



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA CALIDAD
DE ATENCIÓN AL PACIENTE EN EL CENTRO DE
SALUD BAÑOS DEL INCA, 2017”

Tesis para optar el título profesional de:
Licenciado en Administración

Autores:

Martha Julcamoro Quintana
Jhenny Diana Portal Alvarado

Asesor:

MBA. Martín Fitzgerald Aliaga Camacho

Cajamarca - Perú
2017

APROBACIÓN DE LA TESIS

El asesor y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por las Bachilleres **Martha Julcamoro Quintana, Jhenny Diana Portal Alvarado**, denominada:

**“INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL
PACIENTE EN EL CENTRO DE SALUD BAÑOS DEL INCA, 2017”**

MBA. Martín Fitzgerald Aliaga Camacho
ASESOR

Dr. Miguel Ángel Macetas Hernández
JURADO
PRESIDENTE

Dr. Julio Sánchez de la Puente
JURADO
SECRETARIO

Mg. Verónica Liscet Quiroz Miranda
JURADO
MIEMBRO

DEDICATORIA

A Dios por haberme permitido alcanzar una meta más trazada en mi vida y derramar bendiciones en mí, con amor a mi madre Julia Rosa le dedico mi esfuerzo y trabajo puesto para la realización de esta tesis, por ser una mujer que me llena de orgullo, porque no habrá manera de devolverte todo lo que ha hecho, gracias a ti madre querida. A mi hermana por ser una gran amiga, por su apoyo incondicional y confianza, a mi novio que durante estos años de carrera ha sabido apoyarme para continuar y nunca renunciar, gracias por su amor incondicional y por su ayuda en este proyecto. A todos ustedes ahora les dedico este trabajo con mucho amor y cariño.

Jhenny

Este trabajo va dedicado a Dios, por haberme dado la vida y permitirme llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mis padres por haberme apoyado en la realización de mis metas, por ser el pilar más importante en mi vida, que cuando me ven caer me brindan su mano para poder levantarme y seguir adelante. A mi esposo por acompañarme durante todo este arduo camino y compartir conmigo alegrías y fracasos, brindándome siempre su apoyo incondicional. A mi adorada hija Kaory que es la inspiración y el motivo que me impulsa cada día a superarme y a luchar para lograr mis metas, con su inocencia y amor me da la fuerza para seguir siempre adelante. Por todo el apoyo y cariño que me brindaron va para ustedes mi tesis.

Martha

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por darnos la vida y derramar sus bendiciones en nosotros y

A nuestros familiares por darnos la fuerza necesaria y la voluntad para seguir adelante,

Y lograr nuestros objetivos.

A nuestro asesor profesor Martin Aliaga Camacho, gracias por dirigirnos,

Orientarnos y apoyarnos con sus conocimientos,

Para poder realizar esta investigación.

A nuestro docente estadístico Miguel Ángel Macetas Hernández,

Quien con su tiempo y apoyo incondicional permitió culminar este trabajo.

Los autores.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Contenido

<u>APROBACIÓN DE LA TESIS</u>	i
<u>DEDICATORIA</u>	ii
<u>AGRADECIMIENTO</u>	iv
<u>ÍNDICE DE CONTENIDOS</u>	v
<u>ÍNDICE DE TABLAS</u>	vi
<u>ÍNDICE DE FIGURAS</u>	viii
<u>RESUMEN</u>	x
<u>ABSTRACT</u>	xi
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	12
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	16
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA.....	45
CAPÍTULO 4. RESULTADOS.....	50
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN.....	60
CONCLUSIONES.....	64
RECOMENDACIONES.....	65
REFERENCIAS.....	66
ANEXO N° 1: Cuestionario Clima Laboral.....	71
ANEXO N° 2: Encuesta Calidad de atención.....	74
ANEXO N° 3.....	78
ANEXO N° 4: Fiabilidad de los instrumentos.....	86
ANEXO N° 5: Validación de instrumentos.....	87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla n° 1 Dimensión de comunicación del clima organizacional en el Centro de Salud Baños del Inca, 2017.....	50
Tabla n° 2 Dimensión de conflicto y cooperación del clima organizacional en el Centro de Salud Baños del Inca, 2017.....	50
Tabla n° 3 Dimensión de confort del clima organizacional en el Centro de Salud Baños del Inca ,2017.....	51
Tabla n° 4 Dimensión de estructura del clima organizacional en el Centro de Salud Baños del Inca ,2017.....	52
Tabla n° 5 Dimensión de identidad del clima organizacional en el Centro de Salud Baños del Inca ,2017.....	52
Tabla n° 6 Dimensión de innovación del clima organizacional en el Centro de Salud Baños del Inca ,2017.....	53
Tabla n° 7 Dimensión de liderazgo del clima organizacional en el Centro de Salud Baños del Inca ,2017.....	53
Tabla n° 8 Dimensión de motivación del clima organizacional en el Centro de Salud Baños del Inca ,2017.....	54
Tabla n° 9 Dimensión de recompensa del clima organizacional en el Centro de Salud Baños del Inca ,2017.....	54
Tabla n° 10 Dimensión de remuneración del clima organizacional en el Centro de Salud Baños del Inca ,2017.....	55
Tabla n° 11 Dimensión de toma de decisiones del clima organizacional en el Centro de Salud Baños del Inca ,2017.....	55

Tabla n° 12 Porcentaje por enunciados de la dimensión técnico –científico de calidad en el Centro de Salud Baños del Inca, 2017.	56
Tabla n° 13 Porcentaje por enunciados de la dimensión humana de calidad en el Centro de Salud Baños del Inca, 2017.	57
Tabla n° 14 Porcentaje por enunciados de la dimensión entorno de calidad en el Centro de Salud Baños del Inca, 2017.	58
Tabla 15 Porcentaje de influencia del clima laboral en la calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Baños del Inca, 2017.	59

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Componentes y Resultados del Clima Organizacional	28
Figura n° 2 Dimensión de comunicación del clima organizacional en el Centro de Salud Baños del Inca, 2017.....	78
Figura n° 3 Dimensión de conflicto y cooperación del clima organizacional en el Centro de Salud Baños del Inca, 2017.	79
Figura n° 4 Dimensión de confort del clima organizacional en el Centro de Salud Baños del Inca ,2017.....	79
Figura n° 5 Dimensión de estructura del clima organizacional en el Centro de Salud Baños del Inca ,2017.....	80
Figura n° 6 Dimensión de identidad del clima organizacional en el Centro de Salud Baños del Inca ,2017.....	80
Figura n° 7 Dimensión de innovación del clima organizacional en el Centro de Salud Baños del Inca ,2017.....	81
Figura n° 8 Dimensión de liderazgo del clima organizacional en el Centro de Salud Baños del Inca ,2017.....	81
Figura n° 9 Dimensión de motivación del clima organizacional en el Centro de Salud Baños del Inca ,2017.....	82
Figura n° 10 Dimensión de recompensa del clima organizacional en el Centro de Salud Baños del Inca ,2017.....	82
Figura n° 11 Dimensión de remuneración del clima organizacional en el Centro de Salud Baños del Inca ,2017.....	83

Figura n° 12 Dimensión de toma de decisiones del clima organizacional en el Centro de Salud Baños del Inca ,2017.....	83
Figura 13 Porcentaje por enunciados de la dimensión técnico –científico de calidad en el Centro de Salud Baños del Inca, 2017.	84
Figura n° 14 Porcentaje por enunciados de la dimensión humana de calidad en el Centro de Salud Baños del Inca, 2017.	84
Figura n° 15 Porcentaje por enunciados de la dimensión entorno de calidad en el Centro de Salud Baños del Inca, 2017.	85

RESUMEN

El trabajo es el resultado de un estudio de la influencia de clima laboral en la calidad de atención al paciente en el centro de salud Baños del Inca.

El objetivo fue determinar la influencia del clima laboral en la calidad de atención al paciente en el centro de salud Baños del Inca.

La investigación que se realizó es de tipo cualitativo, método explicativo de corte transversal. La muestra estudiada fue determinada por conveniencia, siendo 12 encuestados tanto para clima laboral como para calidad de atención; la recolección de información se realizó utilizando un cuestionario para clima laboral que constó de 55 preguntas, que miden 11 dimensiones teniendo 5 alternativas de respuesta; y para calidad de atención una encuesta de 15 preguntas que miden 3 dimensiones con 2 alternativas de respuesta, los cuales fueron aplicados previo consentimiento informado.

Como técnica estadística para comprobar la hipótesis se realizó la prueba d de Somers, la significación aproximada (Sig. Aprox.=0,00) es menor que el nivel de significancia por lo tanto pudimos afirmar que el clima laboral influye significativamente en la calidad de atención al paciente del Centro de Salud Baños del Inca.

El resultado obtenido para clima laboral muestra que el 66,7% de encuestados están en desacuerdo con este; así mismo, se obtuvo un resultado similar para la variable de calidad de atención encontrándose que el 66,7% de encuestados manifiestan que no hay una buena calidad de atención, por tanto se concluyó que el clima laboral influye directamente en la calidad de atención del Centro de Salud Baños del Inca.

PALABRAS CLAVES: Clima laboral, calidad de atención al paciente.

ABSTRACT

The work is the result of a study of the influence of work climate on the quality of patient care in the health center Baños Inca.

The objective was to determine the influence of the work climate on the quality of patient care in the Baños Inca health center.

The research that was carried out is of a qualitative type, a cross - sectional descriptive method. The sample studied was determined by convenience, with 12 respondents for both work climate and quality of care; The data collection was performed using a questionnaire for labor climate that consisted of 55 questions, measuring 11 dimensions having 5 response alternatives; And for quality of care a survey of 15 questions that measure 3 dimensions with 2 alternatives of response, which were applied with prior informed consent.

As a statistical technique to test the hypothesis the Somers test was performed, the approximate significance (Sig. Aprox = 0.00) is lower than the level of significance, therefore we could affirm that the labor climate significantly influences the quality of care Patient of the Baños Inca Health Center.

The result obtained for work climate shows that 66.7% of respondents disagree with this; Likewise, a similar result was obtained for the quality of care variable found that 66.7% of respondents stated that there is no good quality of care, therefore it was concluded that the work climate directly influences the quality of care Baños del Inca Health Center.

KEY WORDS: Occupational climate, quality of patient care

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

La salud es uno de los derechos fundamentales para todo ser humano y es considerado un factor insustituible que influye en el bienestar social, el desarrollo, la economía y la educación de los pueblos, aspectos que obligan a las instituciones hospitalarias a ofrecer atención médica oportuna, aceptable, asequible y de calidad satisfactoria (López , 2014, pág. 1)

En la actualidad el país de Cuba tiene un reto respecto al sector salud, y es el modo en que dirigen las organizaciones o instituciones y/o servicios de salud, partiendo de la concepción de un clima organizacional adecuado, para obtener de sus trabajadores el máximo nivel de compromiso con la tarea que realizan. El análisis y estudio del clima organizacional de un servicio de salud favorece el desarrollo de: la autoeficacia del trabajador, la satisfacción del paciente o población, y la calidad del servicio de salud prestado. (Segura, 2012, págs. 107-113)

En el ámbito nacional, el clima laboral participativo es anhelado por las organizaciones con éxito; pero existen factores que influyen y no permiten que se de en su totalidad tales como lo social, lo económico y lo político haciendo que sea casi imposible de alcanzar; así lo demuestran estudios realizados en Perú, cuyos resultados son frecuentemente climas laborales autoritarios, en sus modalidades extremas: explotador o paternalista y a esto se le suma el resultado de la mala o deficiente atención a los usuarios. (Zurita, 2013)

En una investigación sobre calidad de atención en salud (Carrillo & Ramos, 2016) señalaron que, la literatura científica nacional, entrega múltiples publicaciones relacionadas a la calidad de atención en salud, con resultados favorables y desfavorables, de esta manera encontraron factores asociados con la satisfacción del paciente que se relaciona con la calidad de atención; por ejemplo el nivel socioeconómico, edad, el tiempo de espera, paciente nuevo o continuador. Otros factores vinculados de manera importante es la relación médico-paciente, y aún otro poco considerado, pero no menos importante, el trato que brinda el profesional no médico. Lo más

relevante de estos componentes es que la calidad de atención en salud es más que dar un diagnóstico o una prescripción adecuada, porque participan las características del paciente, del médico, del personal de apoyo y del establecimiento de salud.

En la región de Cajamarca, el ambiente en el cual labora el personal de salud pareciera no ser el adecuado, y pese a querer brindar un mejor servicio a los usuarios, estos aún siguen manifestando su insatisfacción, aparentemente el cansancio, las escasas o pocas posibilidades de capacitación y las necesidades de personal traen como consecuencia, la desmotivación en sus actividades laborales.

En el Centro de salud Baños del Inca se evidencia malas relaciones interpersonales, falta de recursos humanos asistenciales y administrativo, desabastecimiento de medicamentos en farmacia, mal trato al paciente, falta de equipos médicos, tiempos prolongados de espera para la atención, desorientación del paciente.

Debido a esta problemática y de acuerdo al objetivo de la presente investigación es necesario realizarla, puesto que el clima laboral en salud pública contribuye al mejoramiento continuo de la organización, y por tanto a mejorar la calidad de atención de los trabajadores, y con esto la calidad de servicios médicos que se brindan a la población.

El clima laboral se entiende por el conjunto de cualidades o atributos permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen en su conducta. En tanto que la calidad de atención es el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud. (Zurita, 2013)

1.2. Formulación del problema

¿Cómo influye el clima laboral en la calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Baños del Inca, 2017?

1.3. Justificación

Justificación teórica

En el presente trabajo de investigación para la variable de clima laboral se adoptará la teoría que propone Likert, dicha teoría permite estudiar la naturaleza de los climas y además permite analizar el papel de las variables que conforman el clima que se observa. En cuanto a la variable de calidad de atención en salud la teoría que se tendrá en cuenta es el Modelo de Calidad de la Atención Médica de Avedis Donabedian que establece las dimensiones de estructura, proceso y resultado y sus indicadores para evaluarla.

Justificación aplicativa o práctica

El Centro de Salud Baños del Inca, posee un conjunto de recursos humanos, físicos y tecnológicos, destinados a prestar servicios de salud; sin embargo, no se cuenta con el personal suficiente para cubrir en su totalidad la atención requerida por la población. Además de observarse conductas que no corresponden a un clima laboral favorable, ya que las relaciones interpersonales no son las adecuadas, evidenciándose en el escaso trabajo en equipo, poco compromiso para cumplir las metas, conflictos generados en los equipos de trabajo, dificultades de los jefes directos con su personal a cargo, haciendo que la comunicación sea escasa y altere la armonía y el desarrollo del trabajo.

A esto también se le suma el ambiente laboral físico como: la escasez del personal, falta de señales de seguridad, equipos biomédicos que presentan fallas de funcionamiento, riesgos de infecciones intrahospitalarios, servicios higiénicos en mal estado. Estas condiciones son las que influyen también en el clima laboral además de afectar la calidad de atención del paciente.

Esta investigación es muy importante porque a través de la problemática evidenciada se establece una relación entre el clima laboral y la calidad de atención, para que de acuerdo a los resultados se puedan dar alternativas de solución que mejoren la situación, la calidad de vida personal y la participación de los colaboradores hacia el éxito de la institución.

Justificación valorativa

Con el desarrollo de la presente investigación se pretende contribuir a identificar los factores que influyen en el clima laboral así como encontrar una relación entre clima laboral y calidad de atención al paciente, para contribuir a promover la participación y compromiso de los trabajadores de tal forma que adopten una conducta madura, permitiéndoles que se comprometan con las asignaciones laborales en el Centro de Salud.

Justificación académica

La presente investigación pretende encontrar la influencia del clima laboral en la calidad de atención en el Centro de Salud Baños del Inca, para ello se tendrá en cuenta dimensiones para clima laboral como: comunicación, conflicto y cooperación, confort, estructura, identidad, innovación, liderazgo, motivación, recompensa; y para calidad de atención dimensiones humana, técnico científica y entorno funcional.

1.4. Limitaciones

Los instrumentos y técnicas para recoger los datos en esta investigación (cuestionario y encuesta) no alcanzarán el grado de precisión y exactitud en su resultado, debido a que estarán sujetos a la sinceridad y al estado de ánimo de los encuestados.

Los recursos económicos y presupuesto son autofinanciados.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Determinar la influencia del clima laboral en la calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Baños del Inca 2017.

1.5.2. Objetivos Específicos

Conocer la influencia del clima laboral sobre la dimensión humana de la calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Baños del Inca.

Conocer la influencia del clima laboral sobre la dimensión técnica científica de la calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Baños del Inca.

Conocer la influencia del clima laboral sobre la dimensión de entorno de la calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Baños del Inca.

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

a) Antecedentes

Internacionales

(Pereira, 2014) En la ciudad de Quetzaltenango, en una tesis para título en Psicóloga Industrial/Organizacional, sustentó el clima laboral y servicio al cliente en hospitales privados de la zona 9 en Quetzaltenango, el objetivo de la tesis fue establecer la incidencia del clima laboral en el servicio al cliente en hospitales privados, desarrolló una investigación de diseño descriptivo con una población de 65 personas que laboran en la institución. Las conclusiones de esta investigación nos indican que el 54% de las personas encuestadas mencionan que existe armonía entre el personal del hospital debido a que hay convivencia entre ellos, sin embargo un 43% dijo lo contrario afirmando que existe egoísmo y diferentes grupos.

El artículo científico titulado el clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud, de Bernal (2014), publicado por Universidad ICESI, en Cali, Colombia, mediante la exploración de 83 investigaciones teóricas y empíricas publicadas en países de Latinoamérica durante el siglo XXI, esta investigación pretende dos objetivos principales: Primero examinar la multidimensionalidad y las características fundamentales de las variables de clima organizacional y calidad de los servicios públicos de salud; segundo diseñar un modelo teórico sobre la relación que existe entre estas 2 variables. El estudio se efectuó mediante la estrategia de investigación documental, método de análisis que comprende la revisión de literatura, detección, consulta, extracción/recopilación e integración de datos. Del análisis realizado se infiere teóricamente que existe una relación entre el clima organizacional y la calidad de los servicios públicos de salud; sin embargo, se recomienda realizar estudios empíricos que refuercen la perspectiva teórica analizada. Este artículo expresa la relación existe entre las variables que también se analizará en la presente investigación.

