

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE
HUAMANGA**

ESCUELA DE POSGRADO

UNIDAD DE POSGRADO FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



**CLIMA LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA EN EL SERVICIOS DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL
DE AYACUCHO, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**

PRESENTADO POR:

Br. AYALA AYLAS, RONALD

ASESORA:

Dra. SALCEDO CANCHO, Julia Cristina

Ayacucho – Perú

2021

A mis padres: Benedicto y Paulina, por todos sus esfuerzos de forma muy tenaz para mi desarrollo, por todo su apoyo incondicional, enseñanzas y fortaleza que ayudaron a lo largo de mi preparación como profesional.

Ronald.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por iluminar mi camino y estar presente siempre conmigo; A mi alma mater, Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga donde me realice como profesional de la salud al servicio de la población.

Al Hospital Regional de Ayacucho donde realice la investigación y las facilidades que me brindaron.

A mi familia por todo su apoyo para lograr mis metas.

A mis docentes por su comprensión y empuje que me motivaron a seguir adelante.

A mi Asesora Dra. Julia Cristina Salcedo Cancho por su compromiso incondicional para la realización de este trabajo.

A las licenciadas del servicio de medicina por toda su colaboración y participación para la culminación del presente trabajo de investigación.

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE GENERAL	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE ANEXO	viii
Resumen	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCION	11
1.1 Planteamiento del problema	13
1.2 Objetivos de la investigación	15
1.3 Hipótesis	16
1.4 Identificación de variables	17
II. MARCO TEORICO	18
2.1 Antecedentes de estudio	18
2.2 Base teórico	23
2.2.2 Clima laboral	23
2.2.3 Características del clima laboral	23
2.2.4 Evaluación del clima laboral	24
2.2.5 Tipos de clima laboral	25
2.2.6 dimensiones del clima laboral	25
2.3 Calidad de atención	27
2.4 Calidad de atención en salud	27
2.5 Dimensiones de calidad de atención	28
2.6 Calidad de servicio del paciente	28
2.7 Calidad	29
2.8 Importancia.	29
III. MATERIALES Y MÉTODOS	31
3.1 Enfoque del estudio	31
3.2 Tipo de investigación	31
3.3 Nivel de investigación	34
3.4 Diseño de investigación	31
3.5 Área de estudio	31

3.6 Población	32
3.7 Criterios de exclusión e inclusión	32
3.7.1 Inclusión	32
3.7.2 Exclusión	32
3.8 Muestra	32
3.9 técnicas e instrumentos de recolección de datos	32
3.9.1 técnica	32
3.9.2 Instrumento.	33
3.9.3 Instrumento	33
3.10 Procedimiento	33
3.11 Plan de análisis de procesamiento de datos	34
3.12 Plan de análisis estadístico	34
3.13 Consideración ética	34
IV. RESULTADOS.	35
V. DISCUSIÓN	46
CONCLUSIONES	51
RECOMENDACIONES	52
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	53
ANEXOS	61

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01. Distribución del Clima laboral del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Regional de Ayacucho 2021

Tabla 02. Distribución de la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Regional de Ayacucho 2021.

Tabla 03. Relación entre dimensión autonomía del clima laboral y calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Regional de Ayacucho 2021.

Tabla 04. Relacionar dimensión cohesión del clima laboral y calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Regional de Ayacucho 2021.

Tabla 05. Relacionar dimensión confianza del clima laboral y calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Regional de Ayacucho 2021.

Tabla 06. Relacionar dimensión presión del clima laboral y calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Regional de Ayacucho 2021.

Tabla 07. Relacionar dimensión apoyo del clima laboral y calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Regional de Ayacucho 2021.

Tabla 08. Relacionar dimensión reconocimiento del clima laboral y calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Regional de Ayacucho 2021.

Tabla 09. Relacionar dimensión equidad del clima laboral y calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Regional de Ayacucho 2021.

Tabla 10. Relacionar dimensión innovación del clima laboral y calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Regional de Ayacucho 2021.

ÍNDICE DE ANEXOS

Matriz de consistencia	62
Instrumentos	65
Consentimiento informado	71
Constancia de autorización para la ejecución	72

RESUMEN

El objetivo fue determinar la relación entre “clima laboral y calidad de atención del profesional de enfermería que labora en el servicio de medicina del Hospital Regional de Ayacucho 2021”. **Materiales y métodos:** El estudio fue cuantitativo, aplicada, descriptivo-correlacional, de corte transaccional. Se utilizó una muestra de 31 profesionales de enfermería de ambos sexos que laboran el servicio de medicina del Hospital Regional de Ayacucho; se utilizó el cuestionario tipo Likert para medir la calidad de atención y clima laboral. **Resultados** El 48,4% de enfermeros opina que tienen un clima laboral bajo, y 38,7% alto. El 48,4% de enfermeros indican que la calidad de atención es regular, 25,8% bajo y alto. Se encontró que existe relación débil entre dimensión autonomía del clima y calidad de atención ($Rho=0,295$, $p>0,05$), relación baja positiva entre cohesión del clima y calidad de atención ($Rho=0,366$, $p<0,05$), relación positiva media entre confianza del clima y calidad de atención ($Rho=0,566$, $p<0,05$), relación muy débil entre presión del clima y calidad de atención ($Rho=0,105$, $p>0,05$), relación positiva media entre apoyo del clima y calidad de atención ($Rho=0,497$, $p<0,05$), relación positiva moderada entre reconocimiento del clima y calidad de atención ($Rho=0,550$, $p<0,05$), relación positiva moderada entre equidad del clima y calidad de atención ($Rho=0,547$, $p<0,05$), relación positiva media entre innovación del clima y calidad de atención ($Rho=0,514$, $p<0,05$); y relación positiva alta entre el clima laboral y calidad de atención ($Rho=0,663$, $p<0,05$). **Conclusión** existe relación entre clima laboral y calidad de atención del profesional de enfermería.

Palabras Clave: clima laboral, calidad de atención.

