Fiabilidad**

Evaluar la capacidad de una organización para cumplir sus promesas y ejecutarlas sin errores.

Esto incluye cumplir las promesas, priorizar la resolución de problemas y garantizar que el servicio se entregue sin problemas.

La capacidad de los empleados para prestar de manera consistente y correcta los servicios acordados. Confianza en la honestidad y la integridad de los servicios prestados. La probabilidad de que algo funcione correctamente.

De manera similar, al igual que la calidad, la confianza puede describirse como una cualidad que se mantiene en el tiempo y se mide como una probabilidad.

La confianza en los productos y servicios de una empresa es extremadamente importante y puede proporcionarle una clara ventaja competitiva.

### **Sensibilidad**

Mide la disposición a atender a los usuarios y la rapidez e inmediatez del servicio. Esto se puede atribuir a la agilidad y eficacia de los colaboradores y trabajadores en relación con los usuarios.

La capacidad de responder a problemas e incidentes que ocurren antes, durante y después del servicio se refiere a la capacidad del personal para ayudar a los clientes y brindar un servicio rápido.

### **Seguridad**

Mide el conocimiento, la cortesía y la capacidad de los empleados para fomentar la confianza.

Es importante tener confianza, estar educado y tener conocimientos para aumentar la credibilidad.

Esto se refiere a recursos humanos adecuadamente capacitados, eficiencia y adecuada ejecución de los requisitos del cliente.

### **Empatía**

Mide la atención cuidadosa e individualizada, la facilidad de acceso a la información y la capacidad de escuchar y comprender las necesidades.

Es la capacidad de relacionarse mental y emocionalmente con el estado emocional de otra persona.

Se refiere al cuidado que tienen nuestros empleados y colaboradores al prestar los servicios.

De igual forma, la empatía es una actitud que debe tener una persona para poder reconocer las emociones de los demás, es decir, un proceso de comunicación que da la oportunidad de encontrar un sentido de parentesco entre las personas.

### **Teoría de los recursos humanos**

La teoría de los recursos humanos y demostró que el comportamiento humano depende de dos factores fundamentales.

1. El comportamiento humano deriva de la totalidad de acontecimientos que coexisten en una situación particular. Las personas actúan de acuerdo con su situación global (gestalt), que incluye los hechos y acontecimientos que conforman su entorno.

2. Estos hechos coexistentes se caracterizan como un campo dinámico de fuerzas, donde cada hecho o evento se interrelaciona dinámicamente con otros hechos, influye y es influenciado por ellos.

Este campo dinámico crea para cada persona el llamado campo psicológico. Es un patrón cognitivo organizado de un individuo que adapta la forma en que ve y percibe las cosas al entorno que lo rodea.

Esta área psicológica es un espacio importante compuesto por las personas y su entorno psicológico. El entorno psicológico o conductual es lo que una persona percibe e interpreta del entorno externo. Además, es un entorno relacionado con tus necesidades reales.

Los objetos, personas y situaciones adquieren valencia en el entorno psicológico y pueden determinar el campo dinámico de las fuerzas psicológicas.

La valencia es positiva si un objeto, persona o situación puede o promete satisfacer las necesidades de un individuo, y negativa si puede causar o tiene la intención de causar algún daño o daño.

Los objetos, personas o situaciones con valencia positiva tienden a atraer a los individuos, mientras que aquellos con valencia negativa tienden a repeler y distanciar a los individuos.

La atracción es una fuerza o vector que se mueve hacia un objeto, persona o situación, y la fuerza repulsiva es una fuerza o vector que se aleja de un objeto, persona o situación en un intento de escapar.

Los vectores siempre tienden a producir "movimiento" en todas direcciones. Cuando dos o más vectores actúan sobre una persona al mismo tiempo, el movimiento es provocado por la resultante (de fuerzas).

En algunos casos, el movimiento generado por un vector puede ser suprimido por una barrera (obstáculo u obstrucción).

### **Teorías de Sistemas y Procesos de Salud**

Definió un sistema como un conjunto de elementos interrelacionados dirigidos a un propósito común. Los sistemas se pueden clasificar en abiertos o cerrados. Esto último no tiene nada que ver con el medio ambiente.

Los primeros (sistemas biológicos o sociales) intercambian información y recursos con el medio ambiente, modifican el medio ambiente y son modificados por el medio ambiente.

Los elementos de un sistema abierto tienen interrelaciones persistentes: "Un cambio en el estado de cualquier elemento induce un cambio en el estado de los demás elementos".

Por lo tanto, una prueba importante de las relaciones entre sistemas es la existencia de patrones, flujos de información y cierto grado de estabilidad.

Los principales componentes funcionales de un sistema son sus "componentes": entradas, salidas y elementos de procesamiento.

Los elementos de entrada al sistema consisten en los elementos que son transformados por el sistema.

Los elementos de salida son lo que produce el sistema y también incluyen el propósito para el cual opera el sistema.

Un procesador es el mecanismo necesario para transformar elementos de entrada en elementos de salida o productos.

Sus elementos incluyen "estructuras para la comunicación y distribución de procesos y métodos, el personal que los utiliza, instalaciones, equipos y otros materiales adecuados".

De acuerdo con estos fundamentos teóricos, Paganini plantea que en el estudio de un sistema es necesario identificar no sólo el procesador del sistema, sus elementos y sus interrelaciones, sino también su relación con el entorno, es decir, sus elementos de entrada y salida.

Los hospitales pueden clasificarse como sistemas abiertos. Se trata de un conjunto de elementos interrelacionados (personas, tecnología, información) dirigidos a un propósito común: mejorar la salud y la satisfacción de los pacientes y las comunidades, y otras actividades relacionadas con la salud como la educación y la investigación.

El factor más importante en el flujo de entrada y salida del sistema hospitalario son las personas que solicitan y reciben atención.

El enfoque de análisis de estructura-proceso-resultado como método para evaluar la calidad de la atención está estrechamente relacionado con la teoría de sistemas.

La estructura (conjunto de elementos y relaciones) de un sistema de cuidado o procesador de sistema está asociada con la población (los elementos de entrada del sistema) y genera el proceso de cuidado (las interacciones entre los elementos del sistema y la población). Se centra en el estado de salud de los individuos o sus comunidades, es decir, los resultados de un sistema o cambios específicos en los factores de producción.

La estructura se refiere a "las características relativamente estables de quienes brindan atención, las herramientas y recursos a su disposición y la estructura física en la que trabajan, incluidos los recursos humanos, físicos y financieros necesarios para brindar atención". estructura." Esto incluye la cantidad, distribución, capacidad, experiencia y equipo del personal del hospital u otra instalación. "

El mismo autor enfatiza la amplitud del concepto de estructura al afirmar: Estos incluyen la disponibilidad de seguro médico, la forma en que trabaja el médico, si el médico ejerce solo o en grupo y cómo recibe el pago. "

Los elementos de la estructura incluyen: Personal (número, tipo, formación, motivación). Instalaciones físicas (número, tipo, acreditación y estándares). equipo médico. Organización (coordinación, continuidad, accesibilidad y adaptación). Sistemas de información y registros. Financiamiento; Financiamiento; Gestión y Operaciones (Gobernanza).

El constructo es un "indicador indirecto de la calidad de la atención, aunque existen algunas limitaciones debido al conocimiento insuficiente sobre la relación entre estructura y resultado".

Sin embargo, los mismos autores sugieren que "la relación entre estructura y calidad de la atención es de suma importancia en la planificación, diseño e implementación de sistemas destinados a brindar servicios de salud personalizados", y que "la relación entre estructura y calidad de la atención es de suma importancia". importancia." "Necesitamos estructura: recursos adecuados y servicios de salud apropiados." El diseño del sistema puede ser el medio más importante para proteger y promover la calidad de la atención. "

### **Organización/entorno de trabajo y su modelo de medición**

La investigación realizada en la planta es quizás la primera contribución a la historia del clima organizacional. Porque los experimentos realizados en estas fábricas demuestran la importancia de los humanos y de los demás. Variables cognitivas como condiciones de trabajo, emociones de los empleados, sentido de pertenencia e intereses colectivos, especialmente aspectos que forman parte del clima organizacional, como determinantes de la productividad y la satisfacción de los empleados.

Por otro lado, Brunet (2007) afirma que en la psicología industrial/organizacional, el concepto de clima organizacional fue introducido por primera vez por Gellerman (1960). Sin embargo, sus orígenes teóricos son menos claros en la investigación, y sus antecedentes generalmente se remontan a las dos escuelas de pensamiento que forman la base de las investigaciones relacionadas con esta variable: la escuela Gestalt y la escuela funcionalista.

Ambos enfoques creen que el comportamiento individual está influenciado por el entorno que lo rodea y, como resultado, el comportamiento de las personas está condicionado por sus percepciones del lugar de trabajo y sus relaciones con colegas y superiores. Generalmente, la percepción de toda la organización para la que trabajan.

El clima organizacional como un conjunto de características clave del ambiente interno en el que opera una organización, incluyendo comportamientos, creencias, valores y afecta la percepción. Determina el comportamiento y el nivel de satisfacción de una persona.

De manera similar, señalan que el clima organizacional es un fenómeno que resume las particularidades del entorno físico que definen el carácter de una organización y la distinguen de otras organizaciones.

Por otro lado, Álvarez (2001), Segredo y Reyes (2004) y Méndez (2006) sostienen que el clima organizacional se define por un conjunto de características objetivas y relativamente permanentes dentro de una organización que interfieren con aspectos del trabajo como el comportamiento individual que éste expresa. es posible. El estilo de gestión, normas, políticas y en general el sistema organizacional de la institución.

De manera similar, Vega et al. (2006) señalan que el clima organizacional es un fenómeno que resume las particularidades del entorno físico que definen el carácter de una organización y la distinguen de otras organizaciones.

Por otro lado, Sandoval (2004) y García et al. (2010) sostienen que el clima organizacional se define por un conjunto de características objetivas y relativamente permanentes dentro de una organización que interfieren con aspectos del trabajo como el comportamiento individual que éste expresa. es posible. El estilo de gestión, normas, políticas y en general el sistema organizacional de la institución.

Del mismo modo, Urdaneta et al. (2009) y Rodríguez et al. (2011) señalan que la investigación sobre clima organizacional/laboral facilita la mejora continua del clima laboral en todas las empresas. Determinar los elementos de los procesos organizacionales y las tendencias motivacionales de las personas.

La importancia de analizar esta variable radica principalmente en la implementación de programas de desarrollo integral para mejorar las condiciones de trabajo, la calidad de vida

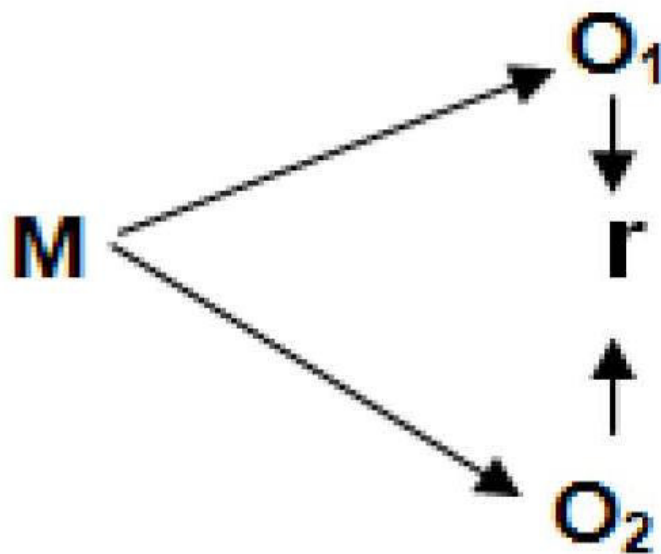
personal y el grado de participación de los empleados hacia el éxito del sector público y privado. Se basa en generar resultados. (Segredo y Reyes, 2004; Vargas, 2010).

Particularmente en salud pública, el análisis de este fenómeno a nivel local, nacional e internacional es fundamental para satisfacer las necesidades de las organizaciones de salud de identificar todo aquello que impacta positiva o negativamente en la mejora del desempeño de las personas ambiente laboral en beneficio de los servicios de atención brindados a los pacientes. (Puch et al., 2012; Segredo, 2013).

### III. MÉTODO

#### 3.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación fue correlativo descriptivo, ya que buscó describir situaciones, eventos y hechos, del tema que se fundamenta e investiga. Fue de tipo básico y diseño transversal-correlacional múltiple porque buscó la asociación de más de dos variables o fenómenos, en un tiempo único y lugar determinados. (Hernández-Sampieri et al., 2016).



Donde:

O1 : Variable Clima organizacional del personal

O2 : Variable Calidad de atención

r : Relación entre variables

M : Pacientes y colaboradores del Servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses- Unidad Clínico Forense (UNCLIFOR) IML- Ministerio Público; 2024.

M : Instituto de Medicina Legal y Medicina Forense - Departamento de Clínica Forense (UNCLIFOR) IML - Pacientes y Colaboradores del Ministerio Público. 2024.

La cultura organizacional del personal influye en la calidad de la atención a los pacientes y colaboradores del Instituto de Medicina Legal y Medicina Legal - Unidad Clínica Forense (UNCLIFOR) IML - Ministerio Público. En 2024, consideraremos un enfoque cuantitativo para esto.

### Diseño de investigación

Respecto a este tipo de investigaciones, estudios transversales y correlacionales que utilizan enfoques cuantitativos, Hernández (2016) dice:

Este tipo de investigación ayuda a analizar cómo existen los fenómenos y sus componentes y cómo se manifiestan” es un servicio del Instituto de Medicina Forense y Medicina Forense - División Clínica Forense (UNCLIFOR) IML - Ministerio El foco está en comprender y presentar la calidad de la atención. Público; en 2024, preguntaremos a la Fundación qué medidas utilizamos para mejorar el desempeño y la productividad de nuestros colaboradores, sin identificar si son correctas o no, y sin compararlas. Simplemente indica el porcentaje final de recursos que se destinarán. Mi trabajo y su impacto en la sociedad.

Por ello, los diseños de investigación deben estar bien pensados para lograr resultados 100% válidos (Valderrama, 2020). El diseño de la investigación fue el siguiente.

## **3.2 Población y muestra**

### **3.2.1 Población**

La población estuvo constituida por 115 pacientes y 64 colaboradores del Servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses- Unidad Clínico Forense (UNCLIFOR) IML- Ministerio Público; 2024.

### 3.2.2 Muestra

La muestra estuvo establecida por 115 pacientes y 64 colaboradores del Servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses- Unidad Clínico Forense (UNCLIFOR) IML- Ministerio Público; 2024.

Respecto al muestreo, fue no probabilística- censal intencionada.

(n: 179 personas las cuales se componen de 115 pacientes y 64 colaboradores del Servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses- Unidad Clínico Forense (UNCLIFOR) IML- Ministerio Público).