En el artículo científico titulado percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud, Ramírez Sánchez (1998) publicado por Centro de Investigación en Sistemas de Salud, Instituto Nacional de Salud Pública, en México, esta investigación pretende como objetivo describir la percepción de la calidad de atención recibida por los usuarios en servicios ambulatorios de salud en México y analizar su relación con algunas características predisponentes y habilitadoras de la población, para el estudio se utilizó la encuesta nacional de salud II de 1994, que levantó información de 3324 usuarios que acudieron a los servicios de salud en las dos últimas semanas previas a la entrevista, los resultados encontrados fueron que el 81.2% de los usuarios percibió que la atención recibida fue buena y 18.8% mala. Los principales motivos que la definen como buena fueron: el trato del personal (23.2%) y mejoría en salud (11.9%); en tanto que los motivos de mala calidad fueron: los largos tiempos de espera (23.7%) y la deficiencia en las acciones de revisión y diagnóstico (11.7%). Los que utilizaron servicio de seguridad social perciben 2.6 veces más frecuentemente mala calidad de atención que los que acudieron a servicios privados. Para los usuarios, la calidad está representada por las características del proceso de atención (44.8%), del resultado (21.3%), de la estructura (18.0%) y de la accesibilidad (15.7%). Los motivos más importantes por los cuales los usuarios no regresarían al mismo lugar de atención fueron: no lo atendieron bien (18.2%) y los largos tiempos de espera (11.8%). Este artículo muestra relación con la variable calidad de atención en estudio de esta investigación.

Nacionales

(Huayanay, 2017) En la ciudad de Huánuco, en una tesis para título en administración de empresas sustentó gestión de recursos humanos y calidad de atención a usuarios del servicio de odontología Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, el objetivo de la tesis fue determinar cómo influye la gestión de recursos humanos en la calidad de atención a usuarios del servicio de odontología, desarrolló una investigación no experimental de tipo descriptivo, correlacional con una población de 12 trabajadores, y 301 pacientes. Las conclusiones que se obtuvo de la investigación fue determinar que la gestión de recursos humanos influye en la calidad de atención a los usuarios del servicio de odontología, el 40% menciona la falta de la elaboración de un buen plan de tratamiento influye en la calidad de atención, el 85% de los usuarios encuestados mencionan que no se les entregó un plan de tratamiento conllevando a la no continuidad de tratamiento al usuario y no realizando una eficiente calidad de atención; así mismo se determinó que el desempeño laboral influye en la calidad de atención puesto que el 58% de los encuestados mencionan que no conocen los protocolos de atención en salud

bucal al usuario y el 85% mencionan que no se les entregó un plan de tratamiento para las próximas atenciones.

(Requejo, 2016) En la ciudad de Tarapoto, en una tesis para título en medicina humana sustentó el clima organizacional en el personal de salud del Hospital de contingencia II-2 Tarapoto, el objetivo de la tesis fue conocer el clima organizacional en el personal de salud, desarrolló una investigación de estudio cuantitativo, transversal de tipo descriptivo, observacional con una población de 545 trabajadores, asistenciales y administrativos. Las conclusiones que se obtuvo de la investigación fue que el clima organizacional en el hospital obtuvo un puntaje de 173,4 que corresponde a un clima por mejorar, en las variables potencial humano, diseño organizacional y cultura organizacional obtuvieron puntajes de 53,1; 60,4 y 59,8 respectivamente, concerniente a un clima por mejorar, siendo la variable de cultura organizacional la más cercana a la meta.

(Rivera, 2015) En la ciudad de Tarma, en una tesis para título de especialista en enfermería, sustentó influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial del centro quirúrgico en el Hospital Félix Mayorca de Tarma, el objetivo de la tesis fue determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal, desarrolló una investigación cuantitativa y de diseño descriptivo trasversal con una población de 30 personas. Las conclusiones de esta investigación nos indican que la asociación entre clima organizacional y satisfacción laboral son favorables en un 70%.

(Alvarado, 2014) En la ciudad de Lima, en una tesis para optar el grado de magister en economía con mención en gestión de la salud sustentó la relación entre el clima organizacional y cultura de seguridad del paciente en el personal de salud del Centro Médico Naval Lima, el objetivo de la tesis fue analizar la relación que existe entre el clima organizacional y la cultura de seguridad del paciente que existe en el centro médico, se desarrolló una investigación no experimental ,descriptivo correlacional, con una población de 234 personas entre médicos y enfermeras. Las conclusiones de esta investigación indican que el clima organizacional y la cultura de seguridad del paciente se encuentran relacionados significativamente, además que los médicos valoran mejor el clima organizacional y la cultura de seguridad del paciente que las enfermeras.

En el artículo titulado Clima organizacional en trabajadores de un Hospital General de Ica, de Río (2013), publicado por Revista Médica Panacea, en Ica, Perú, demostró que tener la identidad con un clima saludable es importante porque muestra que los trabajadores del hospital pueden asumir la responsabilidad para un cambio y desarrollo organizacional, ya que es una variable fundamental para las instituciones de salud contar con recursos humanos

altamente comprometidos e identificados con su institución, para lograr altos niveles de calidad. Este artículo muestra la relación entre el clima organizacional y la calidad de atención que también se demostrará en el presente trabajo de investigación.

Locales

(Aliaga & Julcamoro, 2016) En la ciudad de Cajamarca, en una tesis para título en Administración sustentaron influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca en el área de hospitalización, el objetivo fue determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores, desarrollaron una investigación de tipo descriptiva correlacional, diseño no experimental transversal, con una población de 36 colaboradores. Las conclusiones según la prueba estadística Chi-cuadrado, cuyo valor P valúe es 0,30 demuestra que existe influencia significativa entre el clima organizacional con cada una de las dimensiones del desempeño laboral expresado en la supervisión, remuneración, oportunidades de ascensos y el compromiso.

(Paredes & Estacio, 2016) en la ciudad de Cajamarca, en una tesis para título en Administración sustentó nivel de satisfacción del usuario del servicio de consulta externa del hospital regional de Cajamarca, el objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en los consultorios externos del hospital regional Cajamarca, desarrollo una investigación no experimental y descriptivo, con una población de 375 usuarios. Las conclusiones de esta investigación indican que el grado de satisfacción de los usuarios externos es del 45,8% sustentada en la evaluación de la percepción de la calidad de servicios. Y se ha logrado identificar las líneas de intervención en el campo de la calidad como son la deficiente capacidad del personal de salud para atender a cada paciente según su situación y características particulares de la atención.

(Vásquez, 2015) En la ciudad de Chota, en una tesis para título en administración de empresas sustentó diagnóstico del clima organizacional y la calidad de atención del paciente en el Centro de Salud Llama el objetivo de la tesis fue elaborar el diagnóstico de clima organizacional y la calidad de atención al paciente, desarrolló una investigación transversal ya que es descriptivo y cualitativo con una población de 9 trabajadores. Las conclusiones de esta investigación nos indican que en el Centro de Salud Llama existe un 55% de los encuestados que toman decisiones adecuadas ante un conflicto y existe buena comunicación, por tanto el clima laboral es adecuado.

(Huamán, 2014) en la ciudad de Chota, en una tesis para maestría en gestión de los servicios de salud, sustentó percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital General I José Soto Cadenillas Chota, el objetivo de la tesis fue determinar la percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencia, desarrolló una investigación de tipo descriptivo y transversal con una población de 24 trabajadores. Las conclusiones de esta investigación nos indican que el 72% de los encuestados opinan que la calidad de atención es regular mientras que el 28% tienen una mala percepción de la calidad de atención recibida por lo que queda la responsabilidad de los directivos y los trabajadores del servicio de revertir estos resultados.

b) Bases teóricas

1.1. Clima Laboral

1.1.1. Definición

El clima organizacional se refiere al ambiente interno que existe entre los miembros de la organización y está íntimamente relacionado con el grado de motivación de sus integrantes. Es favorable cuando proporciona satisfacción de las necesidades personales de los integrantes y eleva la moral. Es desfavorable cuando proporciona frustración de esas necesidades. (Chiavenato, 2011, pág. 50)

“El clima organizacional constituye una configuración de las características de una organización, así como las características personales de un individuo pueden constituir su personalidad” (Brunet, 2011, pág. 12)

El concepto de clima organizacional proviene originalmente del trabajo de Lewin (1936), quien demostró que el comportamiento humano depende de la situación global donde ocurre la conducta. El término situación global en estudio se refiere a la persona y a su ambiente psicológico (o de comportamiento). Ese ambiente es percibido e interpretado por la persona. Es decir, la conducta es una función de la interacción entre persona y ambiente. (Dorta, 2013)

Dominguez (2013) afirma que el clima organizacional se basa en las percepciones individuales, definida como los patrones recurrentes de comportamiento, actitudes y sentimientos que caracterizan la vida en la organización, y se refieren a las situaciones

actuales en una organización y los vínculos entre los grupos de trabajo, los empleados y el desempeño laboral. (pág. 62)

1.1.2. Importancia

Una organización puede ser definida como un espacio en el que se concentran una serie de especialistas con el objetivo de trabajar en una tarea común. De aquí se derivan algunos aspectos de importancia del clima organizacional. (Drucker, citado en García, Rojas , & Campos, 2002, pág. 112)

(...) Sólo la organización como totalidad da resultados. Por tanto, todos sus miembros deben comprometerse y aportar para el alcance de las metas definidas, puesto que la finalidad de toda organización es volver productivos los conocimientos de sus miembros de aquí la importancia de los directivos de lograr que sus conocimientos armonicen con el de los demás. (Brunet, 2011, pág. 19)

El trabajo no sólo debe ser individual sino colectivo, por ello la importancia de lograr un clima organizacional propicio y la búsqueda de una cultura organizacional con un sistema de valores definidos. Esto permite que todos sepan lo que buscan, porqué trabajan y cuál debe ser su aporte y las acciones que deben tomar aprovechando la variedad profesional, los conocimientos y experiencias. (Brunet, 2011, pág. 19)

Autocorrección frecuente, obtenida de un proceso de evaluación participativo donde se respeta el principio de analizar errores para aprender de ellos, lo cual permite obtener equipos integrados que funcionen en un contexto de libertad individual y respeto mutuo, solo así, se pueden obtener logros en la moderna organización. (Brunet, 2011, pág. 20).

Finalmente es importante analizar y diagnosticar el clima de una organización por tres motivos:

- Evaluar las fuentes de conflicto, de estrés o de insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización.
- Iniciar y sostener un cambio que indique al administrador los elementos específicos sobre los cuales debe dirigir sus intervenciones.
- Seguir el desarrollo de su organización y prever los problemas que puedan surgir.

1.1.3. Ventajas y desventajas

Las consecuencias positivas del clima laboral pueden ser: el logro , la afiliación, el poder, la productividad, la satisfacción, la integración, la retención de talentos, la mejor imagen de la empresa, entre otras. Cuanto mejor es el clima laboral, existen más consecuencias positivas apreciándose dentro y fuera de la organización.

Con respecto a las consecuencias negativas se puede mencionar la inadaptación, estrés, ausentismo, la baja productividad, el malestar en el trabajo, falta de implicación por la empresa y los compañeros, mala imagen. (Soto, 2014)

1.1.4. Beneficios

Un buen clima laboral es importante porque genera querer estar ahí, querer ir a trabajar y las tareas pasan sólo hacer medios para continuar en ese clima, el clima laboral es por ende el lugar en donde se puede desarrollar habilidades personales o profesionales, a continuación se presenta los beneficios que este ofrece: (Soto, 2014)

- Mayor rendimiento laboral.
- Mayores beneficios para la empresa.
- Se favorece el trabajo en equipo.
- Los talentos permanecen en la empresa.
- Mayor satisfacción en el trabajo.
- Mayor integración por parte de los trabajadores.
- Los trabajadores colaboran más y dan buenas ideas.
- Mejora la imagen de la empresa.
- La empresa se adapta mejor a entornos competitivos y se enfrenta mejor a los cambios.
- Se consiguen los resultados propuestos.

1.1.5. Teorías

Debido a que existe una relación entre motivación y clima laboral, tiende a considerarse que las teorías de motivación son las mismas que sustentan el clima. Sin embargo son varios los autores que basan sus estudios en la teoría de los sistemas propuesta por Likert.

Rensis Likert es un investigador conocido en el mundo por sus trabajos en psicología organizacional, principalmente por la elaboración de cuestionarios e investigaciones sobre los procesos administrativos. En su teoría del clima organizacional o de los sistemas de organización, permite analizar la naturaleza de los climas y analizar el papel de las variables que conforman el clima que se observa. (Brunet, 2011, pág. 28)

Al igual que las teorías de motivación se debe evitar confundir la teoría de los sistemas de Likert con las teorías de liderazgo. El liderazgo constituye una de las variables que explica el clima en la teoría de Likert, y la finalidad de la teoría de los sistemas, es presentar un marco de referencia que permita examinar la naturaleza del clima y su papel en la eficacia organizacional. (Ramos, 2012, pág. 62)

Teoría de los sistemas

Para Likert, el comportamiento de los subordinados es causado, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que estos perciben y, en parte por sus percepciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. La reacción de un individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene de ésta. Si la realidad influye sobre la percepción, entonces es la percepción la que determina el tipo de comportamiento que un individuo va adoptar. Por ello es posible mencionar los cuatro factores principales que influyen sobre la percepción individual del clima y que podrían también explicar la existencia de microclimas dentro de la organización. Estos factores se definen entonces como:

- Los parámetros ligados al contexto, a la tecnología y a la estructura misma del sistema organizacional.
- La posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización así como el salario que gana.
- Los factores personales tales como la personalidad, las actitudes y el nivel de satisfacción.
- La percepción que tienen los subordinados, los colegas y los superiores del clima de la organización.

De forma más específica existen tres tipos de variables que determinan las características propias de una organización: las variables causales, las variables intermedias y las variables finales. (Ramos, 2012, págs. 62-63)

a) Variables causales: definidas como variables independientes, las cuales indican cómo una organización evoluciona y obtiene resultados. Comprenden la estructura y la administración de la organización; reglas, decisiones, competencia y actitudes. Las variables causales se distinguen por dos rasgos esenciales: 1. Pueden ser modificadas por los miembros de la administración y pueden también agregar nuevos componentes. 2. Son variables independientes (de causa y efecto), es decir si éstas se modifican, hacen que se modifiquen las otras variables, y si éstas permanecen sin cambios, generalmente no sufren la influencia de otras variables.

b) Variables Intermediarias: Reflejan el estado interno y la salud de una empresa, por ejemplo, las motivaciones, las actitudes, los objetivos de rendimiento, la eficacia de la comunicación y la toma de decisiones motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables son las que constituyen los procesos organizacionales de una empresa.

c) Variables finales: Son variables dependientes que resultan del efecto conjunto de las anteriores. Reflejan los resultados obtenidos por la organización; son por ejemplo, la productividad, los gastos de la empresa, las ganancias y las pérdidas. Estas variables constituyen la eficacia organizacional de una empresa.

La combinación y la interacción de estas variables determinan dos grandes tipos de clima organizacional, que a su vez se subdividen. Los climas obtenidos se sitúan sobre un continuo que parte de un sistema muy autoritario aun sistema muy participativo.

1.1.6. Tipos

(...) Se ha comprobado que el clima afecta la motivación, la satisfacción y el rendimiento del personal. Considerado como variable interpuesta, el clima media entre un liderazgo específico y el aprecio por el trabajo y el rendimiento de los empleados. Enfocado como variable dependiente, la evidencia empírica prueba que factores como el estilo de liderazgo o la estructura organizacional lo influyen significativamente. (Orbegoso, 2013, pág. 24)

Clima de tipo autoritario

Sistema I Autoritarismo explotador

Se caracteriza porque la dirección no posee confianza en sus empleados, la mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen de forma descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad. Las pocas interacciones que existen entre los superiores y subordinados se establecen con base en el miedo y en la desconfianza. (Brunet, citado en Ramos, 2012)

Sistema II -Autoritarismo paternalista

El tipo de clima de autoritarismo paternalista es aquel en que la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, y algunas en los niveles inferiores. Las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados para motivar a los trabajadores. Aunque los procesos de control permanecen siempre centralizados en la cima, algunas veces se delega a los niveles intermedios e inferiores, dando la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable. (Brunet, citado en Ramos, 2012, pág. 64)

Clima de tipo Participativo

Sistema III- Consultivo

Este sistema se caracteriza por la confianza que existe en sus empleados. Las decisiones se toman generalmente en la cima pero se permite a los subordinados tomar decisiones en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente. Las recompensas, y los castigos ocasionales se utilizan para motivar a los trabajadores; se tratan también de satisfacer sus necesidades de prestigio y de estima. (...) Los decisiones se delegan de arriba hacia abajo con un sentimiento de responsabilidad. Este tipo de clima presenta un ambiente bastante dinámico en el que la administración se da bajo la forma de objetivos para alcanzar. (Ramos, 2012, págs. 64-65)

Sistema IV- Participación en grupo

La dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisión se dan en toda la organización y muy bien integrados en cada uno de los niveles. La comunicación se hace de manera ascendente, descendente y de forma lateral. Los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento en función de los objetivos. Existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y los subordinados. (...). En resumen, todos los empleados y todo el personal de dirección forman un equipo para alcanzar los fines y los objetivos de la organización que se establecen bajo la forma de planificación estratégica.

