

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE POSGRADO



**Clima Laboral y Calidad de Atención de Salud en el
Policlínico PNP Chincha 2016.**

**Tesis para obtener el Grado de Maestro en Ciencias de la Salud con
Mención en Gestión de los Servicios de Salud**

Autor:

Guillén Cartagena, Edith Maribel

Asesor:

Mg. Andrey Sindeev

Huacho – Perú

2018

Palabras Clave

| | |
|--------------|---|
| Tema | clima laboral, calidad de atención de salud |
| Especialidad | Ciencias de la Salud |

key words

| | |
|------------|--------------------------------------|
| Topic | work climate, quality of health care |
| Speciality | Health Sciencies |

| | |
|------------------------|-------------------|
| Línea de Investigación | Talento Humano |
| Área | Ciencias Sociales |
| SubArea | Psicología |
| Disciplina | Piscología |

Clima Laboral y Calidad de Atención de Salud en el Policlínico PNP Chíncha 2016

**Occupational climate and Quality of Health Care in the Polyclinic PNP Chíncha
2016**

ÍNDICE

| | Pág. |
|--|-------------|
| CARATULA | i |
| PALABRAS CLAVE | ii |
| TÍTULO | iii |
| ÍNDICE | iv |
| RESUMEN | vi |
| ABSTRACT | vii |
| I INTRODUCCIÓN | 1 |
| 1.1 Antecedentes y fundamentación científica | 1 |
| 1.1.1 Antecedentes | 2 |
| 1.1.2 Fundamentación científica | 5 |
| 1.1.2.1 Clima laboral | 5 |
| 1.1.2.2 Calidad de atención | 11 |
| 1.2 Justificación de la investigación | 16 |
| 1.3 Problema de investigación | 17 |
| 1.3.1 Problema general | 20 |
| 1.3.2 Problemas específicos | 20 |
| 1.4 Definición conceptual y operacional | 21 |
| 1.4.1 Calidad de atención | 21 |
| 1.4.2 Clima laboral | 22 |
| 1.5 Hipótesis | 23 |
| 1.5.1 Hipótesis general | 23 |
| 1.5.2 Hipótesis específicos | 23 |
| 1.6 Objetivos | 23 |
| 1.6.1 Objetivo general | 23 |
| 1.6.2 Objetivos específicos | 23 |
| II METODOLOGIA | 25 |
| 2.1 Tipo y diseño | 25 |

| | | |
|-------------|---|-----------|
| | 2.2 Población y muestra | 25 |
| | 2.3 Técnica e instrumento de recolección de datos | 26 |
| | 2.4 Procesamiento y análisis de la información | 27 |
| III | RESULTADOS | 28 |
| IV | ANÁLISIS Y DISCUSIÓN | 41 |
| V | CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 46 |
| | 5.1 Conclusiones y Recomendaciones | 46 |
| VI | AGRADECIMIENTOS | 47 |
| VII | REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 48 |
| VIII | APÉNDICES Y ANEXOS | 50 |
| | 8.1 Anexo N° 1 Matriz de consistencia | 50 |
| | 8.2 Anexo N° 2 Cuestionario | 53 |
| | 8.3 Anexo N° 3 Base de datos | 59 |
| | 8.4 Anexo N° 4 Plan de mejora | 61 |

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre del clima laboral y la calidad de atención de salud en el Policlínico PNP Chincha 2016. La investigación es de tipo básica, enfoque cuantitativo, nivel de investigación es descriptivo – correlacional de diseño no experimental. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento un cuestionario CL-SPC (2004) para el clima laboral y para la calidad de atención de salud el cuestionario SERQUAL propuesto por el MINSA, ambos instrumentos validados y confiables. Se consideró una muestra de trabajadores de salud y 25 pacientes atendidos en el policlínico de la PNP. Resultados: El clima laboral fue desfavorable en el 80% de trabajadores de salud, encontrando que fue desfavorables en las dimensiones: autorrealización (76%); supervisión (80%); comunicación (72%); condiciones laborales (64%); sin embargo, en la dimensión involucramiento laboral fue medianamente favorable (68%). La calidad de atención de salud fue calificada “por mejorar” por el 84% de los pacientes. Conclusión: Existe relación entre el clima laboral y la calidad de atención de salud en el Policlínico PNP Chincha 2016.

ABSTRACT

Research general objective was to determine the relationship between the working environment and the quality of health care in the Policlínico PNP Chíncha 2016. The research is basic, quantitative approach, level of research is descriptive - correlational no experimental design. The technique of data collection was the survey and as instrument a questionnaire CL-SPC (2004) for the working environment and the quality of health care the SERQUAL questionnaire proposed by the MOH, both validated and reliable instruments. It was considered a sign of health workers and 25 patients treated at the Polyclinic of the PNP. Results: The working environment was unfavorable in 80% of health care workers, finding that it was unfavorable in dimensions: self-realization (76%); supervision (80%); communication (72%); conditions labour (64%); However, in the dimension labor involvement was moderately favorable (68%). The quality of health care was qualified "to improve" by 84% of the patients. Conclusion: There is a relationship between the working environment and the quality of health care in the Policlínico PNP Chíncha 2016.

I INTRODUCCIÓN

El clima laboral es un factor al que todo colaborador está sujeto y se puede percibir dentro de cualquier organización, porque son todos y cada uno de ellos los que ayudan a formar el mismo y lo hacen a través de su comportamiento diario, la forma en la que interactúan unos con otros, el comportamiento dentro de la organización y la interacción con la empresa misma. Día a día el clima laboral es algo que capta más y más la atención de muchos empresarios y gerentes de recursos humanos, esto se debe a que la percepción de un colaborador sobre su entorno físico y humano, repercute ya sea de manera positiva o negativa en el cumplimiento de sus funciones y la productividad. Cabe mencionar que para muchos colaboradores parte de estas funciones consisten en el servicio al cliente ya sea interno o externo y dicha función no queda exenta a las repercusiones del clima laboral, que en determinado momento puede motivar o desmotivar de manera intrínseca en cualquier organización sin importar si es grande o pequeña y tiene un impacto significativo en el rendimiento de todos los colaboradores. Calidad de atención se encarga de que los colaboradores velen por que los clientes estén enteramente satisfechos con el servicio brindado y así la organización puede estar totalmente confiada en que ellos volverán a visitarlos porque se sienten cómodos con la forma en la que se les trata. La calidad con la que se brinda el servicio al cliente puede llegar a ser un valor agregado que organizaciones de servicios le presten a las personas que los visitan, y así exceder sus expectativas, dado que es una herramienta muy poderosa, sin embargo si no se sabe cultivar, ésta puede llegar a crear confusión, inconformidad y decepción a las mismas personas que visitan la organización o incluso a los mismos colaboradores ya que ellos también son clientes internos.

1.1 Antecedentes y fundamentación científica

Hemos realizado previamente asesoría especializada en desastres, luego hicimos búsqueda de antecedentes en bibliotecas de las diferentes universidades, revistas científicas; igualmente se hizo uso de buscadores gratuitos como: Google

Académico, Lilacs y EBSCO, considerado los que tienen similitud con la investigación propuesta.

1.1.1 Antecedentes

Vásquez (2016) en Chiclayo realizó la investigación titulada: Diagnóstico del clima organizacional y la calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Llama, Chiclayo. Cuyo objetivo fue determinar la relación entre los niveles de clima organizacional y calidad del servicio. Fue un estudio correlacional y cualitativo en donde se recolectaron los datos a través de una encuesta aplicada a (9) trabajadores de salud de las diferentes áreas estudiadas y el promedio de pacientes atendidos en el establecimiento mencionado. Sus resultados fueron que existe predominio del nivel medio de clima organizacional, sin embargo, existe nivel alto de calidad del servicio, concluyendo que existe satisfacción del usuario en cada dimensión abordada.

Chávez y Ríos (2015) en Trujillo realizó la investigación titulada: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de las Enfermeras en el Servicio de Cirugía Hospital Víctor Lazarte Echeagaray. Cuyo objetivo fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de las Enfermeras, tomando en cuenta una población de 27 enfermeras; los cuestionarios utilizados fueron clima organizacional (Hackman y Oldham) y CSL (Palma, S.). Sus resultados evidencian la existencia de un alto nivel (59%) de clima organizacional y la satisfacción laboral fue alta (52%). Llegando a la conclusión que existe relación muy significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Álvarez y Cahuana (2015) en Huancavelica realizó la investigación titulada: “Clima organizacional y calidad de atención en el centro de salud Ascensión” Huancavelica. Cuyo objetivo fue determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de Atención en el Centro de Salud Ascensión

Huancavelica. Fue un estudio correlacional; diseño no experimental en una muestra de pacientes (41), utilizando un cuestionario para ambas variables. Sus resultados fueron que el clima organizacional y la calidad fue regular (56%). Concluyendo que existe relación significativa entre ambas variables.

Alvarado (2014) en Lima realizó la investigación titulada: Relación entre el clima organizacional y cultura de seguridad del paciente en el personal de salud del Centro Médico Naval, Lima. Cuyo objetivo fue analizar las relaciones entre el clima organizacional y la cultura de seguridad del paciente en el Centro Médico Naval, los datos se recolectaron a través de un instrumento: Escala de Clima Organizacional, cuya muestra fue de 234 trabajadores. Sus resultados fueron que existe relación significativa entre el clima organizacional y la cultura de seguridad del paciente, concluyendo que existe relación entre clima organizacional y cultura de seguridad del paciente.

Espinoza y Contreras (2014) en Lima realizó la investigación titulada: Relación entre la percepción del clima laboral que tiene el personal de enfermería y el cuidado humano que brinda a la paciente en la Unidad de Cuidados Intensivos Materno del Instituto Nacional Materno Perinatal. Lima. Cuyo objetivo fue determinar la relación entre la percepción del clima laboral que tiene el personal de Enfermería y el cuidado humano que brinda a la paciente. Fue un estudio descriptivo correlacional, tomó en cuenta 28 profesionales de Enfermería cantidad total del servicio del INMP a quienes se les aplicó un cuestionario para evaluar la percepción del clima laboral, y una guía de observación en la evaluación del cuidado humano. Se obtuvo como resultado que no existe relación significativa entre las variables de estudio, encontrándose solo una correlación significativa entre la dimensión implicancia y el cuidado humano que brinda el profesional de Enfermería. Concluyendo que no existe correlación

significativa entre el clima laboral percibido por el profesional de Enfermería y el cuidado humano.

Pereira (2014) en Guatemala realizó la investigación titulada: Clima laboral y servicio al cliente en hospitales privados Quetzaltenango. Guatemala. Cuyo objetivo fue establecer la incidencia del clima laboral en el servicio al cliente en hospitales privados de la zona 9 de la ciudad de Quetzaltenango. Fue un estudio descriptivo, cuya técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario aplicado a trabajadores y pacientes cuyos resultados arrojaron que: El 54% afirma que existe armonía, 80% tiene libertad de hablar y considera que existe higiene, y 97% se siente identificado, además consideran la existencia de perder a un cliente si no dan atención de calidad, concluyendo que “el clima laboral incide en el servicio al cliente porque si existe armonía y respeto entre los colaboradores del hospital, además los trabajadores reconocen la existencia del mismo ya que los compañeros de trabajo y los pacientes son los clientes internos y externos que requieren un servicio de calidad.

Paz y Marín (2014) en Manizales realizó la investigación titulada: Clima organizacional de la Universidad Autónoma de Manizales. Cuyo objetivo fue determinar los procesos de intervención del clima organizacional de la IPS de la Universidad 10 Autónoma de Manizales con base en su caracterización. Fue un estudio descriptivo, de corte transversal y observacional, tomó en cuenta (84) trabajadores a quienes se les aplicó el instrumento propuesto por la OPS (Clima Organizacional). Su resultado fue que el clima organizacional fue “poco satisfactorio”, destacándose el liderazgo con mejor resultado. “El personal considera que las autoridades no contribuyen en la realización personal y profesional, así como no existe retribución por parte de las autoridades a sus actividades laborales además de la inexistencia del reconocimiento por el buen desempeño.” Concluyendo que el clima organizacional fue poco satisfactorio,

en su medición global y sus dimensiones especialmente en el servicio de odontología.