### 3.3 Operacionalización de variables

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables*

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escalas
Clima organizacional del personal	Autorrealización	oportunidades de progreso	Escala Likert
		Interés por el éxito	adaptada:
		Definir los objetivos	1) Totalmente en
		Niveles de desempeño	desacuerdo,
		Actividades para aprender y desarrollarse	2) En
Promoción de la capacitación	3) Indeciso,		

	Reconocimiento por los logros	4) De acuerdo,
	Logros en el trabajo	5) Totalmente de
	calidad de vida laboral	acuerdo
	Niveles de logro en el trabajo	
	Factor clave para el éxito	
	Compromiso con la institución	
Involucramiento	Actividades laborales	
laboral	Servicios que brinda la institución	
	Misión, visión y valores	
	Actividades diarias	
	Superación de obstáculos	
	Acceso a la información	
	Se superan los obstáculos	
	Interacción con personas de mayor	
	jerarquía	
	fomenta y promueve la	
Comunicación	comunicación	
	Planteamientos o sugerencias	
	Información adecuada.	
	Colaboración entre el personal	
	Avances en otras áreas de la	
	institución	
Condiciones	Cooperación	
laborales	Toma de decisiones	

	Equipo de trabajo	
	Administración de los recursos	
	Objetivos de trabajo	
	Tecnología del trabajo	
	Remuneración atractiva	
	Desempeño y logros	
	Existe un trato justo	
	Seguimiento y control	
	Preparación necesaria	
	Responsabilidades	
Supervisión	Objetivos de trabajo	
	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos	
	La evaluación de servidores,	
	Entorno del centro de salud	Escala Likert
	La presentación del personal	adaptada:
Elementos tangibles	Medidas de bioseguridad apropiadas	1) Totalmente en desacuerdo,
	La infraestructura del centro de salud	2) En desacuerdo,
Calidad de atención	Condiciones de los equipos	3) Indeciso,
	Se cumple con los horarios	4) De acuerdo,
	Medicamentos necesarios	5) Totalmente de acuerdo
Fiabilidad	Solución de problemas oportunos	
	Los precios del centro de salud	

---

	Facilidades necesarias
Capacidad de respuesta	Descripción del diagnóstico
	Atención de los médicos
	Eficiencia del servicio
	Conocimientos para su problema
Seguridad	Personal capacitado
	Respeto a su privacidad
	Satisfacción con el área de atención
	Empatía del médico
Empatía	Amabilidad de los colaboradores del centro de salud
	El centro de salud satisface su necesidad de forma oportuna

---

*Nota.* Elaboración propia.

### 3.4 Instrumentos

En el estudio se utilizó un método de encuesta. Este método consiste en obtener información directamente de personas relacionadas con el tema de investigación. Esto implica recopilar información (oral o escrita) de una amplia gama de participantes utilizando un método estructurado. Los datos sólo deben proporcionarse en respuesta a un cuestionario precodificado desarrollado específicamente para esta tarea.

De manera similar, las encuestas se utilizaron como herramienta para recopilar una serie de preguntas sobre un escenario, evento o tema particular sobre el que al investigador le gustaría saber más.

De igual forma, consta de un conjunto más o menos completo de preguntas diseñadas para obtener respuestas, con el objetivo de obtener datos e información sobre un tema o situación particular.

En cuanto a la cultura organizacional, consideramos el método verificado por Zelada (2020), que expresa 40 variables mediante una calificación tipo Likert y además las expresa en cinco dimensiones.

El instrumento fue probado según estándares de expertos y tres jueces emitieron un veredicto, considerando que la aplicación del instrumento era aceptable y practicable. Además, la confiabilidad según el alfa de Cronbach, que es un indicador de aceptabilidad, fue de  $0,969 > 0,70$ . La escala de las variables se expresó como nivel bajo (40 a 93 puntos), nivel medio (94 a 146 puntos) y nivel alto (147 a 200 puntos).

### ***FICHA TÉCNICA DE CLIMA ORGANIZACIONAL***

1. Título: Clima organizacional en el personal del área de salud.
2. Autor: Elaboración propia.
3. Duración: 15 minutos
4. Aplicación: Pacientes del Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses UNCLIFOR - Unidad Clínico Forense (UNCLIFOR) IML- Ministerio Público; 2024.
5. Significación: Manejo de Información de Contenido
6. Administración y Calificación: Se administró utilizando los siguientes materiales:
  - Hoja de Respuesta
  - Lápiz o lapicero

7. Consigna: Consta de 40 ítems; conteste lo más honestamente posible todos y cada uno de los ítems o preguntas marcando el valor que crea conveniente.

8. Validez: jueces expertos

## **Tabla 2**

### *Estadísticas de fiabilidad - CLIMA ORGANIZACIONAL*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos	N de elementos
,908	,909	40

*Nota.* Base de datos extraída de encuestas aplicadas a pacientes y colaboradores del Servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses- Unidad Clínico Forense (UNCLIFOR) IML- Ministerio Público; 2024.

El índice de validez de Cronbach verificado por Deza (2022) es de 0,909 puntos y el cuestionario fue aprobado por 3 expertos además de tener una confiabilidad igual a 0,856 mediante consistencia interna según alfa de Cronbach. Constaba de 20 preguntas escala Likert consideradas. Participantes de la región (80) que aceptaron la aplicación del cuestionario.

La calidad de la atención se calificó como baja (20 a 46 puntos), moderada (47 a 73 puntos) y alta (74 a 100 puntos).

### ***FICHA TÉCNICA DE CALIDAD DE ATENCIÓN***

1. Título: Calidad de atención en un establecimiento de salud
2. Autor: Elaboración propia.
3. Duración: 15 minutos

4. Aplicación: Pacientes del Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses UNCLIFOR - Unidad Clínico Forense (UNCLIFOR) IML- Ministerio Público; 2024.

5. Significación: Manejo de Información de Contenido

6. Administración y Calificación: Se administró utilizando los siguientes materiales:

- Hoja de Respuesta
- Lápiz o lapicero

7. Consigna: Consta de 20 ítems; responda lo más honestamente posible todos y cada de los ítems o preguntas marcando el valor que crea conveniente.

8. Validez: jueces expertos

### Tabla 3

#### *Estadísticas de fiabilidad – CALIDAD DE ATENCIÓN*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,824	,831	20

*Nota.* Base de datos extraída de encuestas aplicadas a pacientes y colaboradores del Servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses- Unidad Clínico Forense (UNCLIFOR) IML- Ministerio Público; 2024.

Cuestionario de 20 preguntas, analizando la consistencia interna por el método del alfa de Cronbach. Teniendo como resultado para este instrumento es de 0,831; indicando que es altamente confiable.

### **3.5 Procedimientos**

Primero se solicitó la debida autorización para ingresar al establecimiento sanitario donde se administró las encuestas a los participantes para realizar esta investigación. Se evaluó si los instrumentos son confiables mediante el Alfa de Cronbach, posteriormente, se calcularon los baremos para conocer el nivel de las variables, para eso se tomó el criterio de número de ítems, categorías de respuesta y cada puntaje fue basado al rango obtenido de la diferencia del total de ítems multiplicado por la cantidad mínima codificada de la respuesta restado por el número de ítems multiplicado por máxima respuesta de los ítems, el resultado será dividido en tres niveles.

### **3.6 Análisis de datos**

Luego los resultados fueron verificados por opinión profesional o juicio de expertos. Seguidamente se aplicó el análisis descriptivo de los datos y la información extraída se ordenó en una base de datos de Excel antes de ser procesada en la versión SPSS 26, un análisis estadístico utilizando expresado en gráficos y tablas descriptivas. Cada tabla descriptiva evidenció el cumplimiento de los objetivos propuestos en el estudio.

### **3.7 Consideraciones éticas**

En este estudio se utilizaron las siguientes consideraciones éticas: Tiene en cuenta los criterios citados en Miranda-Novales y Villasís (2019), en los que se expresa respeto, y proporciona la información necesaria para que los participantes elijan si participar o no.

Justicia. Esta medida debe utilizarse de manera justa para evitar que se produzca fraude o que los participantes sean excluidos del estudio sin motivo.

Se tienen en cuenta los intereses, la protección de la participación a través del anonimato y la equidad.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Análisis descriptivo de variables y dimensiones

*Variable:* Clima organizacional

**Tabla 4**

*Clima organizacional*

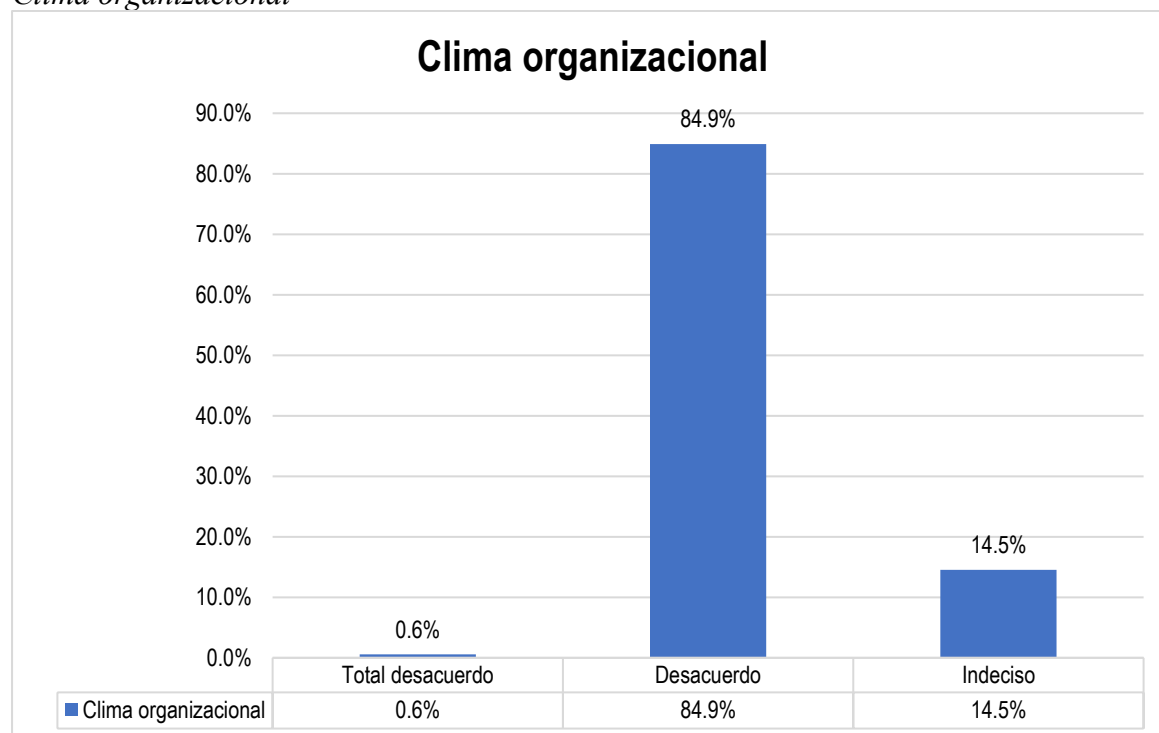
	Frecuencia	Porcentaje
Total, desacuerdo	1	0.6%
Desacuerdo	152	84.9%
Indeciso	26	14.5%
Total	179	100.0%

*Nota.* elaboración propia – data1.sav. (179 personas las cuales se componen de 115 pacientes y 64

colaboradores del Servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses).

**Figura 1**

*Clima organizacional*



**Interpretación:** En la evaluación del clima organizacional, se muestran que el 84.9% de estos encuestados están en desacuerdo, mientras que el 14.5% se muestran indecisos con este clima organizacional, vemos a su vez que el 0.6% restante están en total desacuerdo con dicho clima organizacional.

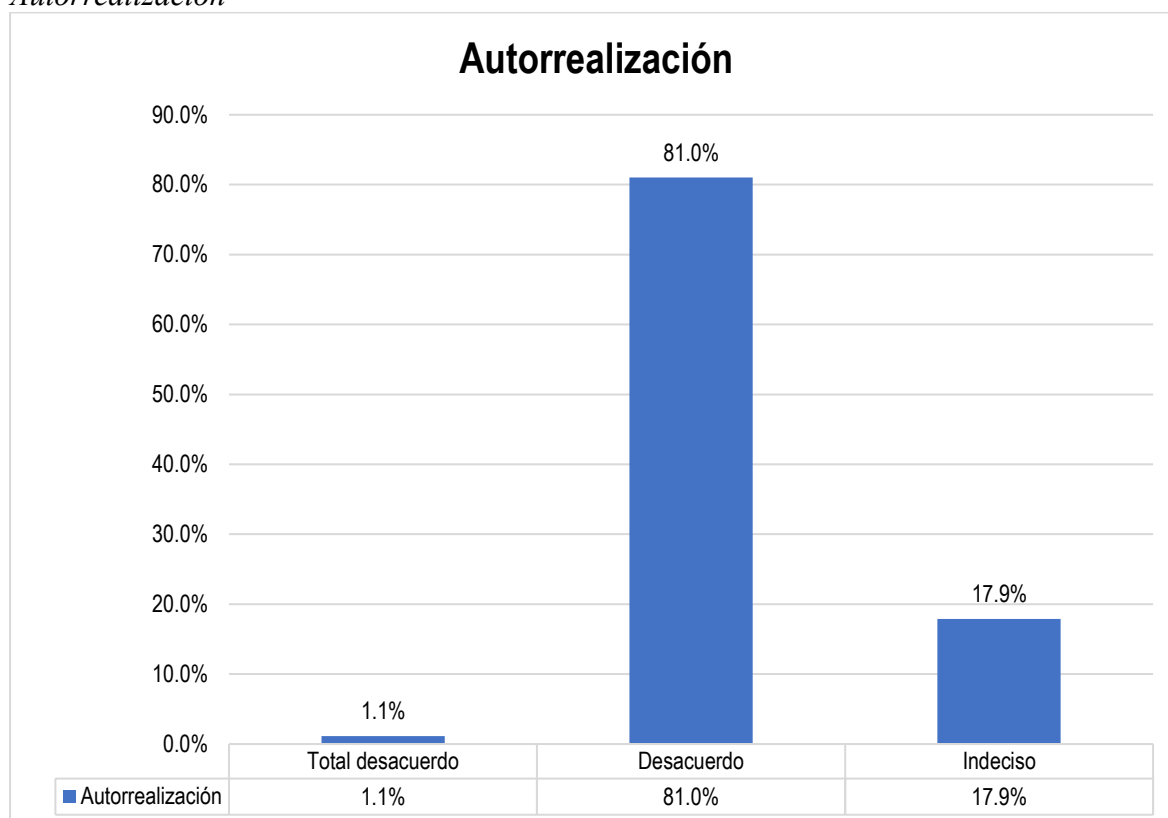
**Tabla 5**  
*Autorrealización*

	Frecuencia	Porcentaje
Total, desacuerdo	2	1.1%
Desacuerdo	145	81.0%
Indeciso	32	17.9%
Total	179	100.0%

*Nota.* elaboración propia – data1.sav. (179 personas las cuales se componen de 115 pacientes y 64

colaboradores del Servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses).

**Figura 2**  
*Autorrealización*



**Interpretación:** En cuanto a la evaluación de la autorrealización, según los resultados de los encuestados, se aprecia que el 81.0% de encuestados están en desacuerdo, asimismo el 17.9% se muestran indecisos, asimismo, vemos que el 1.1% restante sostienen que se muestran en total desacuerdo.