Así, cuando más cerca esté el clima de una organización del clima IV, o de participación en grupo, mejores son las relaciones entre la dirección y el personal de esta empresa; cuanto más cerca esté el clima del sistema I, estas serán menos buenas. La teoría de los sistemas de Likert menciona también a un clima abierto que corresponde a una

organización que es capaz de alcanzar sus objetivos, procura satisfacer las necesidades sociales de sus miembros los cuales participan en la toma de decisiones. El clima cerrado caracteriza a una organización burocrática en la que los empleados experimentan una insatisfacción muy grande frente a su labor y frente a la empresa misma. (Brunet, 2011, pág. 32)

En función de la teoría de Likert, los sistemas I y II corresponderían a un clima cerrado mientras que los sistemas III Y IV, corresponderían a un clima abierto. Esta teoría origina al clima participativo el cual facilita la eficacia individual y organizacional de acuerdo a las teorías de la motivación refiere que motivan a la gente a trabajar. Toda organización que emplea métodos que permitan la realización de aspiraciones de cada uno de sus miembros, tiene un rendimiento superior. (Ramos, 2012, pág. 66)

1.1.7. Dimensiones

Como afirma Ramos (2012) "Existen una gran variedad de instrumentos de medida que permiten evaluar el clima de una organización. Vale mencionar que los instrumentos que ya existen son versiones de Likert". (pág. 71)

A continuación se menciona primero los componentes del clima organizacional y segundo las dimensiones.

Componentes del clima organizacional

Anteriormente se vió las variables implicadas en la composición del clima organizacional. Ahora se analizará la naturaleza de estas variables, sus interacciones dentro de la composición del clima laboral y los efectos que provocan dentro de la organización.

La Figura 1 representa la forma como interactúan el comportamiento de los individuos y de los grupos, la estructura y los procesos organizacionales, que a su vez crea un clima organizacional, y que al mismo tiempo produce los resultados que se observan a nivel del rendimiento organizacional, individual o de grupo. (Likert, citado por Brunet, 2011, pág. 39).

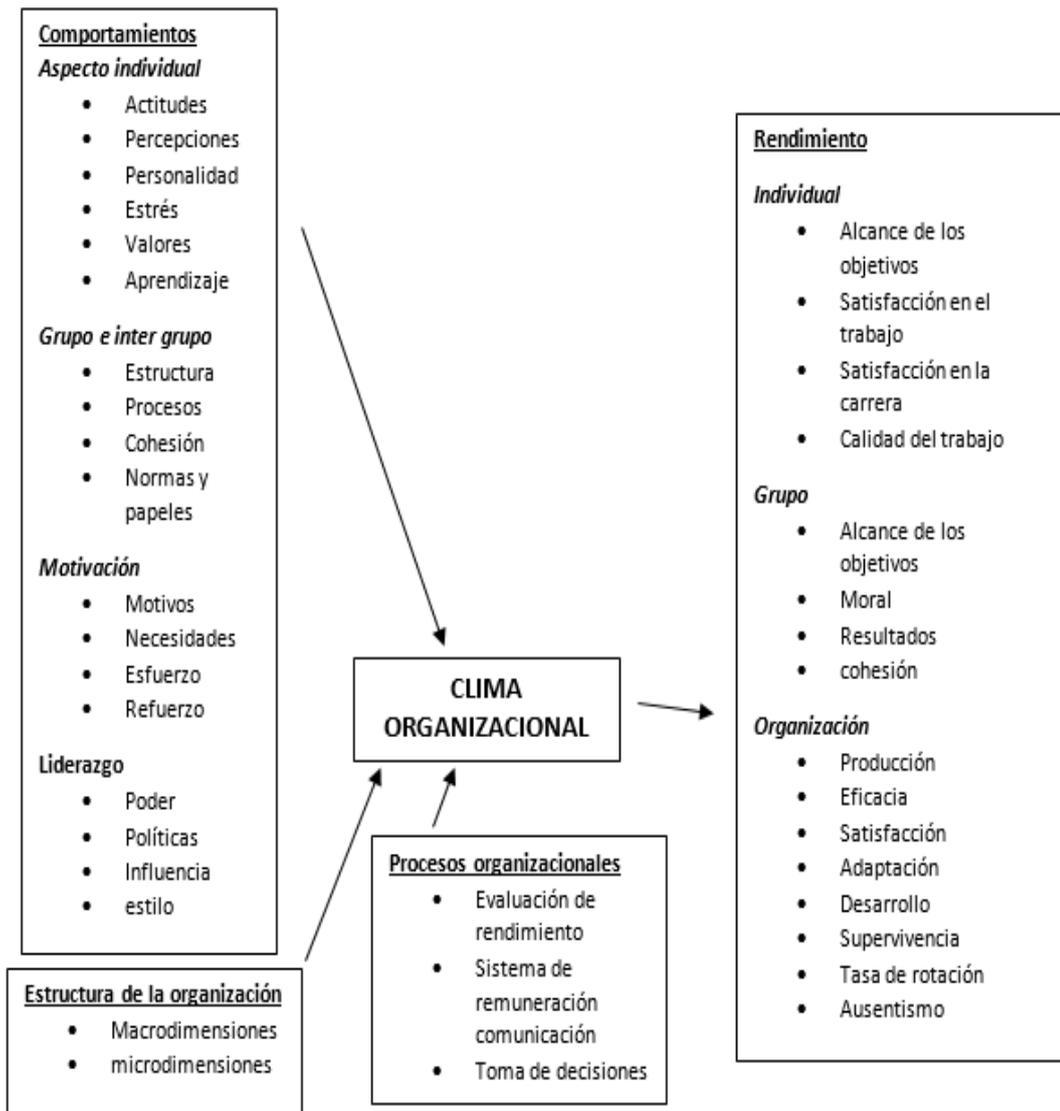


Figura 1 Componentes y Resultados del Clima Organizacional

Fuente: (RAMOS, 2012) El clima organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje. Colombia: Repositorio Universidad Nacional a Distancia.

De esta forma los resultados que se observan en una organización provienen de un tipo de clima que es el resultado de los diferentes aspectos de la organización como la estructura, los procesos y los aspectos psicológicos y de comportamiento de los empleados. (Ramos, 2012, pág. 72)

Como afirma (Brunet, 2011) (...) El clima organizacional es un proceso circular en el que los resultados producidos confirman las percepciones de los empleado. Es decir, si las características psicológicas personales de los trabajadores, como las actitudes, las percepciones, la personalidad, la resistencia a la presión, los valores y el nivel de aprendizaje sirven para interpretar la realidad que los rodea, éstas también se ven afectados por los resultados obtenidos de la organización. Por ello, si un trabajador que adopta una actitud negativa en su trabajo debido al clima organizacional que percibe, desarrollará una actitud más negativa cuando vea los resultados de la organización y mucho más si la productividad es baja.(...) (pág. 43)

Dimensiones del clima organizacional

Se observa como diversos estímulos que provienen del medio organizacional influyen directamente sobre el comportamiento de los individuos. Así, la organización constituye en cierta forma una microsociedad, que está caracterizada por un conjunto de dimensiones susceptibles de afectar el comportamiento de los individuos. El elemento importante es la percepción individual de los estímulos, de las obligaciones y de las posibilidades de esfuerzo que dirigen el comportamiento de un individuo en el trabajo. (Ramos, 2012, pág. 74)

A continuación, se presentan los principales cuestionarios más usados, así como las dimensiones que éstos cubren. El instrumento más utilizado para medir el clima organizacional es una empresa es la traducción de los cuestionarios de Likert. “ El perfil de las características organizacionales, estos cuestionarios miden la percepción del clima en función de 8 dimensiones que son las siguientes:

- Los métodos de mando: La forma en que se utiliza el liderazgo para influir en los empleados.
- Las características de la fuerza motivacionales: Los procedimientos que se utilizan para motivar a los empleados y responder a sus necesidades.
- Las características de los procesos de comunicación: La forma de comunicación en la empresa, así como la manera de ejercerlos.

- Las características de los procesos de influencia: La importancia de integración superior/subordinado para establecer los objetivos de la organización.
- Las características de los procesos de toma de decisiones: La pertinencia de las informaciones en que se basan las decisiones así como el reparto de funciones.
- Las características de los procesos de planificación: La forma en que se establece los objetivos.
- Las características de los procesos de control: La distribución del control en los niveles organizacionales.
- Los objetivos de rendimiento y perfeccionamiento: La planificación así como la formación deseada.

Poder , liderazgo y clima

Se considera que entre el 50 al 70% del clima de la organización depende de sus líderes. Los gerentes pueden influenciar en forma directa en la habilidad de sus empleados de sobresalir si logran alinear su estilo de liderazgo/dirección con las personas con las que trabajan, si está fuera de sintonía los esfuerzos no sirven. (Pffefer, citado en Ramos, 2012, pág. 66)

Según Brunet (2011) "Los diferentes tipos de clima organizacional susceptibles de ser analizados pueden también definirse en función de las diferentes formas de poder que utilizan los directores de la empresa" (pág. 24). Por ejemplo, un clima autoritario se caracteriza por el uso de castigos y de recompensas por parte de la dirección para controlar a los empleados mientras que en un clima participativo se ejerce un poder de experto que le da al superior la imagen de un jefe de equipo a los empleados, por tanto el clima participativo no se caracteriza por dejar a un lado la dirección, sino por la integración de los procesos de control y decisión que se evidencia en todos los niveles jerárquicos de la organización.

Existe el ejercicio de poder maquiavélico, el individuo que ejerce poder de este tipo se caracteriza por presentar actitudes de manipulador, escasa preocupación moral por los individuos con los que trabaja, considera a sus empleados como objetos, es agresivo, explotador y busca alcanzar sus propios objetivos. Aquellos trabajadores que laboran bajo esta percepción del clima tienen una percepción negativa del clima.

Un clima autocrático normalmente debería hacer nacer líderes que se orienten hacia la estructuración, mientras que el clima participativo debería dar origen a líderes preocupados por las relaciones interpersonales con sus empleados. Vale decir que el clima estructura el aprendizaje social al interior de una organización.

La investigación más notable sobre clima de liderazgo es la de Fleishman en la que menciona que los superiores inmediatos que muestran consideración con los que están a su cargo, hace que estos también muestren la misma tendencia hacia sus empleados. Esta investigación indica entonces la influencia del comportamiento del superior inmediato en la transmisión de aprendizajes. (Danz, 2014)

1.2. Calidad de atención

1.2.1. Definición

Existen múltiples conceptos para definir la calidad, por ser un tema de investigación. Algunos autores e instituciones la definen como:

- Kaoru Ishikawa (1988): calidad es conocer los requerimientos del consumidor.
- William Edwards Deming (1989): calidad es satisfacción del cliente.
- Philip Crosby (1989): la calidad es cumplimiento de requisitos.
- Joseph Juran (1993): la calidad es adecuación al uso del cliente.
- Armand V. Feingenbaum: Calidad es la satisfacción de las expectativas de cliente.
- Walter A. Shehart: Calidad es la interacción de lo que el cliente quiere y lo que se ofrece
- Shigeo Shingo: Calidad es cero defectos.
- Genichi Taguchi: Calidad es la mínima pérdida que un producto/servicio ocasiona a la sociedad.

Se ha abordado el concepto de calidad por diferentes autores, y vale destacar que en la mayoría de ellos existe coincidencia en asociar el término de calidad con la satisfacción de los clientes y con el cumplimiento de requisitos. (Manrique, 2016)

La Calidad de Atención en Salud

La calidad en salud, no puede definirse desde el punto de vista exclusivo de un actor del sistema de salud. Cada uno de ellos paciente, prestador, asegurador o entidad rectora, tiene una percepción diferente, que hace énfasis en aquel o aquellos determinantes que más valora. Para el paciente por ejemplo, aspectos tales como la amabilidad y disponibilidad de tiempo del profesional de salud, las características físicas del lugar donde recibe la atención, el tiempo de solicitud del servicio, y ,el proceso de atención son aspectos o características que puede evaluar de forma muy fácil lo cual les permite dar una valoración de calidad. Por el contrario la aptitud del personal de salud y el nivel de actualización de tecnología que utiliza durante su atención son aspectos que no puede evaluar pero que considera importantes (sección calidad en salud, párr. 1-2) (Organización para la Excelencia de la Salud, 2014)

La calidad en los servicios de salud consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médicas en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios. (Donabedian, citado por Dirección General de Salud de las Personas, 2014, pág. 2)

“La calidad de atención consiste del grado en el cual los servicios de salud para individuos y poblaciones incrementa la probabilidad de lograr resultados deseables en la salud y son consistentes con el conocimiento profesional actual” (Instituto de Medicina, citado por Manrique, 2016, pág. 49)

Gilmore & Moraes (1996) consideran a la calidad como concepto clave para la salud y la definen incluyendo varios aspectos, como: (págs. 149-154)

- Un alto nivel de excelencia profesional.
- Uso eficiente de los recursos un mínimo de riesgo para el paciente.
- Un alto grado de satisfacción por parte del paciente.
- Impacto final en la salud.

Por tanto calidad en salud no significa atención exclusiva o sofisticada, pero si está relacionada con la satisfacción total de las necesidades de aquellos que más necesitan el servicio, al menor costo de la organización y dentro de los límites fijados por las autoridades superiores, es decir la calidad de atención asistencial en salud, es el conjunto de actividades encaminadas a garantizar unos servicios accesibles y equitativos; con unas prestaciones profesionales óptimas, teniendo en cuenta los recursos disponibles y logrando la adhesión y satisfacción del usuario con la atención recibida.

De lo anterior se pueden resaltar elementos importantes como: Equidad, eficiencia y efectividad. (Gilmore & Moraes, 1996)

- Equidad, aquellos que más lo necesitan, teniendo en cuenta que muchas veces los grupos más vulnerables son los que reciben peor atención de calidad.
- Eficiencia: (al menor costo de la organización) esto es lograr los objetivos con el menor aprovechamiento de los recursos disponibles. Los resultados finales obtenidos en relación con el esfuerzo realizado en términos de dinero, recursos y tiempo.
- Eficacia, cuando las acciones que realizamos sobre los pacientes nos permiten obtener los resultados esperados o deseados.
- Efectividad, medida del impacto de un procedimiento, contempla el nivel con que las pruebas, procedimientos, tratamientos y servicios son proporcionados y al grado en que la atención para el paciente es coordinada, entre los médicos instituciones y en el tiempo.

1.2.2. Importancia

En las organizaciones de servicios de salud el factor humano juega un papel fundamental para el otorgamiento con calidad de estos servicios, ya que a diferencia de otras instituciones y organizaciones esta se encuentra estrechamente relacionado con el trato personal impactando directamente con el nivel de calidad con que son atendidos los usuarios en términos de eficacia de la intervención, uso adecuado de la técnica y la tecnología, la relación interpersonal, la calidez humana y el ambiente físico. Estudios recientes demostraron que para los usuarios la calidad está representada y definida por las características del proceso de atención, en donde el factor principal del proceso es el trato personal que se les brinda. (Ponce Gómez, Reyes Morales, & Ponce Gómez, 2006, pág. 65)

Así mismo otro aspecto a destacar es que el producto o resultado de la atención en salud no está en un objeto, sino intrínsecamente unido a las personas que reciben la atención, por tanto, estas personas, junto al profesional de salud deben tener una participación muy activa durante el proceso de atención y también en la solución de los problemas de salud, lo que en ética se conoce como autonomía e integridad, nada parecido a la producción material. (González Ramos & Fernández Pratts, 2017, pág. 5)

Se debe considerar que existen normas, procedimientos e indicadores de calidad, que por constituir aspectos científicos y técnicos, no son percibidos por quien recibe los servicios de salud y, por tanto no los puede valorar o calificar. Es por ello que en el caso de los servicios de atención en salud, los profesionales y trabajadores, tienen la obligación de mantener una

vigilancia de los cumplimientos de normas y estar muy atentos a los resultados, para identificar los defectos de elementos técnico. Por ejemplo: (González Ramos & Fernández Pratts, 2017)

- No cumplir las normas de asepsia puede tener como resultado infecciones institucionales, con graves efectos en las personas, y además para el sistema.
- El error médico puede llevar a serias complicaciones e incluso al peligro para la vida de las personas.
- Aplicar un instrumento no justificado, además de las consecuencias de incomodidad, emocionales e incluso administrativas, pone en peligro la salud de los individuos.

Es así que existe calidad en la atención en salud cuando los resultados o efectos de este proceso satisfacen los requisitos de los clientes externos e internos y, además, cumplen las normas, procedimientos y reglamentos institucionales y del sistema.

1.2.3. Características

La organización mundial de la salud formuló una propuesta a favor del mejoramiento continuo de la calidad de la atención sanitaria que abarca lo siguiente: (González Ramos & Fernández Pratts, 2017, pág. 7)

- Una definición de la calidad y de los principales componentes de atención sanitaria.
- Una descripción de los principios básicos del mejoramiento continuo de localidad.
- La identificación de los principios protagonistas de las responsabilidades y de las actividades en todos los niveles del sistema de atención sanitaria de un país.

A partir de aquí se ha considerado que una atención sanitaria de buena calidad se caracteriza por lo siguiente:

- Alto grado de competencia profesional.
- Eficiencia en la utilización de los recursos.
- Garantía de riesgo mínimo para los pacientes.
- Garantía de efecto favorable sobre la salud.