Vera y Samudio (2013) en Paraguay realizó la investigación titulada: Clima organizacional de enfermería en los hospitales regionales del Instituto de Previsión Social. Paraguay. cuyo objetivo fue evaluar la percepción del clima organizacional de enfermería en los hospitales regionales del Instituto de Previsión Social (IPS), fue un estudio descriptivo analítica, en una muestra de 188 enfermeras/os de labor asistencial de 8 hospitales. Los datos se recolectaron a través de una “Encuesta de clima organizacional”, los resultados revelaron la existencia de insatisfacción con la infraestructura, falta de cursos de capacitación que facilitan el desarrollo personal y profesional, inequidad salarial y falta de alcance de beneficios económicos adicionales al salario. Concluyendo que el clima organizacional es percibido positivamente, existiendo la posibilidad de modificar los factores relacionados a las condiciones laborales.

García (2012) en Lima realizó la investigación titulada: Evaluación de la calidad y calidez de atención a los usuarios del subcentro el Bosque propuesta gerencial de mejoramiento. Cuyo objetivo fue evaluar la calidad y calidez de la atención a fin de elaborar una Propuesta de Mejoramiento. Fue un estudio correlacional, cuyo instrumento fue un cuestionario aplicado a 393 pacientes en su mayoría mujeres (91%). Sus resultados fueron que (21%) la atención fue excelente, (37%) muy buena, (35%) buena y regular (6%) y mala (1%). Concluyendo que la calidad y calidez de atención al usuario está entre buena y muy buena la calificación de la atención.

1.1.2 Fundamentación científica

1.1.2.1 Clima laboral

Está conformado por el medio ambiente humano y físico donde se desarrollan las labores dentro de una organización, direccionado a la satisfacción y productividad de una empresa. El clima laboral requiere el desarrollo de competencias de parte del trabajador tanto como el "saber hacer" de los directivos, facilidad en la interrelación de los trabajadores, interacción con la empresa, además de la interacción dentro del propio desarrollo de su labor. En el ámbito sanitario, la interacción entre los trabajadores, entre trabajadores y jefes, entre los trabajadores y los usuarios determina el clima laboral. Sin embargo, la creación del ambiente propicio y que favorece el clima laboral depende principalmente de los directivos. A pesar de propiciar el trabajo organizado es necesario destacar que se tiene que tomar en cuenta lo siguiente:

La independencia, a pesar del trabajo organizado, el trabajador goza de autonomía en la realización de sus labores comunes.

Las **condiciones físicas**: es el escenario donde se desarrolla la labor o actividad laboral y que debe caracterizarse por reunir cualidades óptimas en las condiciones físicas, recursos y materiales necesarios que posibilitan hacer su trabajo. Existe evidencia científica que hacer mejoras en la iluminación tiene repercusión positiva aumentando significativamente la productividad.

Liderazgo: Es otro aspecto que mide la capacidad de relacionarse de los líderes en la organización, líder – colaborador, lo cual hace posible una comunicación efectiva. El ámbito laboral puede necesitar en determinadas situaciones un liderazgo flexible en el trabajo, capaz de generar un clima laboral positivo coherente a la misión institucional en busca del éxito.

Relaciones: Establecidas entre los integrantes de la organización a manera de relación cuyos frutos pueden evaluarse cuantitativa o cualitativamente. Esto refleja la cohesión entre los diferentes subsistemas o grupos existentes dentro

de la empresa. Además, es necesario tomar en cuenta que la calidad en las relaciones humanas no solo determina un determinado clima laboral entre trabajadores, también es percibida por los clientes.

Implicación: Está referido al compromiso manifestado a través de la dedicación y entrega de parte del trabajador, demostrando que existe un liderazgo eficiente donde las condiciones laborales son favorables para el trabajador y el usuario que busca un servicio.

Organización: Surge de la existencia de modelos operativos dentro de la empresa que permiten el desenvolvimiento del trabajador, cumplir sus funciones establecidas tanto como su actuación inesperada frente a situaciones que surgen a manera de urgencia.

Reconocimiento: Corresponde a un sistema de reconocimientos establecidos por la empresa a favor de un trabajador en el cumplimiento de su trabajo, fortaleciendo su responsabilidad en el logro de metas establecidas.

Remuneraciones: Corresponden al aspecto económico que recibe el trabajador como producto de su trabajo lo cual corresponde al salario, el cual permite satisfacer sus necesidades básicas. La remuneración debe ser el resultado de su esfuerzo, cuando esto no sucede el trabajador se siente insatisfecho. En nuestro país, existe una brecha entre los sueldos, los sectores privados y públicos tienen diferentes realidades, en tal sentido, se puede afirmar que la remuneración del trabajador depende de las condiciones del contrato, normas establecidas y que en el sector salud aun no son óptimas.

Igualdad: permite expresar sentimientos ideas, dado que es un valor que debe poseer todo trabajador, sin dejar de lado su función o cargo. Este aspecto engloba el sentir de pertenencia a una organización lo cual le permite sentirse parte de ella y de iguales condiciones que el resto.

Además, existen otros factores que influyen en el clima laboral, y que hacen posible una mejor comunicación, organización de funciones, y que al mismo tiempo posibilitan el trabajo organizado y logro de objetivos comunes. En el

medio sanitario, las circunstancias relacionadas al usuario pueden contribuir a ello, tal es así que se destacan la sobredemanda de pacientes, la disposición del paciente y la familia, tanto como el propio sufrimiento que padece.

Tipos de Clima Laboral

Barroso (2012) dentro de sus escritos, considera la existencia de diferentes tipos de climas, determinados por el liderazgo ejercido, estos son:

Clima tipo Autoritario - Explotador: Refleja un tipo de liderazgo imponente, donde los directivos, jefes toman decisiones independientemente de sus trabajadores, generando un ambiente donde circunda el temor de opinar, capacidad de realización personal trunca frente al desconcierto de situación laboral, rara vez existe recompensa a la labor que realiza. La comunicación es vertical, solo se produce cuando se tiene que emitir órdenes, presionar en el cumplimiento de metas que suelen desconocerse el porqué de su propósito, los avances y logros tanto como el resultado incierto por la escasa comunicación cuya retribución no es percibida.

Clima tipo Autoritario – Paternalista: En este tipo de clima se destaca la existencia de confianza entre jefe y subordinado, pero a manera de amo y siervo. La toma de decisiones se hace principalmente en el nivel mayor, en ocasiones en niveles inferiores, pero son comunicadas luego de haber sido tomadas a manera de condicionamiento, jugando con las necesidades sociales de sus trabajadores, sin embargo, aparentemente el escenario de trabajo se ve estable y organizado.

Clima tipo Participativo - Consultivo: Se caracteriza porque la toma de decisiones se realiza en las altas instancias, niveles altos, sin embargo, en los niveles bajos, son los trabajadores quienes toman decisiones. Por lo general, se evidencia que los jefes tienen confianza en sus empleados, la comunicación se caracteriza por ser “descendente”, existe recompensas y castigos acordes a las necesidades de estima y de prestigio de la empresa.

Clima tipo Participativo – Grupal: Es el tipo de clima generado por el trabajo conjunto de toda la organización, la toma de decisiones en diversas instancias, integrados a cada uno de los niveles existentes. Los directivos y jefes demuestran confianza en sus trabajadores, la comunicación está en razón a las necesidades. (Barroso, 2012)

Dimensiones del Clima Laboral

Según Palma (2014) el clima laboral toma en cuenta las siguientes dimensiones:

Autorrealización: La realización del trabajador se da por el cumplimiento de objetivo personal, la plenitud de sus capacidades corresponde a la valoración que hace el trabajador respecto a la posibilidad que le proporciona su medio laboral a favor de su desarrollo personal y profesional en relación al cumplimiento de tareas. En esta dimensión se incluyen indicadores como las oportunidades, donde el jefe demuestra interés por el progreso del trabajador; participa en la fijación de objetivos de la organización, el reconocimiento de parte de los directivos por los logros alcanzados, promoviendo la capacitación necesaria para el desarrollo personal generando creatividad en el trabajo.

Involucramiento laboral: Corresponde a la identificación del trabajador respecto a la institución, sentimiento de pertenencia a la institución, seguro de conformar un elemento valioso cuyo aporte es su trabajo. Se ve reflejada en el compromiso asumido por su pertenencia que condiciona su participación en el cumplimiento y desarrollo de la organización. Incluye indicadores como: la implicación, donde los trabajadores muestran preocupación por la actividad que realizan y demuestran su entrega a ella a través de todo su esfuerzo; permite asegurar la calidad de vida en el trabajo, que además de ser una filosofía de gestión permite conservar la dignidad del trabajador.

Supervisión: Considerado como el grado en que los jefes utilizan normas y reglamentos que deben hacer cumplir por parte de los trabajadores, cuyo

resultado es la apreciación de cumplimiento de funciones por parte de los superiores dentro de la actividad laboral que se realiza dentro de la institución. La tarea del supervisor no solo es de observador, sino que ayuda a superar los obstáculos que se presentan dentro de la jornada laboral.

Comunicación: corresponde a la fluidez de la información obtenida y proporcionada entre los integrantes de la organización, caracterizada por ser efectiva, clara y precisa respecto al funcionamiento interno de la institución. Son indicadores de medición en esta dimensión: Acceso a la información, interacción entre los integrantes de la organización; cohesión entre los trabajadores, comunicación con los jefes y los usuarios.

La comunicación permite demostrar una de las cualidades de mayor éxito empresarial, acompañado del liderazgo democrático, además de facilitar el logro de objetivos y metas comunes, permite el aporte en la satisfacción del usuario, puesto que también se conocerán sus expectativas las cuales serán tomadas en cuenta.

Condiciones laborales: Referida a las condiciones que ofrece la organización al trabajador para el desarrollo de su labor; está constituida por los elementos que determinan en gran medida el cumplimiento de las tareas ocupacionales. De acuerdo a las normas de trabajo en nuestro medio, las condiciones de trabajo deben respetar y cumplir con proporcionar higiene y seguridad en el trabajo. (MINTRA, 2012)

Se incluye ambiente físico, psicosocial y económico que permite el cumplimiento de tareas establecidas. El trabajador que cuenta con las condiciones adecuadas en la realización de su labor según la naturaleza del mismo, no solo alcanzará los objetivos de la empresa sino los propios, puesto que, hacen posible satisfacer sus necesidades a través de los reconocimientos y beneficios laborales obtenidos con el trabajo que realiza. En tal sentido, los

indicadores considerados incluyen características físicas, reconocimientos y beneficios económicos laborales.

1.1.2.2 Calidad de atención

Definiciones de calidad: Es el término que permite la conducción de la excelencia dentro de lo que se hace, proviene del latín “qualitis” cualidades que califican a una persona o cosa. En todas las instancias laborales siempre se busca que el servicio que se ofrece se caracterice por ser de calidad, pero dicha labor debe cumplir con ciertas cualidades que en nuestro medio por diferentes circunstancias no permiten su logro tan fácilmente.

Cuando se aborda el área de salud, es necesario destacar que la atención de salud es entendida como un servicio u oferta de servicio. “La atención de salud es definida como provisión de servicios de salud a usuarios individuales y colectivos accesibles y equitativos con nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la satisfacción de los usuarios”. (Alvarado, 2014, p.45).

Dentro de la organización, determinar la calidad, requiere evaluación de estándares, para lo cual se deben establecer los mecanismos de forma clara y precisa. De ahí la existencia de diversos estándares de calidad dentro de las instituciones de salud.