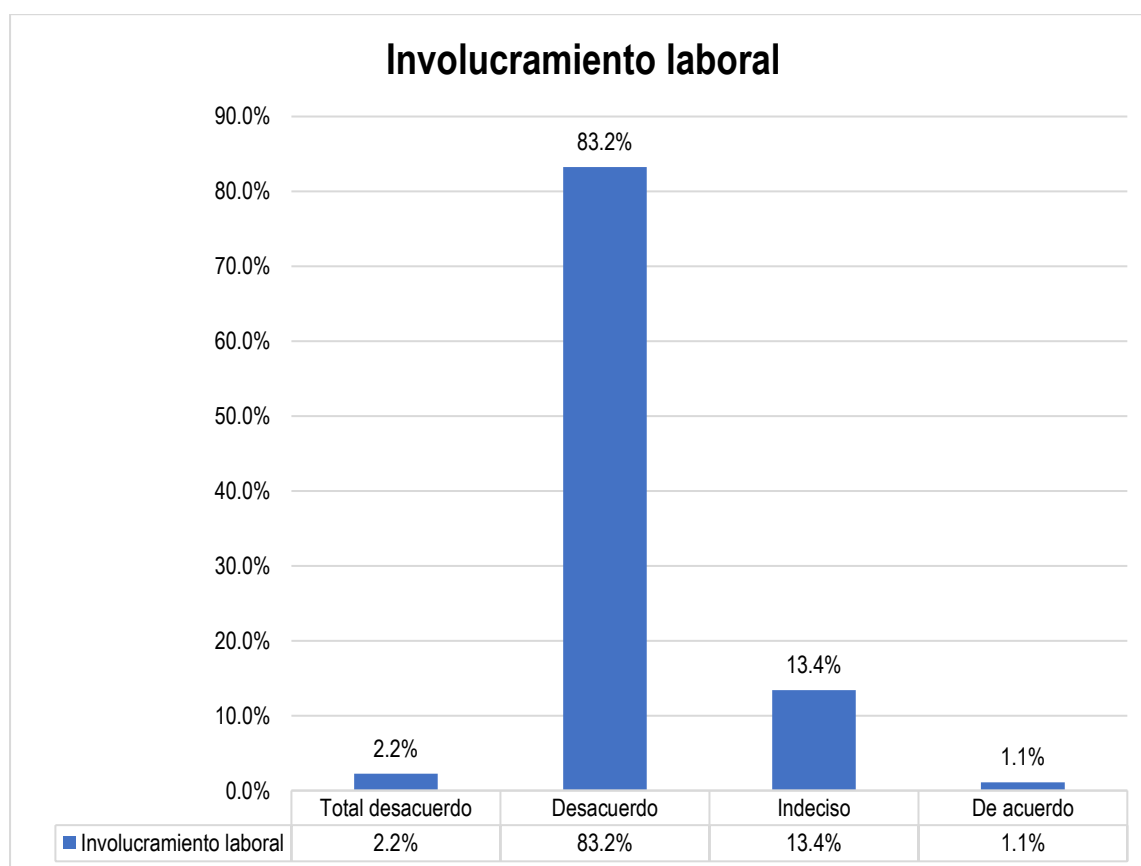
**Tabla 6**  
*Involucramiento laboral*

	Frecuencia	Porcentaje
Total, desacuerdo	4	2.2%
Desacuerdo	149	83.2%
Indeciso	24	13.4%
De acuerdo	2	1.1%
Total	179	100.0%

*Nota.* elaboración propia – data1.sav. (179 personas las cuales se componen de 115 pacientes y 64

colaboradores del Servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses).

**Figura 3**  
*Involucramiento laboral*



**Interpretación:** Los resultados en cuanto al involucramiento laboral, según se observa en los resultados, muestran que el 83.2% de los encuestados están en desacuerdo, con este involucramiento, asimismo existe un 13.4% se muestran indecisos, el 2.2% están en total desacuerdo y solo el 1.1% se muestran de acuerdo con esto.

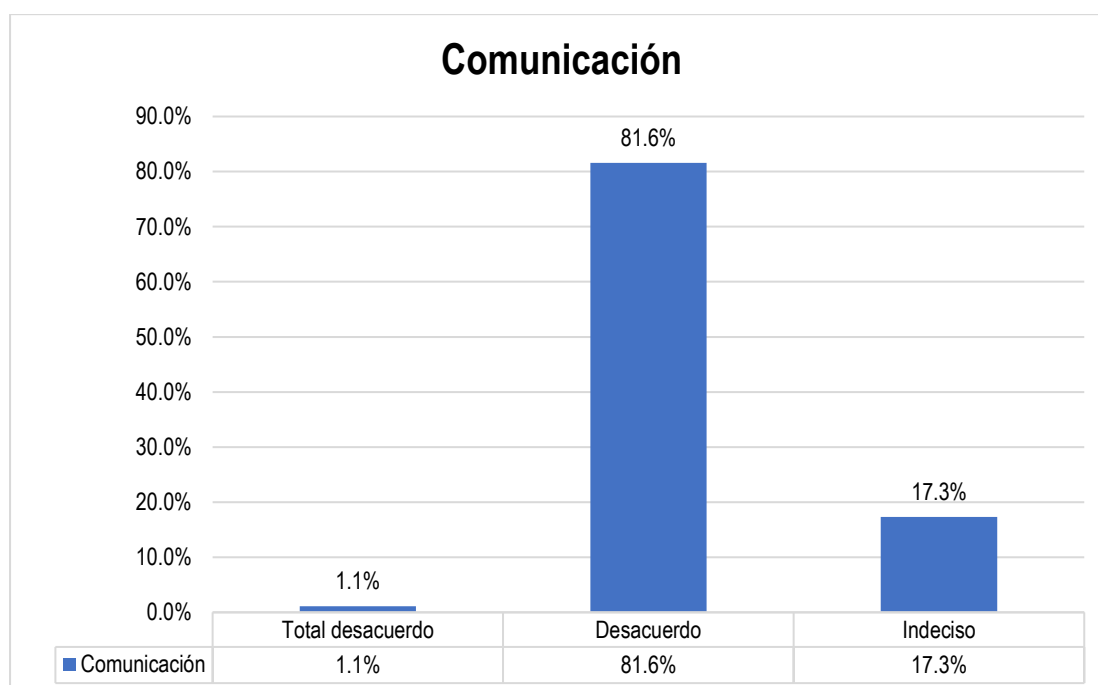
**Tabla 7**  
*Comunicación*

	Frecuencia	Porcentaje
Total, desacuerdo	2	1.1%
Desacuerdo	146	81.6%
Indeciso	31	17.3%
Total	179	100.0%

*Nota.* elaboración propia – data1.sav. (179 personas las cuales se componen de 115 pacientes y 64

colaboradores del Servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses).

**Figura 4**  
*Comunicación*



**Interpretación:** En cuanto a la comunicación, se puede apreciar que el 81.6% de los encuestados están en desacuerdo con esta comunicación, el 17.3% se muestran indecisos, y el 1.1% restantes están en total desacuerdo.

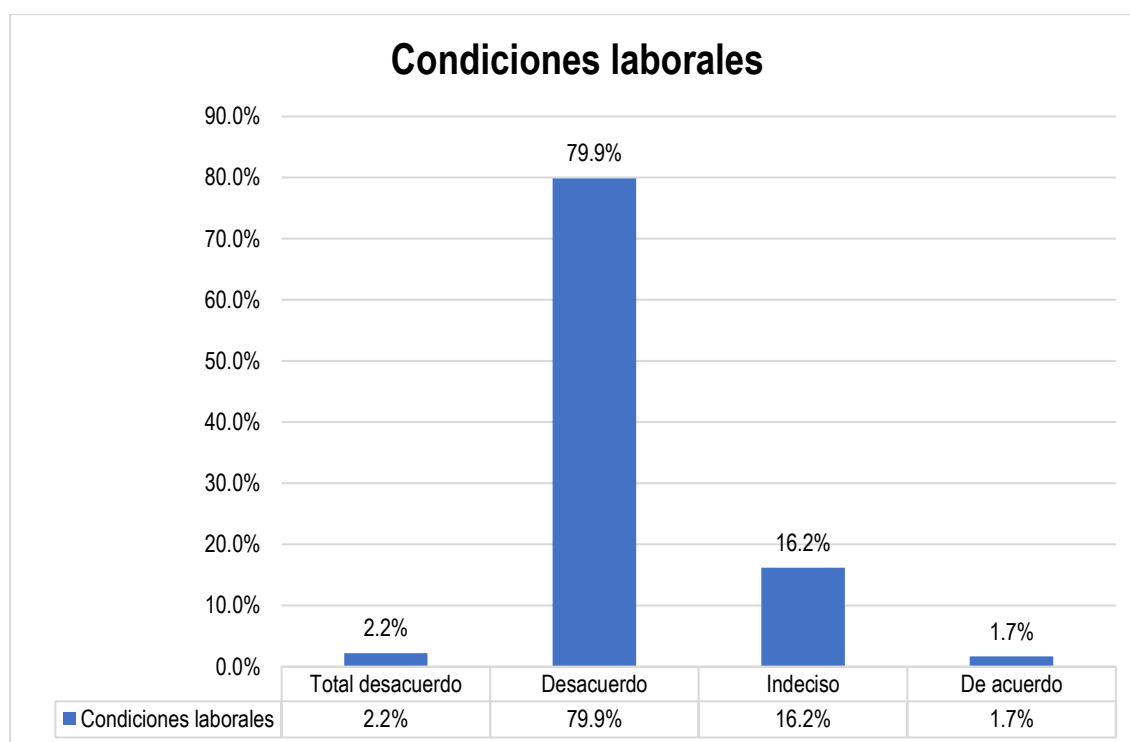
**Tabla 8**  
*Condiciones laborales*

	Frecuencia	Porcentaje
Total, desacuerdo	4	2.2%
Desacuerdo	143	79.9%
Indeciso	29	16.2%
De acuerdo	3	1.7%
Total	179	100.0%

*Nota.* elaboración propia – data1.sav. (179 personas las cuales se componen de 115 pacientes y 64

colaboradores del Servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses).

**Figura 5**  
*Condiciones laborales*



**Interpretación:** Sobre la evaluación de las condiciones laborales, los resultados en cuanto a este indicador muestran que existe un 79.9% de encuestados que manifiestan estar en desacuerdo con dichas condiciones, en tanto que el 16.2% están indecisos, el 2.2% se muestran en total desacuerdo, mientras que el 1.7% restante sostienen estar de acuerdo con estas condiciones laborales.

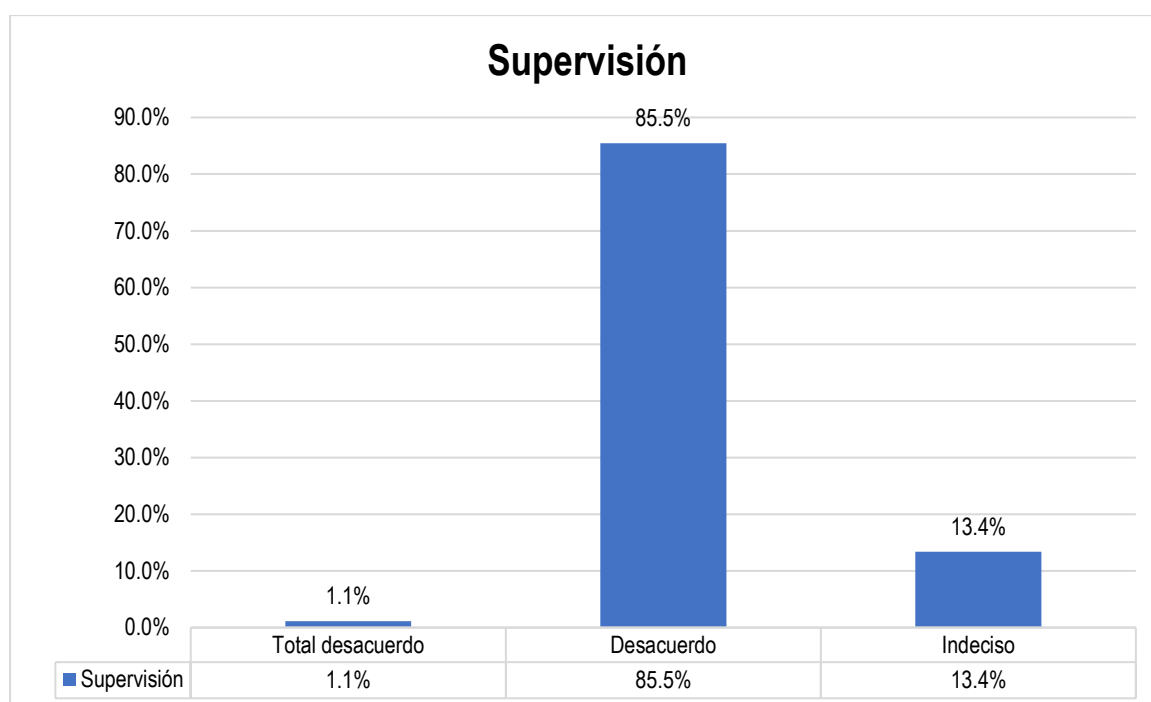
**Tabla 9**  
*Supervisión*

	Frecuencia	Porcentaje
Total, desacuerdo	2	1.1%
Desacuerdo	153	85.5%
Indeciso	24	13.4%
Total	179	100.0%

**Nota.** elaboración propia – data1.sav. (179 personas las cuales se componen de 115 pacientes y 64

colaboradores del Servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses).

**Figura 6**  
*Supervisión*



**Interpretación:** En cuanto a la evaluación de la supervisión, se muestra que existe un 85.5% de encuestados que de muestran en desacuerdo, asimismo existe un 13.4% de encuestados que manifiestan estar indecisos, por otro lado, el 1.1% restante se muestran en total desacuerdo.

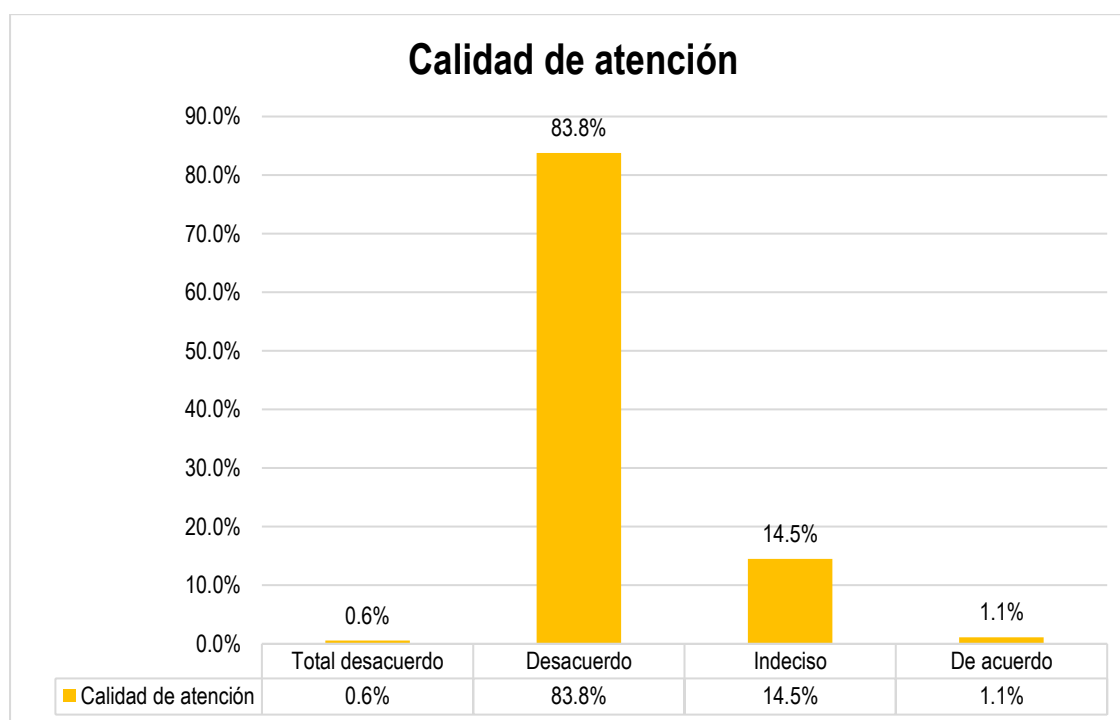
Variable: Calidad de atención

**Tabla 10**  
Calidad de atención

	Frecuencia	Porcentaje
Total, desacuerdo	1	0.6%
Desacuerdo	150	83.8%
Indeciso	26	14.5%
De acuerdo	2	1.1%
Total	179	100.0%

*Nota.* elaboración propia – data1.sav. (179 personas las cuales se componen de 115 pacientes y 64 colaboradores del Servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses).