1.2.5. Teorías

Teoría de los sistemas y los procesos de atención médica

Se define a un sistema como un conjunto de elementos interrelacionados y orientados a metas comunes. Los sistemas pueden ser abiertos (sistemas biológicos o sociales) o cerrados, estos no guardan relación con el medio. “Los hospitales pueden clasificarse en sistemas abiertos, ya que son un conjunto de elementos interrelacionados (recursos humanos, tecnología, información) que están orientados a metas comunes: mejorar la salud y la satisfacción de los pacientes y de la comunidad”. (Huiza, 2006, pág. 26)

El elemento más importante del sistema hospitalario es la población que solicita y recibe atención. El enfoque de analizar la estructura, los procesos y los resultados como método para evaluar la calidad de atención, se relaciona con la teoría de sistemas. La estructura del sistema de atención se relaciona con la población y producen los procesos de atención, lo cual se orienta hacia un cambio particular en el estado de salud del individuo o de su comunidad. (Huiza, 2006, pág. 16)

Según Donabedian (2001) la estructura se refiere a las características estables de quienes suministran atención, de las herramientas y recursos con que cuentan, y el marco físico y organizativo dentro del cual trabajan, además incluye los recursos humanos, físicos y financieros que se necesitan para suministrar atención médica; comprende la distribución, capacidades y experiencia personal y el equipo de los hospitales y otras instalaciones. (pág. 60)

Los elementos de estructura incluyen: personal (número, tipo, preparación y motivación) ; instalaciones físicas (número, tipo, acreditación y estándares); equipos médicos; organización (coordinación, continuidad, accesibilidad y adecuación); sistemas y registro de información; financiamiento; gerencia y administración (gobierno). (Starfield, citado en Huiza, 2006, pág. 16)

Por lo mencionado anteriormente la relación entre la estructura y la calidad de atención es importante para planear, diseñar y llevar a la práctica sistemas cuyas metas es brindar servicios personales de salud y que la buena estructura, pueda constituir el medio más importante para estimular y proteger la calidad de atención. (Donabedian, 2001)

Además en el modelo de atención de salud es importante reconocer la satisfacción del usuario que resulta de una atención con calidad, mediante la prestación de servicios adecuados, aceptables y agradables, por ello se valoran las preferencias del paciente. Sin

embargo el modelo de atención en salud requiere de la necesidad de establecer una responsabilidad hacia los usuarios y la sociedad. Se toma en cuenta que la atención a la salud es producto del esfuerzo conjunto de los miembros del equipo de salud y pacientes, teniendo en cuenta que el paciente es parte de la línea de producción más íntima. La capacidad para educar a los pacientes en la producción de los cuidados de la salud es un atributo sobresaliente característico de la calidad de la atención sanitaria. (Huiza, 2006, pág. 18)

Los profesionales de la salud son responsables del bienestar de las personas y, del bienestar social. Sus responsabilidades sociales corresponden a la obligación de lograr la equidad en la distribución de los beneficios de la atención a la salud. (Donabedian, 2001)

Existe un enfoque compuesto de tres partes para la evaluación de la calidad: estructura, proceso y resultado:

- **Estructura**

La estructura consta de las características del marco en que se prestan los servicios de salud, se tiene los recursos materiales (instalaciones, equipos médicos y dinero), recursos humanos (número y calificaciones del personal) y de la estructura institucional (como la organización del personal médico, método para la evaluación del personal y métodos de reembolsos). No necesariamente una buena estructura garantiza un buen resultado, pero es una condición necesaria.

- **Proceso**

Contiene lo que se realiza para prestar y recibir servicios e incluye acciones del paciente al buscar atención médica, tanto las acciones del profesional para prestar un diagnóstico y recomendar o instrumentar el tratamiento. El proceso está más ligado a los resultados que la estructura; la mejor manera de asegurar un buen resultado es actuar sobre los procesos sanitarios, mejorando el trabajo de los profesionales. La fuente de la información más utilizada para la evaluación del proceso es la documentación.

- **Resultado**

El resultado comprende los efectos de la atención del estado de salud de los pacientes y la población. Es decir es el cambio del grado de salud del paciente, y su grado de satisfacción ante la atención recibida. También pueden considerarse elementos de resultado los conocimientos adquiridos y la mejora en la calidad de vida.

Estos tres conjuntos de información son más útiles para evaluar la calidad. La estructura lleva al proceso, que a su vez lleva a los resultados deseados, cadena de eventos que debe ser claramente identificado por un programa de calidad. Generalmente la evaluación de la calidad ha dependido mucho de las medidas de estructura y proceso de atención, dejando de lado los indicadores de resultados. El equilibrio, sin embargo ha cambiado y el eje central de investigación para el mejoramiento de calidad ahora son los indicadores de resultado de la atención de salud. (Huiza, 2006)

En el Perú, el Ministerio de Salud con la finalidad de articular diversos esfuerzos a través de la Dirección Regional de Salud de las Personas y su órgano de línea la Dirección de Calidad en Salud, ha visto la necesidad de actualizar el alcance al documento del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, esperando que las instituciones que comprenden el sistema, establezcan acciones en favor a la calidad, de modo que les permita mejorar sus procesos, sus resultados, su clima organizacional y la satisfacción al usuario.

1.2.6. Dimensiones

Debido a los cambios que se han implementado en el sector salud es necesario plantear cambios radicales en la forma como se prestan los servicios de salud, estos cambios deben enfocarse a garantizar servicios de calidad que satisfagan la necesidades y expectativas de los clientes de las instituciones de salud para de esta manera obtener su lealtad con la institución y por ende la supervivencia de la misma. (Ortiz, Muñoz, Lechuga, & Torres, 2003)

Existen diversas propuestas analíticas de la calidad en salud, pero posiblemente la presentada por Avedis Donabedian siga siendo la más aceptada cuando propone tres dimensiones: Los aspectos técnicos de la atención, las relaciones interpersonales, que se establecen entre proveedor y usuario y el contexto o entorno de a la atención: (Ministerio de Salud, 2007, págs. 20-21)

a) Dimensión técnico- científica

Esta dimensión se refiere a la práctica de los mejores estándares técnicos científicos verificados en la atención en salud, siempre en búsqueda de las mejores acciones y procedimientos seguros y comprobados para realizarlos en los pacientes, siempre teniendo en cuenta la calidad-ética y riesgo- beneficio. (Huiza, 2006)

Referida a los aspectos científicos- técnicos de atención, con lo cual se pretende garantizar servicios seguros cuyas características básicas son: (Ministerio de Salud, 2007)

- Efectividad, referida al logro de cambios positivos (efectos) en el estado de salud de la población.
- Eficacia, referida al logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud a través de la aplicación correcta de las normas técnicas y administrativas.
- Eficiencia, uso adecuado de recursos estimados para obtener los resultados esperados.
- Continuidad, prestación ininterrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias.
- Seguridad, la forma en que se prestan los servicios de salud determinada por la estructura y los procesos de atención que buscan optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario.
- Integralidad, que el usuario reciba las atenciones de salud que su caso requiere y que se exprese y que exprese un interés por la condición de salud del acompañante.

b) Dimensión Humana,

Esta dimensión a pesar de ser la más importante y prioritaria ha sido olvidada, a pesar de ser la dimensión que garantiza la salud del ser humano. Los servicios de salud deben estar dirigidos a pacientes como individuos, respetando sus decisiones, cultura, contexto social y familiar y su estructura de preferencias y necesidades, teniendo como pilares fundamentales la individualidad, la información (posibilidad de conocer el que, entender por qué y comprender el para qué), respeto por la intimidad del paciente, sus valores culturales que hacen al paciente un ser único, las cuales los llevan a tener necesidades diferentes al momento de acudir a los servicios de salud. Por esto personal de salud y pacientes deben comunicarse efectivamente y compartir información para que los pacientes tengan la claridad absoluta y la objetividad al momento de tomar decisiones sobre su salud. (Huiza, 2006)

Entonces la calidad no solamente está ligada a los medios de tecnología, equipos, conocimiento y habilidades sino que está ligada principalmente a la aptitud de quienes prestan el servicio, conscientes de que lo más importante es la persona. De poco sirven los mejores conocimientos con las mejores habilidades técnicos profesionales utilizando la mejor tecnología y los mejores procesos, si se desconoce al paciente como la razón de ser del ejercicio médico. (Dueñas, citado en Huiza, 2006, pág. 29)

Finalmente esta dimensión se refiere al aspecto interpersonal de la atención, siendo la parte fundamental de la atención en salud ya que la razón de ser del servicio de salud es el ser humano, y que a su vez tiene las siguientes características: (Ministerio de Salud, 2007)

- Respeto a los derechos, a la cultura y a las características individuales de la persona.
- Información completa, verás, oportuna y entendida por el usuario o por quien es responsable de él o ella.
- Interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas; lo que es asimismo válido para el usuario interno.
- Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención.
- Ética, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios ético-deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud.

c) Dimensión de Entorno

Referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles. Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio. (Ministerio de Salud, 2007).

1.2.7. Funciones de la Dirección de Calidad en Salud

La Dirección Ejecutiva de Calidad en Salud está a cargo de las siguientes funciones generales:

- a) Diseñar y conducir el Sistema Nacional de Gestión de Calidad en los ámbitos sectorial e institucional para mejorar continuamente la calidad y de la atención de la salud.
- b) Definir los indicadores y estándares para la evaluación de la calidad de los servicios de salud y controlar su cumplimiento.
- c) Conocer los resultados de la evaluación periódica de la atención de salud a los usuarios para orientar las acciones y promover y apoyar las iniciativas para la mejora continua de su calidad.
- d) Establecer las normas del sistema de acreditación para servicios y establecimientos de salud y establecer los mecanismos para su difusión y cumplimiento.
- e) Establecer los principios, normas, metodologías y procesos para la realización de auditoría en salud y supervisar el cumplimiento de los planes de auditoría de la calidad de atención.

- f) Brindar asistencia técnica para el mejoramiento continuo de la calidad en los procesos que se ejecutan en los servicios y establecimientos de salud a nivel sectorial.
- g) Desarrollar las investigaciones operativas que permitan el mejoramiento de las intervenciones sanitarias en el ámbito de su competencia.
- h) Participar en la evaluación de la aplicación de los fondos destinados al financiamiento de las estrategias sanitarias del Ministerio de Salud, en el ámbito de su competencia.

1.2.8. Normas y propuestas técnicas del sistema de gestión de calidad en salud

La Dirección Ejecutiva de Calidad en Salud en el marco del sistema de gestión de calidad en salud ha desarrollado y viene implementando un conjunto de normas y propuestas técnicas: (Ministerio de salud, 2007)

- Lineamientos para la organización y funcionamiento de la estructura de calidad en institutos y hospitales.
- Directiva para el funcionamiento del equipo de gestión de la calidad en las direcciones de salud.
- Auditoría de la calidad de atención en salud.
- Norma técnica para la acreditación de establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.
- Estándares de calidad para establecimientos del primer nivel de atención.
- Guías para el mejoramiento continuo.
- Plan nacional por la seguridad del paciente.
- Pautas para el manejo de proyectos de mejora.
- Encuesta de satisfacción del usuario externo.
- Guía de herramientas de la calidad y mecanismos de atención al usuario.
- Cuestionario para el estudio del clima organizacional.

1.2.9. Sistema de gestión de calidad en salud

Es el conjunto de elementos interrelacionados de una empresa u organización por los cuales se administra de forma planificada la calidad de la misma, en la búsqueda de la satisfacción de sus clientes. Entre dichos elementos, los principales son:

- La estructura de la organización.
- Sus procesos,
- Sus documentos y
- Sus recursos.

La gestión de calidad es un componente de la gestión institucional y por ello es un deber de todo funcionario en el sector, el determinar y aplicar la política de la calidad expresada formalmente por la alta dirección del Ministerio de Salud. En consecuencia, las orientaciones normativas del sistema de gestión de calidad en salud deben desarrollarse creativamente y con especificidades que correspondan en todas las instituciones y entidades del sector, en los diferentes niveles de su jerarquía organizativa. El sistema incluye los componentes de planificación, organización, garantía y mejora de la calidad e información para la calidad dentro de la dirección estratégica de la institución, en la perspectiva de diseñar, gestionar y mejorar los procesos institucionales hacia una cultura de calidad.

1.2.10. Uso de los servicios de salud

Utilización implica tanto la disponibilidad de facilidades de uso como el deseo de las personas para utilizar esos servicios cuando son disponibles, el deseo de usar un servicio de salud está relacionado con la conducta que el usuario suma con respecto a la salud y la enfermedad, (Karl y Cobb, citado en Huamán, 2014, págs. 29-30) clasifican la conducta del usuario en tres:

- Conducta de salud, que definieron como aquella actividad emprendida por una persona que piensa que está sana con propósito preventivo detectar una enfermedad en la etapa asintomática.
- Conducta de duda de enfermedad, que la define por la actividad realizada por una persona que cree que está enferma con el propósito de definir su estado de salud y encontrar un remedio adecuado si fuese necesario.
- Conducta de enfermedad, definida por las actividades que llevan a cabo aquellos que consideran que están enfermos con el propósito de recobrar su salud.

Finalmente conocida estas formas de conducta del usuario es necesario que existan servicios de salud adecuados para cada uno de ellos.

1.3. Definición de términos básicos

Calidad de atención: Es la respuesta expresada por el paciente sobre cómo aprecia su entorno y las relaciones interpersonales durante la atención que reciba del profesional de salud.

Clima Laboral: Conjunto de percepciones compartidas por el personal de salud respecto de todas las variables, factores organizacionales y personales que influyen en su comportamiento y que afectan su trabajo.

Atención: Conjunto de actividades que se realizan para brindar un beneficio o satisfacer una necesidad.

Personal de Salud: Trabajador que con su labor contribuye a mejorar la salud de las personas, puede ser asistencial o no asistencial como personal administrativo.

Paciente: Persona que acude a cualquier establecimiento para recibir un servicio de salud.

Liderazgo: Habilidad de un individuo para influir en la forma de ser de los trabajadores de salud haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo hacia el logro de metas.

Innovación: Formas nuevas de llevar el trabajo basado en la iniciativa del personal de salud.

Recompensa: Percepción de los miembros sobre el incentivo recibido por el trabajo bien hecho, llevando a un clima adecuado.

Toma de decisiones: Esta dimensión estima la información disponible y empleada en la toma de decisiones dentro del establecimiento de salud y el rol de los trabajadores en el proceso.

Remuneración: Esta dimensión se refiere en la forma en que son remunerados los trabajadores.

Identidad: Se puede decir que es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

Conflicto: Se refiere al sentimiento de los trabajadores de salud, de aceptar opiniones discrepantes sin temor a enfrentar y dar solución a los problemas.

Cooperación: Es el sentimiento del personal de salud sobre la existencia de un espíritu de colaboración y apoyo mutuo de parte de los directivos y de otros empleados del grupo.

Motivación: Son las condiciones que conllevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente al interior del centro de salud.

c) Hipótesis

Formulación de la hipótesis

H1: El clima organizacional afecta positivamente a la calidad de atención del Centro de Salud Baños del Inca

H0: El clima organizacional afecta negativamente a la calidad de atención del Centro de Salud Baños del Inca.

Variables

- Variable Independiente: Clima Organizacional
- Variable dependiente: Calidad de atención

CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA

1.1. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones de variable	Indicadores	Preguntas
Clima Laboral	Forma recíproca en que se relacionan los integrantes del equipo del Centro de Salud	Comunicación	La comunicación es fluida y oportuna a todo nivel	12-14-32-33-34
		Conflicto y cooperación	Se aceptan opiniones favorables y discrepantes. En el trabajo las relaciones son solidarias	5-15-21-35-40-43
		Confort	El ambiente de trabajo es físicamente adecuado y agradable	19-42-51
		Estructura	La institución cumple con reglas, trámites y procedimientos claros	2-8-24-26-27-38-48
		Identidad	Los trabajadores comparten la misión y los objetivos de la institución	10-11-13-23-31
		Innovación	Los trabajadores aceptan tareas nuevas y difíciles	6-22-44-50-52
		Liderazgo	El supervisor contribuye a mejorar el rendimiento del personal y aumentar los beneficios del establecimiento	1-4-9-25-29
		Motivación	Los trabajadores están interesados y comprometidos con sus labores	7-17-28-46-47-49
		Recompensa	Se reconoce el buen desempeño de los trabajadores	16-20-36-39-41
		Remuneración	Nivel de ingreso en relación con las obligaciones y responsabilidades en el trabajo	18-37-53-54-55
		Toma de decisiones	Se brinda al trabajador autoridad y libertad para realizar sus actividades	3-30-45

Calidad de atención	Medida en que se espera que la atención suministrada logre satisfacer las necesidades de los usuarios del Hospital	Técnico-científico	Eficacia	11
			Información completa	12—13-14-15
			Accesibilidad	16
			Oportunidad	18
			Satisfacción	22-23
		Humana	Respeto	9-10-17-21
		Entorno	Seguridad	19-20

1.2. Diseño de la investigación

Tipo de diseño de investigación fue:

- No experimental
- Explicativo-transversal

M (muestra) -----> O

M: Grupo de estudio

1.3. Unidad de estudio

Personal que trabaja en el Centro de Salud Baños del Inca

Usuario que acude al Centro de Salud Baños del Inca

1.4. Población

V1: La población para la variable del clima laboral estuvo constituida por 55 trabajadores asistenciales y administrativos del Centro de Salud Baños del Inca.

V2: La población para la variable de calidad de atención estuvo constituida por los usuarios que buscan una atención en el Centro de Salud en el año 2017.

1.5. Muestra

V1: La muestra para la variable de clima estuvo conformada por 12 trabajadores de salud quienes cumplieron los criterios de inclusión y exclusión, el tamaño de la muestra se determinó utilizando el muestreo por conveniencia:

Criterios de inclusión

- Personal del centro de salud Baños del Inca
- Personal de salud seleccionado que se encuentre en el momento de la aplicación del instrumento.

- Personal de salud que labora en el área administrativo y asistencial.

Criterios de exclusión

- Personal de salud que no labore en el centro de salud Baños del Inca.
- Personal de salud que no se encuentre en el momento de la aplicación del instrumento (comisión, vacaciones, destacados)

V2: La muestra para la variable de clima estuvo conformada por 12 usuarios que acudieron para atención quienes cumplieron los criterios de inclusión y exclusión, el tamaño de la muestra se determinó utilizando el muestreo por conveniencia:

Criterios de inclusión

- Usuarios que recibieron atenciones de salud.
- Usuarios que desearon participar voluntariamente en el estudio.
- Usuarios que no presentaban trastornos de salud mental.

Criterio de exclusión

- Usuarios de ambos sexos cuyas edades fueron menores a 18 años y mayores a 65 años.
- Usuarios que no desearon participar en el estudio.
- Usuarios que presentaron trastornos de salud mental.

Tamaño de la muestra

V1: El tamaño de la muestra estuvo conformada por 12 trabajadores.

V2: El tamaño de la muestra estuvo conformada por 12 pacientes.

1.6. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

Clima laboral

La recolección de los datos se realizó utilizando la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario, que mide el clima organizacional a través de respuestas según escala de Likert de cinco puntos (totalmente en desacuerdo= 1, en desacuerdo=2, ni de acuerdo ni en desacuerdo=3, de acuerdo=4, totalmente de acuerdo=5)

El instrumento presenta 55 enunciados que miden 11 dimensiones de clima organizacional, liderazgo (5 ítems), innovación (5 ítems), recompensa (5 ítems), confort (3 ítems), estructura

(7 ítems), toma de decisiones (3 ítems), comunicación organizacional (5 ítems), remuneración (5 ítems), identidad (5 ítems), conflicto y cooperación (6 ítems), motivación (5 ítems).