Calidad de atención en los servicios de salud

Hablar de calidad en salud o servicios sanitarios requiere de iniciar en las bases de Donabedian, quien, a pesar de los años, su concepto y percepción respecto a la calidad vislumbra un mejor direccionamiento en lo que se quiere conseguir. “*Es la obtención del máximo beneficio para el usuario mediante la aplicación del conocimiento y tecnología avanzada tomando en cuenta los requerimientos del paciente, así como las capacidades y limitaciones de*

recurso de la Institución de acuerdo con los valores sociales imperantes”
(Donabedian, 2002, p.75).

La calidad asistencial es uno de los objetivos prioritarios del sistema sanitario y de los profesionales que trabajan en él. Según Chow, para asegurar la excelencia y la mejora de los cuidados es necesario evaluar la calidad de los mismos. A este respecto, Donabedian, citado por Vásquez, describió 3 áreas clave tangibles para evaluar la calidad asistencial: la estructura, el proceso y el resultado. La estructura se asocia con la infraestructura del sistema de salud como las instalaciones o el equipamiento del hospital, el proceso se centra en los detalles de la atención prestada al paciente, es decir, en cómo ese servicio ha sido realizado y por último, el resultado, hace referencia al resultado del servicio prestado y se define por factores tales como los días de estancia hospitalaria, la tasa de infecciones, el número de reingresos, la morbimortalidad, etc. (Vásquez, 2014)

Componentes de la calidad

Donabedian citado por Alvarado (2014) sostiene que los servicios de salud deben cumplir con los siguientes componentes los cuales serán necesarios tomar en cuenta en cada actividad realizada con el usuario en el sector salud, si bien es cierto su direccionamiento está establecido en la atención médica, en las diferentes investigaciones hechas en diversas profesiones de la salud se demuestra que en toda atención de salud se llevan a cabo los componentes cuyo cumplimiento asegura una atención de calidad.

- Estructura: Es el componente referido a la organización estructural de la institución, donde se incluye las características de sus recursos ya sean humanos, referidos al personal de salud que labora en el establecimiento de salud; recursos físicos, referidos a la infraestructura y las condiciones físicas donde se ofrece el servicio de salud; y los recursos financieros,

considerados en el rubro económico respecto a la atención de salud, costos del servicio, requerimientos entre otros.

- **Proceso:** Componente que incluye los pasos, secuencias como parte del contenido de la atención, es decir que se hace para proporcionar un servicio de salud, cómo se ejecuta y la forma como se ejecución. Cuando los procesos suelen ser repetitivos, complejos o de alto costo los usuarios no logran estar satisfechos, en tal sentido el proceso de calidad se rompe y no se logra alcanzar el objetivo. Los sistemas de salud tienen una gran debilidad en este aspecto, los sinnúmeros de procesos que incluyen requerimientos, documentos, dan como resultado un tiempo de atención de alta duración destinado a procesos mas no a la propia atención, el tiempo de espera es uno de los motivos por el cual el usuario no vuelve o regresa por la atención.
- **Resultado:** Constituido por el impacto logrado con la atención, si la atención de salud logró satisfacer la necesidad de salud que presentaba el usuario o cliente, dicha satisfacción se logra siempre que el cliente haya recibido una atención de calidad donde los componentes anteriores han tenido una repercusión positiva. (Alvarado, 2014)

Para ello, es necesario que se ponga en práctica en los procesos anteriores la disponibilidad de ofrecer los recursos, ofertar los servicios, que dichos servicios sean accesibles al usuario, que el trato que se le da sea cortés y con respeto, en el menor tiempo posible, que el personal de salud desde la puerta transmita confianza, a través de una comunicación efectiva y el cliente se vaya satisfecho. Todo el proceso y atributos de la atención de salud ocurren en consultas externas tanto como en áreas hospitalarias, y en cada escenario si se cumplen dichos componentes se podrá asegurar la calidad de la atención. (Vasquez, 2016)

Dimensiones del modelo Serqual:

El modelo Servqual (Parasuraman, Zeithaml y Berry) nos indica que hay cinco dimensiones de la calidad en el servicio, que son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Vamos a detenernos en la segunda de ellas: la fiabilidad.

Fiabilidad:

Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma confiable y cuidadosa. Un elemento o instrumento esencial para crear confianza es la Comunicación. Esta nos permite transmitir las informaciones de forma explícita y también implícita, de forma más o menos objetiva/subjetiva. Sin comunicación nos sería imposible transmitir el valor "confianza" o el conjunto de hechos que la pueden llegar a cimentar las bases sólidas sobre las que construir "relaciones de confianza". A través de la comunicación a los empleados pueden desarrollar sentimientos de pertenencia o implicación hacia un proyecto, una empresa o un equipo, asumiendo los objetivos de la empresa como propios. (MINSa, 2011)

Seguridad:

Es el sentimiento no visible pero que está presente en el cliente al recurrir a un servicio de salud en razón a obtener una atención segura, libre de riesgos al poner sus problemas en manos de una organización; demuestra confianza de obtener resultados favorables desde la atención, seguimiento de terapia y volver acudir por otro servicio con la premisa que todo está bien. En este aspecto es importante el personal de salud respecto a sus competencias adquiridas y demostradas, el conocimiento proyectado, su actitud y su capacidad de relacionarse y ganar confianza, constituyen elementos básicos en este punto de juicio realizado por el cliente. Que el cliente cuente con seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad de parte de la organización. Esto significa, que no sólo es

importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que la organización a través de sus empleados demuestre preocupación por dar una buena imagen, demostrar su profesionalismo lo cual asegura al cliente una mayor satisfacción.

Capacidad de Respuesta

Se refiere a la respuesta del establecimiento de salud en razón a la necesidad de salud del cliente, se entiende como “actitud que se muestra para ayudar a los clientes y suministrar un servicio rápido; también es considerado parte de este punto”. Esto incluye cumplir a tiempo con los compromisos establecidos, la accesibilidad de la organización respecto a la atención de salud que ofrece al cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con la misma tanto como la factibilidad con que pueda lograrse. Muchas veces los establecimientos adquieren niveles de atención cuyos recursos ameritan tal designación, sin embargo, ante la búsqueda del servicio, el usuario no obtiene la respuesta a su necesidad de salud, por lo cual la capacidad de respuesta fue nula.

Empatía

Referido a la característica que debe tener el personal que atiende al cliente, estamos en la hipótesis de un servicio de salud donde acude el usuario en busca de soluciones a su problema de salud, pero existe la necesidad que cumpla toda una serie de procesos para lograr su propósito, en este sentido, no podemos hablar de empatía. Si se busca tal significado, empatía es considerado un valor, servicio caracterizado por entender, comprender la necesidad de la otra persona, de tal manera que el personal de salud que atiende es capaz de colocarse en el lugar de la otra persona y entender su sufrimiento, sentimiento y facilitar la comunicación lo cual, además, asegura su satisfacción considerando que se trata de un ser humano. (García, 2012)

Aspectos tangibles

Constituye un “conjunto de las características de los sitios en los que tiene lugar el proceso de la atención de salud; se supone que es más probable que se proporcione buena atención cuando los sitios son adecuados”, cuyas características incluirá la iluminación adecuada, ventilación de la unidad donde se brinda la atención cuya temperatura debe estar acorde al estado del paciente o necesidad del servicio o área, la limpieza del ambiente y el ordenamiento del mismo.

Otro aspecto considerado está en la presentación del profesional de enfermería de servicio, lo cual implica su uniformidad, orden en su persona, uso de medidas de bioseguridad propias del área. Todo esto ocurre si se cumplen los componentes de la calidad, se precisan los tiempos, recursos y metas institucionales donde todo el personal está comprometido a cumplir y trabajar en los mismos.

En sentido estricto, la evaluación de la estructura no dice cómo funciona un centro, sino cómo debería funcionar si dispusiera de medios adecuados, tanto los que tienen relación directa con la asistencia como los que sirven de apoyo a esta. “Por lo general, la evaluación de los recursos que conforman la estructura de un servicio se realiza siguiendo un formulario o protocolo de valoración, a los que se les otorga un valor de acuerdo a su presencia, a su ausencia o importancia relativa de cada uno de ellos”. (Minsa. 2011).

1.2 Justificación de la investigación

El estudio es importante porque abarca dos variables relacionadas con repercusión en el ámbito laboral y social, por cuanto ambas están vinculadas en la satisfacción laboral y satisfacción con la atención recibida. Es de vital importancia que el personal de salud cuente con los medios y materiales necesarios que faciliten y aseguren una atención de calidad, tenga disposición hacia el trabajo en equipo

donde la clave del éxito será la comunicación entre los mismos lo cual permite realizar sus funciones de manera efectiva, además de lograr satisfacción personal.

La evaluación de la calidad de servicio en salud constituye una necesidad en la búsqueda de la excelencia, si bien es cierto el usuario es el sujeto de atención, esto no es posible lograrlo de manera aislada, sino que, además, amerita la necesidad de contar con los recursos y medios para lograrlo, es aquí donde los directivos cumplen un rol preponderante, facilitando y fortaleciendo el logro de clima laboral tanto como la calidad de atención.

Los resultados obtenidos en el estudio ayudarán a identificar problemas en la atención de salud por cuanto la calidad se aborda según dimensiones, además de su beneficio social y mejora en la eficiencia y la eficacia del personal de salud en establecimientos de salud.

Asimismo, los resultados servirán de base para nuevas investigaciones y sustento en mejora de la calidad de atención de salud tanto como en el clima laboral.

La satisfacción alcanzada por la calidad de servicio recibido constituye una experiencia personal que permite alcanzar las expectativas que presentan los usuarios antes de ingresar a los servicios. De allí que, abarcar un aspecto que mide los estándares de la atención de salud justifica la investigación por cuanto tiene beneficio social, político y económico para la población de estudio y la institución misma.

1.3 Problema de investigación

El clima laboral tiene estrecha relación con el desempeño de los integrantes de una organización, su establecimiento continuo hace posible el logro de objetivos donde se incluye la proporción de calidad al usuario dada la disposición de los trabajadores de salud. Pereira afirma que el clima laboral es “Fundamentalmente, es la manera en que se expresa la percepción que los colaboradores y la gerencia se forman de la organización a la que corresponden”. Este aspecto incluye evidenciar el equilibrio reflejado entre los integrantes de la organización, donde se

incluye la interrelación efectiva entre sus miembros, in dejar de conservar su autonomía, respeto, responsabilidad. (Pereira, 2014)

El clima organizacional está relacionado con la motivación, satisfacción y desempeño del trabajador, los cuales a su vez se relacionan por factores internos y externos cuyo abordaje incluye al trabajador tanto como la institución en busca del logro de objetivos. (Chávez y Ríos, 2015)

No obstante, algunas instituciones de salud no otorgan la suficiente relevancia en los temas de clima organizacional y satisfacción laboral, donde los trabajadores muestran discomfort en el ambiente laboral, aspecto que incide en la satisfacción personal y profesional, así lo demuestra Pathfinder Internacional en el diagnóstico institucional desarrollado en la Dirección Regional de Salud San Martín (DIRESA-SM) encontrando un inadecuada organización e inestabilidad organizacional. (Pathfinder Internacional, 2011)

El clima laboral no solo tiene repercusión en el trabajador y su sentir propio, también tiene implicancia en el servicio que se ofrece, que en el ambiente sanitario significa atención de salud al cliente, capaz de solucionar su problema de salud y tener la disposición de regresar por el servicio siempre que este haya sido de calidad. (Pereira, 2014)

El éxito de las instituciones de salud se mide en razón al logro de objetivos, pero como toda entidad empresarial que ofrece un servicio, la satisfacción de sus clientes determina dichos logros en gran medida, sin embargo, es necesario centrar la atención en la satisfacción del trabajador quien proporciona dicha atención de salud, de ahí la importancia de generar un clima laboral favorable dentro de la organización. En el Perú, son frecuentes los climas laborales autoritarios encontrándose en una investigación realizada, que están presentes en un 50%,

principalmente entre compañeros, 47% sostiene que genera beneficios socio económicos ajustados a la realidad, 66% niega recibir reconocimientos, 66% considera que el supervisor inmediato no se preocupa por incentivar a su personal y 73% considera que la constante rotación de personal genera inestabilidad laboral. (Chávez y col; 2016)