**Figura 7**  
Calidad de atención



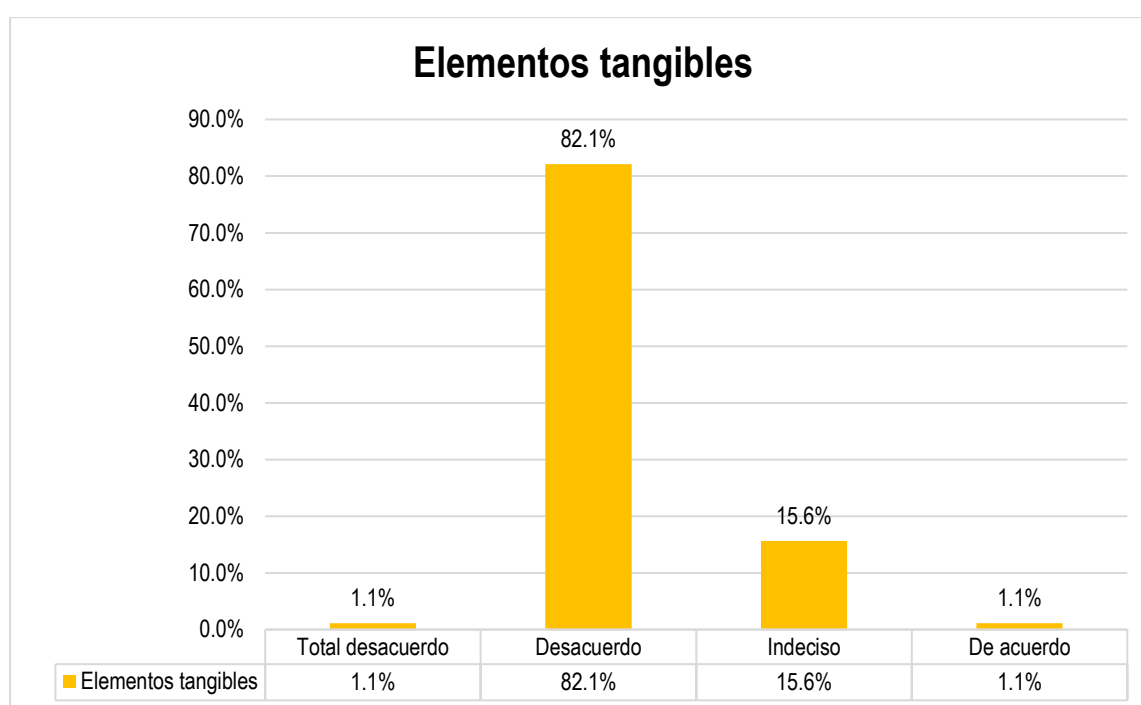
**Interpretación:** En cuanto a la evaluación de la calidad de atención, según se aprecia en los resultados, se muestra que el 83.8% de los encuestados están en desacuerdo, asimismo, existe un 14.5% de los encuestados que manifiestan estar en indecisos, asimismo existe un 1.1% de encuestados que están de acuerdo, y solo el 0.6% se muestran en total desacuerdo.

**Tabla 11**  
*Elementos tangibles*

	Frecuencia	Porcentaje
Total, desacuerdo	2	1.1%
Desacuerdo	147	82.1%
Indeciso	28	15.6%
De acuerdo	2	1.1%
Total	179	100.0%

*Nota.* elaboración propia – data1.sav. (179 personas las cuales se componen de 115 pacientes y 64 colaboradores del Servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses).

**Figura 8**  
*Elementos tangibles*



**Interpretación:** Los resultados en lo relacionado a los elementos tangibles, los encuestados respondieron en un 81.2% estar en desacuerdo, con dichos elementos, el 15.6% de tendencia sostienen estar indecisos, en tanto que el 1.1% manifiestan estar en total desacuerdo o estar de acuerdo.

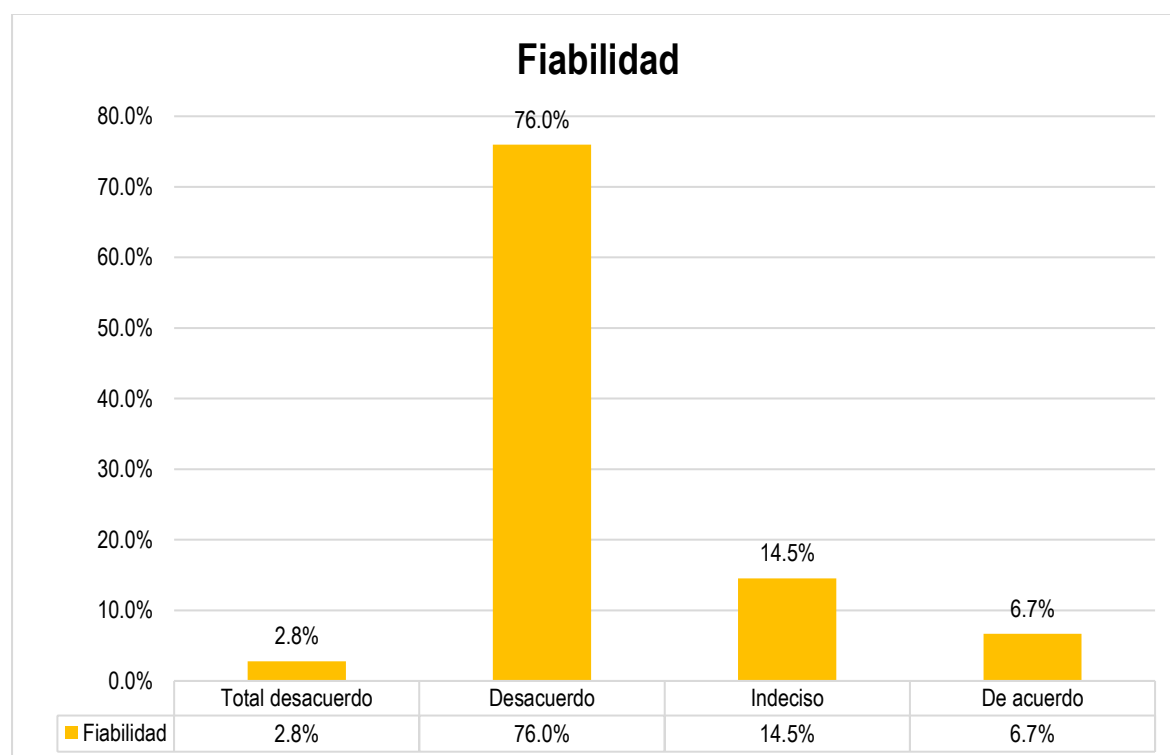
**Tabla 12**  
*Fiabilidad*

	Frecuencia	Porcentaje
Total, desacuerdo	5	2.8%
Desacuerdo	136	76.0%
Indeciso	26	14.5%
De acuerdo	12	6.7%
Total	179	100.0%

*Nota.* elaboración propia – data1.sav. (179 personas las cuales se componen de 115 pacientes y 64

colaboradores del Servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses).

**Figura 9**  
*Fiabilidad*



**Interpretación:** En lo relacionado a la evaluación de la fiabilidad, se muestra en los resultados que el 76.0% de los encuestados manifiestan estar en desacuerdo con dicha fiabilidad, los resultados así mismo muestran que existe un 14.5% de tendencia en la respuesta que sostienen estar en desacuerdo, mientras que el 6.7% restante mencionan estar en desacuerdo, y solo el 2.8% restante mencionan estar en total acuerdo.

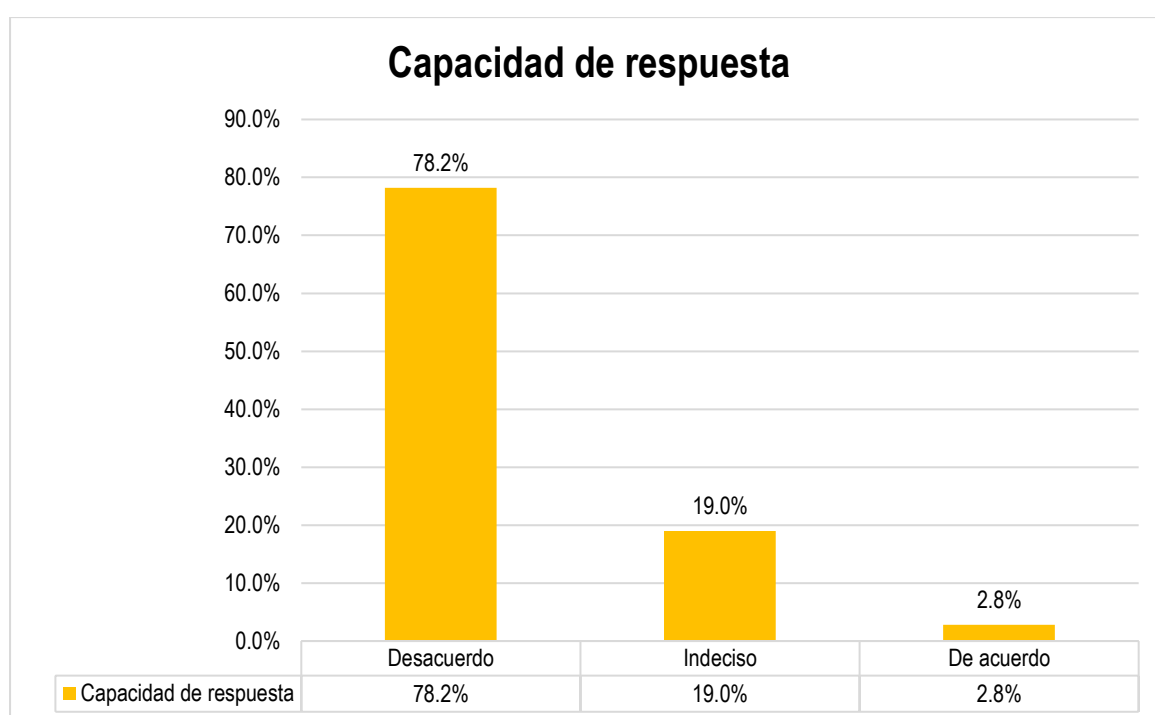
**Tabla 13**  
*Capacidad de respuesta*

	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	140	78.2%
Indeciso	34	19.0%
De acuerdo	5	2.8%
Total	179	100.0%

*Nota.* elaboración propia – data1.sav. (179 personas las cuales se componen de 115 pacientes y 64

colaboradores del Servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses).

**Figura 10**  
*Capacidad de respuesta*



**Interpretación:** En lo relacionado a la evaluación de la capacidad de respuesta, los resultados muestran que el 78.2% se encuentran en desacuerdo con esta, en tanto que existe una tendencia del 19.0% a ser indecisos, mientras que el 2.8% restante manifiestan estar en desacuerdo con esta capacidad de respuesta.

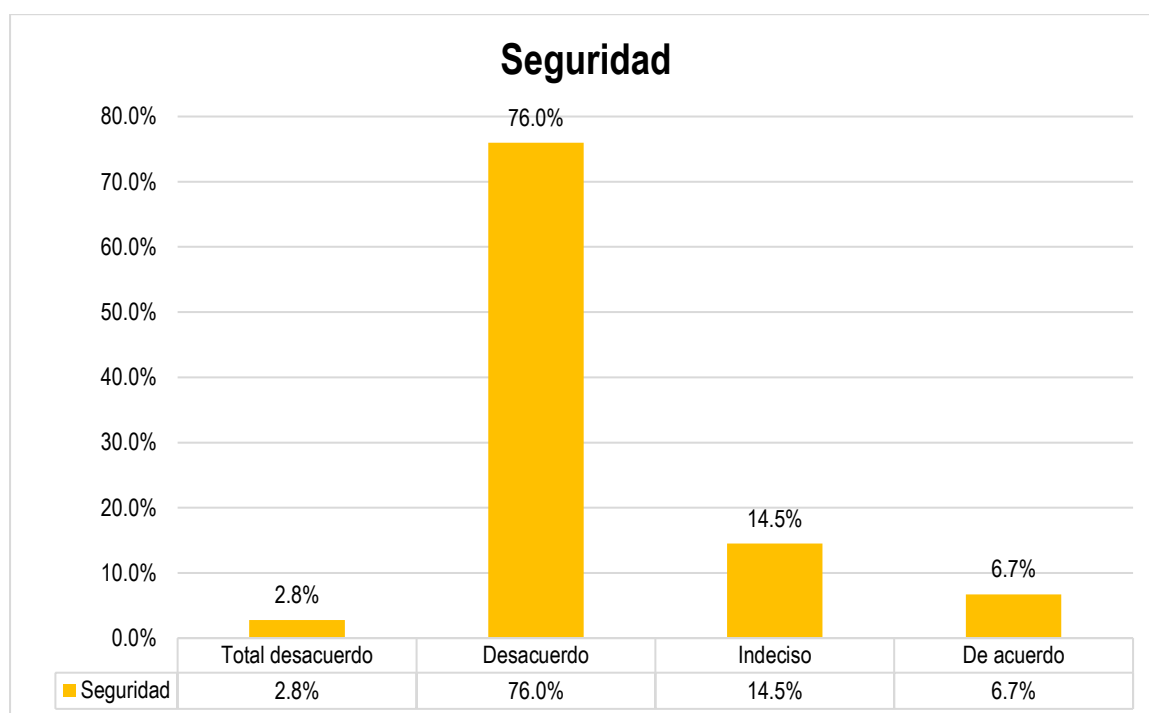
**Tabla 14**  
*Seguridad*

	Frecuencia	Porcentaje
Total, desacuerdo	5	2.8%
Desacuerdo	136	76.0%
Indeciso	26	14.5%
De acuerdo	12	6.7%
Total	179	100.0%

*Nota.* elaboración propia – data1.sav. (179 personas las cuales se componen de 115 pacientes y 64

colaboradores del Servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses).

**Figura 11**  
*Seguridad*



**Interpretación:** En lo relacionado a los aspectos de la seguridad se puede observar que el 76.0% de la muestra se encuentra en desacuerdo al aspecto de la seguridad, sin embargo, existe una tendencia del 14.5% ser indecisos, el 6.7% están en desacuerdo, en tanto que existe un 2.8% de encuestados que están en total desacuerdo,

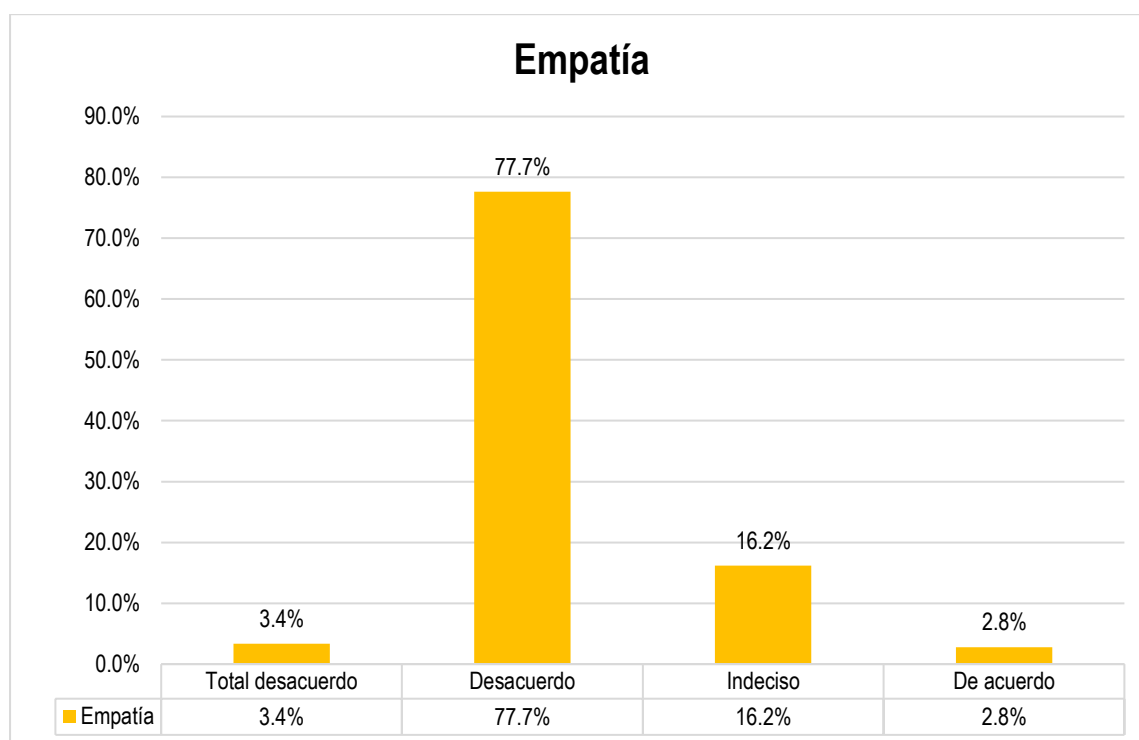
**Tabla 15**  
*Empatía*

	Frecuencia	Porcentaje
Total, desacuerdo	6	3.4%
Desacuerdo	139	77.7%
Indeciso	29	16.2%
De acuerdo	5	2.8%
Total	179	100.0%

*Nota.* elaboración propia – data1.sav. (179 personas las cuales se componen de 115 pacientes y 64

colaboradores del Servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses).