ABSTRACT

The objective was to determine the relationship between "work environment and quality of care of the nursing professional who works in the medicine service of the Regional Hospital of Ayacucho 2021". Materials and methods: The study was quantitative, applied, descriptive-correlational, transactional. A sample of 31 nursing professionals of both sexes who work in the medicine service of the Regional Hospital of Ayacucho was used; The Likert-type questionnaire was used to measure the quality of care and work environment. Results 48.4% of nurses believe that they have a low work environment, and 38.7% high. 48.4% of nurses indicate that the quality of care is regular, 25.8% low and high. It was found that there is a weak relationship between the dimension of climate autonomy and quality of care ($Rho = 0.295$, $p > 0.05$), a low positive relationship between climate cohesion and quality of care ($Rho = 0.366$, $p < 0.05$), mean positive relationship between climate confidence and quality of care ($Rho = 0.566$, $p < 0.05$), very weak relationship between climate pressure and quality of care ($Rho = 0.105$, $p > 0.05$), mean positive relationship between climate support and quality of care ($Rho = 0.497$, $p < 0.05$), moderate positive relationship between climate awareness and quality of care ($Rho = 0.550$, $p < 0.05$), moderate positive relationship between climate equity and quality of care ($Rho = 0.547$, $p < 0.05$), mean positive relationship between climate innovation and quality of care ($Rho = 0.514$, $p < 0.05$); and a high positive relationship between work environment and quality of care ($Rho = 0.663$, $p < 0.05$). Conclusion, there is a relationship between the work environment and the quality of care of the nursing professional.

Key Word: work environment, quality of care.

I. INTRODUCCION

La presente investigación fortalecerá el conocimiento acerca de la relación entre el clima laboral y la calidad de atención, los resultados de este estudio contribuirán la formulación de nuevas investigaciones para mejorar la atención al usuario y por ende, la salud de los pacientes además, ampliará los conocimientos de calidad de atención.

El estudio pretende resolver las brechas en salud que se presentan cada día en todos los ambientes del hospital tanto los que atienden en forma ambulatoria y los que están hospitalizados. Lo que se intenta es mejora la calidad de atención y a partir de ellos tener guías de atención al usuario.

La investigación beneficiara a la población en general (trabajadores y usuarios) que acude a la institución de salud y por consiguiente a los interesados, lo cual se expresara en la satisfacción de los mismos.

El contenido a experimentar planteara solucionar problemas que se suscitan en el servicio de medicina en relación a la calidad de atención que brindan a los usuarios basados en buen clima laboral. Todo ello contribuirá a que la atención sea de calidad y calidez. La investigación servirá a los jefes del servicio para que tomen estrategias de mejorar continuamente la calidad y la satisfacción del usuario. El instrumento será gran utilidad para futuras investigaciones e investigadores.

El estado emocional de un trabajador de salud se ve reflejado en la atención que realiza a sus usuarios y de cómo éstos responden al tratamiento, cuidados y no lo abandonen ya que se sienten satisfechos con la atención prestada¹.

La gran inquietud a nivel global es que hay un aumento sobre dos casos: la insatisfacción y el síndrome de Burnout en los trabajadores de salud, los cuales preocupan a los expertos sanitarios².

Analizar el clima organizacional en salud pública compone en la actualidad una herramienta para crear planes cuyo objetivo es la mejora continua, al indagar se encontraron las claves que permiten incrementarse la calidad del trabajador y de igual modo en todos los servicios biomédicos que se brinda a la urbe, la

estimulación a los trabajadores traerá consecuencias valiosas en la producción, gozo y responsabilidad del trabajo³.

Los desafíos para la administración de los hospitales es lograr la eficiencia, calidad y justicia en la parte asistencial. Donde la prioridad será el beneficiario y el trabajo por capacidades todo ello exige implementar técnicas administrativas que recojan carencias del paciente para una atención adecuada y segura⁴.

1.1. Planteamiento del problema

En todo el mundo la calidad de atención es el determinante de la satisfacción del usuario y es éste es quien experimenta la atención que se le da por parte del ministerio de salud a su vez se encarga de velar particularmente por la seguridad del paciente. Teniendo objetivos claros en mejorar en todos los niveles de salud y que estos sean llevaderos en el sistema de salud y así cumplir con las metas trazadas⁵.

Hoy por hoy existe una inquietud que aumenta en todo el universo sobre la realidad de los enfermeros(as) la Organización Mundial de Salud (OMS) identifico a la persona como el eje del sistema de salud quién vigila los cambios que se dan epidemiológicamente y con proyecciones al futuro⁶.

Los retos que tiene la sección de salud en América Latina y el Caribe es que deberán afrontar durante los próximos decenios es disminuir la desigualdad al momento de acceder a los servicios de salud y su responsabilidad total en salud⁷.

Todo ello sucede por el mismo proceso de globalización de la economía, y las transformaciones dentro del estado lo que a su vez ocurre en salud. Por otra parte, la urbe espera que las atenciones sean muy buenos para mejor la calidad de vida y la salud en los países latinoamericanos⁸.

A nivel nacional según la encuesta de El Comercio revela que los hospitales del estado reciben 10,1 de nota frente a 14,4 del sector privado, imaginemos que todo el sistema de salud sea un usuario este estaría en cuidados intensivos y con un mal pronóstico de recuperación, a todo ello se suman la demora en la entrega de citas, programaciones para las cirugías, los malos tratos a los usuarios, falencia en equipos biotecnológicos y medicinas hacen que la percepción de las personas hacia el Ministerio de salud (MINSA), el seguro social (EsSalud) están muy mal catalogados⁹.

El estar insatisfecho dentro del lugar de trabajo de un médico va influir en el servicio prestado ya que no será lo esperado por parte de los enfermos que no acataran con su tratamiento¹⁰.

El clima de la organización (CO) es el conjunto de particularidades mentales los cuales representan a una organización, es respectivamente es sólido al pasar el tiempo que a su vez intervine en la conducta de los seres humanos¹¹.

En el espacio de septiembre de 2015 a marzo 2016, los clamores recabados por el seguro social de salud (EsSalud). La raíz de lamentos más constantes fue la escases de citas, tardanza y mala atención en consultorio externo (25,9%), seguido de discordancia con el procedimiento quirúrgico (10,3%) y prorroga en todo lo que se refiere a la parte administrativa (9,0%) todas estas causales son el 45,2% de inconformidad presentadas¹².

A sí mismo concluyo que el espacio de trabajo donde se dan los procesos de la salud se influencia por el clima organizacional prevalentes en establecimientos de salud, por tal razón un adecuado clima conlleva a entornos donde los empleados brindaran lo mejor de sí mismos con responsabilidad¹³.

Más de 30 años el ministerio de salud (MINSA) viene trabajando incasablemente en la calidad de los servicios de salud con el fin de la mejora continua y para ello ah tomando diversas tácticas¹⁴.

El departamento de Ayacucho carece de capacidades de motivaciones en el área de salud, que a su vez afecta claramente la calidad de atención que recibe la población en general y asumiendo que el triunfo de toda institución va depender de cómo se desempeña su recurso humano y de igual modo de la alta gerencia, introduciendo así el Plan Operativo Institucional (POI) donde se enmarcan las directrices para la buena labor de trabadores respecto a su conducta¹⁵.

Desde el año 2012 la frágil gestión de los directivos de la red de salud huamanga, y mala gestión de sus subordinados conllevaron a la baja cobertura de sus indicadores y metas programadas ya que estos no se sentían reconocidos, recompensados por sus esfuerzos por lo tanto su desempeño disminuyo y por ende de sus objetivos¹⁶.