Un indicador de la calidad de la atención en salud corresponde a la satisfacción del paciente, determinar la satisfacción del usuario externo es una tarea altamente compleja teniendo en cuenta que depende de múltiples variables, tales como la resolución de los problemas, del resultado del cuidado según sus expectativas, del trato personal que recibe, y del grado de oportunidad y amabilidad con el cual es atendido. (Rojas, 2012)

En el Perú, muchas de las investigaciones realizadas revelan la insatisfacción del usuario por la falta de calidad en el servicio recibido. En razón a esta problemática, una investigación realizada en Lima (2013) muestra un grado mayor de insatisfacción principalmente en la dimensión de fiabilidad 58.5%, capacidad de respuesta 60.5% y aspectos tangibles 59.6%; lo cual consolida que el paciente está insatisfecho con la atención de salud recibida reflejada en calidad baja. (García, 2013)

El comportamiento de sobre demanda de pacientes en los diferentes servicios constituye una problemática que afrontan muchas instituciones de salud, tal es así que, en Ica, una investigación reciente realizada en relación a las expectativas del paciente atendido en el hospital Regional refleja la satisfacción evidenciada solo con un comportamiento parcialmente favorable. (Ríos, 2016)

Es necesario destacar que existe evidencia de la relación existente entre el clima laboral y la calidad asistencial en establecimientos de salud, tal es así que en una investigación realizada en Lima sus resultados estadísticos indican que el clima

organizacional y la cultura de seguridad del paciente que permite establecer la calidad de atención se encuentran relacionados significativamente. (Alvarado, 2014)

En un establecimiento de salud, el principal proveedor de atención y cuidado es el profesional de salud, sin embargo, a todos los referentes mencionados se suman labores administrativas que también forman parte de sus funciones antes que la atención directa. Además, es evidente que la atención de salud que provee el personal es producto de insatisfacciones en el ámbito laboral, condicionado por la rutina, demanda de pacientes, y principalmente la falta de comunicación efectiva entre los trabajadores, visualizando, además, la falta de logros de objetivos comunes a la institución.

Frente a tales circunstancias los usuarios perciben una atención carente de humanismo, problemas en la comunicación por parte del médico tanto con el paciente, expresa sentimientos de angustia al observar el trato monótono, mecánico y frío lo cual aumenta su estado de estrés frente al pronóstico de su enfermedad, condicionando su insatisfacción con la atención recibida.

Por ello surge la siguiente interrogante.

1.3.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre el clima laboral y la calidad de atención de salud que recibe el usuario en el Policlínico PNP Chincha en el 2016 de Mayo - Agosto?

1.3.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre el clima laboral según autorrealización y la calidad de atención de salud que recibe el usuario en el Policlínico PNP Chincha en el 2016 de Mayo - Agosto?
- ¿Cuál es la relación entre el clima laboral según involucramiento laboral y la calidad de atención de salud que recibe en el Policlínico PNP Chincha en el 2016 de Mayo - Agosto?

- ¿Cuál es la relación entre el clima laboral según supervisión y la calidad de atención de salud que recibe el usuario en el Policlínico PNP Chíncha en el 2016 de Mayo - Agosto?
- ¿Cuál es la relación entre el clima laboral según comunicación y la calidad de atención de salud que recibe el usuario en el Policlínico PNP Chíncha en el 2016 de Mayo - Agosto?
- ¿Cuál es la relación entre el clima laboral según condiciones laborales y la calidad de atención de salud que recibe el usuario en el Policlínico PNP Chíncha en el 2016 de Mayo - Agosto?

1.4 Definición conceptual y operacional de las variables:

- **Clima laboral:** Es definido como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea.

| Operacionalización: El clima laboral como percepción del trabajador en relación a su relación con su entorno laboral se identificará a través de un cuestionario cuyos valores finales serán muy favorables, medio, desfavorable. | |
|--|--|
| Dimensiones | Indicadores |
| <ul style="list-style-type: none"> • Autorrealización. • Involucramiento laboral. • Supervisión. • Comunicación. • Condiciones laborales | Capacitación Incentivos Tecnología |

- **Calidad de atención:** Son actitudes que éste asume con respecto a una compañía". Estas se relacionan con el producto; con el servicio prestado y con el profesionalismo de los que ejercen el contacto con el cliente.

| Operacionalización: Actitudes del usuario respecto a la calidad de atención de salud que recibe en el servicio de emergencia el cual se identificara a través de un cuestionario y sus valores finales serán: En proceso, Aceptable, Por mejorar. | |
|--|---|
| Dimensiones | Indicadores |
| <ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad • Capacidad de Respuesta • Seguridad • Empatía • Aspectos Tangibles | <p>Confianza con el personal de salud. Efectividad, eficacia y eficiencia. Continuidad, Seguridad, Integralidad. Respeto, Información, Interés, Amabilidad, Ética. Infraestructura, Ambientación, Orden Limpieza, Privacidad.</p> |

1.5 Hipótesis

1.5.1 Hipótesis general

H0: No existe relación significativa entre el clima laboral y la calidad de Atención de salud que recibe el usuario en el Policlínico PNP Chíncha en el 2016

H1: Existe relación significativa entre el clima laboral y la calidad de atención de salud que recibe el usuario en el Policlínico PNP Chíncha en el 2016.

1.5.2 Hipótesis específicas

- Existe relación entre el clima laboral según autorrealización y la calidad de atención de salud que recibe el usuario en el Policlínico PNP Chíncha en el 2016.
- Existe relación entre el clima laboral según involucramiento laboral y la calidad de atención de salud que recibe el usuario en el Policlínico PNP Chíncha en el 2016.
- Existe relación entre el clima laboral según supervisión y la calidad de atención de salud que recibe el usuario en el Policlínico PNP Chíncha en el 2016.
- Existe relación entre el clima laboral según comunicación y la calidad de atención de salud que recibe el usuario en el Policlínico PNP Chíncha en el 2016.
- Existe relación entre el clima laboral según condiciones laborales y la calidad de atención de salud que recibe el usuario en el Policlínico PNP Chíncha en el 2016.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo general

Determinar la relación entre el Clima laboral y la Calidad de Atención de salud que recibe el usuario en el Policlínico PNP Chíncha en el 2016.

1.6.2 Objetivos específicos

- Establecer la relación entre el clima laboral según autorrealización y la calidad de atención de salud que recibe el usuario en el Policlínico PNP Chíncha en el 2016.
- Establecer la relación entre el clima laboral según involucramiento laboral y la calidad de atención de salud que recibe el usuario en el Policlínico PNP Chíncha en el 2016.

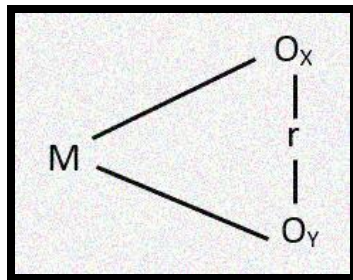
- Establecer la relación entre el clima laboral según supervisión y la calidad de atención de salud que recibe el usuario en el Policlínico PNP Chincha en el 2016.
- Establecer la relación entre el clima laboral según comunicación y la calidad de atención de salud que recibe el usuario en el Policlínico PNP Chincha en el 2016.
- Establecer la relación entre el clima laboral según condiciones laborales y la calidad de atención de salud que recibe el usuario en el Policlínico PNP Chincha en el 2016.

II METODOLOGÍA

2.1 Tipo y diseño

El tipo de la investigación es descriptivo-correlacional, definida como aquella que busca especificar las propiedades importantes de personas o grupos. Además, mide y evalúa diversos aspectos, dimensiones, componentes del fenómeno o fenómenos a investigar, por tanto, desde el punto de vista científico, describir es medir. El corte es transversal, porque recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único.

El diseño es correlacional, cuyo propósito es conocer la relación entre las variables de estudio. (Hernández, Fernández, y Baptista; 2010)



Dónde:

M: muestra

O_x: Clima laboral

O_y: Calidad de atención de salud

2.2 Población y muestra

- La población estuvo constituida por 25 trabajadores y para la segunda variable: calidad de atención, la población estuvo conformada por la totalidad de usuarios atendidos en un mes los cuales son 500 pacientes.

La muestra considerada se obtuvo por muestreo no probabilístico, para los trabajadores se consideró 25 trabajadores y para los usuarios se tomó en cuenta 25 usuarios atendidos en el policlínico teniendo en cuenta los siguientes criterios.

Para los trabajadores:

Criterios de inclusión:

- Trabajadores profesionales y técnicos de salud que laboren en el policlínico
- Trabajadores de salud que deseen participar de la investigación
- Criterios de exclusión:
 - Trabajadores que se encuentren en periodo vacacional
 - Trabajadores de servicio externo.

Para los pacientes:

Criterios de inclusión:

- Usuarios mayores de edad
- Usuarios de ambos sexos
- Usuarios en buen estado sensorial y perceptivo
- Criterios de exclusión:
 - Usuarios que no deseen participar
 - Usuarios con estado de salud crítico

2.3 Técnica e instrumento de recolección de datos

La técnica utilizada fue la encuesta para ambas variables y como instrumentos cuestionarios en escala de Likert, validados y auto administrados en cada población de estudio.

Para el clima laboral se tomó en cuenta el cuestionario CL-SPC (2004) de Sonia Palma Carrillo, validado a través de juicio de expertos obteniendo valores válidos ($p < 0.05$) en el mismo año, cuya confiabilidad fue demostrada a través del coeficiente Alfa de Cronbach con puntajes de 0.97; y en la prueba de Split Half de Guttman 0.90., que consta de 50 ítems divididos en 10 ítems por dimensiones.

Para la calidad de atención de salud, el cuestionario estuvo constituido por 22 ítems en forma de escalas en 7 valores.

El cuestionario para ambas variables será el SERQUAL propuesto por el MINSA fue validado a través de prueba de validación de constructo mediante análisis factorial para KMO (>0.9) un valor significativo ($p < 0.001$). Asimismo, se demostró su confiabilidad a través de Alfa de Cronbach ($\alpha > 0.70$) que demostró su alta confiabilidad. El instrumento consta de 22 ítems en cada variable, con opciones en escala de Likert de siete valores.

Sus dimensiones corresponden a: Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05. Capacidad de Respuesta: Preguntas del 06 al 09. Seguridad: Preguntas del 10 al 13. Empatía: Preguntas del 14 al 18. Aspectos Tangibles: Preguntas del 19 al 22.

2.4 Procesamiento y análisis de la información

Petición de permiso: Se gestionó una solicitud al jefe del Policlínico PNP Chincha, para acceder a la autorización correspondiente para la ejecución y recolección de los datos necesarios para la investigación.

Se les dio a conocer los objetivos de la investigación, tanto a los trabajadores como a los pacientes, obteniendo su participación voluntaria con la seguridad de no causar daño ni faltar el respeto a su dignidad humana.

Recolección de datos: El instrumento se aplicó por el investigador, para lo que se tomará en cuenta considerando los derechos de anonimato, libre participación y confidencialidad.

Se realizará previa coordinación con la dirección del establecimiento de salud, se hará se explicará a los trabajadores participantes el procedimiento, cada instrumento está diseñado para una duración de 20 minutos aproximadamente.