**Figura 12**  
*Empatía*



**Interpretación:** Los resultados en cuanto a la evaluación de la empatía, nos muestra que el 77.7% de los encuestados están en desacuerdo con dicha empatía, existiendo una tendencia del 16.2% de encuestados que responden estar indecisos ante dicho indicador, en tanto que el 3.4% están en total desacuerdo y solo el 2.8% se muestran de acuerdo con esta empatía.

## 4.2 Análisis de par ametría por correlaciones

**Tabla 16**

*Prueba de normalidad - Kolmogórov-Smirnov - Clima organizacional y Calidad de atención*

		Clima organizacional	Kolmogórov-Smirnov		
			Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	Desacuerdo		,517	152	,000
	Indeciso		,423	26	,000

*Nota.* elaboración propia – data1.sav. (179 personas las cuales se componen de 115 pacientes y 64 colaboradores del Servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses).

**Interpretación:** Según los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, entre Clima organizacional y la Calidad de atención, muestran que existe un índice de significancia o p-valor interior al 0.05 puntos, por lo que estima que los datos son paramétricos, correspondiéndole una prueba de  $\chi^2$  para datos paramétricos de Rho de Spearman, a la hipótesis general.

**Tabla 17**

*Prueba de normalidad - Kolmogórov-Smirnov - Autorrealización del personal y Calidad de atención*

		Autorrealización	Kolmogórov-Smirnov		
			Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	Desacuerdo		,520	145	,000
	Indeciso		,312	32	,000

*Nota.* elaboración propia – data1.sav. (179 personas las cuales se componen de 115 pacientes y 64 colaboradores del Servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses).

**Interpretación:** En lo relacionado a los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, entre la Autorrealización del personal y Calidad de atención, muestran que existe un índice de significancia o p-valor interior al 0.05 puntos, por lo que estima que los datos son paramétricos, correspondiéndole una prueba de  $\chi^2$  para datos paramétricos de Rho de Spearman, a la primera hipótesis específica.

**Tabla 18**

*Prueba de normalidad - Kolmogórov-Smirnov - Comunicación del personal y Calidad de atención*

	Comunicación	Kolmogórov-Smirnov		
		Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	Desacuerdo	,522	146	,000
	Indeciso	,366	31	,000

*Nota.* elaboración propia – data1.sav. (179 personas las cuales se componen de 115 pacientes y 64 colaboradores del Servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses).

**Interpretación:** Por lo que respecta a los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, entre Comunicación del personal y la Calidad de atención, muestran que existe un índice de significancia o p-valor interior al 0.05 puntos, por lo que estima que los datos son paramétricos, correspondiéndole una prueba de  $\chi^2$  para datos paramétricos de Rho de Spearman, a la segunda hipótesis específica.

**Tabla 19**

*Prueba de normalidad - Kolmogórov-Smirnov - Condiciones laborales y Calidad de atención*

	Condiciones laborales	Kolmogórov-Smirnov		
		Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	Total, desacuerdo	,441	4	.
	Desacuerdo	,537	143	,000
	Indeciso	,422	29	,000
	De acuerdo	,385	3	.

*Nota.* elaboración propia – data1.sav. (179 personas las cuales se componen de 115 pacientes y 64 colaboradores del Servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses).

**Interpretación:** Según los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, entre Condiciones laborales y la Calidad de atención, muestran que existe un índice de significancia o p-valor interior al 0.05 puntos, por lo que estima que los datos son paramétricos, correspondiéndole una prueba de  $\chi^2$  para datos paramétricos de Rho de Spearman, a la tercera hipótesis específica.

**Tabla 20**

*Prueba de normalidad - Kolmogórov-Smirnov - Supervisión del personal y Calidad de atención*

	Supervisión	Kolmogórov-Smirnov		
		Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	Desacuerdo	,523	153	,000
	Indeciso	,347	24	,000

a. Calidad de atención es constante cuando Supervisión = Total desacuerdo. Se ha omitido.

b. Corrección de significación de Lilliefors

*Nota.* elaboración propia – data1.sav. (179 personas las cuales se componen de 115 pacientes y 64 colaboradores del Servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses).

**Interpretación:** Dados los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, entre Supervisión del personal y la Calidad de atención, muestran que existe un índice de significancia o p-valor interior al 0.05 puntos, por lo que estima que los datos son paramétricos, correspondiéndole una prueba de  $\chi^2$  para datos paramétricos de Rho de Spearman, a la cuarta hipótesis específica.

### 4.3 Análisis de regresión correlativa por hipótesis

#### 4.3.1 Hipótesis general

##### *Planteamiento*

H<sup>0a</sup>: El clima organizacional del personal influye de manera significativa y directa en la calidad de atención de los pacientes que acuden al Servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses- Unidad Clínico Forense (UNCLIFOR) IML- Ministerio Público; 2024.

H<sup>a</sup>: El clima organizacional del personal influye de manera significativa y directa en la calidad de atención de los pacientes que acuden al Servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses- Unidad Clínico Forense (UNCLIFOR) IML- Ministerio Público; 2024.

*Prueba y margen de significancia permitidos*

Prueba correlativa de Rho de Spearman para datos paramétricos; considerando un margen de significancia permitido o p-valor de 0.05 puntos

*Calculo*

**Tabla 21**

*Correlaciones CH2 por Rho de Spearman (Calidad de atención y Clima organizacional)*

				Calidad de atención	Clima organizacional
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación		1,000	,846**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		179	179
		Bootstrap <sup>b</sup>	Sesgo	,000	,000
			Error estándar	,000	,055
		Intervalo de confianza a 95%	Inferior	1,000	,726
			Superior	1,000	,943
	Clima organizacional	Coeficiente de correlación		,846**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		179	179
Bootstrap <sup>b</sup>		Sesgo	,000	,000	
		Error estándar	,055	,000	
	Intervalo de confianza a 95%	Inferior	,726	1,000	
		Superior	,943	1,000	

*Nota.* elaboración propia – data1.sav. (179 personas las cuales se componen de 115 pacientes y 64 colaboradores del Servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses).

**Interpretación:** Según los resultados encontrados en la prueba de correlación de Rho de Spearman, de la hipótesis general, entre la calidad de atención y el clima organizacional, se encontró un valor de significancia inferior a los 0.05 puntos, lo cual, valida nuestra

hipótesis general alterna, a su vez que también se pudo encontrar un margen de correlación de 0.846 puntos, lo cual determina un valor altamente significativa entre las variables de la calidad de atención y el clima organizacional, lo cual se resume en que El clima organizacional del personal influye de manera altamente significativa y directa en la calidad de atención de los pacientes que acuden al Servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses- Unidad Clínico Forense (UNCLIFOR) IML- Ministerio Público; 2024.

### 4.3.2 Primera hipótesis secundaria

#### *Planteamiento*

H<sup>e01</sup>) La autorrealización del personal influye significativamente en la calidad de atención de los pacientes que acuden al Servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses- Unidad Clínico Forense (UNCLIFOR) IML- Ministerio Público; 2024.

H<sup>e1</sup>) La autorrealización del personal influye significativamente en la calidad de atención de los pacientes que acuden al Servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses- Unidad Clínico Forense (UNCLIFOR) IML- Ministerio Público; 2024.

#### *Prueba y margen de significancia permitidos*

Prueba correlativa de Rho de Spearman para datos paramétricos; considerando un margen de significancia permitido o p-valor de 0.05 puntos

#### *Calculo*

**Tabla 22**  
*Correlaciones CH2 por Rho de Spearman (Calidad de atención y Autorrealización)*

				Calidad de atención	Autorrealización
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación		1,000	,469**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		179	179
		Bootstrap <sup>b</sup>	Sesgo	,000	-,005
		Error estándar		,000	,086

		Intervalo de confianza a 95%	Inferior Superior	1,000 1,000	,279 ,624
	Coefficiente de correlación			,469**	1,000
	Sig. (bilateral)			,000	.
	N			179	179
Autorrealización	Sesgo			-,005	,000
	Bootstrap <sup>b</sup>	Error estándar		,086	,000
		Intervalo de confianza a 95%	Inferior Superior	,279 ,624	1,000 1,000

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

b. A menos que se indique lo contrario, los resultados del bootstrap se basan en 1000 muestras de bootstrap

*Nota.* elaboración propia – data1.sav. (179 personas las cuales se componen de 115 pacientes y 64 colaboradores del Servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses).

**Interpretación:** En cuanto a los resultados encontrados en la prueba de correlación de Rho de Spearman, de la primera hipótesis específica o secundaria, entre la calidad de atención y la Autorrealización, se encontró un valor de significancia inferior a los 0.05 puntos, lo cual, valida nuestra primera hipótesis específica alterna, a su vez que también se pudo encontrar un margen de correlación de 0.469 puntos, lo cual determina un valor relativamente significativo entre las variables de la calidad de atención y la Autorrealización, lo cual se resume en que El clima organizacional del personal influye de manera relativamente significativa y directa en la calidad de atención de los pacientes que acuden al Servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses- Unidad Clínico Forense (UNCLIFOR) IML- Ministerio Público; 2024

#### 4.3.3 Segunda hipótesis secundaria

##### *Planteamiento*

H<sup>e02</sup>) La comunicación del personal influye significativamente en la calidad de atención de los pacientes que acuden al Servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses- Unidad Clínico Forense (UNCLIFOR) IML- Ministerio Público; 2024.

H<sup>2</sup>) La comunicación del personal influye significativamente en la calidad de atención de los pacientes que acuden al Servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses- Unidad Clínico Forense (UNCLIFOR) IML- Ministerio Público; 2024.

*Prueba y margen de significancia permitidos*

Prueba correlativa de Rho de Spearman para datos paramétricos; considerando un margen de significancia permitido o p-valor de 0.05 puntos

*Calculo*

**Tabla 23**  
*Correlaciones CH2 por Rho de Spearman (Calidad de atención y Comunicación)*

				Calidad de atención	Comunicación	
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación		1,000	,676**	
		Sig. (bilateral)		.	,000	
		N		179	179	
		Bootstrap <sup>b</sup>	Sesgo		,000	-,004
			Error estándar		,000	,072
			Intervalo de confianza a 95%	Inferior	1,000	,519
				Superior	1,000	,801
	Comunicación	Coeficiente de correlación		,676**	1,000	
		Sig. (bilateral)		,000	.	
		N		179	179	
		Bootstrap <sup>b</sup>	Sesgo		-,004	,000
			Error estándar		,072	,000
			Intervalo de confianza a 95%	Inferior	,519	1,000
				Superior	,801	1,000

*Nota.* Elaboración propia – data1.sav. (179 personas las cuales se componen de 115 pacientes y 64 colaboradores del Servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses).

**Interpretación:** Sobre los resultados encontrados en la prueba de correlación de Rho de Spearman, de la segunda hipótesis específica, entre la calidad de atención y la Comunicación, se encontró un valor de significancia inferior a los 0.05 puntos, lo cual, valida nuestra segunda hipótesis específica alterna, a su vez que también se pudo encontrar un margen de correlación de 0676 puntos, lo cual determina un valor relativamente significativo entre las variables de la calidad de atención y la Comunicación, lo cual se resume en que La

comunicación del personal influye de manera medianamente significativa en la calidad de atención de los pacientes que acuden al Servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses- Unidad Clínico Forense (UNCLIFOR) IML- Ministerio Público; 2024

#### 4.3.4 Tercera hipótesis secundaria

##### *Planteamiento*

H<sup>e03</sup>) Las condiciones laborales del personal influyen significativamente en la calidad de atención de los pacientes que acuden al Servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses- Unidad Clínico Forense (UNCLIFOR) IML- Ministerio Público; 2024.

H<sup>e3</sup>) Las condiciones laborales del personal influyen significativamente en la calidad de atención de los pacientes que acuden al Servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses- Unidad Clínico Forense (UNCLIFOR) IML- Ministerio Público; 2024.

##### *Prueba y margen de significancia permitidos*

Prueba correlativa de Rho de Spearman para datos paramétricos; considerando un margen de significancia permitido o p-valor de 0.05 puntos

##### *Calculo*

**Tabla 24**

*Correlaciones CH2 por Rho de Spearman (Calidad de atención y Condiciones laborales)*

				Calidad de atención	Condiciones laborales	
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación		1,000	,788**	
		Sig. (bilateral)		.	,000	
		N		179	179	
		Sesgo		,000	-,002	
		Error estándar		,000	,057	
	Condiciones laborales	Intervalo de confianza a 95%		Inferior	1,000	,668
				Superior	1,000	,889
		Coeficiente de correlación		,788**	1,000	
		Sig. (bilateral)		,000	.	
		N		179	179	
Bootstrap <sup>b</sup>		Sesgo	-,002	,000		

Error estándar		,057	,000
Intervalo de	Inferior	,668	1,000
confianza a 95%	Superior	,889	1,000

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

*Nota.* elaboración propia – data1.sav. (179 personas las cuales se componen de 115 pacientes y 64 colaboradores del Servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses).

**Interpretación:** Sobre la prueba de correlación de Rho de Spearman, de la tercera hipótesis específica, entre la calidad de atención y las Condiciones laborales, se encontró un valor de significancia inferior a los 0.05 puntos, lo cual, valida nuestra segunda hipótesis específica alterna, a su vez que también se pudo encontrar un margen de correlación de 0.788 puntos, lo cual determina un valor relativamente significativo entre las variables de la calidad de atención y las Condiciones laborales lo cual se resume en que Las condiciones laborales del personal influyen de manera ligeramente significativa en la calidad de atención de los pacientes que acuden al Servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses- Unidad Clínico Forense (UNCLIFOR) IML- Ministerio Público; 2024.

#### 4.3.5 Cuarta hipótesis secundaria

##### *Planteamiento*

H<sup>e04</sup>) La supervisión del personal influye significativamente en la calidad de atención de los pacientes que acuden al Servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses- Unidad Clínico Forense (UNCLIFOR) IML- Ministerio Público; 2024.

He4) La supervisión del personal influye significativamente en la calidad de atención de los pacientes que acuden al Servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses- Unidad Clínico Forense (UNCLIFOR) IML- Ministerio Público; 2024.

##### *Prueba y margen de significancia permitidos*

Prueba correlativa de Rho de Spearman para datos paramétricos; considerando un margen de significancia permitido o p-valor de 0.05 puntos.

*Calculo*

**Tabla 25**  
*Correlaciones CH2 por Rho de Spearman (Calidad de atención y Supervisión)*

			Calidad de atención	Supervisión	
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1,000	,580**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	179	179	
		Sesgo	,000	,002	
		Bootstrap <sup>c</sup> Error estándar	,000	,083	
	Supervisión	Intervalo de confianza a 95%	Inferior	1,000	,414
			Superior	1,000	,727
		Coefficiente de correlación	,580**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	179	179	
Supervisión	Intervalo de confianza a 95%	Inferior	,414	1,000	
		Superior	,727	1,000	
	Sesgo	,002	,000		
	Bootstrap <sup>c</sup> Error estándar	,083	,000		
	Intervalo de confianza a 95%				

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

b. A menos que se indique lo contrario, los resultados del bootstrap se basan en 1000 muestras de bootstrap

*Nota.* elaboración propia – data1.sav. (179 personas las cuales se componen de 115 pacientes y 64 colaboradores del Servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses).