El clima laboral está estrechamente relacionado con la calidad de atención de los trabajadores hacia sus usuarios, cuando el ambiente está cargado negativamente, de conflictos, riñas dentro de una institución que comprometería la calidad de atención al paciente:

Para tal efecto se formuló el siguiente problema de investigación general: ¿Cuál es la correlación entre clima laboral y calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Regional de Ayacucho 2021?

Asimismo, Se formuló las preguntas específicas:

- a. ¿Cuál es el clima laboral del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Regional de Ayacucho 2021?
- b. ¿Cuál es la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Regional de Ayacucho 2021?
- c. ¿Cuáles son las dimensiones del clima laboral en el servicio de medicina del Hospital Regional de Ayacucho 2021?
- d. ¿Cuáles son las dimensiones de la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Regional de Ayacucho 2021?
- e. ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Regional de Ayacucho 2021?

1.2 Objetivos de la investigación

Se planteó el siguiente objetivo general:

General “Determinar la relación entre clima laboral y calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Regional de Ayacucho 2021”

Se formuló los siguientes objetivos específicos:

- a. Determinar el clima laboral del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Regional de Ayacucho 2021
- b. Determinar la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Regional de Ayacucho 2021.
- c. Relacionar dimensión autonomía del clima laboral y calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Regional de Ayacucho 2021.
- d. Relacionar dimensión cohesión del clima laboral y calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Regional de Ayacucho 2021.

- e. Relacionar dimensión confianza del clima laboral y calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Regional de Ayacucho 2021.
- f. Relacionar dimensión presión del clima laboral y calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Regional de Ayacucho 2021.
- g. Relacionar dimensión apoyo del clima laboral y calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Regional de Ayacucho 2021.
- h. Relacionar dimensión reconocimiento del clima laboral y calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Regional de Ayacucho 2021.
- i. Relacionar dimensión equidad del clima laboral y calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Regional de Ayacucho 2021.
- j. Relacionar dimensión innovación del clima laboral y calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Regional de Ayacucho 2021.

1.3 Hipótesis

Hi: Existe relación significativa entre clima laboral y calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de medicina del hospital regional de Ayacucho 2021.

Ho: No existe relación significativa entre clima laboral y calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de medicina del hospital regional de Ayacucho 2021.

1.4 Identificación de variable

Variable independiente: Clima Laboral

Dimensiones del clima laboral.

-) Autonomía
-) Cohesión
-) Confianza
-) Presión
-) Apoyo
-) Reconocimiento
-) Equidad
-) Innovación

Variable 2 dependiente. Calidad de atención

Dimensiones de calidad:

-) Elementos tangibles
-) Fiabilidad
-) Capacidad de respuesta
-) Empatía
-) Seguridad

Variables intervinientes:

-) Edad
-) Sexo
-) Grado de instrucción
-) Socio demográfico
-) Centro de trabajo
-) Relación laboral

II. MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de estudio

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Fariño J, et al, en Milagro- Ecuador indagaron con el objetivo de “determinar la satisfacción de los usuarios externos y la calidad de atención que se brindan las unidades operativas de atención primaria de la salud en la ciudad de Milagro y en su contexto analizar las dimensiones de tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía de los usuarios externos que existen en las unidades operativas”. Asumió método cuantitativo, no experimental, transversal-descriptivo. Emplearon como muestra 384 beneficiarios, la técnica fue una encuesta y el cuestionario de prueba SERVQUAL. Resultado: El 77% de los encuestados está satisfecho en cuanto al equipamiento e infraestructura y el 83% acepta favorablemente el número de camas y de lo cómodas que son¹⁷.

Terán J. En Ecuador estudió con el objetivo “comprobar el clima laboral y calidad de atención en salud en un establecimiento de salud de atención primaria”. El estudio fue descriptivo, transversal, no experimental, con una cantidad de 230 usuarios externos y 13 trabajadores de la misma institución, la técnica fue una encuesta y el instrumento la escala de Likert, para evaluar el clima laboral, y una encuesta que utilizo el instituto ecuatoriano de seguridad social, esta midió la calidad de atención. Halló 76.98% del trabajador con edades que fluctúan entre 25 a 44 años tienen menos de 9 años de labor, la parte que se atendieron son mujeres con una edad media de 38.2 años. En relación al clima laboral el 68% se consideran fundamental dentro de una entidad, el 61.54% indico que las autoridades no escuchan sus consejos, el 76.92% no recibieron retroalimentación, el 90% de los usuarios externos estuvieron satisfechos por la prestación de servicios y todo los

materiales médicos. Solo el 9% está inconforme con la fachada, arquitectura y los caminos y señalización¹⁸.

Torrez E. La Paz- Bolivia dicha pesquisa consintió “evaluar la calidad de atención de enfermería según el modelo de Avenis Donabedian”. La calidad es sumamente importante en el régimen sanitario, la estructura es fundamental y la apreciación de ella. Determinaron el grado de conformidad por parte de la familia acerca de la calidad de atención que realizan los enfermeros en la terapia intensiva. La indagación fue descriptiva de corte transversal con una población de 25 grupos de Familias. El instrumento que utilizaron estaba validado por 04 expertos, lo cual está formada de 14 interrogaciones preguntas en escala de ticket, fiabilidad al 95% y 4 interrogaciones cerradas con dos opiniones. Utilizaron un software estadístico Epi Info 7 para determinar la correlación de variables. Con razón hacia la satisfacción mostraron de positivo a negativo el cuidado recibido por la familia, también la publicación revelo que los enfermeros deberían ser el soporte anímico, ser comprensivo, brindar amistad al entorno de la familia de la persona enferma¹⁹.

Chiag M, et al, Ecuador el experimento permitió “relacionar las implicaciones psicológicas de los trabajadores con el clima organizacional existente en sus organizaciones, buscando nexos entre la salud psicológica de trabajador y los esfuerzos que realiza la organización para mantener el clima organizacional saludable.”

El estudio es de tipo descriptivo, para ello la muestra es de 350 trabajadores de 2 organizaciones privada y pública de Ecuador. Para la cual se aplicaron la escala de graduación de clima organizacional adecuada por Chiang, de los investigadores Koys & DeCotiis, también cuestionarios psicológicos a los trabajadores con una herramienta, establecido en el catálogo de MBIGS, BMSII y CAT 21.

En el cual discutieron también se relacionó las causas que afectan el buen vivir de los trabajadores dentro de sus instituciones y de cuan satisfecho estén.