III RESULTADOS

TABLA N°1
DATOS GENERALES DE LOS TRABAJADORES DE SALUD DEL
POLICLÍNICO PNP CHINCHA
2016

| DATOS GENERALES | Categorías | f | % |
|--------------------------------|-----------------------|----------|----------|
| EDAD | 24 a 33 años | 12 | 48% |
| | 34 a 42 años | 8 | 32% |
| | 43 a 51 años | 5 | 20% |
| SEXO | Masculino | 16 | 64% |
| | Femenino | 9 | 36% |
| EXPERIENCIA PROFESIONAL | 1 a 5 años | 3 | 12% |
| | 6 a 10 años | 5 | 20% |
| | 11 a 15 años | 10 | 40% |
| | 15 a más | 7 | 28% |
| PROFESION | Médicos | 4 | 16% |
| | Enfermera | 4 | 16% |
| | Odontólogo | 1 | 4% |
| | Técnico de enfermería | 16 | 64% |
| TOTAL | | 25 | 100% |

Fuente: encuesta aplicada al personal de salud del policlínico PNP Chincha.

Se observa que la edad de la mayoría de los trabajadores fue de 24 a 33 años 48%; el sexo masculino alcanzó 64%; la experiencia profesional fue de 11 a 15 años 40% y la mayoría tenía la profesión de técnico de enfermería.

TABLA N°2
CLIMA LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN AUTORREALIZACIÓN
RELACIONADA A LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD QUE RECIBE
EL USUARIO EN EL POLICLÍNICO PNP CHINCHA EN EL 2016

| CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD | | | | | | | | |
|-------------------------------------|-------------------|----|-------------------|-----|--------------------|-----|--------------|------|
| CLIMA LABORAL | Acceptable | | En proceso | | Por mejorar | | Total | |
| | f | % | f | % | f | % | f | % |
| Favorable | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Medio | 0 | 0% | 1 | 4% | 5 | 20% | 6 | 24% |
| Desfavorable | 0 | 0% | 3 | 12% | 16 | 64% | 19 | 76% |
| Total | 0 | 0% | 4 | 16% | 21 | 84% | 25 | 100% |

Fuente: encuesta aplicada al personal de salud del policlínico PNP Chincha.

Se observa que el clima laboral según autorrealización fue desfavorable en 76%, en tanto que la calidad de atención de salud fue calificada “por mejorar” en el 84% de pacientes, además se destaca que existe un 64% de clima laboral desfavorable que se relaciona con la calidad de atención de salud valorada como “por mejorar”.

TABLA N°3
CLIMA LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN INVOLUCRAMIENTO LABORAL
RELACIONADA A LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD QUE RECIBE
EL USUARIO EN EL POLICLÍNICO PNP CHINCHA EN EL 2016

| CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD | | | | | | | | |
|-------------------------------------|------------------|----|-------------------|-----|--------------------|-----|--------------|------|
| CLIMA LABORAL | Aceptable | | En proceso | | Por mejorar | | Total | |
| | f | % | f | % | f | % | f | % |
| Favorable | 0 | 0% | 0 | 0% | 1 | 4% | 1 | 4% |
| Medio | 0 | 0% | 4 | 16% | 13 | 52% | 17 | 68% |
| Desfavorable | 0 | 0% | 0 | 0% | 7 | 28% | 7 | 28% |
| Total | 0 | 0% | 4 | 16% | 21 | 84% | 25 | 100% |

Fuente: encuesta aplicada al personal de salud del policlínico PNP Chincha.

Se observa que el clima laboral según involucramiento laboral fue medio en 68%, en tanto que la calidad de atención de salud fue calificada por mejorar en el 84% de pacientes, además se destaca que existe un 52% de clima laboral medio que se relaciona con la calidad de atención de salud valorada como “por mejorar”.

TABLA N° 4
CLIMA LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN SUPERVISIÓN RELACIONADA A
LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD QUE RECIBE EL USUARIO EN EL
POLICLÍNICO PNP CHINCHA EN EL 2016

| CLIMA LABORAL | CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD | | | | | | | |
|---------------------|------------------------------|----|------------|-----|-------------|-----|-------|------|
| | Aceptable | | En proceso | | Por mejorar | | Total | |
| | f | % | f | % | f | % | f | % |
| Favorable | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Medio | 0 | 0% | 3 | 12% | 1 | 4% | 4 | 16% |
| Desfavorable | 0 | 0% | 1 | 4% | 20 | 80% | 21 | 84% |
| Total | 0 | 0% | 4 | 16% | 21 | 84% | 25 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal de salud del policlínico PNP Chincha.

Se observa que el clima laboral según supervisión fue desfavorable en 84%, en tanto que la calidad de atención de salud fue calificada “por mejorar” en el 84% de pacientes, además se destaca que existe un 80% de clima laboral desfavorable que se relaciona con la calidad de atención de salud valorada como “por mejorar”.

TABLA N° 5
CLIMA LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN COMUNICACIÓN RELACIONADA
A LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD QUE RECIBE EL USUARIO EN
EL POLICLÍNICO PNP CHINCHA EN EL 2016

| CLIMA LABORAL | CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD | | | | | | | |
|---------------------|------------------------------|----|------------|-----|-------------|-----|-------|------|
| | Aceptable | | En proceso | | Por mejorar | | Total | |
| | f | % | f | % | f | % | f | % |
| Favorable | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Medio | 0 | 0% | 3 | 12% | 4 | 16% | 7 | 28% |
| Desfavorable | 0 | 0% | 1 | 4% | 17 | 68% | 18 | 72% |
| Total | 0 | 0% | 4 | 16% | 21 | 84% | 25 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal de salud del policlínico PNP Chíncha.

Se observa que el clima laboral según comunicación fue desfavorable en 72%, en tanto que la calidad de atención de salud fue calificada “por mejorar” por el 84% de pacientes, además se destaca que existe un 68% de clima laboral desfavorable que se relaciona con la calidad de atención de salud valorada como “por mejorar”.

TABLA N°6
CLIMA LABORAL SEGÚN DIMENSIÓN CONDICIONES LABORALES
RELACIONADA A LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD QUE RECIBE
EL USUARIO EN EL POLICLÍNICO PNP CHINCHA EN EL 2016

| CLIMA LABORAL | CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD | | | | | | | |
|---------------------|------------------------------|----|------------|-----|-------------|-----|-------|------|
| | Aceptable | | En proceso | | Por mejorar | | Total | |
| | f | % | f | % | f | % | f | % |
| Favorable | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Medio | 0 | 0% | 4 | 16% | 5 | 20% | 9 | 36% |
| Desfavorable | 0 | 0% | 0 | 0% | 16 | 64% | 16 | 64% |
| Total | 0 | 0% | 4 | 16% | 21 | 84% | 25 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal de salud del policlínico PNP Chincha.

Se observa que el clima laboral según condiciones laborales fue desfavorable en 64%, en tanto que la calidad de atención de salud fue calificada “por mejorar” por el 84% de pacientes, además se destaca que existe un 64% de clima laboral desfavorable que se relaciona con la calidad de atención de salud valorada como “por mejorar”.

TABLA N° 7
CLIMA LABORAL RELACIONADA A LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE
SALUD QUE RECIBE EL USUARIO EN EL POLICLÍNICO PNP CHINCHA EN
EL 2016

| CLIMA LABORAL | CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD | | | | | | | |
|---------------------|------------------------------|----|------------|-----|-------------|-----|-------|------|
| | Aceptable | | En proceso | | Por mejorar | | Total | |
| | f | % | f | % | f | % | f | % |
| Favorable | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Medio | 0 | 0% | 4 | 16% | 1 | 4% | 5 | 20% |
| Desfavorable | 0 | 0% | 0 | 0% | 20 | 80% | 20 | 80% |
| Total | 0 | 0% | 4 | 16% | 21 | 84% | 25 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada al personal de salud del policlínico PNP Chincha.

Se observa que el clima laboral de manera global fue desfavorable en 80%, en tanto que la calidad de atención de salud fue calificada “por mejorar” por el 84% de pacientes, además se destaca que existe un 80% de clima laboral desfavorable que se relaciona con la calidad de atención de salud valorada como “por mejorar”.

PRUEBA DE HIPÓTESIS

Prueba de Correlación de Pearson

1. Planteamiento de hipótesis

H0: No existe relación significativa entre el Clima laboral y la Calidad de Atención de salud que recibe el usuario en el Policlínico PNP Chincha en el 2016.

H1: Existe relación significativa entre el Clima laboral y la Calidad de Atención de salud que recibe el usuario en el Policlínico PNP Chincha en el 2016.

Hallando r:

$$r = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{N \sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

$$S_{xy} = \frac{\sum (x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})}{n}$$

$$r = \frac{S_{xy}}{S_x S_y} \quad \left\{ \begin{array}{l} r < 0 \text{ relación lineal inversa} \\ r > 0 \text{ Relación lineal directa} \end{array} \right.$$

| | r |
|---------------------------|------|
| Correlación de Pearson | ,270 |
| Significancia (bilateral) | ,000 |
| N | 25 |

Conclusión: Dado que $r > 0.2$; para una significancia de 0,000 se rechaza la hipótesis nula, aceptándose la alternativa, afirmando que existe una relación directa entre el Clima laboral y la Calidad de Atención de salud que recibe el usuario en el Policlínico PNP Chincha en el 2016.

Planteamiento de hipótesis

H0: No Existe relación entre el clima laboral según autorrealización y la calidad de atención de salud que recibe el usuario en el Policlínico PNP Chincha en el 2016.

H1: Existe relación entre el clima laboral según autorrealización y la calidad de atención de salud que recibe el usuario en el Policlínico PNP Chincha en el 2016.

Hallando r:

$$r = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{N \sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

$$S_{xy} = \frac{\sum(x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})}{n}$$

$$r = \frac{S_{xy}}{S_x S_y} \quad \begin{cases} r < 0 & \text{relación lineal inversa} \\ r > 0 & \text{Relación lineal directa} \end{cases}$$

| | r |
|---------------------------|------|
| Correlación de Pearson | ,362 |
| Significancia (bilateral) | ,000 |
| N | 25 |

Conclusión: Dado que $r > 0.2$; para una significancia de 0,000 se rechaza la hipótesis nula, aceptándose la alternativa, afirmando que existe una relación directa entre el Clima laboral y la Calidad de Atención de salud que recibe el usuario en el Policlínico PNP Chincha en el 2016.

2. Planteamiento de hipótesis

H0: No Existe relación entre el clima laboral según involucramiento laboral y la calidad de atención de salud que recibe el usuario en el Policlínico PNP Chíncha en el 2016.

H1: Existe relación entre el clima laboral según involucramiento laboral y la calidad de atención de salud que recibe el usuario en el Policlínico PNP Chíncha en el 2016.

Hallando r:

$$r = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{N \sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

$$S_{xy} = \frac{\sum(x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})}{n}$$

$$r = \frac{S_{xy}}{S_x S_y} \quad \begin{cases} r < 0 & \text{relación lineal inversa} \\ r > 0 & \text{Relación lineal directa} \end{cases}$$

| | |
|---------------------------|------|
| | r |
| Correlación de Pearson | ,211 |
| Significancia (bilateral) | ,001 |
| N | 25 |

Conclusión: Dado que $r > 0.2$; para una significancia de ,001 se rechaza la hipótesis nula, aceptándose la alternativa, afirmando que Existe relación entre el clima laboral según involucramiento laboral y la calidad de atención de salud que recibe el usuario en el Policlínico PNP Chíncha en el 2016.

3. Planteamiento de hipótesis

H0: No Existe relación entre el clima laboral según supervisión y la calidad de atención de salud que recibe el usuario en el Policlínico PNP Chincha en el 2016.

H1: Existe relación entre el clima laboral según supervisión y la calidad de atención de salud que recibe el usuario en el Policlínico PNP Chincha en el 2016.

Hallando r:

$$r = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{N \sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

$$S_{xy} = \frac{\sum(x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})}{n}$$

$$r = \frac{S_{xy}}{S_x S_y} \quad \begin{cases} r < 0 & \text{relación lineal inversa} \\ r > 0 & \text{Relación lineal directa} \end{cases}$$

| | |
|---------------------------|------|
| | r |
| Correlación de Pearson | ,41 |
| Significancia (bilateral) | ,001 |
| N | 25 |

Conclusión: Dado que $r > 0.2$; para una significancia de ,001 se rechaza la hipótesis nula, aceptándose la alternativa, afirmando que Existe relación entre el clima laboral según supervisión y la calidad de atención de salud que recibe el usuario en el Policlínico PNP Chincha en el 2016.