Los enunciados evalúan 11 dimensiones del clima organizacional:

Liderazgo: preguntas 1, 4, 9, 25,29.

Innovación: preguntas 6, 22, 44, 50,52

Recompensa: preguntas 16, 20, 36, 39,41

Confort: preguntas 19, 42, 51.

Estructura organizacional: preguntas 2, 8, 24, 26, 27, 38, 48.

Toma de decisiones: preguntas 3, 30, 45.

Comunicación organizacional: preguntas 12, 14, 32,33, 34.

Remuneración: preguntas 18, 37, 53, 54, 55.

Identidad: preguntas 10, 11, 13, 23, 31.

Conflicto y cooperación: preguntas 5, 15, 21, 35, 40, 43.

Motivación: preguntas 7, 17, 28, 46, 47, 49.

Calidad de atención

Para poder medir la variable de calidad de atención que tienen los pacientes del Centro de Salud Baños del Inca, se aplicó una encuesta a la población que llega para atención tomando una muestra por conveniencia basada en la escala de Likert, la cual mide las actitudes y los comportamientos.

Se hará uso del método hipotético deductivo; porque a partir de la observación se plantearán hipótesis que permitan probar la influencia de clima laboral en la calidad de atención en el Centro de Salud Baños del Inca.

1.7. Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos

Se solicitó los permisos necesarios a la jefatura del Centro de salud Baños del Inca para realizar el estudio, se aplicó los instrumentos de medición a 12 personas tanto para trabajadores como para pacientes para conocer la influencia del clima laboral en la calidad de atención al paciente.

Para el estudio de investigación se utilizó la técnica de encuesta para obtener información de variables y los instrumentos fueron: el cuestionario de clima organizacional, elaborado por el Ministerio de Salud (2008) el cual cuenta con 11 dimensiones y 55 ítems (anexo 1)

El segundo instrumento fue una encuesta elaborada por el Ministerio de Salud con 3 dimensiones y 15 ítems (anexo 2).

Para comprobar la hipótesis se realizó la prueba d de Somers, la significación aproximada (Sig. Aprox. =0.00) es menor que el nivel de significancia por lo tanto podemos afirmar que el clima laboral influye significativamente en la calidad de atención del paciente en el centro de salud Baños del Inca (anexo 4).

CAPÍTULO 4. RESULTADOS

Tabla n° 1 Dimensión de comunicación del clima organizacional en el Centro de Salud Baños del Inca, 2017.

Dimensión - Comunicación	N° Respuesta	Porcentaje	Sig. Aprox.
Totalmente en desacuerdo	17	28.33	0.000
En desacuerdo	24	40.00	0.000
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	10.00	0.000
De acuerdo	7	11.67	0.000
Totalmente de acuerdo	6	10.00	0.000
Total	60	100.00	

Fuente: Cuestionario clima organizacional – MINSA

La tabla n° 1 muestra que el 40% de los trabajadores están en desacuerdo con la dimensión de comunicación porque refieren que la comunicación es escasa ya que el responsable del centro de salud no informa de manera oportuna los cambios que se realizaran en las áreas de trabajo, haciendo que se altere la armonía y el desarrollo del trabajo, pero el 10% está totalmente de acuerdo en que existe una comunicación fluida.

Tabla n° 2 Dimensión de conflicto y cooperación del clima organizacional en el Centro de Salud Baños del Inca, 2017.

Dimensión - conflicto y cooperación	N° Respuesta	Porcentaje	Sig. Aprox.
Totalmente en desacuerdo	13	18.06	0.000
En desacuerdo	36	50.00	0.000
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	9.72	0.000
De acuerdo	9	12.50	0.000
Totalmente de acuerdo	7	9.72	0.000
Total	72	100.00	

Fuente: Cuestionario clima organizacional - MINSA

La tabla n° 2 muestra que el 50% de los encuestados manifiesta estar en desacuerdo con la dimensión de conflicto y cooperación porque la relación entre compañeros es escasa, y cuando se piden opiniones y estas contradicen a la de los demás no son bien vistas, así mismo cada área trabaja por separado permitiendo la existencia de microclimas, frente a un 9.72% que está totalmente de acuerdo con la dimensión.

Tabla n° 3 Dimensión de confort del clima organizacional en el Centro de Salud Baños del Inca ,2017.

Dimensión - confort	N° Respuesta	Porcentaje	Sig. Aprox.
Totalmente en desacuerdo	11	30.56	0.000
En desacuerdo	15	41.67	0.000
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	13.89	0.000
De acuerdo	3	8.33	0.000
Totalmente de acuerdo	2	5.56	0.000
Total	36	100.00	

Fuente: Cuestionario clima organizacional – MINSA

La tabla n° 3 muestra que el 41.67% de los trabajadores está en desacuerdo con la dimensión de confort porque los ambientes no se encuentran del todo limpios y no todas las áreas tienen la distribución física adecuada no permitiéndoles trabajar cómoda y eficientemente , frente a un 5.56% que menciona que es adecuado.

Tabla n° 4 Dimensión de estructura del clima organizacional en el Centro de Salud Baños del Inca ,2017.

Dimensión - estructura	N° Respuesta	Porcentaje	Sig. Aprox.
Totalmente en desacuerdo	23	27.38	0.000
En desacuerdo	35	41.67	0.000
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	7.14	0.000
De acuerdo	13	15.48	0.000
Totalmente de acuerdo	7	8.33	0.000
Total	84	100.00	

Fuente: Cuestionario clima organizacional - MINSA

La tabla n° 4 muestra que el 41.67% de los trabajadores manifiesta que no está de acuerdo con la dimensión de estructura porque no existe un ambiente organizado para prever los posibles problemas que se presenten, además consideran que no existen métodos para evaluar la calidad de atención en el centro de salud, así mismo refieren que no existen reglas y normas claras que les facilite el trabajo, frente a 7.14% que refiere que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la dimensión.

Tabla n° 5 Dimensión de identidad del clima organizacional en el Centro de Salud Baños del Inca ,2017.

Dimensión - identidad	N° Respuesta	Porcentaje	Sig. Aprox.
Totalmente en desacuerdo	4	6.67	0.000
En desacuerdo	8	13.33	0.000
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	23.33	0.000
De acuerdo	27	45.00	0.000
Totalmente de acuerdo	7	11.67	0.000
Total	60	100.00	

Fuente: Cuestionario clima organizacional - MINSA

La tabla n° 5 muestra que el 45% de los trabajadores refiere estar de acuerdo con la dimensión de identidad, porque considera que su contribución juega un papel importante en el éxito de la organización para la contribución de objetivos, frente a un 6.67% que está totalmente en desacuerdo con la dimensión.

Tabla n° 6 Dimensión de innovación del clima organizacional en el Centro de Salud Baños del Inca ,2017.

Dimensión - innovación	N° Respuesta	Porcentaje	Sig. Aprox.
Totalmente en desacuerdo	16	26.67	0.000
En desacuerdo	23	38.33	0.000
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	11.67	0.000
De acuerdo	8	13.33	0.000
Totalmente de acuerdo	6	10.00	0.000
Total	60	100.00	

Fuente: Cuestionario clima organizacional - MINSA

La tabla n° 6 muestra que el 38.33% de los trabajadores consideran que en el establecimiento no les permiten innovar, no es flexible vale decir que no se adapta a los cambios, así mismo no es fácil que sus ideas sean consideradas y no se les permite tomar iniciativas para la solución de problemas, frente a un 10% que está totalmente de acuerdo con esta dimensión.

Tabla n° 7 Dimensión de liderazgo del clima organizacional en el Centro de Salud Baños del Inca ,2017.

Dimensión - liderazgo	N° Respuesta	Porcentaje	Sig. Aprox.
Totalmente en desacuerdo	17	28.33	0.000
En desacuerdo	24	40.00	0.000
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	11.67	0.000
De acuerdo	8	13.33	0.000
Totalmente de acuerdo	4	6.67	0.000
Total	60	100.00	

Fuente: Cuestionario clima organizacional - MINSA

La tabla n° 7 muestra que el 40% de los trabajadores considera que los directivos no contribuyen a crear condiciones de trabajo adecuadas para el progreso del establecimiento, que no supervisa constantemente al personal y que no está disponible cuando se lo necesita y que por lo tanto no encaminan al logro de objetivos, frente a un 6.67% que dice o contrario.

Tabla n° 8 Dimensión de motivación del clima organizacional en el Centro de Salud Baños del Inca ,2017.

Dimensión - motivación	N° Respuesta	Porcentaje	Sig. Aprox.
Totalmente en desacuerdo	28	38.89	0.000
En desacuerdo	24	33.33	0.000
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	9.72	0.000
De acuerdo	7	9.72	0.000
Totalmente de acuerdo	6	8.33	0.000
Total	72	100.00	

Fuente: Cuestionario clima organizacional - MINSA

La tabla n° 8 muestra que el 38.89% de los trabajadores están totalmente en desacuerdo con la dimensión de motivación porque no realizan actividades recreativas en los últimos 6 meses, que el jefe no se preocupa por crear un ambiente laboral agradable, no valora su trabajo y que no apoya sus esfuerzos, además consideran que no reciben un buen trato en el establecimiento, frente a un 8.33% que considera estar totalmente de acuerdo.

Tabla n° 9 Dimensión de recompensa del clima organizacional en el Centro de Salud Baños del Inca ,2017.

Dimensión - recompensa	N° Respuesta	Porcentaje	Sig. Aprox.
Totalmente en desacuerdo	17	28.33	0.000
En desacuerdo	22	36.67	0.000
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	16.67	0.000
De acuerdo	4	6.67	0.000
Totalmente de acuerdo	7	11.67	0.000
Total	60	100.00	

Fuente: Cuestionario clima organizacional - MINSA

La tabla n° 9 muestra que el 36.67% de los trabajadores están en desacuerdo con la dimensión porque no existe incentivos laborales para que traten de hacer mejor su trabajo y que cuando hay premios y reconocimientos no son distribuidos de forma justa, y que habitualmente su trabajo no es evaluado de forma adecuada, frente a un 6.67% que está de acuerdo con la dimensión.

Tabla n° 10 Dimensión de remuneración del clima organizacional en el Centro de Salud Baños del Inca ,2017.

Dimensión - remuneración	N° Respuesta	Porcentaje	Sig. Aprox.
Totalmente en desacuerdo	17	28.33	0.000
En desacuerdo	21	35.00	0.000
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	15.00	0.000
De acuerdo	8	13.33	0.000
Totalmente de acuerdo	5	8.33	0.000
Total	60	100.00	

Fuente: Cuestionario clima organizacional - MINSA

La tabla n° 10 muestra que el 35% de los trabajadores están en desacuerdo con la dimensión de remuneración porque el ingreso no está de acuerdo con el trabajo que realizan y que esta no satisface sus necesidades básicas, que no hay equidad en las remuneraciones y que muchas veces su pago no es a tiempo, frente a un 8.33% que refiere que está totalmente de acuerdo con esta dimensión.

Tabla n° 11 Dimensión de toma de decisiones del clima organizacional en el Centro de Salud Baños del Inca ,2017.

Dimensión - toma de decisiones	N° Respuesta	Porcentaje	Sig. Aprox
Totalmente en desacuerdo	10	27.78	0.00
En desacuerdo	14	38.89	0.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	11.11	0.00
De acuerdo	5	13.89	0.00
Totalmente de acuerdo	3	8.33	0.00
Total	36	100.00	

Fuente: Cuestionario clima organizacional - MINSA

La tabla n° 11 muestra el 38.89% de los trabajadores está en desacuerdo con la dimensión de toma de decisiones, porque consideran que las decisiones las toman sólo en el nivel superior y que las decisiones que toma el jefe las hace sin consultar a las áreas de trabajo, frente a un 8.33% que está totalmente de acuerdo con la dimensión.

Tabla n° 12 Porcentaje por enunciados de la dimensión técnico –científico de calidad en el Centro de Salud Baños del Inca, 2017.

Dimensión técnico-científico	% Si	% No	Sig. Aprox.
Eficacia	33.33%	66.67%	0.00
Información completa	29.17%	70.83%	0.00
Accesibilidad	25.00%	75.00%	0.00
Oportunidad	16.67%	83.33%	0.00
Satisfacción	12.50%	87.50%	0.00

Fuente: Encuesta calidad de atención - MINSA

La tabla n° 12 muestra que el 66.67.33% de los pacientes manifiesta que la atención no es adecuada porque considera que el personal de salud no le realizó un examen físico completo y el 33.33% dice lo contrario, respecto al indicador de información el 70.83% de los usuarios refieren que el personal de salud no les explicó el examen que le iban a realizar y cuando lo hacen utilizan palabras técnicas que no pueden comprender y lo mismo sucede cuando entregan las indicaciones porque no son legibles, pero existe un 29.17% que está de acuerdo; el 75% de los encuestados no está de acuerdo con el indicador de accesibilidad puesto que las tarifas del establecimiento no están a su alcance, pero un 25% si lo está; el indicador de oportunidad muestra el 83.33% de usuarios que no están de acuerdo porque el tiempo de espera para la atención es más de dos horas, sin embargo existe 16.67% que está de acuerdo y finalmente el indicador de satisfacción muestra un 87.50% de pacientes que no están de acuerdo con la atención recibida frente a un 12.50% que si lo está.

Tabla n° 13 Porcentaje por enunciados de la dimensión humana de calidad en el Centro de Salud Baños del Inca, 2017.

Dimensión humana	%Si	%No	Sig. Aprox
Durante su permanencia en el establecimiento el personal le brindó un trato cordial y amable	41.67%	58.33%	0.00
El personal de salud le brindó confianza para expresar su problema de salud	41.67%	58.33%	0.00
El personal del establecimiento respeta sus creencias en relación a la enfermedad y su curación	33.33%	66.67%	0.00
Durante la consulta se respetó su privacidad	33.33%	66.67%	0.00

Fuente: Encuesta calidad de atención - MINSA

La tabla n° 13 de la dimensión humana muestra que el 58.33% de los pacientes manifiesta que la atención no es adecuada porque el personal no le brindó un trato cordial, y la confianza para expresar su problema de salud, frente a un 41.67% que refiere lo contrario; además el 66.67% refiere que el personal de salud no respeta sus creencias, valores y su privacidad, frente a un 33.33% que indica que sí respeta.

Tabla n° 14 Porcentaje por enunciados de la dimensión entorno de calidad en el Centro de Salud Baños del Inca, 2017.

Dimensión- entorno	% Si	% No	Sig. Aprox.
Le parecieron cómodos los ambientes del establecimiento	17%	83%	0.00
El establecimiento se encuentra limpio	25%	75%	0.00

Fuente: Encuesta calidad de atención - MINSA

La tabla n° 14 muestra que el 83.33% de los pacientes refiere que los ambientes del establecimiento de salud no son cómodos, faltan equipos médicos o presentan fallas de funcionamiento para una evaluación completa frente a un 17.00 % que mencionan lo contrario, el 75% de los encuestados manifiesta que el establecimiento de salud presenta riesgos de infección intrahospitalaria porque no existe tachos para colocar la basura y los servicios higiénicos están en mal estado y sin servicio de agua.

Tabla 15 Porcentaje de influencia del clima laboral en la calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Baños del Inca, 2017.

		Clima Laboral										Sig. Aprox.		
		Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo			Total	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		N°	%
Calidad	Si	4	33.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	33.3%	0.000
	No	0	0.0%	4	33.3%	1	8.3%	2	16.7%	1	8.3%	8	66.7%	
	Total	4	33.3%	4	33.3%	1	8.3%	2	16.7%	1	8.3%	12	100.0%	

Fuente: Cuestionario Clima organizacional - Encuesta calidad de atención – MINSA

La tabla n° 15 muestra que el 66,7% de los trabajadores mencionan que están en desacuerdo con el clima laboral del Centro de Salud Baños del Inca y el 25% refieren lo contrario; 67% de los 12 encuestas realizadas dicen que no están de acuerdo con la calidad de atención, frente a los 33.3% si están de acuerdo.

Para comprobar la hipótesis se realizó la prueba d de Somers donde la significación aproximada (Sig. Aprox. =0.00) es menor que el nivel de significancia por lo tanto podemos afirmar que influye significativamente clima laboral en la calidad del paciente en el centro de salud Baños del Inca, 2017.

CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN

Clima laboral

De la investigación realizada en el Centro de Salud Baños del Inca, Cajamarca referido a la influencia del clima laboral en la calidad de atención del paciente, se derivaron los siguientes resultados:

El clima favorable se cuenta entre los bienes más preciados de personas, comunidades y países es esencial, no sólo para lograr la salud de los trabajadores, sino también para hacer un aporte positivo a la productividad, la motivación laboral, el espíritu de trabajo y la calidad de atención al usuario, lo cual se relaciona con lo que menciona Brunet (2011) quien refiere que el clima laboral es lo que los miembros de la organización perciben de este, como son las cualidades, características, objetivos y como estas influyen en su comportamiento.

Pereira (2014) sustentó el clima laboral y servicio al cliente en hospitales privados de la zona 9 en Quetzaltenango y sus conclusiones indican que el 54% de las personas encuestadas mencionan que existe armonía entre el personal del hospital debido a que hay convivencia entre ellos, y un 43% dijo afirman que existe egoísmo y diferentes grupos, en el estudio realizado en la dimensión de comunicación se obtuvo el 40% de encuestados refieren que la comunicación es escasa e incompleta generando conflictos y egoísmo lo cual influye en no lograr objetivos propuestos.

Brunet (2011) menciona que la autocorrección frecuente, para analizar errores y aprender de ellos, permite obtener equipos integrados que funcionen en un contexto de libertad individual y respeto mutuo, solo así, se pueden obtener logros en la organización, En el estudio se observa que el 50% de los trabajadores manifiesta estar en desacuerdo con la dimensión de conflicto y cooperación porque cuando se piden opiniones y estas contradicen a la de los demás estas no son aceptadas, creando microclimas haciendo que finalmente trabajen por lograr objetivos personales más que organizacionales, así también en la dimensión de toma de decisiones el resultado es que el 38.89% están en desacuerdo porque no hay libertad de tomar decisiones propias.