Se establece que hay correspondencia entre clima organizacional y la salud mental de los trabajadores, fundamentalmente reforzado la salud por: estrés, aburrimiento, por otra parte el clima organizacional a través de presión, autonomía, confianza, e innovación⁴⁸

Chiag M, et al, Chile “Se busca conocer diferencias entre los trabajadores de hospitales, respecto de las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, y la relación entre estos constructos, en hospitales chilenos (del estado), comparándolos según sean de alta o baja complejidad.”

Esta es una tesis experimental transversal, los cuales detallan las distribuciones con cuestionarios de clima organizacional (autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación) y satisfacción(S) laboral: ((S)por el trabajo en general, (S)con el ambiente físico del trabajo, (S)con su trabajo, (S)con las oportunidades de desarrollo, (S)con la supervisión, (S)con la remuneración, (S)con la capacidad para decidir autónomamente y (S)con el reconocimiento) Todo ello fue acomodado avanzado y aprobado. Con una muestra de 1239 que trabajan en los 3 nosocomios, con un coeficiente de fiabilidad = 0,9 por lo que es bueno. Donde los resultados muestran que las dimensiones de las 2 variables, no se vio discrepancias estadísticamente significativas entre los 2 hospitales, al comparar en nosocomios de baja y alta complejidad se vio que las relaciones más alta se dieron entre la dimensión de satisfacción laboral con supervisión y las dimensiones de clima organizacional apoyo e innovación, respectivamente. Por lo que se puede deducir que disfrutaban trabajando y reconocen la relación directa y estrecha entre la alta dirección y empleados, la importancia esta en: apoyo e innovación⁴⁹.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Oblitas SM. Chiclayo el objetivo fue “determinar la relación del clima laboral y la satisfacción del profesional de enfermería en el servicio de emergencias del Hospital Regional de Lambayeque (HRL)”. El diseño de estudio es de tipo descriptivo – correlacional. Este estudio es de tipo trasversal en 42 licenciados de la unidad de emergencia. Se aplicó el cuestionario de un cuestionario de clima laboral y otro de satisfacción laboral según Herzberg, que fue acondicionado por la estudiosa. La mayor parte de la población eran mujeres con edades que oscilaban entre los 20 a 35, (92.9%), desposadas (42.9%), magísteres (21.4%) con estudios especializados en emergencias y desastres (92.9%). En relación al clima laboral; solo el 11.9% menciona que no hay un buen ambiente saludable, el 66,7% aprecia de forma media y el 21,4% señaló bueno. Satisfacción laboral, de 66.7% presento

un nivel intermedio de complacencia, el 28,6% un estado mayor, el 4.8% sobrante es de menor valor. Observándose correspondencia entre clima laboral y satisfacción laboral ($p=0,002$). Para ello se empleó la prueba estadística de independencia de criterios de (χ^2) para establecer la correspondencia de variables del cual se estudió, con un nivel de significancia de $p<0.05^{20}$.

Calderón M. En Callao estudió con el objetivo de “determinar la relación que existe entre clima organizacional y la satisfacción del usuario externo que acude a consulta externa del centro de salud bella” vista el estudio es de tipo observacional, transversal, descriptivo y correlacional. Con una población de 170 trabajadores del centro de salud y 8,400 usuarios que se atendieron, de los cuales se redujo a 118 los recursos humanos y 368 que recibieron atención. Se empleó el instrumento de evaluación SERVQUAL aceptado por el MINSA. para el estudio del clima organizacional se utilizó la metodología de Focus Group se realizó la validación de la claridad de los enunciados; así como la validación estadística recurriendo al Alfa de Cronbach cuyo valor es cercano a 1, por lo tanto, es confiable. Del 100% el 78,9% de usuarios está satisfecho mientras que la diferencia no lo está. Se usó el coeficiente de correlación de Spearman, se demostró claramente que el clima organizacional intervine propiciamente con el componente de fiabilidad de la satisfacción²¹.

Matos R. En Chilca investigó con objetivo de “determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de la micro red de Chilca- 2017” la investigación es de tipo, descriptivo correlacional y se encuentra en un nivel de investigación explicativo, con una muestra poblacional de 130 trabajadores de la micro red Chilca, el diseño de la investigación es correlacional. Para la recolección de información se aplicó la visualización recta, indirecta, investigaciones de documentos, encuesta basada en el patrón de Likert. Donde se hizo el análisis inferencial tomando como base a la estadística inferencial no paramétrica. Las conjeturas fueron relacionadas e interpretadas con la prueba de correlación de Rho de Spearman con el objetivo de comprobar dicha relación con sus variables analizadas. Se concluyó que hay una relación directa entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal de la micro red de Chilca-2017; con una correlación positiva baja entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, donde la r_s

calculada es = 0,22 con relación a la muestra del tratado, Donde es alto por lo tanto es mayor que la r_s teórica (0,22>0,17), con un nivel de significancia $p = 0,012 < 0,05$. Además, se determinó que el 66,2% de trabajadores de la micro red de Chilca revelaron mostraron un nivel intermedio o regular del clima organizacional, el 75,4% del personal manifestaron encontrarse satisfecho en su trabajo²².

Chuquilin L, Soto M, en Pachacutec - Cajamarca estudiaron con el objetivo de “determinar la relación que existen entre del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del establecimiento de salud Pachacutec- Cajamarca 2018” usaron la metodología de tipo básica con enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo-correlacional, usando un diseño no experimental, trasversal. Aplicaron como instrumento un cuestionario; cuyo nivel de fiabilidad fue 0,831, a una población censal de 40 participantes, con la encuesta recabaron información de forma escrita con un banco de preguntas ordenados. Usándose el procedimiento hipotético- deductivo, apoyándose en el procedimiento científico, el resultado final de acuerdo a la contratación de hipótesis usando el coeficiente de Rho Spearman = 0.480, esto indica que, hay relación entre las variables luego concluyeron en rechazar la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de dicha investigación²³.

2.2 Base teórica

2.2.1 Clima laboral.

Existen diferentes conceptos del clima laboral, que dependerán del contexto, el tiempo y la actitud de la persona en el ambiente donde la persona labora, entre ellos tenemos:

González I, et al, Son muchas peculiaridades que se dan en el espacio laboral y administrativa, las cuales influyen en las directivas, dogmas, principios y la percepción del individuo, con lo cual se define al clima laboral en la salud es todo el aparato de la organización y de gerencia ya que interviene en el medico según su estado emocional de tranquilidad que este experimentado brindara una atención de mucha calidad. También es bueno saber cuáles son esas actitudes que ayudaran con un mejor servicio donde se trabaja²⁴.

Campbell J, et al. Para Campbell el clima laboral interviene en forma directa en numerosos momentos ya sea de manera negativa (ausencia laboral, abandono) o positiva (identidad con la institución, alto rendimiento, etc.)²⁵.