4. Planteamiento de hipótesis

H0: No Existe relación entre el clima laboral según comunicación y la calidad de atención de salud que recibe el usuario en el Policlínico PNP Chincha en el 2016.

H1: Existe relación entre el clima laboral según comunicación y la calidad de atención de salud que recibe el usuario en el Policlínico PNP Chincha en el 2016.

Hallando r:

$$r = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{N \sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

$$S_{xy} = \frac{\sum (x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})}{n}$$

$$r = \frac{S_{xy}}{S_x S_y}$$

$\left\{ \begin{array}{l} r < 0 \text{ relación lineal inversa} \\ r > 0 \text{ Relación lineal directa} \end{array} \right.$

| | r |
|---------------------------|------|
| Correlación de Pearson | ,361 |
| Significancia (bilateral) | ,001 |
| N | 25 |

Conclusión: Dado que $r > 0.2$; para una significancia de ,001 se rechaza la hipótesis nula, aceptándose la alternativa, afirmando que Existe relación entre el clima laboral según comunicación y la calidad de atención de salud que recibe el usuario en el Policlínico PNP Chincha en el 2016.

5. Planteamiento de hipótesis

H0: No Existe relación entre el clima laboral según condiciones laborales y la calidad de atención de salud que recibe el usuario en el Policlínico PNP Chíncha en el 2016.

H1: Existe relación entre el clima laboral según condiciones laborales y la calidad de atención de salud que recibe el usuario en el Policlínico PNP Chíncha en el 2016.

Hallando r:

$$r = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{N \sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

$$S_{xy} = \frac{\sum(x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})}{n}$$

$$r = \frac{S_{xy}}{S_x S_y} \quad \begin{cases} r < 0 \text{ relación lineal inversa} \\ r > 0 \text{ Relación lineal directa} \end{cases}$$

| | r |
|---------------------------|------|
| Correlación de Pearson | ,441 |
| Significancia (bilateral) | ,000 |
| N | 25 |

Conclusión: Dado que $r > 0.2$; para una significancia de ,000 se rechaza la hipótesis nula, aceptándose la alternativa, afirmando que Existe relación entre el clima laboral según condiciones laborales y la calidad de atención de salud que recibe el usuario en el Policlínico PNP Chíncha en el 2016.

IV ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Dentro de los resultados se mencionan los datos generales de los trabajadores, tenemos que la edad de la mayoría de los trabajadores fue de 38 a 48 años 48%; el sexo masculino alcanzó 64%; la experiencia profesional fue de 11 a 15 años 40% y la mayoría tenía la profesión de técnico de enfermería. Lo cual revela la existencia de una población adulta con experiencia, que cuenta con atención primaria principalmente destinado a la atención de problemas de salud de atención ambulatoria al usuario afiliado.

De acuerdo a los objetivos específicos planteados se han obtenido resultados donde se observa que el clima laboral según autorrealización fue desfavorable en 76%, en tanto que la calidad de atención de salud fue calificada “por mejorar” en el 84% de pacientes, además se destaca que existe un 64% de clima laboral desfavorable que se relaciona con la calidad de atención de salud valorada como “por mejorar”. Resultados similares a los de Paz y Marín (2014) quienes en su investigación obtuvieron escasa autorrealización del personal, el personal considera que las autoridades no contribuyen en la realización personal y profesional, así como no existe retribución por parte de las autoridades a sus actividades laborales además de la inexistencia del reconocimiento por el buen desempeño.” Concluyendo que el clima organizacional fue poco satisfactorio. En esta dimensión es necesario destacar la importancia de la autorrealización, considerado como el cumplimiento de objetivo personal, la plenitud de sus capacidades corresponde a la valoración que hace el trabajador respecto a la posibilidad que le proporciona su medio laboral a favor de su desarrollo personal y profesional en relación al cumplimiento de tareas. En tal sentido, la existencia de escasa autorrealización condicionado por diferentes circunstancias como la desmotivación, promociones, incentivos que le permitan superarse, a su vez el clima laboral desfavorable que no permite logro de objetivos personales de los

trabajadores tanto como aquellos ligados a la organización dentro de los cuales se encuentra el logro de la calidad en la atención brindada al usuario, lo cual coherentemente con el desfavorable clima laboral no alcanza el nivel de calidad que permita la satisfacción del usuario.

Los trabajadores de salud principalmente en el nivel profesional requiere mejorar su nivel de competencias conforme a las necesidades de la sociedad, para ello es necesario que cuente con los medios y posibilidades de su centro laboral el cual debe facilitar tales alcances, sin embargo frente a la realidad económica nacional, el sector salud presenta en diferentes niveles, escasas condiciones de superación por deficiencias económicas relacionadas con el propio PBI destinado a salud, siendo necesario realizar los requerimientos y fundamentos acertados en busca de mejoras.

Respecto al involucramiento laboral como dimensión del clima laboral fue medio en 68%, en tanto que la calidad de atención de salud fue calificada por mejorar en el 84% de pacientes, además se destaca que existe un 52% de clima laboral medio que se relaciona con la calidad de atención de salud valorada como “por mejorar”. Resultados similares al estudio de Pereira C. (2014) quien en su estudio obtuvo que un 97% se siente identificado, además consideran la existencia de perder a un cliente si no dan atención de calidad, concluyendo que “el clima laboral incide en el servicio al cliente” La bibliografía sustenta que el involucramiento corresponde a la identificación del trabajador respecto a la institución, sentimiento de pertenencia a la institución, seguro de conformar un elemento valioso cuyo aporte es su trabajo.

Que el trabajador tenga la disposición para hacer su labor es una potencialidad en toda organización, su aprovechamiento facilita propiciar un clima laboral favorable.

De acuerdo a los resultados existe evidencia de compromiso de parte de los trabajadores con su trabajo, con la institución, sin embargo, no llega a ser del todo

óptima en vista de otros factores como relacionadas con la propia satisfacción laboral, esos aspectos deben ser abordados por la institución a fin de proporcionar el ambiente y los medios que facilite el aprovechamiento de dicho involucramiento.

El clima laboral según supervisión fue desfavorable en 84%, en tanto que la calidad de atención de salud fue calificada “por mejorar” en el 84% de pacientes, además se destaca que existe un 80% de clima laboral desfavorable que se relaciona con la calidad de atención de salud valorada como “por mejorar”. Estos resultados difieren a los de Vásquez, K. M. (2016) en cuya investigación obtuvo que existe predominio del nivel medio de clima organizacional, sin embargo, existe nivel alto de calidad del servicio. Es decir que a pesar de la existencia de presentar un clima laboral de valores medios la calidad no se ve afectada, pues alcanza valores altos, esto sugiere que no existe relación entre ambas variables, sin embargo, es necesario destacar que el ambiente laboral tiene efecto positivo o negativo según sus características.

Tal como advierte la literatura, la supervisión es el grado en que los jefes utilizan normas y reglamentos que deben hacer cumplir por parte de los trabajadores. Este aspecto ejerce presión en el cumplimiento de tales normas, sin embargo, en los resultados se evidencia que tanto el clima laboral de acuerdo a la supervisión y la calidad de atención ofrecida tienen valores negativos, lo cual adquiere importancia y punto de atención en su manejo y forma de desarrollarla por parte de los directivos o quizá una evidente falta de liderazgo.

El clima laboral según comunicación fue desfavorable en 72%, en tanto que la calidad de atención de salud fue calificada “por mejorar” por el 84% de pacientes, además se destaca que existe un 68% de clima laboral desfavorable que se relaciona con la calidad de atención de salud valorada como “por mejorar”. Resultados que difieren con los de Pereira C. (2014) quien en su estudio obtuvo que el 54% afirma que existe armonía, 80% tiene libertad de hablar. Es necesario

destacar que el antecedente citado se desarrolló en una institución privada, lo que condicionaría una situación diferente.

Para entender la importancia de la comunicación es necesario destacar que la bibliografía sustenta que la comunicación corresponde a la fluidez de la información obtenida y proporcionada entre los integrantes. Un aspecto importante en el trabajo en equipo es la comunicación, adquiriendo relevancia en el logro de objetivos de la organización, en tal sentido este aspecto es importante tomarlo en cuenta considerando que en todo grupo de personas por su dimensión social es necesaria la comunicación entre trabajadores, entre trabajadores y jefes y entre trabajadores y los usuarios.

Otra de las dimensiones consideradas como dimensión del clima laboral corresponde a condiciones laborales, el cual fue desfavorable en 64%, en tanto que la calidad de atención de salud fue calificada “por mejorar” por el 84% de pacientes, además se destaca que existe un 64% de clima laboral desfavorable que se relaciona con la calidad de atención de salud valorada como “por mejorar”. El calificativo de la calidad sigue siendo desfavorable, calificado como “por mejorar” Resultados que difieren a los de Chávez, D; Ríos, K. (2015) quienes en sus resultados evidencian la existencia de un alto nivel (59%) de clima organizacional y la satisfacción laboral fue alta (52%) lo cual revela condiciones laborales óptimas.

De acuerdo a las normas de trabajo en nuestro medio, las condiciones de trabajo deben respetar y cumplir con proporcionar higiene y seguridad en el trabajo. (MINTRA, 2012) Este aspecto constituye un problema en nuestro país, los niveles y condiciones laborales de los trabajadores de salud no alcanzan niveles sólidos que permitan el clima laboral y además condicionen el logro de la calidad de servicio.

El clima laboral evaluado de forma global fue desfavorable en 80%, en tanto que la calidad de atención de salud fue calificada “por mejorar” por el 84% de pacientes, además se destaca que existe un 80% de clima laboral desfavorable que se relaciona con la calidad de atención de salud valorada como “por mejorar”. Estos resultados son similares a los de Pereira C. (2014) quien en su estudio concluye que “el clima laboral incide en el servicio al cliente porque si existe armonía y respeto entre los colaboradores del hospital, además los trabajadores reconocen la existencia del mismo ya que los compañeros de trabajo y los pacientes son los clientes internos y externos que requieren un servicio de calidad”. Asimismo, hay similitudes al estudio de Alvarado, C. (2014) quien obtuvo como resultados que existe relación significativa entre el clima organizacional y la cultura de seguridad del paciente lo cual aborda la calidad de atención de salud en el paciente. Álvarez, Y; Cahuana, M. (2015) también concluyeron que existe relación significativa entre ambas variables.

Bajo este sustento se demuestra la relación entre ambas variables y se destaca que, es necesario considerar las condicionantes del clima laboral que aseguren la calidad de atención de calidad en los usuarios.