Soto (2014) menciona que las consecuencias positivas del clima laboral pueden ser: el logro, la identidad, la productividad, la satisfacción, la integración, la retención de talentos. En el estudio se evidencia que el 45% que está de acuerdo con el compromiso e identidad de su organización, esto también se relaciona con el estudio realizado por Río (2013) publicado

por la Revista Médica Panacea, en Ica, Perú, demostró que tener la identidad con un clima saludable es importante porque muestra que los trabajadores del hospital pueden asumir la responsabilidad para un cambio y desarrollo organizacional, ya que es una variable fundamental para las instituciones de salud contar con recursos humanos altamente comprometidos e identificados con su institución, para lograr altos niveles de calidad.

Brunet (2011) menciona que la organización como totalidad da resultados. Por tanto, todos sus miembros deben comprometerse, aquí la importancia de los directivos de lograr que sus conocimientos armonicen con el de los demás, de hacer que en la organización se cumplan las reglas y procedimientos, sin embargo en el estudio se evidencia que existe un 41.67% de los encuestados que están en desacuerdo con la dimensión de estructura porque no existen normas claras que les facilite el trabajo, y no conocen las tareas específicas que deben realizar.

Requejo, refiere que en un estudio realizado en Tarapoto titulado el clima organizacional en el personal de salud del Hospital de contingencia II-2 se obtuvo como conclusiones un puntaje de 173,4 que corresponde a un clima por mejorar, en las variables potencial humano, y 59,8 para la dimensión de cultura organizacional, lo cual se relaciona con la investigación realizada, cuyos resultados para la dimensión de confort fue que el 41.67% de los trabajadores está en desacuerdo porque las áreas no tienen la distribución física adecuada no permitiéndoles trabajar cómoda y eficientemente, así mismo la dimensión de innovación muestra que 38.33% de los trabajadores considera que el establecimiento no es flexible, que sus ideas no son consideradas y que no se les permite tomar iniciativas para la solución de problemas, además el 36.67% de los trabajadores están en desacuerdo con la dimensión de recompensa porque cuando hay premios y reconocimientos no son distribuidos de forma justa, en cuanto a la dimensión de liderazgo el 40% de los trabajadores considera que los directivos no contribuyen a crear condiciones de trabajo adecuadas para el progreso lo cual coincide con Ramos(2012) que menciona que el tipo de clima de autoritario paternalista es aquel la mayor parte de las decisiones se toman en la cima, y algunas en los niveles inferiores, y para la dimensión de motivación que indica la cultura de la organización se obtuvo el 38.89% que están en desacuerdo porque su jefe no se preocupa por crear un ambiente laboral agradable lo cual los desmotiva a poner en práctica sus conocimientos y capacidades, por lo último Brunet (2011) menciona que el trabajo no sólo debe ser individual sino colectivo, por ello la importancia de lograr un clima organizacional propicio y la búsqueda de una cultura organizacional con un sistema de valores definidos, permitiendo que todos sepan lo que buscan, porqué trabajan y cuál debe ser su aporte y las acciones que deben tomar aprovechando la variedad profesional,

Calidad de atención

Para la variable de calidad de atención al paciente, se derivaron los siguientes resultados:

López (2014) afirma la salud es uno de los derechos fundamentales para todo ser humano y es considerado un factor insustituible que influye en el bienestar social, el desarrollo, la economía y la educación de los pueblos, aspectos que obligan a las instituciones hospitalarias a ofrecer atención médica oportuna, aceptable, asequible y de calidad satisfactoria.

Carrillo & Ramos, 2016 en una investigación sobre calidad de atención en salud señalaron que las investigaciones basadas en calidad de atención obtiene resultados favorables y desfavorables, de esta manera encontraron factores asociados con la satisfacción del paciente que se relaciona con la calidad de atención; como el tiempo de espera, relación médico paciente, el trato que brinda el personal de salud, lo cual se relaciona con la dimensión técnico -científico y dimensión humana de calidad, ya que se obtuvo que el 83.33% de los encuestados mencionan que el tiempo de espera para la atención es hasta 4 horas, y que no respetan el orden de llega atendiendo primero a los familiares y amigos del personal, en cuanto a la dimensión humana el 58.33% refiere que el personal no le brinda un trato cordial y amable por lo que cual no se sienten en confianza de decir el problema de salud que les aqueja, optando muchas veces por no acudir a las citas programadas, lo cual también se relaciona con lo que manifiesta Zurita, 2013 la calidad de atención es el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud.

Ponce Gómez & Reyes Morales demostraron que para los usuarios la calidad está representada y definida por las características del proceso de atención, en donde el factor principal del proceso es el trato personal que se les brinda. En el estudio se evidencia que en la dimensión humana existe un 66.67% que refieren que no respetaron su privacidad durante la atención, porque muchas veces el personal técnico ingresa al ambiente en el momento en que se les está realizando un determinado examen.

Así mismo Ponce Gómez menciona que el uso adecuado de la técnica y la tecnología, la relación interpersonal, la calidez humana y el ambiente físico impactan en la

calidad de atención al paciente, sin embargo en el estudio se evidencia que el 83.33% de los pacientes refiere que los ambientes del establecimiento de salud no son cómodos, que algunos equipos médicos presentan fallas de funcionamiento para una evaluación completa; además los servicios higiénicos están sucios, malogrados y sin servicio de agua. Los resultados también confirman lo que Donabedian, 2001 menciona la estructura se refiere a las características estables de quienes suministran atención, de las herramientas y recursos con que cuentan, y el marco físico y organizativo dentro del cual trabajan, además incluye los recursos humanos, físicos y financieros necesarios para suministrar atención médica.

Finalmente se puede afirmar del estudio que en el Centro de Salud Baños del Inca no existe un clima laboral favorable lo cual se evidencia en los resultados de la dimensión de comunicación y liderazgo cuando el superior inmediato no comprende ni respeta la opinión de los trabajadores demostrando el ejercicio de un clima laboral autoritario evidenciándose en la falta de auto eficacia del trabajador, la insatisfacción del paciente y la mala o deficiente atención a los usuarios, lo cual se relaciona con el estudio de Huamán (2014) quien sustentó percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital General I José Soto Cadenillas Chota, obteniendo un resultado regular de calidad de atención.

A esto se adiciona la ausencia de motivación por querer hacer las cosas porque casi no sienten el apoyo de sus jefes para superar obstáculos en su quehacer diario, la presencia de egoísmo y creación de microclimas en el centro de trabajo, lo cual favorece que la información se distorciona y no se cumplan los objetivos de la organización, a esto se suma la poca remuneración que reciben a cual no es suficiente para satisfacer sus necesidades.

Todo lo anterior se refleja en la falta de compromiso con la institución, y la falta de identidad con su centro de trabajo esto fundamentalmente porque no tienen definición clara de la visión, misión y objetivos del centro de salud, por lo tanto el resultado se refleja en la deficiente calidad de atención que reciben los usuarios.

CONCLUSIONES

Con los resultados obtenidos del clima laboral en el Centro de salud Baños del Inca, se muestra que influye significativamente en la calidad de atención de los usuarios.

De las 11 dimensiones evaluadas para clima laboral, la dimensión de identidad fue la única que muestra un resultado favorable para el clima laboral arrojando un resultado del 45% de trabajadores que están de acuerdo con que su aporte es valioso para el éxito de la institución, por tanto esto influye en la dimensión técnica científica de la calidad de atención en el Centro de Salud.

El 66,67 % de los trabajadores encuestados manifiesta que el clima laboral no es favorable, lo cual influye en la dimensión humana de calidad que muestra resultados para este caso similar del 66.67% de pacientes que aquejan de recibir mala calidad de atención porque no reciben un trato cordial, no respetan su privacidad y creencias.

En la dimensión de confort de clima laboral se obtuvo que el 41.67% de los trabajadores están en desacuerdo con su ambiente de trabajo porque la distribución física no es adecuada para la atención lo cual influye en la dimensión de entorno de calidad de atención ya que los resultados son que el 83% de los pacientes mencionan que los ambientes no son cómodos ni están limpios cuando acuden a la consulta.

RECOMENDACIONES

Que las autoridades de la institución elaboren un plan de mejora del clima laboral con la participación de todos los trabajadores, tomando en cuenta mejorar las condiciones laborales, e incorporar aspectos como liderazgo, estructura, motivación, respeto, innovación y comunicación interna para lograr la mejora de la calidad de atención al paciente.

La institución debe preocuparse por fomentar buenas relaciones interpersonales entre los miembros de ella, para de esta manera lograr un clima favorable, con la finalidad de tener un buen capital humano que se sienta satisfecho y transmita este sentimiento a los pacientes, además ofrecerles las mismas oportunidades, ser equitativos y justos al momento de tomar decisiones.

La comunicación juega un papel muy importante, por lo cual se debe realizar reuniones periódicas con todo el personal, para identificar las necesidades, los problemas que se presentan día a día en el trabajo e intercambiar ideas para mejorar los obstáculos en favor de los trabajadores y por ende de la institución.

Realizar encuestas periódicas para conocer las necesidades del paciente.

Realizar estudios similares en las diferentes entidades prestadoras de salud tanto en el sector público y privado.

REFERENCIAS

- Aliaga, M., & Julcamoro, C. (2016). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca en el área de hospitalización*. Obtenido de repositorio de Universidad Privada del Norte: <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9967/Mar%C3%ADa%20Hiris%20Aliaga%20Cabrera%2C%20Rosa%20Elizabeth%20%20Julcamoro%20Ch%C3%A1vez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alvarado, C. (2014). *Relación entre el clima organizacional y cultura de seguridad del paciente en el personal de salud del Centro Médico Naval*. Obtenido de Repositorio Universidad Nacional Mayor de San Marcos: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3678/1/Alvarado_gc.pdf
- Andonaire, J. (2015). Percepción de la calidad de atención por el usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2. Chíncha, Ica, Perú. Obtenido de <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/56/1/JULISSA%20DEL%20CARMEN%20ADONAIRE%20OBESO.pdf>
- Bernal, I. (2014). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios gerenciales*, 8-19.
- Brunet, L. (2011). *El clima de trabajo en las organizaciones*. Mexico: Trillas.
- Carrillo, R., & Ramos, M. (2016). Calidad de atención en salud. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 32(2).
- Chiavenato, I. (2011). *Las personas*. México: Mc Graw Hill.

- Danz, V. (29 de Octubre de 2014). *El clima de trabajo en las organizaciones*. Obtenido de scribd web site: <https://es.scribd.com/doc/244913524/EI-Clima-de-Trabajo-en-Las-Organizaciones>
- Dirección general de salud de las personas. (2014). *Auditoría de la calidad de atención*. Obtenido de [minsa.gob: http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/2014/presentacion_auditoria_2014.pdf](http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/2014/presentacion_auditoria_2014.pdf)
- Donabedian, A. (2001). Calidad asistencial. *Órgano de la sociedad española de calidad asistencial*, 60.
- Dorta, A. (7 de Enero de 2013). *Centro de desarrollo gerencial .blogspot*. Obtenido de <http://centrodedesarrollogerencial.blogspot.pe/2013/01/definiciones-y-dimensiones-del-clima.html>
- García, N., Rojas , M., & Campos, N. (2002). *La administración escolar*. Costa Rica: Editorial de la Universidad de Costa Rica.
- Gilmore, C., & Moraes, H. (1996). Gerencia de calidad, reflexiones sobre los programas hospitalarios de la garantía de la calidad. *Panamericana de salud pública*, 149-154.
- González Ramos, R., & Fernández Pratts, M. (2017). *La calidad de atención en salud*. Obtenido de medigraphic: <http://www.medigraphic.com/pdfs/oral/ora-2008/oras081a.pdf>
- Huamán, S. (Setiembre de 2014). Percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital General I José Soto Cadenillas. Cajamarca, Chota, Perú. Obtenido de <http://es.slideshare.net/salomonhuamanquina/tesis-final-corregida-huam-quina>
- Huayanay, R. (2017). *Gestión de recursos humanos y calidad de atención a usuarios del servicio de odontología Hospital Regional Hermilo Valdizan Medrano*. Obtenido de Repositorio Universidad de Huánuco:

http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/429/T_04704221839T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Huiza, G. (s.f de 2006). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en Hospital de la base Naval Callao*. Obtenido de Cybertesis: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1891/1/Huiza_gg.pdf

Llinás, A. (2012). Evaluación de la calidad de la atención en. *Salud Uninorte*, 144.

López , A. (2014). *El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud*. México: Copyright © 2013.

Manrique, J. (10 de Julio de 2016). *Sistema de gestión de calidad y garantía de la calidad en salud*. Obtenido de SlideShare.net website: <https://es.slideshare.net/jorgemanriquechavez/sistema-de-gestin-de-la-calidad-sgc-y-garanta-de-la-calidad-en-salud>

Ministerio de salud. (2007). *Sistema de gestión de la calidad en salud*. Obtenido de minsa.gob.pe: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/SistemaGestiondeLaCalidad.pdf>

Ministerio de Salud. (2007). *Sistema de gestión de la calidad en salud*. Obtenido de minsa.gob.pe: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/SistemaGestiondeLaCalidad.pdf>

Orbegoso, A. (2013). El clima organizacional. *Gestiópolis*, 24.

Organización para la Excelencia de la Salud. (26 de Abril de 2014). *Calidad en Salud*. Obtenido de Organización para la excelencia de la Salud Website: <https://www.cgh.org.co/temas/calidadensalud.php>

Ortiz, R., Muñoz, S., Lechuga, D., & Torres, E. (2003). Consulta externa en instituciones de salud Hidalgo, según opinión de los usuarios. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 229.

Paredes, L., & Estacio, M. (2016). Nivel de satisfacción del usuario del servicio de consulta externa del Hospital Regional de Cajamarca. Cajamarca, Cajamarca, Perú.

- Paz, A., & Marín, S. (2 de Junio de 2014). *repositorio.autonoma.edu*. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.co/jspui/bitstream/11182/727/1/CLIMA%20ORGANIZACIONAL.pdf>
- Pereira, C. (18 de Enero de 2014). Clima laboral y servicio al cliente, estudio realizado en hospitales privados. Quetzaltenango, Guatemala. Recuperado el 12 de Junio de 2016
- Ponce Gómez, J., Reyes Morales, H., & Ponce Gómez, G. (2006). Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta especialidad. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 65.
- Ramírez Sánchez, T. (1998). Percepción de la calidad de atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. *Salud pública de México*, 1-9.
- Ramos, D. (2012). *El clima organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje*. Colombia: Repositorio unad.
- Requejo, C. (Abril de 2016). Clima organizacional en el personal de salud del Hospital de Contingencia II. Tarapoto, San Martín, Perú. Obtenido de http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/853/TP_MED_00003_2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Revista española de salud pública. (2015). Salud y Derechos. *Revista española de salud pública*, 5.
- Río, R. (2013). Clima organizacional en trabajadores de un hospital. *Revista Médica Panacea*, 11-14.
- Rivera, I. (2015). Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial del centro quirúrgico, en el Hospital Félix Mayorca Soto. Tarma, Perú. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/5287/1/River_ri.pdf

- Santa Eulalia, J., & Sampedro, B. (2012). Clima organizacional en instituciones de atención primaria de salud. *Revista Médica Electrónica*, 4.
- Segura, A. (2012). Clima organizacional: un modo eficaz para dirigir los servicios de salud. *Avances de enfermería*, 107-113.
- Soto, B. (2014). *Clima laboral*. Obtenido de Gestión.org: <https://www.gestion.org/economia-empresa/creacion-de-empresas/3985/clasificacion-de-las-empresas/>
- Vásquez, K. (11 de Diciembre de 2015). Diagnóstico del clima organizacional y calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Llama. Llama, Chota, Perú. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/691/1/TL_Vasquez_Chironque_KatherineMargarita.pdf
- Zurita, B. (Enero de 2013). *Calidad de la atención de la salud*. Obtenido de unsm.edu.pe: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/anales/v58_n1/casalud.htm

ANEXO N° 1: Cuestionario Clima Laboral

CUESTIONARIO DEL CLIMA LABORAL

Centro de Salud: Baños del Inca

El presente cuestionario tiene como objetivo realizar la medición del estudio del Clima Laboral.

Instrucciones

1. El cuestionario es anónimo y confidencial.
2. Es importante responder de manera franca y honesta
3. Marcar una sola opción
4. Asegúrese de responder todas las preguntas o enunciados.
5. Marque con un aspa (X) en el ítem que crea conveniente



CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

TED: Totalmente en desacuerdo		T E D	E D	N D N E D	D A	T D A
ED: En desacuerdo						
NDNED: Ni de acuerdo ni en desacuerdo						
DA: De acuerdo						
TDA: Totalmente de acuerdo						
1	Mi jefe está disponible cuando se lo necesita					
2	Los tramites que se utilizan en mi organización son simples y facilitan la atención					
3	Las decisiones se toman en el nivel que deben tomarse					
4	Considero que el trabajo que realiza mi jefe inmediato para manejar conflictos es bueno					
5	Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo.					
6	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.					
7	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral					
8	Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo					
9	Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi organización de salud					
10	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud					
11	Estoy comprometido con mi organización de salud					
12	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.					
13	Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi organización de salud					
14	Mi jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo					
15	Existe sana competencia entre mis compañeros					
16	Considero que los beneficios que me ofrecen en mi trabajo son los adecuados					
17	Se han realizado actividades recreativas en los últimos seis meses					
18	Recibo mi pago a tiempo					
19	La limpieza de los ambientes es adecuada					
20	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.					
21	Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo					
22	Se me permite ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales					
23	Me siento a gusto de formar parte de la organización					
24	Mi organización de salud se encuentra organizado para prever los problemas que se presentan.					
25	El jefe del servicio supervisa constantemente al personal.					
26	Existen formas o métodos para evaluar la calidad de atención en mi organización					

TED: Totalmente en desacuerdo		T E D	E D	N D N E D	D A	T D A
ED: En desacuerdo						
NDNED: Ni de acuerdo ni en desacuerdo						
DA: De acuerdo						
TDA: Totalmente de acuerdo						
27	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización					
28	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud					
29	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización					
30	En mi organización participo en la toma de decisiones.					
31	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud					
32	La información de interés para todos llega de manera oportuna a mi persona.					
33	Las reuniones de coordinación con los miembros de otras áreas son frecuentes					
34	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.					
35	En mi equipo de trabajo, puedo expresar mi punto de vista, aun cuando contradiga a los demás miembros.					
36	En mi organización de salud, reconocen habitualmente la buena labor realizada.					
37	Existe equidad en las remuneraciones.					
38	Existe un ambiente organizado en mi organización de salud					
39	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.					
40	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesita.					
41	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa					
42	En términos generales, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.					
43	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.					
44	La innovación es característica de nuestra organización.					
45	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión					
46	Mi jefe inmediato apoya mis esfuerzos.					
47	El trabajo que realizo permite que desarrolle al máximo todas mis capacidades					
48	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.					
49	El trabajo que realizo es valorado por mi jefe inmediato.					
50	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.					
51	Considero que la distribución física de mi área me permite trabajar cómoda y eficientemente.					
52	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.					
53	Mi salario y beneficios son razonables.					
54	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.					
55	El sueldo que percibo satisface mis necesidades básicas.					