Novoa-Cano, M., & Regalado-Castañeda, T. d. Existen variados enunciados acerca del clima laboral, pero todos los autores concuerdan en que los sentimientos, cualidades y personalidad son los que describen a un trabajador y como ellos sienten el espacio donde gestionan día a día y cuan gustoso están²⁸.

2.2.3 Características del clima laboral.

Pelaes L. Se basa en la importancia de las sobre características del clima laboral y como con ellos lograr resultados inmejorables, aun así hay patrones ya concretos el clima laboral puede ser: optimista o “sano” y no favorable²⁷.

Clima laboral favorable o “sano”.

Furnham A, “El clima laboral sano se da cuando la combinación de múltiples factores da un ambiente de trabajo adecuado y satisfactorio. Los factores que influyen son: la estructura organizativa, el liderazgo, participación, cultura empresarial, la comunicación, vínculos de los trabajadores con la institución, compensación, satisfacción, oportunidad del desarrollo personal, cumplimiento de expectativas, y otros factores más”²⁸.

Mullins L, mencionó que los rasgos del clima laboral bueno son: unión de metas dentro de una institución y de la persona, asumir las riendas de la institución, el favor entre las diferentes áreas de la corporación, el reconocimiento, la honestidad y la identificación con la institución, contar con espacios de concordia de las contrariedades para el beneficio común²⁹.

Clima laboral no favorable.

“Las condiciones para darse un clima laboral no favorable son: estructura organización vertical, normas y procedimientos rígidos, predomina la política, sobrecarga de trabajo, actividades monótonas y repetitivas, poca responsabilidad en el trabajo, los trabajadores no tienen metas claras, trabajo poco significativo, esto conlleva a altos índices de rotación del personal, tortuguismo, ausentismo, actitudes negativas, insatisfacción, pasividad, bajo desempeño y poca productividad”³⁰.

2.2.4 Evaluación del clima laboral.

La valoración del clima laboral permitirá reconocer como ve el trabajador a la institución de igual modo sabrá cuales son los puntos débiles y fuertes del empleado.

Evaluar el ambiente de concordia dentro de una corporación dará ideas:

-) Valorar los sitios de confrontación o disconformidad para ayudar a que se desarrolle actitudes malas asía la organización.

- J) Asegurar los cimientos con el fin de planificar y ejecutar para mejorar la calidad de vida y afianzar las relaciones fraternas de las personas y el crecimiento de las organizaciones
- J) El hecho de que una empresa este en plena expansión no significa dejarlo así, es más por el contrario se debe realizar búsqueda de complicaciones que perjudiquen. Distintas saberes hicieron que se evalúen de distintas formas de la estructuras respecto al clima laboral y que esta sea variada, pues ha ido creciendo a lo largo del tiempo de distintas características, entre ellos resaltan:

2.2.5 Tipos de clima organizacional

Según Likert, como se cita en Pereira (2014), puntualiza cuatro tipologías de clima organizacional, vinculados al tipo de dirección, liderazgo y estilo de trabajo³¹:

- a) **Autoritarismo explotador:** Se caracteriza porque los directivos no confían en sus empleados, se ve un contexto cargado de tensión y de cuidado por parte del empleador y empleado donde no se toma en cuenta la opinión del empleado a la hora de tomar una decisión
- b) **Autoritarismo paternalista:** No hay desconfianza entre el director y sus participantes, se usan sanciones y estímulos a todos los trabajadores, todo ello es manejado por la gerencia, por lo tanto se trabaja en ambientes ordenados.
- c) **Participativo consultivo:** Se basa en la confianza entre supervisor y subordinado donde estas participan en la toma de fallos que son delimitadas dentro de la institución
- d) **Participativo:** Se caracteriza por la participación de los tres actores (dirección, supervisores y subordinados) los cuales toman acuerdos, ya que tienen un lenguaje de forma más libre y sin temores.

2.2.6 Dimensiones del clima laboral

Según Koys y Decottis, como se cita en Chiang, et al. Numera ocho dimensiones³².

a. Autonomía

Es la apreciación de un participante sobre la independencia, autonomía y la responsabilización para tomar decisiones frente a la institución con el fin de lograr los objetivos.

b. Cohesión

Es la apreciación de las diplomacias entre trabajadores en la entidad, hay una coexistencia de un contexto de camaradería, confianza, colaboración, comprensión, solidaridad a la hora de realizar las tareas.

c. Confianza

Es la idea, sobre la libre comunicación con los altos directivos con temas tanto personales e institucionales con toda la privacidad y reserva del tema.

d. Presión

Es la impresión de uno mismo por el cumplimiento de esquemas de la prestación, funcionabilidad, culminación de faenas.

e. Apoyo

Es la idea que asumen los empleados, sobre el apoyo y el de ser tolerantes por el comportamiento, esto incluye los errores que cometen en el proceso de aprendizaje y del mismo modo al trabajar sin que estas conlleven a revanchas o amenazas tanto de compañeros y jefes.

f. Reconocimiento

Es la idea de todos los que integran una organización con respecto a los estímulos que reciben por su labor frente a su institución.

g. Equidad

Es la precepción acerca de las reglas que son iguales y claras para todos los trabajadores.

h. Innovación:

Viene a ser la noción que tiene un trabajador sobre el estado emocional para adjudicarse desafíos para emplear imaginación y ocupar cargos sin que este tenga la experiencia amplia.

2.3 Calidad de atención.

Donabedian A, "La calidad de atención consiste en obtener los mayores beneficios posibles de la atención médica con los menores riesgos para el paciente"³³.

En suma la calidad de atención y la noción de salud son muy extensos que ve la emoción, el aspecto físico, psíquico, la actividad que realiza el usuario, todo lo aprendido y su temperamento.

Waldow V, "La calidad de la atención de enfermería se define como, la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el profesional de enfermería de forma responsable, con el propósito de lograr la satisfacción del paciente y de la profesional"³⁴.

La (OMS). Afirmó que todos los seres humanos tienen la obligación de recibir el más alto nivel de salud asequible y menciona a la calidad de atención como el pilar de la salud para todos los ciudadanos. Puntualiza a la calidad de atención con un nivel de excelencia altísimo de cada profesional, haciendo uso eficazmente del presupuesto, minúsculo peligro hacia los enfermos quienes se sentirán sumamente satisfecho e impactara en la población³⁵.

2.4 Calidad de atención en salud

La inquietud que tiene tanto el sector privado y público por la valoración de los servicios de salud se viene evaluando ya hace muchos años ya que existen diversos enunciados y dependiendo del profesional de la salud, administradores, políticos, de gerentes cada uno de ellos ve de una forma desigual sus componentes, de igual manera la calidad de atención se desarrolla según el contexto como percibe el autor³⁶.