V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Se procedió al análisis de los datos y estructurar la información se concluye en lo siguiente:

- Se determinó que existe relación significativa entre el clima laboral y la calidad de atención de salud en el Policlínico PNP Chincha 2016, demostrada a través del coeficiente R de Pearson. ($r= 0.27$), donde el clima laboral se calificó Desfavorable y la calidad de atención por mejorar.
- Se establece que según dimensión autorrealización es desfavorable y los pacientes consideran que la calidad de atención de salud, está por mejorar en el Policlínico PNP Chincha en el 2016, existiendo relación entre las variables de estudio.
- Se establece que según dimensión involucramiento laboral fue medio y los pacientes consideran que la calidad de atención de salud, está por mejorar en el Policlínico PNP Chincha en el 2016, existiendo relación entre las variables de estudio.
- Se establece que el clima laboral según supervisión es desfavorable y los pacientes consideran que la calidad de atención de salud, está por mejorar en el Policlínico PNP Chincha en el 2016, existiendo relación entre las variables de estudio.
- Se establece que el clima laboral según comunicación es desfavorable y los pacientes consideran que la calidad de atención de salud, está por mejorar en el Policlínico PNP Chincha en el 2016, existiendo relación entre las variables de estudio.
- Se establece que el clima laboral según condiciones laborales es desfavorable y los pacientes consideran que la calidad de atención de salud, está por mejorar en el Policlínico PNP Chincha en el 2016, existiendo relación e

VI AGRADecIMIENTOS

- A mi familia el centro de mi vida
- A la Universidad San Pedro
- A los docentes, excelentes profesionales

VII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

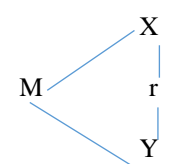
- Alvarado (2014) "Relación entre clima organizacional y cultura de seguridad del paciente en el personal de salud del Centro Médico Naval" Tesis de maestría. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima.
- Álvarez (2015) Calidad y Auditoria en Salud. 2ª Ed. Bogotá: Ediciones ECOE; . p. 341.
- Álvarez Y Cahuana (2015) "Clima organizacional y calidad de atención en el centro de salud Ascensión" Tesis de titulación. Huancavelica
- Chávez y Ríos (2015) "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de las Enfermeras en el Servicio de Cirugía Hospital Víctor Lazarte Echeagaray - Trujillo," Tesis de titulación. Universidad Antenor Orrego; Trujillo.
- Donabedian (2012) Evaluación de la calidad de la atención médica. En: Investigaciones sobre servicios de salud: una antología. Washington D.C.: OPS/OMS, 2012:382-404.
- Espinoza y Contreras (2014) "Relación entre la percepción del clima laboral que tiene el personal de enfermería y el cuidado humano que brinda a la paciente en la Unidad de Cuidados Intensivos Materno del Instituto Nacional Materno Perinatal" Lima. ISSN 2306-0603 - Revista Científica de Ciencias de la Salud 8:1 2015.
- García (2012) "Evaluación de la calidad y calidez de atención a los usuarios del subcentro El Bosque. (Tesis de maestría) Universidad de Guayaquil. Ecuador.
- Huiza (2013) Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de salud de la consulta externa en el Hospital de la Base Naval del Callao durante los meses de octubre-diciembre.
- Ministerio de trabajo (2012) Reglamento de seguridad e higiene en el trabajo. Lima.
- Navarrete (2013), La investigación sobre calidad de la atención en el Instituto Mexicano del Seguro Social.

- Patients (2013). Calidad percibida de la atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en una Institución de Servicios de Salud de Barranquilla (Colombia).
- Paz y Marín (2014) "Clima organizacional de la Universidad Autónoma de Manizales" Tesis de maestría. Universidad Autónoma de Manizales. Colombia.
- Pereira (2014) "Clima laboral y servicio al cliente en hospitales privados" Quetzaltenango. (Tesis de grado) Universidad Rafael Landívar; Guatemala.
- Pereira (2014). Clima laboral y servicio al cliente en la ciudad de Quetzaltenango, junio de 2014.
- Reyes (2012), Percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención ambulatoria en servicios de salud en México Hortensia.
- Ríos (2016), Percepción del paciente frente a la calidad de atención de enfermería recibida en el servicio de emergencia de un hospital de Ica.
- Saldaña (2014). Calidad de atención científico humanística que presta el personal de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción del usuario del centro de salud de Cojitambo.
- Vásquez (2016). "Diagnóstico del clima organizacional y la calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Llama. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo.
- Vera y Samudio (2013) "Clima organizacional de enfermería en los hospitales regionales del Instituto de Previsión Social". Paraguay. Mem. Inst. Investig. Cienc. Salud, Vol. 11(2).

VIII APÉNDICES Y ANEXOS

8.1 Anexo N° 1 Matriz de consistencia

Título: CLIMA LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD EN EL POLICLÍNICO PNP CHINCHA 2016.

| | Problema | Objetivo | Hipótesis | Variable | Metodología |
|--------------------|--|---|---|---|---|
| General | ¿Cuál es la relación entre el Clima laboral y la Calidad de Atención de salud que recibe el usuario en el Policlínico PNP Chincha en el 2016? | Determinar la relación entre el Clima laboral y la Calidad de Atención de salud que recibe el usuario en el Policlínico PNP Chincha en el 2016 | H0: No existe relación significativa entre el Clima laboral y la Calidad de Atención de salud que recibe el usuario en el Policlínico PNP Chincha en el 2016 H1: Existe relación significativa entre el Clima laboral y la Calidad de Atención de salud que recibe el usuario en el Policlínico PNP Chincha en el 2016 | Variable I: Clima laboral - Autorrealización. - Involucramiento laboral. - Supervisión. - Comunicación. - Condiciones laborales. Variable II: Calidad de atención de salud | Nivel de investigación Básico aplicativo Tipo de investigación El tipo de investigación aplicada es el descriptivo correlacional, de corte transversal. Diseño de la investigación El diseño de la investigación será descriptivo correlacional |
| Específicos | - ¿Cuál es la relación entre el Clima laboral y la Calidad de Atención de salud que recibe el usuario en el Policlínico PNP Chincha en el 2016? - Problemas específicos: - ¿Cuál es la relación entre el clima laboral según autorrealización y la | - Establecer la relación entre el clima laboral según autorrealización y la calidad de atención de salud que recibe el usuario en el Policlínico PNP Chincha en el 2016. - Establecer la relación entre el clima laboral según involucramiento laboral y la calidad de atención de salud que recibe el usuario en el | - Existe relación entre el clima laboral según autorrealización y la calidad de atención de salud que recibe el usuario en el Policlínico PNP Chincha en el 2016. - Existe relación entre el clima | - Fiabilidad - Capacidad de Respuesta - Seguridad - Empatía - Aspectos Tangibles |  <p>Donde: M = Muestra de estudio X = Variable: Clima laboral Y = Variable: Calidad de atención r = relación</p> <p>La población estará</p> |

| | | | | | |
|--|--|--|---|--|--|
| | <p>calidad de atención de salud que recibe el usuario en el Policlínico PNP Chíncha en el 2016?</p> <p>- ¿Cuál es la relación entre el clima laboral según involucramiento laboral y la calidad de atención de salud que recibe el usuario en el Policlínico PNP Chíncha en el 2016?</p> <p>- ¿Cuál es la relación entre el clima laboral según supervisión y la calidad de atención de salud que recibe el usuario en el Policlínico PNP Chíncha en el 2016.?</p> <p>- ¿Cuál es la relación entre el clima laboral según comunicación y la calidad de atención de salud que recibe el usuario en el Policlínico PNP Chíncha en el 2016.?</p> <p>- ¿Cuál es la relación entre el clima laboral según condiciones laborales y la calidad de atención de salud</p> | <p>Policlínico PNP Chíncha en el 2016.</p> <p>- Establecer la relación entre el clima laboral según supervisión y la calidad de atención de salud que recibe el usuario en el Policlínico PNP Chíncha en el 2016.</p> <p>- Establecer la relación entre el clima laboral según comunicación y la calidad de atención de salud que recibe el usuario en el Policlínico PNP Chíncha en el 2016.</p> <p>- Establecer la relación entre el clima laboral según condiciones laborales y la calidad de atención de salud que recibe el usuario en el Policlínico PNP Chíncha en el 2016.</p> | <p>laboral según involucramiento laboral y la calidad de atención de salud que recibe el usuario en el Policlínico PNP Chíncha en el 2016.</p> <p>- Existe relación entre el clima laboral según supervisión y la calidad de atención de salud que recibe el usuario en el Policlínico PNP Chíncha en el 2016.</p> <p>- Existe relación entre el clima laboral según comunicación y la calidad de atención de salud que recibe el usuario en el Policlínico PNP Chíncha en el 2016.</p> <p>- Existe relación entre el clima laboral según</p> | | <p>constituida por 30 trabajadores y 150 pacientes de atención mensual</p> <p>La muestra En la presente investigación se tomará la población completa para los trabajadores y 30 pacientes por muestreo no probabilístico. e la siguiente manera:</p> <p>Técnica de recolección de datos Encuesta Clima laboral: Escala de Opiniones (clima laboral C.L – S.P.C) Likert en cinco valores Fuente de datos: los trabajadores</p> <p>Calidad de atención: Fuente de datos: los pacientes atendidos Cuestionario Servqual MINSA Análisis e interpretación de resultados: Se utilizará el paquete estadístico SPSS-22, para ello previamente los</p> |
|--|--|--|---|--|--|

| | | | | | |
|--|--|--|---|--|--|
| | que recibe el usuario en el Policlínico PNP Chincha en el 2016.? | | condiciones laborales y la calidad de atención de salud que recibe el usuario en el Policlínico PNP Chincha en el 2016. | | datos serán llevados a la hoja de cálculo Excel para obtener datos como: análisis de frecuencias, porcentajes, tablas cruzadas y estadístico chi cuadrado para determinar la relación entre las variables. |
|--|--|--|---|--|--|

8.2 Anexo N° 2 Cuestionario

CLIMA LABORAL

Test. Escala de Opiniones (clima laboral C.L – S.P.C)

ESCALA CLIMA LABORAL

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su Ambiente Laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas.

No hay respuestas buenas ni malas.

- Ø Todo o Siempre : 5
- Ø Mucho : 4
- Ø Regular o Algo : 3
- Ø Poco : 2
- Ø Ninguno o Nunca : 1

| | | Siempre | Mucho | Regular | Poco | Nunca |
|----|--|---------|-------|---------|------|-------|
| 1. | Existen oportunidades de progresar en policlínico | | | | | |
| 2. | Se siente comprometido con el éxito del policlínico | | | | | |
| 3. | Brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan. | | | | | |
| 4. | Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo. | | | | | |
| 5. | Los compañeros de trabajo cooperan entre sí. | | | | | |
| 6. | El jefe se interesa por el éxito de sus empleados. | | | | | |

| | | | | | | |
|-----|--|--|--|--|--|--|
| 7. | Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo. | | | | | |
| 8. | En el policlínico se mejoran continuamente los métodos de trabajo. | | | | | |
| 9. | En mi servicio, la información fluye adecuadamente. | | | | | |
| 10. | Los objetivos de trabajo son retadores. | | | | | |
| 11. | Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo. | | | | | |
| 12. | Cada empleado se considera factor clave para el éxito del policlínico | | | | | |
| 13. | La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea. | | | | | |
| 14. | En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa. | | | | | |
| 15. | Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades. | | | | | |
| 16. | Se valora los altos niveles de desempeño. | | | | | |
| 17. | Los trabajadores están comprometidos con el policlínico | | | | | |
| 18. | Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo. | | | | | |
| 19. | Existen suficientes canales de comunicación. | | | | | |
| 20. | El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado. | | | | | |
| 21. | Los Jefes expresan reconocimiento por los logros. | | | | | |
| 22. | En el servicio, se hacen mejor las cosas cada día. | | | | | |

| | | | | | | |
|-----|---|--|--|--|--|--|
| 23. | Las responsabilidades del puesto están claramente definidas. | | | | | |
| 24. | Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía. | | | | | |
| 25. | Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede. | | | | | |
| 26. | Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse. | | | | | |
| 27. | Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal. | | | | | |
| 28. | Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades. | | | | | |
| 29. | En el policlínico se afrontan y superan los obstáculos. | | | | | |
| 30. | Existe buena administración de los recursos. | | | | | |
| 31. | Los jefes promueven la capacitación que se necesita. | | | | | |
| 32. | Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante. | | | | | |
| 33. | Existen normas y procedimientos como guías de trabajo. | | | | | |
| 34. | En el policlínico se fomenta y promueve la comunicación interna. | | | | | |
| 35. | La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones | | | | | |
| 36. | En el policlínico se promueve el desarrollo del personal. | | | | | |
| 37. | Los servicios del policlínico son motivo de orgullo del personal. | | | | | |
| 38. | Los objetivos del trabajo están | | | | | |

| | | | | | | |
|-----|---|--|--|--|--|--|
| | claramente definidos. | | | | | |
| 39. | El Coordinador escucha los planteamientos que se le hacen. | | | | | |
| 40. | Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión del policlínico | | | | | |
| 41. | Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras. | | | | | |
| 42. | Hay clara definición de visión, misión y valores en el policlínico | | | | | |
| 43 | El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos. | | | | | |
| 44 | Existe colaboración entre el personal de los diversos servicios. | | | | | |
| 45 | Se dispone de tecnología que facilite el trabajo | | | | | |
| 46 | Se reconocen los logros en el trabajo. | | | | | |
| 47 | La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral . | | | | | |
| 48 | Existe un trato justo en el policlínico. | | | | | |
| 49 | Se conocen los avances en las otras áreas de las Coordinaciones. | | | | | |
| 50 | La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros. | | | | | |

FACTORES POR ITEMS

| | |
|-------------------------|---------------------------------------|
| Autorrealización | 1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46. |
| Involucramiento Laboral | 2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47. |
| Supervisión | 3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48. |
| Comunicación | 4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49. |
| Condiciones Laborales | 5,10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50. |

CONSENTIMIENTO INFOMADO PARA PARTICIPANTES

Se me ha comunicado que el título de esta Investigación es “Clima laboral y la Calidad de Atención de salud que recibe el usuario en el Policlínico PNP Chincha en el 2016., el propósito de este estudio es determinar la relación entre dichas variables de estudio.