Fuente: Documento técnico, metodología para el estudio del clima organizacional. R.M. N° 623-2008/Ministerio de Salud



ANEXO N° 2: Encuesta Calidad de atención

ENCUESTA DE OPINIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Estimado usuario (a) estamos interesados en conocer su opinión sobre calidad de atención que recibió en el centro de salud Baños del Inca. Sus respuestas son totalmente confidenciales, le agradecemos ser lo más sincero posible. Agradecemos su participación.

Fecha:

I. Parte I: Aspectos generales

1. Condición de encuestado
 - Usuario (a) ()
 - Acompañante ()
2. Sexo
 - Masculino ()
 - Femenino ()
3. Procedencia
 - Urbano ()
 - Rural ()
 - Urbano marginal ()
4. ¿Cuál es su grado de instrucción?
 - Analfabeto ()
 - Primaria ()
 - Secundaria ()
 - Superior técnica ()
 - Superior universitaria ()
5. Tipo de usuario
 - Nuevo ()
 - Continuador ()
6. Tipo de seguro por el cual se atiende
 - SIS ()
 - Es Salud ()
 - SOAT ()
 - Ninguno ()

7. ¿Por qué escogió venir a este establecimiento de salud?
- Está más cerca ()
 - Es barato ()
 - No tengo seguro ()
 - No hay otro establecimiento adonde acudir ()
 - Hay buena atención ()
8. Persona que realizó la atención
- Médico ()
 - Obstetra ()
 - Enfermera ()
 - Psicólogo ()
 - Odontólogo ()
 - Otros _____

II. Parte II : Percepción del usuario respecto a la atención recibida

9. ¿Durante su permanencia en el establecimiento el personal le brindó un trato cordial y amable?
- Si ()
 - No ()
- ¿Porqué? _____
10. ¿El personal de salud le brindó confianza para expresar su problema de salud?
- Si ()
 - No ()
- ¿Porqué? _____
11. ¿Considera que durante la consulta médica le hicieron un examen completo?
- Si ()
 - No ()
- ¿Porqué? _____
12. ¿El personal que le atendió le explicó sobre el examen que le iba a realizar?
- Si ()
 - No ()
- ¿Porqué? _____

13. ¿El personal que le atendió le explicó con palabras fáciles de entender cuál es su problema de salud o resultado de la consulta?

- Si ()
- No ()

¿Porqué?_____

14. ¿Si le dieron indicaciones en una receta; ¿están escritas en forma clara para Ud.?

- Si ()
- No ()

¿Porqué?_____

15. ¿El personal que le atendió le explicó los cuidados a seguir en su casa?

- Si ()
- No ()

¿Porqué?_____

16. ¿Le otorgan en farmacia todos los medicamentos recetados?

- Si ()
- No ()

¿Porqué?_____

17. ¿El personal del establecimiento respeta sus creencias en relación a la enfermedad y su curación?

- Si ()
- No ()

¿Porqué?_____

18. El tiempo que usted esperó para ser atendido fue adecuado (1 hora) :

- Si ()
- No ()

¿Porqué?_____

19. ¿Le parecieron cómodos los ambientes del establecimiento?

- Si ()
- No ()

¿Porqué?_____



20. ¿El establecimiento se encuentra limpio?

➤ Si ()

➤ No ()

¿Porqué? _____

21. ¿Durante la consulta se respetó su privacidad?

➤ Si ()

➤ No ()

¿Porqué? _____

22. En términos generales ¿Ud. siente que le resolvieron el problema motivo de búsqueda de atención?

➤ Si ()

➤ No ()

¿Porqué? _____

23. En términos generales ¿Ud. ¿Se siente satisfecho con la atención recibida?

➤ Si ()

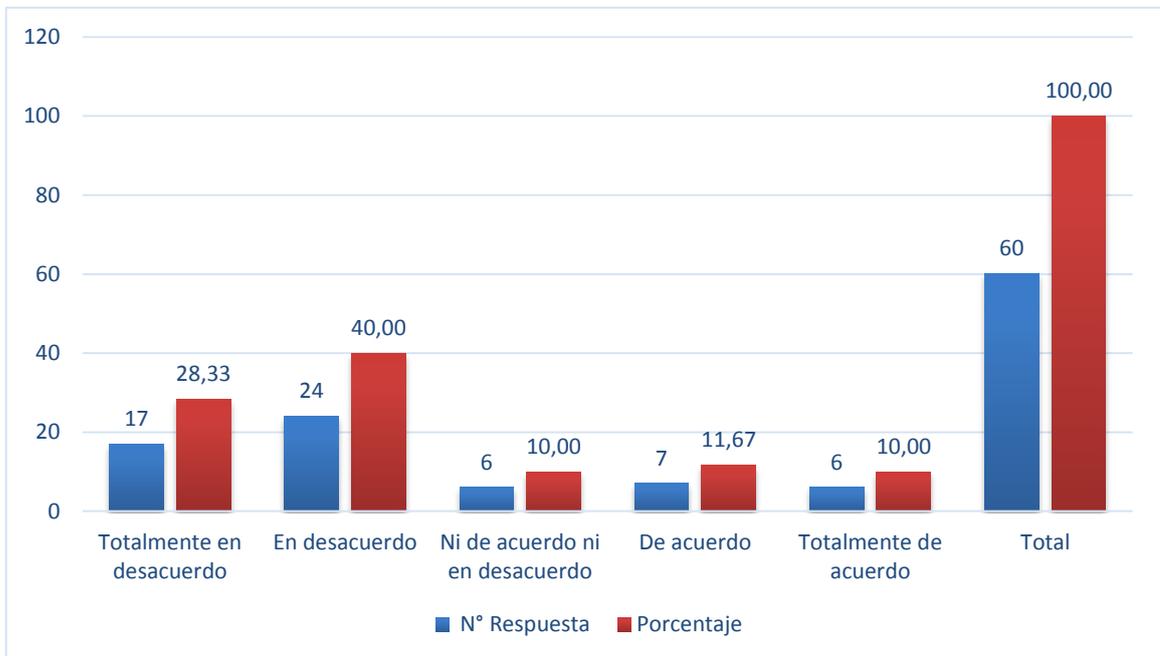
➤ No ()

¿Porqué? _____

III. Parte III Opiniones y sugerencias respecto de la atención recibida

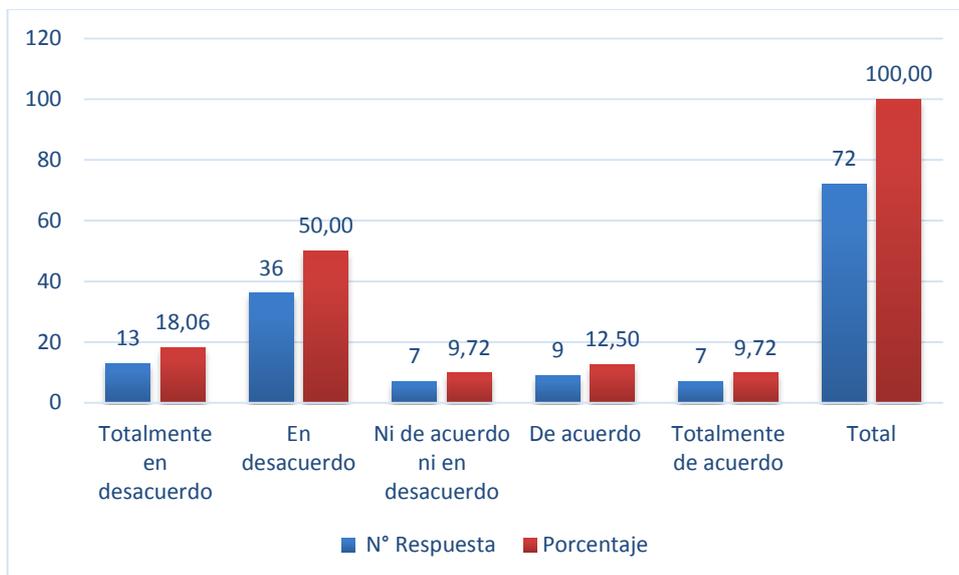
.....
.....
.....
.....
.....

ANEXO N° 3



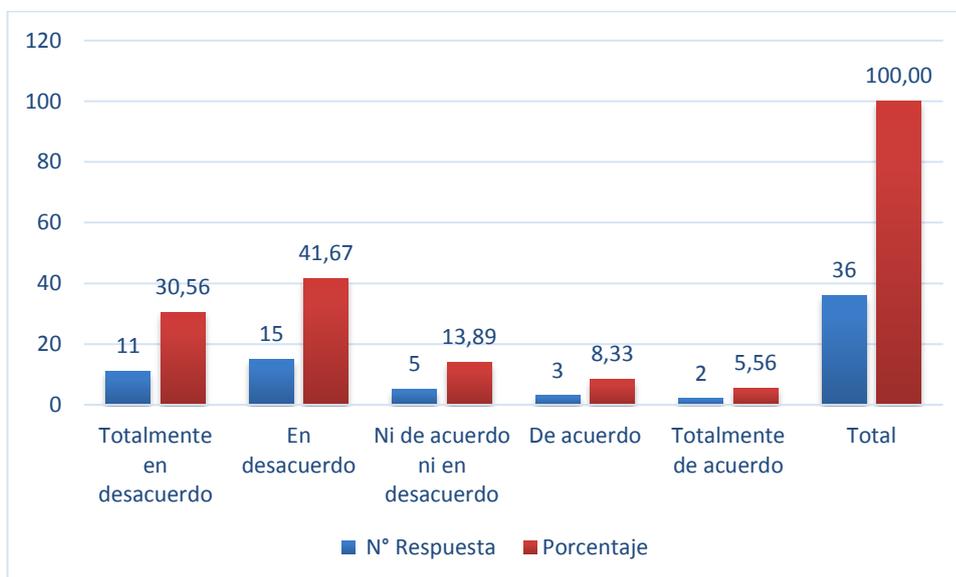
Fuente: Cuestionario clima organizacional – MINSA

Figura n° 2 Dimensión de comunicación del clima organizacional en el Centro de Salud Baños del Inca, 2017.



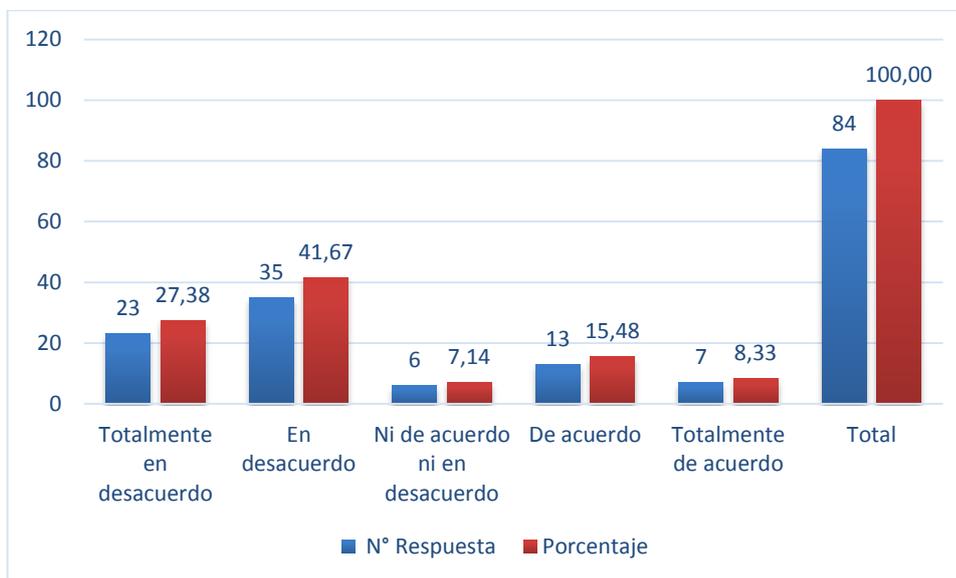
Fuente: Cuestionario clima organizacional – MINSA

Figura n° 3 Dimensión de conflicto y cooperación del clima organizacional en el Centro de Salud Baños del Inca, 2017.



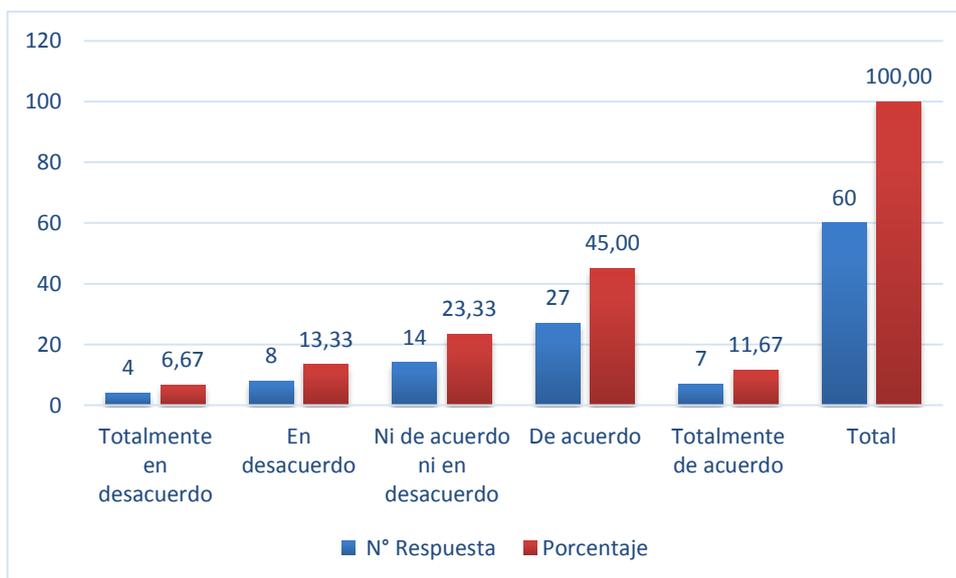
Fuente: Cuestionario clima organizacional – MINSA

Figura n° 4 Dimensión de confort del clima organizacional en el Centro de Salud Baños del Inca ,2017.



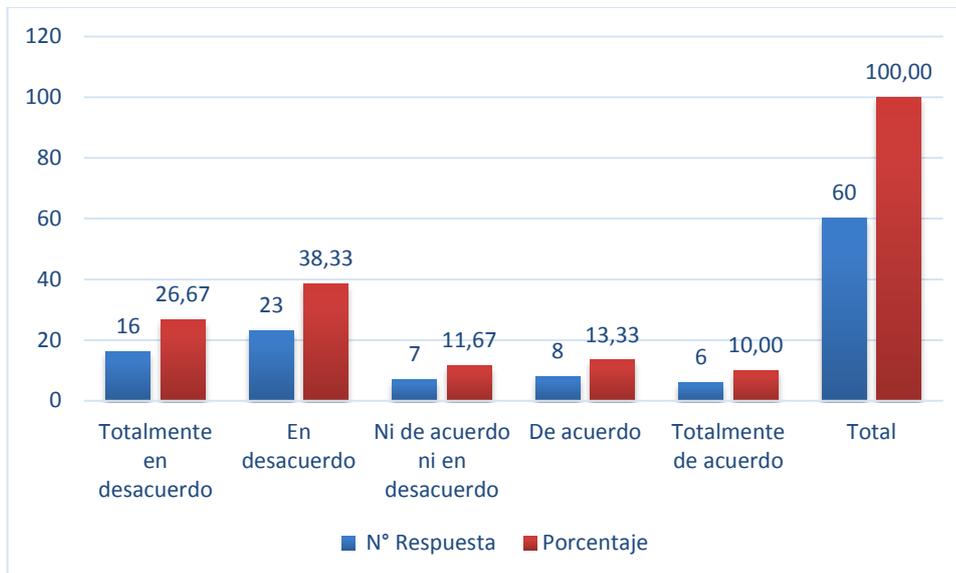
Fuente: Cuestionario clima organizacional - MINSA

Figura n° 5 Dimensión de estructura del clima organizacional en el Centro de Salud Baños del Inca ,2017.