Donabedian A, precisa una atención de alta calidad como "aquella que se espera maximizar una medida comprensible del bienestar del paciente después de tener en cuenta el balance de las ganancias y las pérdidas esperadas que concurren en el proceso de atención en todas sus partes"³⁷.

Jiménez R, Hizo referencia a varias circunstancias del concepto de calidad: “calidad técnica, calidad interpersonal, calidad individual y calidad social y ha profundizado en las relaciones entre cantidad y calidad y entre beneficios y riesgos”³⁸.

2.5 Dimensiones de la calidad de servicio

Parasuramaraman, et al cómo se cita en Quispe Y, (2015) fijo cinco dimensiones de la calidad³⁹.

- a. **Elementos tangibles:** Es la pieza estructural, la edificación, equipamiento y materiales de toda la organización los cuales tienen que ser idóneos y acordes a cada institución.
- b. **Fiabilidad:** hace referencia a tener la prestación de carácter idónea comenzando en la apertura hasta el final de igual modo en la atención debe ser eficaz y eficiente siempre, realizar toda actividad muy bien
- c. **Capacidad de respuesta:** Es el empuje de la entidad al dar respuesta rápida, a tiempo a los consumidores, y aumente su expectativa.
- d. **Empatía:** Es la práctica diaria de brindar toda atención de forma cordial y con mucho respeto y absolviendo sus dudas si tuviera. Así mismo es ponerse en el lugar del cliente, por lo tanto el trato debe ser cortés con mucha amabilidad empatía con un lenguaje claro y sencillo para su buen entendimiento.
- e. **Seguridad:** Es la percepción del consumidor cuando adquiere un producto o cuando recibe un servicio, debe de tener la seguridad del producto sin riesgos, daños sin magulladuras y otros inconvenientes, los empleados deben de transmitir confianza, respeto y respetando sus valores.

2.6 Calidad de servicio del paciente

Es la prestación que se da a la clientela en su totalidad de necesidades que pueda tener, no solo calmar su dolor tanto físico como mental sino también la calidez con la se le atiende respetando sus derechos sus creencias y empáticamente, tomando en cuenta sus raíces y situación socioeconómica, brindando en el menos tiempo para tomar una consulta y al mismo tiempo brindar un diagnóstico certero basados en las ciencias aplicadas y

procedimiento eficiente con el objetivo de una recuperación pronta de la salud del paciente al más mínimo precio⁴⁰.

2.7 Calidad

Ñahuirima Y, como se cita, Mendez J, C. (2013), en La calidad se describe a la satisfacción del cliente, y el nivel de calidad dependerá del tipo de cliente⁴¹.

2.8 Importancia

La calidad en los servicios y productos es relevante ya que busca satisfacer las necesidades de todos los que buscan un servicio o atención.

Planificación de la calidad

El planeamiento de calidad nos dará a conocer acerca de quiénes son los consumidores y de que les hace falta, por ello se debe desarrollar, proyectar estas falencias a la administración de modo que estas resuelvan estas brechas y obtén por dar lo que realmente está demandando el consumidor.

El control de la calidad

Es realizar un examen del cumplimiento del presente proceso, para ello se va contrastar el desempeño con los objetivos trazados con la normatividad posteriormente trabajar sobre las carencias.

Como lo definen los usuarios el concepto de calidad.

Para algunos clientes calidad significa el conjunto de características de un producto o servicio que satisface una determinada necesidad.

Mientras que, para otros, calidad es sinónimo de un producto o servicio libre de defectos.

Tipos y niveles de calidad que distingue el cliente y usuario.

La calidad, es la capacidad de la organización que planifica sus acciones para satisfacer las necesidades de los usuarios, al mismo tiempo la calidad se correlaciona con diversas estructuras con el fin de lograr la mejora continua. Mejías, et al. La calidad en salud interactúan con muchos elementos: la determinación de objetivos, el capital humano, todo tiene que ver con la seguridad. Para logra el éxito, se apoya en la tecnología de punta en el trabajo conjunto⁴².

- a. **Calidad esperada:** Es lo que requiere un bien o una asistencia que presta el empleado, debe tener un nivel minúsculo de calidad de no ser así el cliente estar inconforme.

- b. **Calidad exigible:** Es la percepción interna, mental que el beneficiario tiene sobre la calidad de algo que busca y espera encontrar la cual lo satisfaga.

- c. **Calidad de sorpresa:** Sucede cuando los productos o servicios sorprenden al consumidor debido a la calidad que esta ofrece por consiguiente estar más que satisfecho.

III. MATERIALES Y MÉTODOS.

3.1 Enfoque del estudio:

La investigación es de un enfoque cuantitativa, para la constatación se realizó por medio de la recaudación de datos cuantitativos direccionada por nociones prácticas que se puede medir, todo ello en base a las concepciones teóricas con las que se elaboraron las hipótesis conceptuales⁴³.

3.2 Tipo de investigación:

Es aplicada, tuvo como meta solucionar un caso definitivo o planteamiento específico, orientándose en encontrar y fortalecer el conocimiento para la realización y lucro de nuevas luces en el progreso pedagógico, formativo y científico⁴⁴.

3.3 Nivel de investigación:

El nivel de investigación será correlacional porque permitió conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto particular⁴⁵.

3.4 Diseño de investigación:

Es descriptivo-correlacional de corte trasversal no experimental, el esquema adecuado de la pesquisa es el transversal o transaccional, porque debe de recolectar toda la información en un determinado momento, con el fin de buscar y detallar las variables que se estudia para analizarlo y determinar su los sucesos de esté e interrelacion⁴⁶.

3.5 Área de estudio

El tratado se ejecutó en área de medicina del **Hospital Regional de Ayacucho (HRA)** que está ubicado en la AV. Alcides Carrión s/n cuadra, 01 del distrito Andrés Avelino Cáceres, provincia de huamanga, departamento de Ayacucho

3.6 Población

La población estuvo conformada por 32 profesionales de enfermería de ambos sexos que laboran el servicio de medicina del (HRA).

3.7 Criterios de exclusión e inclusión

3.7.1 Inclusión

-) Se consideró los trabajadores de ambos sexos, que tienen mayor de tres meses laborando
-) Trabajadores que se encuentren laborando en el momento de la aplicación del instrumento
-) Trabajadores nombrados y contratados del servicio de medicina del (HRA).

3.7.2 Exclusión

-) Trabajadores de otros servicios
-) Trabajadores con menos de tres meses de permanencia.
-) Trabajadores que estén con descaso o vacaciones durante la aplicación del instrumento.
-) Trabajador que no desee participar de la encuesta.