**Interpretación:** Por ultimo en cuanto a la prueba de correlación de Rho de Spearman, de la cuarta hipótesis específica, entre la calidad de atención y la *Supervisión*, se encontró un valor de significancia inferior a los 0.05 puntos, lo cual, valida nuestra cuarta hipótesis específica alterna, a su vez que también se pudo encontrar un margen de correlación de 0.580 puntos, lo cual determina un valor relativamente significativo entre las variables de la calidad de atención y la *Supervisión*, lo cual se resume en que Las condiciones laborales del personal influyen de manera ligeramente significativa en la *Supervisión* de los pacientes que acuden al Servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses- Unidad Clínico Forense (UNCLIFOR) IML- Ministerio Público; 2024.

## V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Primero, en cuanto a la relación entre calidad de atención y clima organizacional se obtuvo un valor significativo menor a 0,05 puntos, validando la hipótesis general. Esta hipótesis sugiere que el clima organizacional del personal tiene una influencia directa muy importante. Instituto de Medicina Legal y Medicina Forense - Departamento de Clínica Forense (UNCLIFOR) IML - Sobre la calidad de la atención de los pacientes que acuden al Ministerio Público. Según Ramos (2018), también en 2024, Ramos (2018) concluye que, si bien no es decisivo, porque ellos, al igual que Zúñiga, actúan de forma independiente, promueven adecuadamente la calidad de la atención, concluyó que existe una relación entre el desempeño laboral y el trabajo. ambiente. Gutierrez (2019) sugirieron que existe una relación estadística entre el clima organizacional y el desempeño en indicadores de tareas estrechamente relacionados con la calidad de la atención, y se analizaron aspectos como la motivación y la satisfacción.

En segundo lugar, para la relación entre calidad de la atención y autorrealización se encontró un valor significativo menor a 0,05 puntos. Esto pone a prueba la primera hipótesis alternativa específica, que determina que el clima organizacional del personal tiene un impacto relativamente significativo y directo en la calidad de la atención. Instituto de Medicina Legal y Medicina Forense - Departamento de Clínica Forense (UNCLIFOR) IML - Calidad de atención de los pacientes que acuden al Ministerio Público. En este sentido, 2024 según Toapanta et al. (2020) afirman discutir estos resultados en su artículo. Porque entre sus resultados afirman que existe una correlación de Pearson entre clima laboral y autorrealización, mientras que no existe significancia (0,454) y una correlación de Pearson débil (-0,383). No existe correlación entre las dimensiones del clima organizacional distintas de la confianza.

Los resultados difieren de estudios y antecedentes anteriores. En resumen, la interpretación es que no existe relación entre el ambiente laboral y la autorrealización, y que el desempeño laboral mejora ligeramente en condiciones laborales deficientes.

En tercer lugar, para la relación entre calidad de la atención y comunicación se encontró un valor significativo menor a 0,05 puntos. Esto prueba la segunda hipótesis propia alternativa, que se resume a continuación. La comunicación del personal tiene un impacto moderadamente significativo en la calidad de la atención al paciente. Instituto de Medicina Legal y Medicina Forense - Unidad Clínica Forense (UNCLIFOR) IML - Personas adscritas al Ministerio Público. Además, Urbano (2018) sostiene en su artículo que existe una relación importante y directa entre el clima organizacional, indicador muy relacionado con la comunicación, y la calidad de la atención. Un mejor reconocimiento El ambiente laboral coincide con una mejor calidad de atención.

En cuarto lugar, se encontró un valor significativo de menos de 0,05 puntos para la relación entre la calidad de la atención y las condiciones de trabajo, validando la tercera hipótesis alternativa específica de que las condiciones de trabajo del personal tienen un efecto marginalmente significativo sobre la calidad. Instituto de Medicina Legal y Medicina Forense - Departamento de Clínica Forense (UNCLIFOR) IML - Atención de pacientes que acuden a los servicios del ministerio público. En este sentido, Rojas (2019) afirma en su artículo que las condiciones laborales están relacionadas con el desempeño laboral y la calidad del servicio al cliente, y que tienen un impacto directo, pero no fuerte, en todos los aspectos.

Finalmente, en cuanto a la correlación entre calidad de la atención y supervisión, se obtuvo un valor significativo de menos de 0,05 puntos, lo que indica que las condiciones laborales del personal tienen una influencia algo significativa. Se han probado hipótesis alternativas específicas. Instituto de Medicina Legal y Medicina Forense - Departamento de

Clínica Forense (UNCLIFOR) IML - Respecto a la supervisión de pacientes que acuden al Ministerio Público. Además, según Chagray et al. (2020) demostraron que la supervisión y el desempeño laboral están directamente relacionados con la calidad de la atención, siendo cada una buena, con una relación estadística (0,000) entre ambas variables, y una moderada El trabajo sostiene que existe una relación positiva entre. También existe una relación positiva débil según Rho de Spearman (0,511). O moderado en cualquier entorno laboral.

Este resultado fue consistente con estudios previos que mostraron resultados similares.

Los resultados mostraron que el desempeño laboral, que está directamente relacionado con la calidad de la atención, está relacionado con todos los aspectos de la supervisión y tiene un fuerte impacto en el desempeño de los empleados.

## VI. CONCLUSIONES

6.1 La primera conclusión fue que existe un ancho de correlación de 0,846 puntos entre calidad de atención y cultura organizacional. Esto determina el valor altamente significativo entre las variables calidad de atención y clima organizacional. Esto se puede resumir como: La cultura organizacional del personal tiene una influencia muy importante y directa en la calidad de la atención de los pacientes que visitan los servicios del Instituto de Medicina Legal y Medicina Legal - Unidad Clínica Forense (UNCLIFOR) IML - Ministerio Público.

6.2 A continuación, para la relación entre calidad de la atención y autorrealización, se encontró que el margen de correlación es de 0,469 puntos, lo que determina el valor relativamente significativo entre las variables, por lo que el clima organizacional del personal tiene un efecto directo relativamente grande. impacto significativo. En términos de calidad. Instituto de Medicina Legal y Medicina Forense - Departamento de Clínica Forense (UNCLIFOR) IML - Atención de pacientes que acuden al Ministerio Público.

6.3 En tercer lugar, en cuanto a la relación entre la calidad de la atención y la comunicación, se encontró un valor de correlación de 0,676 puntos y se determinó la significancia relativa entre las variables, lo que indica que la comunicación del personal tuvo un efecto moderadamente significativo en la calidad de la atención de los pacientes visitantes. Me di cuenta de que estaba teniendo un impacto. Servicios del Instituto de Medicina Legal y Medicina Forense - Departamento de Clínica Forense (UNCLIFOR) IML - Ministerio Público. 2024

6.4 Cuarto, en cuanto a la relación entre calidad médica y condiciones de trabajo, se obtuvo un valor de correlación de 0,788 puntos, lo que indica que las condiciones de trabajo

del personal no tienen un impacto significativo en la calidad de la atención médica a los pacientes visitantes. Medicina Legal y Medicina Forense - División Clínica Forense (UNCLIFOR) IML - Ministerio Público. 2024.

6.5 Finalmente, en quinto lugar, para la correlación entre calidad de atención y supervisión se encontró un valor de 0,580 puntos. Esto determina el valor relativamente significativo entre las variables calidad de la atención y supervisión. Esto se puede resumir como: Instituto de Medicina Legal y Medicina Forense - Departamento de Clínica Forense (UNCLIFOR) IML - Respecto a la supervisión de pacientes que acuden al Ministerio Público. 2024.

## VII. RECOMENDACIONES

7.1 En cuanto a las instalaciones donde se realizó la investigación, la dirección de las actividades de gestión de instalaciones es fortalecer la cultura organizacional y mejorar la calidad de la atención para que los trabajadores de la salud puedan trabajar sólidamente dentro de la cultura organizacional y brindar atención médica, atención de calidad.

7.2 En términos de gestión de la salud, se debe evaluar, monitorear y supervisar los procesos de atención al paciente relacionados con la cultura organizacional de los profesionales de la salud para identificar fortalezas y debilidades tanto en las variables del desempeño en salud del personal como en la satisfacción del paciente al recibir la atención.

7.3 En cuanto a las variables de calidad de atención y comunicación, sugerimos investigaciones que detallen aspectos de las variables, tipos de profesionales de la salud e instituciones públicas y privadas, para demostrar las realidades de salud relacionadas con este tema sugerido.

7.4 En cuanto al aspecto de remuneración, consideramos incentivos económicos de acuerdo a la meritocracia de cada colaborador (investigación de mejora) e incentivos no económicos como el reconocimiento al trabajo realizado a favor de la institución (felicitaciones por el logro de objetivos), especialmente.

7.5 En cuanto al aspecto de vigilancia, además de mejorar la infraestructura hospitalaria como el monitoreo con cámaras de seguridad y dispositivos biométricos, debes considerar modernizar y actualizar los equipos y herramientas que existen actualmente en tu hospital.

## VIII. REFERENCIAS

- Aliaga, R. (2020). *Calidad de servicio, satisfacción y lealtad de los usuarios del servicio de consulta externa de las clínicas en el Perú*. [Tesis de posgrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio Institucional USIL. <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/9386>
- Álvarez, S. (2001). *La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del Instituto de Oftalmología*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional UMSM. <http://repositorio.umsm.edu.pe/handle/UMSM/8563>
- Brito, C., Pitre, R. y Cardona, D. (2020). Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal de una empresa de servicio. *Información Tecnológica*; 31(1), 141-148. <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v31n1/0718-0764-infotec-31-01-141.pdf>
- Brunet, L. (2007). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones.: Definición, diagnóstico y consecuencias*. Editorial Trillas. <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- Cárdenas, L., Jiménez, O. y Mul, J. (2022). *Calidad en el servicio en una empresa hotelera en Cancún, México*. *Revista iberoamericana académica y gestión educativa*; 8(15), pp. 1-18. <https://www.pag.org.mx/index.php/PAG/article/view/897>
- Carhuancho-Mendoza, .M., Nolzco-Labajos, .A. y Bejarano, G. (2021). Calidad de servicio en hospitales de nivel III de la ciudad de Lima, Perú. *Revista venezolana de gerencia*; 1(1), pp. 1-16. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890540>
- Chagray, N. (15 de mayo de 2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa Lechera Peruana. *Revista Nacional de Administración*, 11(2), 21-29.

[https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S165949322020000200003yscript=sci\\_abstrac&tytln=es](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S165949322020000200003yscript=sci_abstrac&tytln=es)

Chiavenato, I. (2011). *Desarrollo organizacional: Clima organizacional*. En J. Mares, y M. Toledo (Eds.), *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. McGraw-Hill.

<http://bibliotecas.uasb.edu.bo:8080/bitstream/20.500.14624/1145/1/Chiavenato-Recursos%20humanos%20na%20ed.pdf>

Cortés, A. y Leal, S. (2019). Propuesta pedagógica para el mejoramiento del clima organizacional. *Encuentros*, 17(1), pp. 145-161.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=476661525012>

Deza, H. (2022). Confiabilidade em questionários para qualidade: um estudo com o Coeficiente Alfa de Cronbach. *Produto y Produção*, 11(2), 85-103.

<https://core.ac.uk/download/pdf/234578641.pdf>

Edvardsson, D., Watt, E., y Pearce, F. (2017). Patient experiences of caring and person-centredness are associated with perceived nursing care quality. *Journal of advanced nursing*, 73(1), 217–227. <https://doi.org/10.1111/jan.13105>

Elgegren, U. (2019). Fortalecimiento del clima organizacional en establecimientos de salud. Universidad UNIFE. *Revista de psicología*, 1(23), 92, 307-313.

[http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015\\_1/Ursula\\_Elgegren.pdf](http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Ursula_Elgegren.pdf)

Fariño, J., Cercado, A., Vera, E., Valle, J. y Ocaña, A. (2018). *Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de*

<https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>

Galeano, G. y Cañón S. (2018). *Factores laborales psicosociales y calidad de vida laboral de los trabajadores de la salud de ASSBASALUD E.S.E Manizales (Colombia)*.

<https://www.redalyc.org/pdf/2738/273821489004.pdf>

García, A., Moro, M. y Medina, M. (2010). Evaluación y dimensiones que definen el clima y la satisfacción laboral en el personal de enfermería. *Revista de Calidad Asistencial*,

25(4), 207–214. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7083995>

Gellerman, S. (1960). *People, problem and profit*. (M. 1. Guadarrama, Trad.)

Guerrero, F. (2018). Clima organizacional y calidad educativa en la I.E. Mariano Valdivieso del distrito de José Leonardo Ortiz. *Rev. Horizonte Empresarial*, 8(2), pp. 512-525.

[https://www.researchgate.net/publication/359297364\\_clima\\_organizacional\\_y\\_calidad\\_educativa\\_en\\_la\\_ie\\_n\\_11010\\_mariano\\_melgar\\_valdivieso\\_del\\_distrito\\_de\\_jose\\_leonardo\\_ortiz](https://www.researchgate.net/publication/359297364_clima_organizacional_y_calidad_educativa_en_la_ie_n_11010_mariano_melgar_valdivieso_del_distrito_de_jose_leonardo_ortiz)

Gutiérrez, R., Ordóñez, Y., Gómez, C., Ramírez, J., Méndez, E., y Martínez, F. (2019). Análisis sobre elementos de contenido en medicina familiar para la identidad profesional del

médico familiar. *Revista Médica La Paz*, 25(1), 58-67.

[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-89582019000100009&lng=es&tlng=es.](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-89582019000100009&lng=es&tlng=es)

Hernández-Sampieri, R., Sandoval, L. y Mendoza, C. (2016). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education.

<https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

Ibarra, L., Woolfolk, L., Meza B. y Gelain, E. (2020). Evaluación de la calidad en el servicio: una aplicación práctica en un establecimiento de café. *Revista CEA*. 6(1), pp. 89-107.

Litwin, G. y Stringer, R. (1968). *Motivación y clima organizacional*. División de Investigación, Harvard Business School, Boston.  
<https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=497194>

Mayor-Rabanal, J., Lazo-González O. y Nigenda G. (2018). Sistema de salud de Perú. *Salud Pública de Perú*, 53(Suplemento 2), pp. 243-254.  
<https://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2401.pdf>

McGraw Hill.  
[https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/productos/6389/empresa\\_de\\_pet.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/productos/6389/empresa_de_pet.pdf)

Méndez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: un método de análisis para su intervención*. Colombia: Centro Editorial Universidad del Rosario.  
<https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>

Ministerio de Salud (16 de febrero de 2016): *Sistema de Gestión de la Calidad en Salud*. Documento técnico RM 519-2016.  
<http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/SistemaGestiondeLaCalidad.pdf>.

MINSA. (2019). *Metodología para el Estudio del Clima Organizacional*. Documento técnico del Minsa, 2(2), 21-22.  
[http://www.minsa.gob.pe/DGSP/clima/archivos/metodologia\\_clima.pdf](http://www.minsa.gob.pe/DGSP/clima/archivos/metodologia_clima.pdf)

MINSA. (2022). *Estándares de calidad para primer nivel de atención en salud*. Documento técnico del Minsa, 1(1), 8-9.