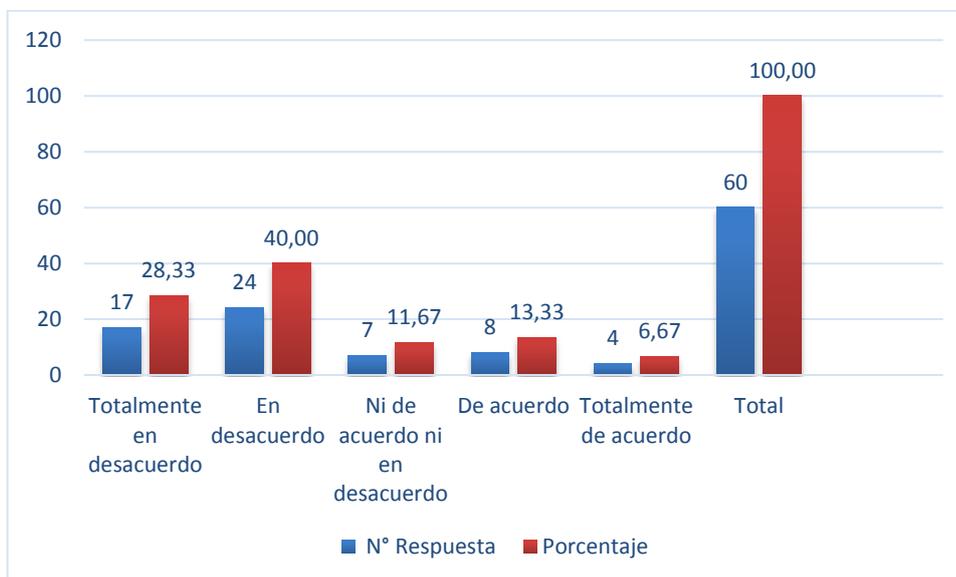
Fuente: Cuestionario clima organizacional - MINSA

Figura n° 6 Dimensión de identidad del clima organizacional en el Centro de Salud Baños del Inca ,2017.



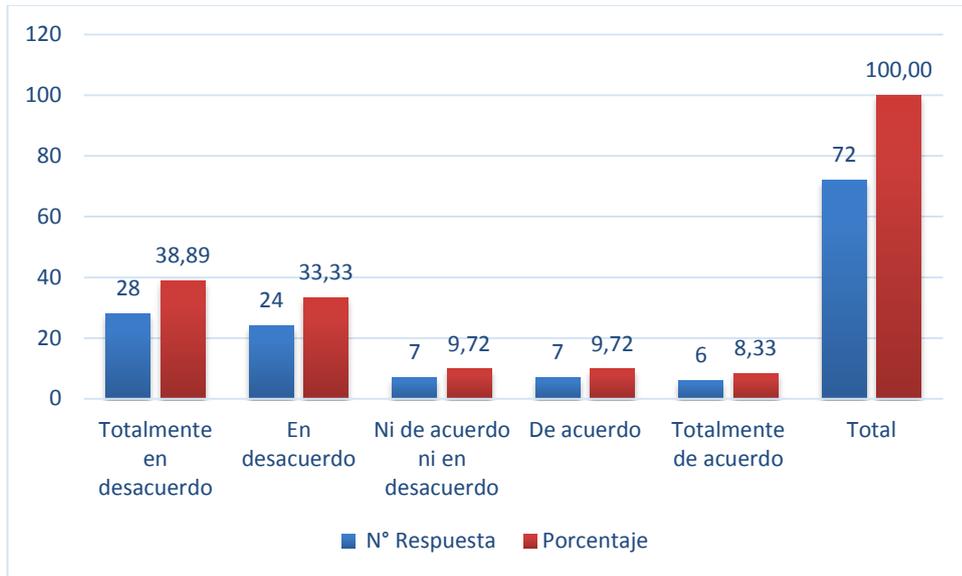
Fuente: Cuestionario clima organizacional - MINSa

Figura n° 7 Dimensión de innovación del clima organizacional en el Centro de Salud Baños del Inca ,2017.



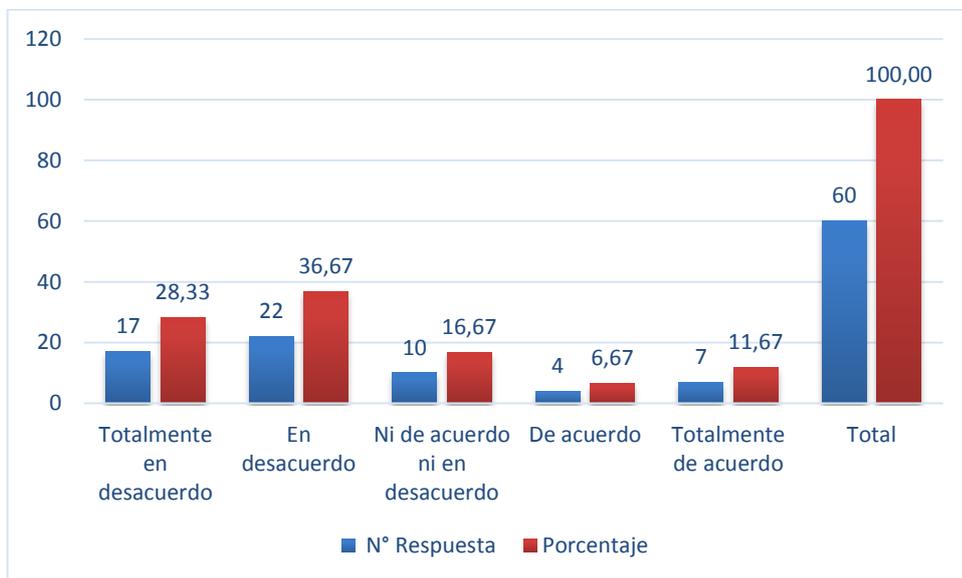
Fuente: Cuestionario clima organizacional - MINSa

Figura n° 8 Dimensión de liderazgo del clima organizacional en el Centro de Salud Baños del Inca ,2017.



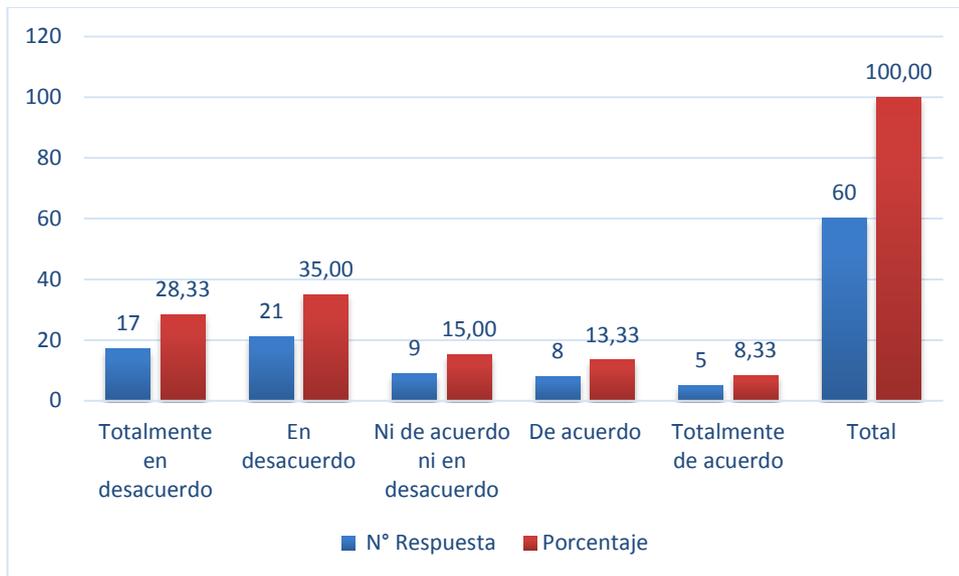
Fuente: Cuestionario clima organizacional - MINSA

Figura n° 9 Dimensión de motivación del clima organizacional en el Centro de Salud Baños del Inca ,2017.



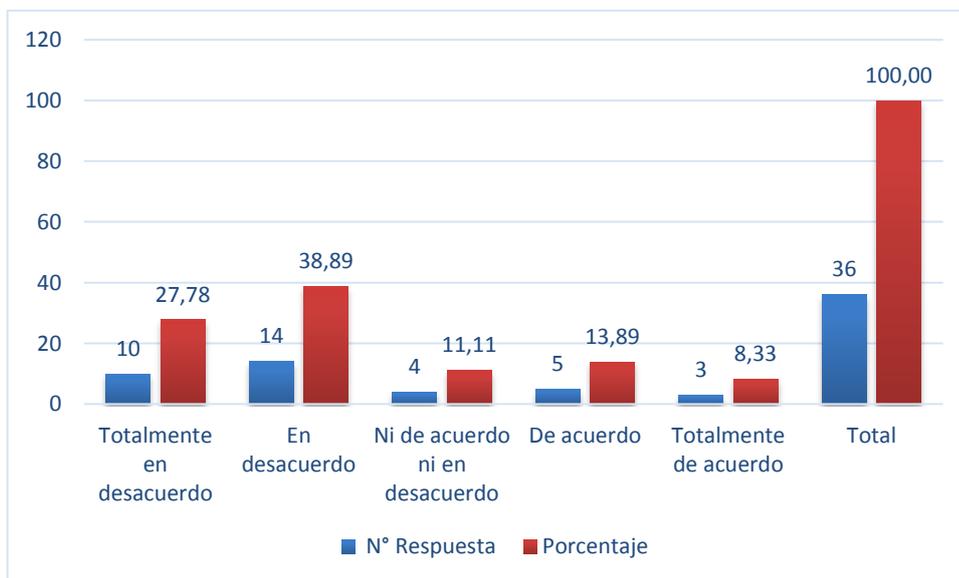
Fuente: Cuestionario clima organizacional - MINSA

Figura n° 10 Dimensión de recompensa del clima organizacional en el Centro de Salud Baños del Inca ,2017.



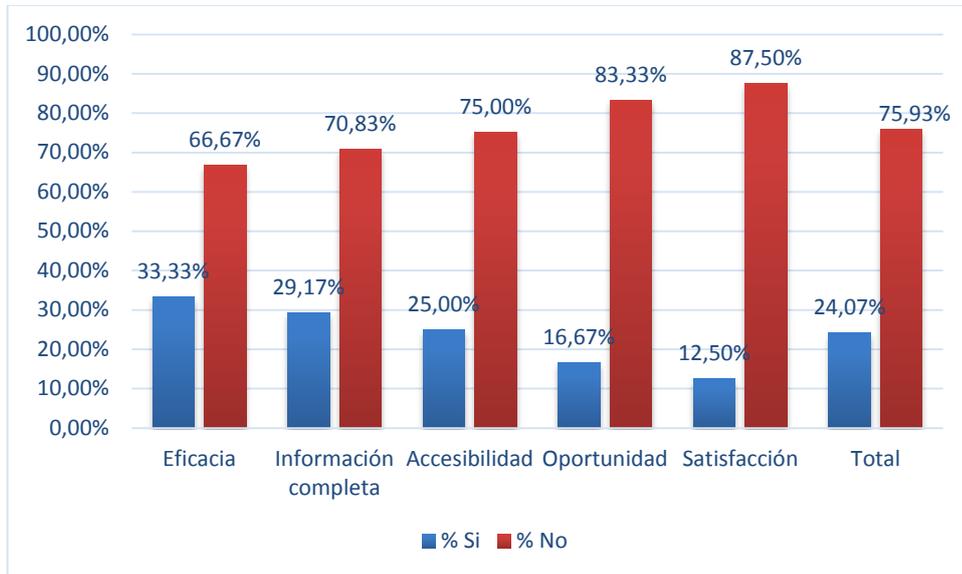
Fuente: Cuestionario clima organizacional - MINSA

Figura n° 11 Dimensión de remuneración del clima organizacional en el Centro de Salud Baños del Inca ,2017.



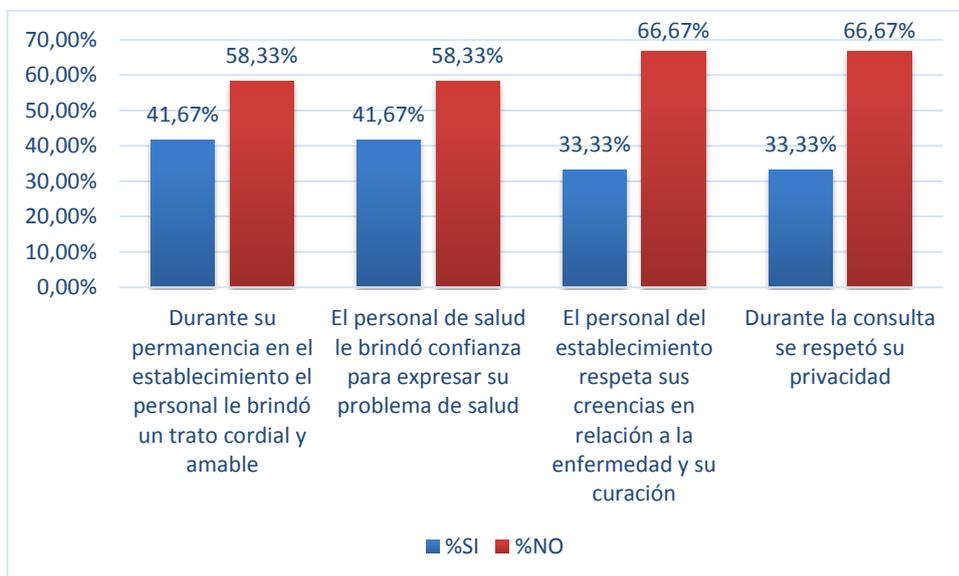
Fuente: Cuestionario clima organizacional - MINSA

Figura n° 12 Dimensión de toma de decisiones del clima organizacional en el Centro de Salud Baños del Inca ,2017.



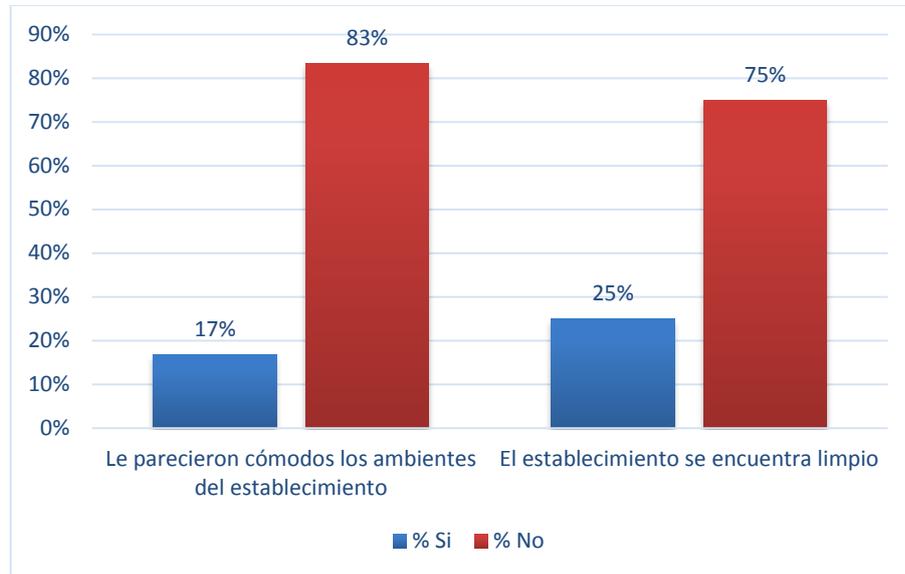
Fuente: Cuestionario calidad de atención - MINSA

Figura 13 Porcentaje por enunciados de la dimensión técnico –científico de calidad en el Centro de Salud Baños del Inca, 2017.



Fuente: Cuestionario calidad de atención - MINSA

Figura n° 14 Porcentaje por enunciados de la dimensión humana de calidad en el Centro de Salud Baños del Inca, 2017.



Fuente: Cuestionario calidad de atención - MINSA

Figura n° 15 Porcentaje por enunciados de la dimensión entorno de calidad en el Centro de Salud Baños del Inca, 2017.

ANEXO N° 4: Fiabilidad de los instrumentos

			Medidas direccionales			
			Valor	Error típ. asint.a	T aproximada	Sig. aproximada
Ordinal por ordinal	de Somers	Simétrica	.753	.095	4.899	.000
		Calidad dependiente	.604	.152	4.899	.000
		Clima Laboral dependiente	1.000	.000	4.899	.000

Para comprobar la hipótesis se realizó la prueba d de Somers la significación aproximada (Sig. Aprox. =0.00) es menor que el nivel de significancia por lo tanto podemos afirmar que influye significativamente clima laboral en la calidad del paciente en el centro de Salud Baños del Inca.



ANEXO N° 5: Validación de instrumentos

FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA.

- 1.1. Experto:
- 1.2. Especialidad:
- 1.3. Cargo actual:
- 1.4. Grado Académico:
- 1.5. Institución:
- 1.6. Tipo de instrumento:
- 1.7. Lugar y fecha:

II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACIÓN					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores.						
2	Formulación con lenguaje apropiado.						
3	Adecuado para los sujetos en estudio.						
4	Facilita la prueba de hipótesis.						
5	Suficiente para medir la variable.						
6	Facilita la interpretación del instrumento.						
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología.						
8	Expresado en hechos perceptibles.						
9	Tiene secuencia lógica.						
10	Basado en aspectos teóricos.						
	Total						

Coefficiente de valoración porcentual: $c = \dots\dots\dots$

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....

.....

.....

.....

.....

Firma y sello del Experto



FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA.

- 1.1. Experto:
- 1.2. Especialidad:
- 1.3. Cargo actual:
- 1.4. Grado Académico:
- 1.5. Institución:
- 1.6. Tipo de instrumento:
- 1.7. Lugar y fecha:

II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACIÓN					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores.						
2	Formulación con lenguaje apropiado.						
3	Adecuado para los sujetos en estudio.						
4	Facilita la prueba de hipótesis.						
5	Suficiente para medir la variable.						
6	Facilita la interpretación del instrumento.						
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología.						
8	Expresado en hechos perceptibles.						
9	Tiene secuencia lógica.						
10	Basado en aspectos teóricos.						
	Total						

Coefficiente de valoración porcentual: $c = \dots\dots\dots$

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....

.....

.....

.....

.....

Firma y sello del Experto



FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA.

- 1.1. Experto:
- 1.2. Especialidad:
- 1.3. Cargo actual:
- 1.4. Grado Académico:
- 1.5. Institución:
- 1.6. Tipo de instrumento:
- 1.7. Lugar y fecha:

II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACIÓN					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores.						
2	Formulación con lenguaje apropiado.						
3	Adecuado para los sujetos en estudio.						
4	Facilita la prueba de hipótesis.						
5	Suficiente para medir la variable.						
6	Facilita la interpretación del instrumento.						
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología.						
8	Expresado en hechos perceptibles.						
9	Tiene secuencia lógica.						
10	Basado en aspectos teóricos.						
	Total						

Coefficiente de valoración porcentual: c=.....

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....

.....

.....

.....

.....

Firma y sello del Experto