3.8 Muestra

La muestra para los profesionales de enfermería no aplico porque, porque se trabajará con el 100% de la población (población censal) del servicio de medicina del (HRA).

Es una parte del todo de algo del cual se puede obtener una información de lo que se estudia todo ello en un espacio y tiempo determinado. Según Briones (1985), en sus estudios estos son: “fotografías instantáneas” del acontecimiento que se está indagando esta puede ser descriptiva o explicativa⁴⁷.

3.9 Técnica e instrumentos de recolección de datos

3.9.1 Técnica: Se recurrió a la técnica de la encuesta, el cual tuvo como finalidad recolectar datos, mediante la entrevista a los trabajadores del servicio de medicina del (HRA).

3.9.2 Instrumento: Para la compilación de información para esta investigación se utilizó el cuestionario SERVQUAL, revalidados por tres expertos. Donde

-) **La dimensión del clima laboral:** constara de 40 ítems compuestos por ocho dimensiones: Autonomía (5 ítems), Cohesión (5 ítems), Confianza (5 ítems), Presión (5 ítems) Apoyo (5 ítems), Reconocimiento (5 ítems), Equidad (5 ítems), Innovación (5 ítems).

Cuantificadas en la escala de Likert de 1 al 5:

-) Nunca (1)
-) Casi nunca (2)
-) A veces (3)
-) Casi siempre (4)
-) Siempre (5)

-) **La dimensión de calidad de atención:** constara de 28 ítems compuestos por cinco dimensiones: Elementos tangibles (7 ítems) Fiabilidad (7 ítems), Capacidad de respuesta (4 ítems), Empatía (6 ítems), Seguridad (4 ítems)

Cuantificadas en la escala de Likert de 1 al 5:

-) Nunca (1)
-) Casi nunca (2)
-) A veces (3)
-) Casi siempre (4)
-) Siempre (5)

3.10 Procedimiento

-) Se procedió con emitir una solicitud al área de mesas de partes del Hospital Regional de Ayacucho para la autorización para realizar el proyecto a investigar.
-) Se coordinó con el jefe del servicio de medicina del (HRA) para realizar las encuestas.
-) Se aplicaron las encuestas para poder obtener los datos para la investigación.
-) Las encuestas se realizaron a los trabajadores de salud
-) Se procesó los datos aplicando utilizando programas de cálculos.
-) Se realizó el control de calidad de las encuestas para su procedimiento

3.11 Plan de análisis del procesamiento de datos

El procesamiento de datos o de tabulación se realizó empleando el paquete estadístico SPSS versión 25 y Microsoft Excel 2013, para su procesamiento respectivo, para esta investigación se usó la estadística descriptiva, por el análisis que se realizó y se presenta en tablas y gráficos.

3.12 Plan de análisis estadístico.

La información obtenida se analizó mediante la estadística descriptiva ya que esta para su análisis se representa en tablas y gráficos. La contratación de hipótesis se utilizó estadística inferencial de acuerdo al resultado de curva de normalidad.

3.13 Consideración ética

El presente estudio se antepuso las políticas éticas y conductuales con la que se debe tratar una investigación, tomando en consideración los siguientes principios deontológicos y éticos de justicia, autonomía, beneficencia y no maleficencia, el anonimato de las personas está garantizado, de igual modo la autenticidad de los datos integrados a la base de datos de esta investigación.

IV. RESULTADOS

TABLA 4.1

Distribución del Clima laboral del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Regional de Ayacucho 2021.

Clima laboral	Fi	%
Bajo	15	48,4
Regular	4	12,9
Alto	12	38,7
Total	31	100,0

Fuente: Elaborado en base a las encuestas.

La tabla que antecede muestra que el 48,4% de los profesionales de enfermería del servicio de medicina presentan clima laboral bajo y 38,7 alto y 12,9% regular.

TABLA 4.2

Distribución de la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Regional de Ayacucho 2021.

Calidad de atención	fi	%
Bajo	8	25,8
Regular	15	48,4
Buena	8	25,8
Total	31	100,0

Fuente: Elaborado en base a las encuestas.

La tabla 4.2 muestra que el 48,4% de los profesionales de enfermería del servicio de medicina indicaron que la calidad de atención regular, 25,8% bajo mientras que el 25,8% buena.

TABLA 4.3

Relación entre dimensión autonomía del clima laboral y calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Regional de Ayacucho 2021.

Autonomía del clima laboral	Calidad de atención						Total	
	Bajo		Regular		Buena		fi	%
	fi	%	Fi	%	fi	%		
Bajo	2	6,5	4	12,9	0	0,0	6	19,4
Regular	6	19,3	6	19,3	5	16,1	17	54,8
Alto	0	0,0	5	16,1	3	9,7	8	25,8
Total	8	25,8	15	48,3	8	25,8	31	100,0

Fuente: Elaborado en base a las encuestas.

$$\text{Rho} = 0,337 \quad \text{p} = 0,064$$

La tabla indica que el 54,8 % de enfermeros del servicio de medicina del Hospital Regional de Ayacucho indican la dimensión autonomía del clima laboral regular de los cuales el 19,3% manifiestan prestan calidad de atención regular, bajo y 16,1% buena; 25,8% de enfermeros señalaron autonomía del clima laboral alto; de ellos 16,1% presentan calidad de atención regular y 9,7 buena. 19,4% de enfermeros manifiestan tener autonomía del clima bajo, de los cuales 12,9% prestan atención de calidad regular y 6,5% calidad baja.

Resultado de $\text{Rho} = 0,337$ significa que existe relación débil entre la dimensión autonomía del clima laboral y calidad de atención, y no significativa ($p > 0,05$).

TABLA 4.4

Relación de la dimensión cohesión del clima laboral y calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Regional de Ayacucho 2021.

Cohesión del clima laboral	Calidad de atención						Total	
	Bajo		Regular		Buena			
	fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	5	16,1	4	13,0	2	6,4	11	35,4
Regular	3	9,6	11	35,4	3	9,6	17	54,8
Alto	0	0,0	0	0,0	3	9,6	3	9,6
Total	8	25,7	15	48,4	8	25,6	31	100,0

Fuente: Elaborado en base a las encuestas.

$$\text{Rho}=0.366 \quad \text{p}= 0,043$$

De acuerdo a la tabla 4.4: El 54,8% indican dimensión cohesión del clima laboral regular, de los cuales el 35,4% presenta calidad de atención regular, 9,6 representa bajo y buena. 35,4% señalan dimensión cohesión del clima laboral baja, de los cuales el 16,1 indican calidad de atención bajo, 6,4% buena. Finalmente 9,6% indica cohesión del clima alto, de ellos 9,6% calidad de atención buena.