[http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/seg\\_pac/Estandar1erNivel2003.pdf](http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/seg_pac/Estandar1erNivel2003.pdf)

Miranda-Navales, M., y Villasís-Keever, M. (2019). El protocolo de investigación VIII. La ética de la investigación en seres humanos. *Revista alergia México*, 66(1), 115-122. <https://doi.org/10.29262/ram.v66i1.594>

Montoya, S. (2018). Conflictos de interpretación en torno al marxismo de Mariátegui. *Heraldos Editores. Letras (Lima)*, 89(130), 265-273. <https://doi.org/10.30920/letras.89.130.13>

Paredes, D, Ibarra, L. y Moreno, Z. (2020). Management skills and organizational climate in small and medium enterprises. *Revista ReadyC*; 50(127): pp. 1-22. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S244876782021000100005&script=sci\\_abstract&tlng=en](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S244876782021000100005&script=sci_abstract&tlng=en)

Paredes, P. y Santos, E. (2022). Calidad del servicio y satisfacción en hospitales del sistema de seguridad social. *Revista Angolana de Ciencias*, 4(1), pp. 1-15. <https://www.redalyc.org/journal/7041/704173394011/704173394011.pdf>

Paredes, P., Quiroz, J. (12 de agosto de 2021). Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados. *Revista San Gregorio*, 46(1), 83-95. <https://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/article/view/1746>

Penachi, N. (11 de marzo de 2019). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Instituto Nacional de Defensa Civil – INDECI. *Revista Gestión en el Tercer Milenio*, 22(44), 85-93. [https://www.researchgate.net/publication/340089999\\_Clima\\_Organizacional\\_y\\_Desempeno\\_Laboral\\_del\\_Instituto\\_Nacional\\_de\\_Defensa\\_Civil\\_-\\_INDECI](https://www.researchgate.net/publication/340089999_Clima_Organizacional_y_Desempeno_Laboral_del_Instituto_Nacional_de_Defensa_Civil_-_INDECI)

- Puch, M., Ruiz, D. y Almeida, C. (2012). Diagnóstico del clima organizacional del Hospital de la Mujer Zacatecana. *Revista Salud Pública y Nutrición*, 13(4), 1–8. <https://www.planetadelibros.com.pe/autor/jessica-vega-puch/000049692>
- Puitiza, C., Tejada, S., Morales, L., Chávez, S. y Sánchez, T. (15 de febrero de 2019). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Microred de salud Bagua Grande en Perú. *Revista de la Universidad de Zulia*, 11(31), 71-85. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8809934>
- Quiñonez, C. y Peralta, M. (22 de mayo de 2018). Clima organizacional y desempeño laboral en los docentes de los colegios y escuelas adventistas de la Misión Ecuatoriana del Norte y Misión Ecuatoriana del Sur, 2016. *Revista de investigación Universitaria*, 6 (1), 54-61. <https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/riu/article/view/1042>
- Radovic, M, Salamzadeh, A. (2018). *The Importance of Communication in Business Management*. The 7th International Scientific Conference on Employment, Education and Entrepreneurship. 2018; 1(1). <https://ssrn.com/abstract=3578378>
- Ramírez, F., López, G., Ramírez, A. y Morejón M. (2021). Tecnologías de la Información y la Comunicación en Salud: Análisis de Componentes Principales en la evaluación del desempeño competitivo. *Revista entre ciencia e ingeniería*, 15(30), pp. 1-8. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9347584>
- Ramos, I. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral de trabajadores del Hospital provincial de Acobamba, Huancavelica – 2018*. [Tesis de posgrado, Universidad Nacional de Huancayo]. Repositorio Institucional UNH. <https://repositorio.unh.edu.pe/items/7a6562c3-6b75-4c7b-8294-6cca322611e6>

- Rodríguez, A., Retamal, M., Lizana, J. y Cornejo, F. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. *Salud y Sociedad*, 2(2), 219–234. <https://www.redalyc.org/pdf/916/91628049002.pdf>
- Rojas, S. (16 de abril de 2019). Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco. *Revista Peruana de Ciencias de la Salud*, 1(4), 191-196. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8580993>
- Sandoval, M. (2004). Conceptos y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 10(27), 78–82. <https://www.redalyc.org/pdf/212/21233043002.pdf>
- Segredo, A. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista Cubana de Salud Pública*, 39(2), 383–393. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21430556017>
- Segredo, A. y Reyes, D. (2004). Clima organizacional en salud pública. Consideraciones generales. *Revista Correo Científico Médico de Holguín*, 8(3). <http://www.cocmed.sld.cu/no83/n83rev4.htm>
- Slater, A., Estrada, F. y Suarez-Lopez, L. (2018). Satisfacción general de los usuarios con los servicios de planificación familiar y factores asociados a la calidad de la atención: un análisis transversal. *Reprod Health* 15, 172. <https://doi.org/10.1186/s12978-018-0615-3>
- Toapanta, V., Gómez, R. y Vera, R. (20 de julio de 2020). Clima organizacional y desempeño laboral de los docentes de las instituciones educativas grado bachiller: caso Colegio Quito. *Revista Conrado*, 16(s1), 150-156. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1535>

- Torres A, Mejía M. y Chipia J. (2017). Calidad de la atención en medicina de familia. Centro de atención médica integral de la Universidad de Los Andes. *Avan Biomed* 6: 178-87. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6359780>
- Triantafillidou E., Koutroukis T. (2022). Employee Involvement and Participation as a Function of Labor Relations and Human Resource Management: Evidence from Greek Subsidiaries of Multinational Companies in the Pharmaceutical Industry. *Administrative Sciences*, 12(1): pp. 1-13. [https://www.researchgate.net/publication/359123383\\_Employee\\_Involvement\\_and\\_Participation\\_as\\_a\\_Function\\_of\\_Labor\\_Relations\\_and\\_Human\\_Resource\\_Management\\_Evidence\\_from\\_Greek\\_Subsidiaries\\_of\\_Multinational\\_Companies\\_in\\_the\\_Pharmaceutical\\_Industry](https://www.researchgate.net/publication/359123383_Employee_Involvement_and_Participation_as_a_Function_of_Labor_Relations_and_Human_Resource_Management_Evidence_from_Greek_Subsidiaries_of_Multinational_Companies_in_the_Pharmaceutical_Industry)
- Urbano, S. (11 de enero de 2018). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración Local de Agua Huaraz. *Revista Aporte Santiaguino*, 11(1), 167-180. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7178701>
- Urdaneta, O., Álvarez, C. y Urdaneta, M. (2009). Clima organizacional en Institutos de Investigaciones del Sector Salud Caso: Universidad del Zulia. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14(47), 446–457. <https://www.redalyc.org/pdf/290/29014477008.pdf>
- Valderrama, S. (2020). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica cuantitativa, cualitativa y mixta*. (10 ed.). San Marcos. <https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/download/97/139/164?inline=1>

- Vargas, J. (2010). *Propuesta de mejoramiento del clima organizacional de la Alcaldía de Santa Rosa de Cabal*. [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica de Pereira]. Repositorio Institucional UTP. <http://repositorio.utp.edu.co/handle/UTP/2064>
- Vega, D., Arévalo, A., Sandoval, J., Aguilar, M. y Giraldo, J. (2006). Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá, Colombia. *Revista Diversitas Perspectivas en Psicología*, 2(2), 329–349. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/autor?codigo=235042>
- Wilde, B., Starrin, B., Larsson, G., y Larsson, M. (2017). Quality of care from a patient perspective--a grounded theory study. *Scandinavian journal of caring sciences*, 7(2), 113–120. <https://doi.org/10.1111/j.1471-6712.1993.tb00180.x>
- You, L. M., Aiken, L. H., Sloane, D. M., Liu, K., He, G. P., Hu, Y., Jiang, X. L., Li, X. H., Li, X. M., Liu, H. P., Shang, S. M., Kutney-Lee, A., y Sermeus, W. (2013). Hospital nursing, care quality, and patient satisfaction: cross-sectional surveys of nurses and patients in hospitals in China and Europe. *International journal of nursing studies*, 50(2), 154–161. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2013.05.003>
- You, L. M., Aiken, L. H., Sloane, D. M., Liu, K., He, G. P., Hu, Y., Jiang, X. L., Li, X. H., Li, X. M., Liu, H. P., Shang, S. M., Kutney-Lee, A., y Sermeus, W. (2018). Nurses' reports of working conditions and hospital quality of care in 12 countries in Europe. *International journal of nursing studies*, 50(2), 143–153. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2018.11.009>
- Yovera, C. y Rodríguez, J. (2018). El modelo SERVQUAL en la evaluación de la calidad de servicio de los centrales azucareros. *Revista Científica Teorías, Enfoques y Aplicaciones en las Ciencias Sociales*. 2018(22), pp. 26-38. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6577557>

Zelada, R. (2020). Cultura organizacional a través de la gerencia educativa de una universidad privada en Perú. *Horizontes. Revista De Investigación En Ciencias De La Educación*, 5(20), 1249–1257. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v5i20.274>

Zúñiga, G. (2019). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el Hospital de Huaycán, Ate – 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana los Andes]. Repositorio Institucional UPLA. <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/2630>

IX ANEXOS

Anexo A. **Matriz de consistencia**

**Tabla 26**

*Matriz de consistencia: NIVEL DE CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE INSTITUTO DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES- UNIDAD CLÍNICO FORENSE (UNCLIFOR) IML- MINISTERIO PÚBLICO; 2024.*

<b>Problemas</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Metodología</b>
<p><b><i>Problema general</i></b></p> <p>* ¿De qué manera el clima organizacional del personal influye en la calidad de atención de los pacientes que acuden al Servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses- Unidad Clínico Forense (UNCLIFOR) IML-</p>	<p><b><i>Objetivo general</i></b></p> <p>* Determinar la manera en que el clima organizacional del personal influye en la calidad de atención de los pacientes que acuden al Servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses- Unidad Clínico Forense</p>	<p><b><i>Hipótesis general</i></b></p> <p>Ha: El clima organizacional del personal influye de manera significativa y directa en la calidad de atención de los pacientes que acuden al Servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses- Unidad Clínico Forense (UNCLIFOR)</p>	<p><b><i>Variable Independiente:</i></b></p> <p>Clima organizacional del personal</p> <p><b><i>Dimensiones</i></b></p> <p>Autorrealización</p> <p>Involucramiento laboral</p> <p>Comunicación</p>	<p><b><i>Tipo de investigación:</i></b></p> <p>Correlativo</p> <p><b><i>Nivel de investigación:</i></b></p> <p>Cuantitativo aplicado</p> <p><b><i>Diseño de investigación:</i></b></p> <p>Transversal</p> <p><b><i>Muestra del estudio:</i></b></p>

<p>Ministerio Público; 2024?</p>	<p>(UNCLIFOR) IML- Ministerio Público; 2024.</p>	<p>IML- Ministerio Público; 2024.</p>	<p>Condiciones laborales Supervisión <b>Variable Dependiente:</b> Calidad de atención <b>Dimensiones</b> Elementos tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía</p>	<p>115 pacientes y 64 colaboradores del Servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses- Unidad Clínico Forense (UNCLIFOR) IML- Ministerio Público; 2024. <b>Enfoque del estudio:</b> Cuantitativo. <b>Técnicas de investigación:</b> Búsqueda y referencia estadística <b>Instrumento de investigación:</b> Encuesta tipo cuestionario</p>
<p><b>Problemas específicos</b>  1) ¿De qué manera la autorrealización del personal influye en la calidad de atención de los pacientes que acuden al Servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses- Unidad Clínico Forense (UNCLIFOR) IML- Ministerio Público; 2024?  2) ¿De qué manera la comunicación del personal influye en la calidad de atención de los pacientes que acuden al Servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses- Unidad Clínico Forense (UNCLIFOR) IML- Ministerio Público; 2024?  3) ¿De qué manera las condiciones laborales del personal influyen en la</p>	<p><b>Objetivos específicos.</b>  1) Establecer de qué manera la autorrealización del personal influye en la calidad de atención de los pacientes que acuden al Servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses- Unidad Clínico Forense (UNCLIFOR) IML- Ministerio Público; 2024.  2) Identificar de qué manera la comunicación del personal influye en la calidad de atención de los pacientes que acuden al Servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses- Unidad Clínico Forense (UNCLIFOR) IML- Ministerio Público; 2024.  3) Analizar de qué manera las condiciones laborales</p>	<p><b>Hipótesis secundarias</b>  He1) La autorrealización del personal influye significativamente en la calidad de atención de los pacientes que acuden al Servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses- Unidad Clínico Forense (UNCLIFOR) IML- Ministerio Público; 2024.  He2) La comunicación del personal influye significativamente en la calidad de atención de los pacientes que acuden al Servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses- Unidad Clínico Forense (UNCLIFOR) IML- Ministerio Público; 2024.  He3) Las condiciones laborales del personal</p>		

<p>calidad de atención de los pacientes que acuden al Servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses- Unidad Clínico Forense (UNCLIFOR) IML- Ministerio Público; 2024?</p> <p>4) ¿De qué manera la supervisión del personal influye en la calidad de atención de los pacientes que acuden al Servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses- Unidad Clínico Forense (UNCLIFOR) IML- Ministerio Público; 2024?</p>	<p>del personal influyen en la calidad de atención de los pacientes que acuden al Servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses- Unidad Clínico Forense (UNCLIFOR) IML- Ministerio Público; 2024.</p> <p>4) Indagar de qué manera la supervisión del personal influye en la calidad de atención de los pacientes que acuden al Servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses- Unidad Clínico Forense (UNCLIFOR) IML- Ministerio Público; 2024.</p>	<p>influyen significativamente en la calidad de atención de los pacientes que acuden al Servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses- Unidad Clínico Forense (UNCLIFOR) IML- Ministerio Público; 2024.</p> <p>He4) La supervisión del personal influye significativamente en la calidad de atención de los pacientes que acuden al Servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses- Unidad Clínico Forense (UNCLIFOR) IML- Ministerio Público; 2024.</p>		
---	--	---	--	--

Nota. Elaboración propia.

Anexo B. Validación y confiabilidad de instrumentos de acuerdo al tipo de investigación

Formato de validación y evaluación del instrumento por el primer juicio de experto:

Tabla 27

Formato de evaluación del instrumento por juicio de expertos (CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL)

Variable	Dimensiones	Ítems	Opciones de respuesta				Criterios de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones
			Nunca	A veces	Con cierta regularidad	Frecuentemente	Relación entre las variables y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
							Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Clima organizacional del personal	Autorrealización	¿Existen oportunidades de progresar en la institución?				X	X		X		X		X		
		El jefe se interesa por el éxito de sus servidores				X	X		X		X		X		
		Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograr el éxito de los servidores				X	X		X		X		X		
		Se valora los altos niveles de desempeño de los servidores administrativos del centro de salud				X	X		X		X		X		
		Las actividades en las que se trabaja, permiten aprender y desarrollarse				X	X		X		X		X		
		Los jefes promueven la capacitación que se necesita				X	X		X		X		X		

<b>Involucramiento laboral</b>	Los jefes inmediatos expresan reconocimiento por los logros de los servidores				X	X		X		X		X		
	Se reconocen los logros en el trabajo que se desarrolla				X	X		X		X		X		
	La institución es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral				X	X		X		X		X		
	Cada servidor asegura sus niveles de logro en el trabajo				X	X		X		X		X		
	Se considera a cada servidor, factor clave para el éxito de la institución				X	X		X		X		X		
	Los servidores administrativos están comprometidos con la institución				X	X		X		X		X		
	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante				X	X		X		X		X		
	Cumplir con los servicios que brinda la institución son motivo de orgullo del personal				X	X		X		X		X		
	Existe clara definición de la misión, visión y valores en la institución				X	X		X		X		X		
	En la oficina se hacen mejor las cosas o actividades cada día				X	X		X		X		X		
	El jefe inmediato brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan				X	X		X		X		X		

	<b>Comunicación</b>	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo				X	X		X		X		X	
		En la institución se afrontan y superan los obstáculos				X	X		X		X		X	
		Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía				X	X		X		X		X	
		La institución fomenta y promueve la comunicación interna				X	X		X		X		X	
		El jefe inmediato escucha los planteamientos o sugerencias que se le hacen				X	X		X		X		X	
		En mi oficina la información fluye adecuadamente				X	X		X		X		X	
		Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas				X	X		X		X		X	
		Se conocen los avances en otras áreas de la institución				X	X		X		X		X	
	<b>Condiciones laborales</b>	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí				X	X		X		X		X	
		Los servidores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad				X	X		X		X		X	
		El grupo en el trabajo, funciona como un equipo bien integrado				X	X		X		X		X	
		Existe buena administración de los recursos				X	X		X		X		X	

		Los objetivos de trabajo, guardan relación con la visión de la institución				X	X		X		X		X		
		Se dispone de tecnología que facilite el trabajo				X	X		X		X		X		
		La remuneración es atractiva en comparación con las de otras instituciones				X	X		X		X		X		
		La remuneración está de acuerdo con el desempeño y los logros de los servidores				X	X		X		X		X		
	<b>Supervisión</b>	Existe un trato justo en el centro de salud				X	X		X		X		X		
		Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades o funciones asignadas				X	X		X		X		X		
		Se recibe la preparación necesaria para realizar las labores asignadas				X	X		X		X		X		
		Las responsabilidades del puesto están claramente definidas				X	X		X		X		X		
		Los objetivos de trabajo están claramente definidos				X	X		X		X		X		
		El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos				X	X		X		X		X		
		La evaluación que se hace a los servidores, ayuda a mejorar la tarea				X	X		X		X		X		

Observaciones (precisar si hay \* suficiencia): Ninguna.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X); Aplicable después de corregir ( ); Inaplicable ( ).