Si accedo a participar en este estudio, deberé responder una encuesta, la que tomará 20 minutos de mi tiempo aproximadamente.

Mi participación será voluntaria. La información que se recoja será estrictamente confidencial y no se podrá utilizar para ningún otro propósito que no esté contemplado en esta investigación.

En principio, las encuestas serán anónimas, por ello serán codificadas utilizando un número de identificación. Si la naturaleza del estudio requiera su identificación, ello solo será posible si es que doy consentimiento expreso para proceder de esa manera.

Si tuviera alguna duda con relación al desarrollo del proyecto, soy libre de formular las preguntas que considere pertinentes. Además, puedo finalizar mi participación en cualquier momento del estudio sin que esto represente algún perjuicio. Si sintiera incomodidad, frente a alguna de las preguntas, puedo ponerlo en conocimiento de la persona a cargo de la investigación y abstenerse de responder.

Gracias por su participación.

Yo,.....doy mi consentimiento para participar en el estudio y soy consciente de que mi participación es enteramente voluntaria.

He recibido información en forma verbal y escrita sobre el estudio mencionado anteriormente y he comprendido la información y las explicaciones alcanzadas por el equipo. He tenido la oportunidad de discutir sobre el estudio y hacer preguntas.

Al firmar este consentimiento estoy de acuerdo con que mis datos personales, incluyendo datos relacionados a mi salud física y mental o condición, y raza u origen

étnico, podrían ser usados según lo descrito en la hoja de información que detalla la investigación en la que estoy participando.

Entiendo que puedo finalizar mi participación en el estudio en cualquier momento sin que esto represente algún perjuicio para mí.

Como prueba de consentimiento voluntario para participar en este estudio, firmo a continuación:

Firma del participante y fecha

Nombre del participante

Firma del Investigador

Nombre del Investigador

8.3 Anexo N° 3 Base de datos

Clima Laboral

| | | AUTORREALIZACION | | | | | | | | | | INVOLUCRAMIENTO LABORAL | | | | | | | | | | SUPERVISIÓN | | | | | | | | | | COMUNICACIÓN | | | | | | | | | | CONDICIONES LABO | | | | | | | | | | | | |
|----|---|------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|--------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|------------------|----|----|----|----|----|----|----|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | 40 | 41 | 42 | 43 | 44 | 45 | 46 | 4 | | | | |
| 39 | 2 | 8 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 20 | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 23 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 23 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | | | |
| 38 | 2 | 8 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 25 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 28 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 23 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 23 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 42 | 1 | 10 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 22 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 2 | 2 | 3 | 2 | 28 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 24 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 21 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | |
| 45 | 2 | 18 | 1 | 4 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 24 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 32 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 21 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 21 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | |
| 56 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 25 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 33 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 25 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 26 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 47 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 1 | 24 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 20 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 4 | 23 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | |
| 26 | 2 | 2 | 1 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 23 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 33 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 19 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 5 | 26 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | |
| 37 | 1 | 7 | 2 | 2 | 3 | 4 | 5 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 26 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 32 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 5 | 2 | 1 | 24 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 26 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | |
| 52 | 2 | 13 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 28 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 33 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 20 | 3 | 4 | 2 | 5 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 5 | 29 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | |
| 30 | 1 | 20 | 1 | 1 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 24 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 35 | 2 | 2 | 1 | 3 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 21 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 21 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | |
| 32 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 25 | 2 | 4 | 2 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 32 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 23 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 23 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | |
| 24 | 2 | 29 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 30 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 26 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 23 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 21 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | |
| 47 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 22 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 22 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 23 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 20 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | |
| 51 | 2 | 3 | 1 | 4 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 25 | 3 | 2 | 3 | 1 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 2 | 26 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 26 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 21 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | |
| 30 | 1 | 5 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 27 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 25 | 3 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 24 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 23 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | |
| 39 | 2 | 6 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 27 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 2 | 26 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 | 2 | 3 | 26 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 21 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | |
| 50 | 2 | 9 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 26 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 25 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 26 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 25 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | |
| 42 | 1 | 6 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 25 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 24 | 3 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 25 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 23 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | |
| 32 | 2 | 7 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 22 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 26 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 4 | 25 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 23 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | |
| 26 | 1 | 5 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 23 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 29 | 3 | 5 | 2 | 2 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 29 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 24 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | |
| 26 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 19 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 27 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 4 | 2 | 22 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 5 | 27 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 |

CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|--|
| 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | |
| 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 4 | |
| 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 5 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | |
| 4 | 5 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 5 | |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | |
| 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | |
| 2 | 4 | 1 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | |
| 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | |
| 3 | 4 | 1 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | |
| 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | |
| 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | |
| 2 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 5 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | |
| 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | |
| 4 | 4 | 3 | 2 | 1 | 4 | 5 | 2 | 3 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | |
| 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5 | |
| 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 5 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | |
| 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | |
| 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 5 | |

8.4 Anexo N° 4 Plan de mejora

1. Introducción

El presente plan pretende ser un instrumento de mejora que dé respuesta a al resultado de mi tesis. Actualmente las empresas para conseguir el éxito requieren de una acertada administración del talento humano. “Administrar es lograr resultados a través de la gente, pero esta debe estar adecuadamente seleccionada, vinculada, inducida, entrenada, remunerada, evaluada y cuidada para que mantenga la disposición y el ánimo de producir”.

El ser humano con el fin de satisfacer ciertas necesidades busca relacionarse de algún modo con sus pares en sus actividades, ya sea laboral o personal. Estas relaciones van construyendo una forma de actuar grupal, estructural y hasta individual que caracteriza y diferencia a las organizaciones. Un buen clima laboral posibilita el buen desempeño y aumenta la productividad, ayuda y su vez alienta la participación de los trabajadores de la empresa, creando una conducta madura de todos sus miembros y permitiendo que ellos se comprometan a ser responsables de sus asignaciones laborales dentro de la misma.

Un plan de acción es una presentación resumida de las tareas que deben realizarse por ciertas personas, con el fin de lograr un objetivo dado. El plan de acción en muchos casos va en conjunto del plan de mejoramiento ya que define un direccionamiento casi que de la mano, mediante unos objetivos que las organizaciones tienen plasmado es un espacio para discutir el qué, cómo, cuándo con quien se realizaran las acciones, quienes son los responsables, cuales son los objetivos, del plan de acción y por último el enfoque o a quien va dirigido.

2. Justificación

El presente estudio surge con la motivación y el propósito de realizar un análisis profundo de la situación actual en cuanto al clima laboral y cómo este afecta a la calidad de atención en el Policlínico PNP Chíncha, así mismo la tesis constituirá una herramienta fundamental para el proceso de mejora en procura de optimizar

la calidad de atención. Otra razón por la cual se propone la realización del estudio, es porque traerá beneficios directos, entre los cuales se destacan la mejora en el clima laboral que a su vez implica una mejora en varias áreas o aspectos del policlínico como son la comunicación interna, la motivación de los empleados, la distribución de las áreas de trabajo, también se mejorará como consecuencia la productividad y la rentabilidad.

A su vez motivar a los trabajadores en el cumplimiento de las metas y en que esto genera para el policlínico su reconocimiento y asegura permanecer en el tiempo y poder continuar ofreciendo empleo para ellos en el futuro. Y motivarlos con una cultura de amabilidad en donde se implemente el saludo, la buena actitud en el trabajo.

3. Objetivos

OBJETIVO GENERAL

- Diseñar un plan de mejoramiento del clima laboral y calidad de atención en el Policlínico PNP Chincha.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico del clima laboral y la calidad de atención del policlínico PNP Chincha en la actualidad, que permita conocer las necesidades de sus empleados en cuanto al clima laboral y las causas del deterioro del mismo.
- Diseñar la herramienta adecuada como aporte que permita mejorar la calidad de atención.
- Promover el buen trato entre colegas y generar acciones preventivas orientadas a desarrollar un ambiente de trabajo productivo.

- Gestionar estrategias de comunicación interna que favorezcan la participación e integración del personal.

4. Plan de Mejora

| Problemas encontrados | Plan de acción | Se logra mejorar | Objetivos | Enfoque |
|---|--|---|---|--|
| No existe el trabajo en equipo. | Realizar capacitación periódica enfocada a la importancia del trabajo en equipo. | Integrar al personal | Conservar los elementos que motivan al personal. | Dirigida a todos los trabajadores del policlínico PNP Chincha. |
| Falta de capacitación y sensibilización al personal sobre la atención al usuario. | Realizar talleres sobre calidad de atención una vez a la semana. | Brindar atención con calidad y calidez. | Involucrar a todo el personal. | Dirigida a todos los trabajadores del policlínico PNP Chincha. |
| Escasa información al usuario sobre los pasos para | Realizar un flujograma y que este visible. | Evitar malestar en el paciente | Motivar las relaciones interpersonales dentro y fuera | Beneficiar a todos los usuarios |

| | | | | |
|---|---|--|--|--|
| la atención y requisitos. | Realizar un banner donde diga es obligatorio traer DNI para su atención. | | del Policlínico. | |
| Contar con personal con más de 35 años de servicio. | Gestionar la invitación al retiro durante el presente año. | Contar con personal joven con ganas de trabajar por el bien de la institución. | Integrar y socializar con el nuevo personal que depende de su eficiencia el Policlínico seguirá por buen camino. | Dirigida a los jefes de la institución |
| Hay conspiración entre colegas | Realizar charlas sobre clima laboral y Realizar gimnasia básica los días viernes. | Desarrollo profesional, la integración y solución de conflictos. | Apoyo entre los compañeros y promover un íntegro desarrollo profesional. | Dirigida a todos los trabajadores del policlínico PNP Chincha. |
| Falta de calidad en | Realizar la pecosa anual | Brindar atención con | Garantizar el suministro | Dirigido a la |

| | | | | |
|---|--|-------------------------|---|---|
| atención por falta de medicinas en SALUPOL | según necesidades. | calidad | oportuno y correcto de los medicamentos. | quimicofarmaceutica |
| Falta de equidad en la distribución del trabajo | Proponer al jefe que el personal rote por todas las áreas de trabajo | Clima laboral favorable | Promover una mejor relación interpersonal | Dirigido al jefe de la unidad y al jefe de personal |

5. Evaluación

La evaluación se realizara semestralmente, y con la realización del Curso Taller "Manejo del Estrés Laboral": Este curso está contemplado en el Plan Anual de Capacitación, en donde se espera que los trabajadores desarrollen competencias de trabajo en equipo, orientándose a la mejora del clima laboral y calidad de atención cuyo objetivo es contar con un equipo de salud multidisciplinario motivado y con la empatía necesaria para ofrecer atención acorde a los parámetros de calidad.