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Díaz Dumont, Jorge Rafael.

Especialidad del validador: Estadístico.



Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont (PhD)  
INVESTIGADOR CIENCIA Y TECNOLOGÍA  
SINACYT - REGISTRO REGINA 15697

Lima, 12 de agosto del 2024

*Firma del experto informante*

*DNI Nro.:* 08698815

(1) Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

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

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

## Validación y confiabilidad de instrumento

### Formato de validación y evaluación del instrumento por el segundo juicio de experto:

**Tabla 28**

*Formato de evaluación del instrumento por juicio de expertos (CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL)*

Variable	Dimensiones	Ítems	Opciones de respuesta				Criterios de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones
			Nunca	A veces	Con cierta regularidad	Frecuentemente	Relación entre las variables y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
							Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Clima organizacional del personal	Elementos tangibles	El entorno del centro de salud evidencia estar en óptimas condiciones				X	X		X		X		X		
		La presentación del personal del centro de salud es el correcto				X	X		X		X		X		
		El centro de salud cuenta con las medidas de bioseguridad apropiadas (gel desinfectante, distanciamiento social, paneles informativos)				X	X		X		X		X		
		La infraestructura del centro de salud se encuentra en buenas condiciones				X	X		X		X		X		
		Los equipos y materiales usados en el centro de salud se encuentran en buenas condiciones				X	X		X		X		X		
	Fiabilidad	En el centro de salud se cumple con los horarios de atención establecidos				X	X		X		X		X		

		El centro de salud cuenta con los medicamentos necesarios de atención				X	X		X		X		X	
		Usualmente el centro de salud soluciona sus problemas de forma oportuna				X	X		X		X		X	
		Los precios establecidos por el centro de salud son accesibles para la población				X	X		X		X		X	
Capacidad de respuesta		El centro de salud le brinda las facilidades necesarias para resolver su necesidad				X	X		X		X		X	
		Los médicos son claros al momento de describirles el diagnóstico de la consulta				X	X		X		X		X	
		Los médicos son atentos con usted durante la atención				X	X		X		X		X	
		El servicio brindado por el centro de salud es eficiente				X	X		X		X		X	
Seguridad		El médico demuestra contar con conocimientos apropiados para la solución de su problema				X	X		X		X		X	
		El personal de atención al cliente se encuentra capacitado para la solución de problemas				X	X		X		X		X	
		El área de atención al cliente respeta su privacidad e inspira confianza				X	X		X		X		X	
		El área de atención al cliente logra satisfacer sus necesidades				X	X		X		X		X	
Empatía		El médico demuestra empatía hacia su persona durante la atención				X	X		X		X		X	
		Los colaboradores del centro de salud fueron amables y comprensivos con usted				X	X		X		X		X	

		El centro de salud satisface su necesidad de forma oportuna				X	X		X		X		X	
--	--	---	--	--	--	---	---	--	---	--	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay \* suficiencia): Ninguna.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X); Aplicable después de corregir ( ); Inaplicable ( ).

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Bravo Rojas, Leónidas Manuel.

Especialidad del validador: Metodólogo.



DR. LEONIDAS MANUEL BRAVO ROJAS  
INVESTIGADOR RENACYT NIVEL VI

Lima, 12 de agosto del 2024

*Firma del experto informante*

*DNI Nro. 08634346*

- (1) Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
- (2) Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- (3) Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

**Formato de validación y evaluación del instrumento por el tercer juicio de experto:**

**Tabla 29**

*Formato de evaluación del instrumento por juicio de expertos (CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL)*

Variable	Dimensiones	Ítems	Opciones de respuesta				Criterios de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones
			Nunca	A veces	Con cierta regularidad	Frecuentemente	Relación entre las variables y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
							Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Clima organizacional del personal	Elementos tangibles	El entorno del centro de salud evidencia estar en óptimas condiciones				X	X		X		X		X		
		La presentación del personal del centro de salud es el correcto				X	X		X		X		X		
		El centro de salud cuenta con las medidas de bioseguridad apropiadas (gel desinfectante, distanciamiento social, panales informativos)				X	X		X		X		X		
		La infraestructura del centro de salud se encuentra en buenas condiciones				X	X		X		X		X		
		Los equipos y materiales usados en el centro de salud se encuentran en buenas condiciones				X	X		X		X		X		
	Fiabilidad	En el centro de salud se cumple con los horarios de atención establecidos				X	X		X		X		X		
		El centro de salud cuenta con los medicamentos necesarios de atención				X	X		X		X		X		

		Usualmente el centro de salud soluciona sus problemas de forma oportuna				X	X		X		X		X	
		Los precios establecidos por el centro de salud son accesibles para la población				X	X		X		X		X	
Capacidad de respuesta		El centro de salud le brinda las facilidades necesarias para resolver su necesidad				X	X		X		X		X	
		Los médicos son claros al momento de describirles el diagnóstico de la consulta				X	X		X		X		X	
		Los médicos son atentos con usted durante la atención				X	X		X		X		X	
		El servicio brindado por el centro de salud es eficiente				X	X		X		X		X	
Seguridad		El médico demuestra contar con conocimientos apropiados para la solución de su problema				X	X		X		X		X	
		El personal de atención al cliente se encuentra capacitado para la solución de problemas				X	X		X		X		X	
		El área de atención al cliente respeta su privacidad e inspira confianza				X	X		X		X		X	
		El área de atención al cliente logra satisfacer sus necesidades				X	X		X		X		X	
Empatía		El médico demuestra empatía hacia su persona durante la atención				X	X		X		X		X	
		Los colaboradores del centro de salud fueron amables y comprensivos con usted				X	X		X		X		X	
		El centro de salud satisface su necesidad de forma oportuna				X	X		X		X		X	

Observaciones (precisar si hay \* suficiencia): Ninguna.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X); Aplicable después de corregir ( ); Inaplicable ( ).

Apellidos y nombres del juez validador: Franco Medina, Jorge Lázaro.

Especialidad del validador: Investigador.



DR. JORGE LAZARO FRANCO MEDINA  
INVESTIGADOR RENACYT NIVEL V

Lima, 12 de agosto del 2024

*Firma del experto informante*

*DNI Nro. 06104551*

(1) Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

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

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

## Confiabilidad de instrumentos de acuerdo al tipo de investigación

**Tabla 30**

*Estadísticas de Confiabilidad - CLIMA ORGANIZACIONAL*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos	N de elementos
<b>,908</b>	<b>,909</b>	<b>40</b>

*Nota.* Base de datos extraída de encuestas aplicadas a pacientes y colaboradores del Servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses- Unidad Clínico Forense (UNCLIFOR) IML- Ministerio Público; 2024.

**Interpretación:** Con un índice de validez de Cronbach de 0.909, puntos., validada por Deza en el año 2022, compuso al cuestionario en 20 preguntas en escala de Likert, considerando una confiabilidad igual a 0.856, mediante consistencia interna según el alfa de Cronbach, además de pasarlo por tres expertos en el área que dieron su consentimiento para aplicar el cuestionario (80). La calidad de atención quedó baremada de la siguiente manera: Nivel bajo (20 a 46 puntos), nivel medio (47-73 puntos), nivel alto (74-100 puntos).

**Tabla 31**

*Estadísticas de confiabilidad – CALIDAD DE ATENCIÓN*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
<b>,824</b>	<b>,831</b>	<b>20</b>

*Nota.* Base de datos extraída de encuestas aplicadas a pacientes y colaboradores del Servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses- Unidad Clínico Forense (UNCLIFOR) IML- Ministerio Público; 2024.

**Interpretación:** Cuestionario de 20 preguntas, analizando la consistencia interna por el método del alfa de Cronbach. Teniendo como resultado para este instrumento es de 0,831; indicando que es altamente confiable.

## INSTRUMENTO TIPO ENCUESTA

*(Aplicado a los trabajadores pacientes y colaboradores de la unidad de emergencia del Hospital Sergio Bernal de Collique)*

El presente cuestionario permite conocer el CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL de su organización, de acuerdo a los requisitos de las normas legales. En el caso de que su organización no cuente con ningún sistema, el presente cuestionario, le permitirá abordar buenas prácticas de gestión de residuos sólidos paso a paso de una manera lógica y secuencial

### ***Escala Likert:***

- 1) Totalmente en desacuerdo.
- 2) En desacuerdo.
- 3) Indeciso.
- 4) De acuerdo.
- 5) Totalmente de acuerdo.

Ítems	Escalas				
	1	2	3	4	5
<b>Clima organizacional</b>					
<b>Autorrealización</b>					
¿Existen oportunidades de progresar en la institución?					
El jefe se interesa por el éxito de sus servidores					
Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograr el éxito de los servidores					
Se valora los altos niveles de desempeño de los servidores administrativos del centro de salud					
Las actividades en las que se trabaja, permiten aprender y desarrollarse					
Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
Los jefes inmediatos expresan reconocimiento por los logros de los servidores					
Se reconocen los logros en el trabajo que se desarrolla					
<b>Involucramiento laboral</b>					
La institución es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
Cada servidor asegura sus niveles de logro en el trabajo					

Se considera a cada servidor, factor clave para el éxito de la institución					
Los servidores administrativos están comprometidos con la institución					
Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
Cumplir con los servicios que brinda la institución son motivo de orgullo del personal					
Existe clara definición de la misión, visión y valores en la institución					
En la oficina se hacen mejor las cosas o actividades cada día					
El jefe inmediato brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
<b>Comunicación</b>					
Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
En la institución se afrontan y superan los obstáculos					
Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
La institución fomenta y promueve la comunicación interna					
El jefe inmediato escucha los planteamientos o sugerencias que se le hacen					
En mi oficina la información fluye adecuadamente					
Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					
Se conocen los avances en otras áreas de la institución					
<b>Condiciones laborales</b>					
Los compañeros de trabajo cooperan entre sí					
Los servidores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad					
El grupo en el trabajo, funciona como un equipo bien integrado					
Existe buena administración de los recursos					
Los objetivos de trabajo, guardan relación con la visión de la institución					
Se dispone de tecnología que facilite el trabajo					
La remuneración es atractiva en comparación con las de otras instituciones					
La remuneración está de acuerdo con el desempeño y los logros de los servidores					
<b>Supervisión</b>					
Existe un trato justo en el centro de salud					
Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades o funciones asignadas					
Se recibe la preparación necesaria para realizar las labores asignadas					
Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
Los objetivos de trabajo están claramente definidos					
El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
La evaluación que se hace a los servidores, ayuda a mejorar la tarea					

*Nota.* Elaboración propia.

## INSTRUMENTO TIPO ENCUESTA

*(Aplicado a los trabajadores pacientes y colaboradores de la unidad de emergencia del Hospital Sergio Bernal de Collique)*

El presente cuestionario permite conocer el CALIDAD DE ATENCIÓN de su organización, de acuerdo a los requisitos de las normas legales. En el caso de que su organización no cuente con ningún sistema, el presente cuestionario, le permitirá abordar buenas prácticas de gestión de residuos sólidos paso a paso de una manera lógica y secuencial

### ***Escala Likert:***

- 1) Totalmente en desacuerdo.
- 2) En desacuerdo.
- 3) Indeciso.
- 4) De acuerdo.
- 5) Totalmente de acuerdo.

Ítems	Escalas				
	1	2	3	4	5
<b>Calidad de atención</b>					
<b>Elementos tangibles</b>					
El entorno del centro de salud evidencia estar en óptimas condiciones					
La presentación del personal del centro de salud es el correcto					
El centro de salud cuenta con las medidas de bioseguridad apropiadas (gel desinfectante, distanciamiento social, panales informativos)					
La infraestructura del centro de salud se encuentra en buenas condiciones					
Los equipos y materiales usados en el centro de salud se encuentran en buenas condiciones					
<b>Fiabilidad</b>					
En el centro de salud se cumple con los horarios de atención establecidos					
El centro de salud cuenta con los medicamentos necesarios de atención					

Usualmente el centro de salud soluciona sus problemas de forma oportuna					
Los precios establecidos por el centro de salud son accesibles para la población					
<b>Capacidad de respuesta</b>					
El centro de salud le brinda las facilidades necesarias para resolver su necesidad					
Los médicos son claros al momento de describirles el diagnóstico de la consulta					
Los médicos son atentos con usted durante la atención					
El servicio brindado por el centro de salud es eficiente					
<b>Seguridad</b>					
El médico demuestra contar con conocimientos apropiados para la solución de su problema					
El personal de atención al cliente se encuentra capacitado para la solución de problemas					
El área de atención al cliente respeta su privacidad e inspira confianza					
El área de atención al cliente logra satisfacer sus necesidades					
<b>Empatía</b>					
El médico demuestra empatía hacia su persona durante la atención					
Los colaboradores del centro de salud fueron amables y comprensivos con usted					
El centro de salud satisface su necesidad de forma oportuna					

*Nota.* Elaboración propia.

c) Anexo C. **Consentimiento Informado.**

Consentimiento informado para la participación en la investigación titulada: Nivel de Clima Organizacional del Personal y Calidad de Atención en Pacientes que Acuden al Servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses- Unidad Clínico Forense (UNCLIFOR) IML- MINISTERIO PÚBLICO; 2024

Estimado Sr/Sra./Srta.

Nos dirigimos a usted para solicitarle su colaboración en un estudio que realizara la tesista: De Paz Carranza, Ramiro Williams. Dicho estudio tiene como objetivo:

Determinar la manera en que el clima organizacional del personal influye en la calidad de atención de los pacientes que acuden al Servicio de Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses- Unidad Clínico Forense (UNCLIFOR) IML- Ministerio Público; 2024.

La participación en el estudio no conlleva a ningún riesgo para las personas. Los datos y la información obtenida son confidenciales.

Por lo que le pedimos que, si decide participar en el estudio, firme este consentimiento, conteste la información que se solicita en el cuestionario durante la entrevista.

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo, .....con DNI.....

Declaro que:

He recibido la suficiente información sobre el estudio a realizar, he llevado a cabo preguntas frente a mis inquietudes respecto al tema explicado por la tesista, comprendo que la participación es voluntaria. Me comprometo a colaborar con la entrega de mi

muestra de heces para su respectivo análisis y que los resultados me sean entregados personalmente.

Presto libremente mi conformidad para participar en el estudio. Firmo por duplicado quedándome una hoja de este consentimiento.

Apellido y nombres .....

Fecha: .....

Correo electrónico: .....

Firma del participante: .....

Firma del investigador (o recolector de datos): .....