Resultado de $\text{Rho} = 0,366$, significa que existe relación baja positiva entre la dimensión cohesión del clima laboral y calidad de atención, y significativa ($p < 0,05$).

TABLA 4.5

Relación entre la dimensión confianza del clima laboral y calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Regional de Ayacucho 2021.

Confianza del clima laboral	Calidad de atención						Total	
	Bajo		Regular		Buena			
	fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	4	13,0	3	10,0	0	0,0	7	22,0
Regular	4	13,0	8	26,0	3	10,0	15	48,0
Alto	0	0,0	4	13,0	5	16,1	9	30,0
Total	8	26,0	15	49,0	8	26,1	31	100,0

Fuente: Elaborado en base a las encuestas.

$$\text{Rho}=0.566 \quad \text{p}= 0,001$$

La tabla 4.5 muestra que el 48% de los usuarios presentan la dimensión confianza del clima laboral regular, de ellos el 26% recibió una calidad de atención regular, 13% bajo y 10% buena. El 30% de los usuarios indican que la dimensión de confianza del clima laboral es alta, de ellos el 16,1% recibió una calidad de atención buena y 13% regular. El 22% de los usuarios presentan la dimensión confianza del clima laboral bajo, de ellos el 13% recibió una calidad de atención baja, y 10% regular.

Resultado de $Rho = 0,566$, significa que existe relación positiva media entre la dimensión confianza del clima laboral y calidad de atención, significativa ($p < 0,001$).

TABLA 4.6

Relación entre la dimensión presión del clima laboral y calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Regional de Ayacucho 2021.

Presión del clima laboral	Calidad de atención						Total	
	Bajo		Regular		Buena		fi	%
	fi	%	Fi	%	fi	%		
Bajo	1	3,2	7	22,5	2	6,4	10	32,2
Regular	6	19,4	6	19,4	2	6,4	14	45,2
Alto	1	3,2	2	6,4	4	13,0	7	22,6
Total	8	25,8	15	48,3	8	25,8	31	100,0

Fuente: Elaborado en base a las encuestas.

$$\text{Rho}=0.105 \quad \text{p}= 0,573$$

La tabla 4.6 denota que el 45,2% de enfermeros del servicio de Medicina Del Hospital Regional de Ayacucho demuestran en su dimensión presión regular de ellos el 19,3% manifestaron bajo y regular de calidad de atención. El 32,2% señalaron dimensión presión bajo. El 22,5% de trabajadores presentan dimensión de presión del clima laboral regular, de ellos el 6,4% buena y 3,2% bajo de calidad de atención.

Resultado de Rho = 0,105, significa que existe relación muy débil entre la variable presión del clima laboral y calidad de atención, y no significativa ($p>0,05$).

TABLA 4.7

Relación entre la dimensión apoyo del clima laboral y calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Regional de Ayacucho 2021.

Apoyo del clima laboral	Calidad de atención						Total	
	Bajo		Regular		Buena		fi	%
	fi	%	Fi	%	fi	%		
Bajo	5	16,1	5	16,1	0	0,0	10	32,2
Regular	3	9,6	8	25,8	6	19,3	17	54,8
Alto	0	0,0	2	6,4	2	6,4	4	12,9
Total	8	25,7	15	48,3	8	25,7	31	100,0

Fuente: Elaborado en base a las encuestas.

Rho=0.497

p= 0,004

La tabla 4.7 evidencia que el 54,8% de enfermeros del servicio de medicina del Hospital Regional de Ayacucho en su dimensión apoyo del clima laboral regular, de ellos el 25,8% recio una calidad de atención regular, el 19,3% buena y el 9,6% bajo. El 32,2% de trabajadores presentan la dimensión de apoyo del clima laboral bajo, de los cuales el 16,1% percibían una calidad de atención regular, el 16,1% bajo. El 19,9% de empleados percibió la dimensión de apoyo alto, de ellos el 6,4% recibió una calidad de atención de buena y el 6,4% regular.

Resultado de Rho = 0,497, significa que existe relación positiva media entre la dimensión apoyo del clima laboral y calidad de atención, y significativa ($p < 0,05$).

TABLA 4.8

Relación entre la dimensión reconocimiento del clima laboral y calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Regional de Ayacucho 2021.

Reconocimiento del clima laboral	Calidad de atención						Total	
	Bajo		Regular		Buena			
	Fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	6	19,3	6	19,3	1	3,2	13	41,9
Regular	1	3,2	8	25,8	3	9,6	12	38,8
Alto	1	3,2	1	3,2	4	12,9	6	19,3
Total	8	25,7	15	48,3	8	25,7	31	100,0

Fuente: Elaborado en base a las encuestas.

$$\text{Rho}=0.550 \quad \text{p}= 0,001$$

La tabla 4.8 se observa que el 41,9% de enfermeros del servicio de Medicina Del Hospital Regional De Ayacucho demuestran en su dimensión reconocimiento del clima laboral bajo, de ellos el 19,3% recibió una calidad de atención regular, el 19,3% bajo y el 3,2% bajo. El 38,8% de trabajadores de presentan la dimensión de reconocimiento del clima laboral regular, el 25,8% percibió una calidad de atención regular, el 9,6% buena y 3,2% bajo. El 19,3% del empleado presenta la dimensión de reconocimiento del clima laboral alto, de los cuales el 12,9% percibió una calidad de atención buena, el 3,2% regular y el 3,2% bajo.

Resultado de $\text{Rho} = 0,550$, significa que existe relación positiva moderada entre la dimensión reconocimiento del clima laboral y calidad de atención, y significativa ($p < 0,05$).

TABLA 4.9

Relación entre la dimensión equidad del clima laboral y calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Regional de Ayacucho 2021.

Equidad del clima laboral	Calidad de atención						Total	
	Bajo		Regular		Buena			
	fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	5	16,2	6	19,3	0	0,0	11	35,4
Regular	3	9,6	8	25,2	4	12,9	15	43,8
Alto	0	0,0	1	3,2	4	12,9	5	15,2
Total	8	25,8	15	47,7	8	25,8	31	100,0

Fuente: Elaborado en base a las encuestas.

$$\text{Rho}=0.547 \quad \text{p}= 0,001$$

La tabla 4.9 muestra que el 43,8% de enfermeros del servicio de Medicina Del Hospital Regional De Ayacucho demuestran en su dimensión de equidad regular, de los cuales el 25,2% declara dan calidad de atención regular, el 12,9% buena y el 9,6% bajo; El 35,4% de trabajadores señalaron equidad bajo de los cuales el 19,3% percibió una calidad de atención regular, el 16,2% bajo. El 15,2% de trabajadores de presentan la dimensión de equidad del clima laboral alto, de los cuales el 12,9% de trabajadores recibieron una calidad de atención buena y el 3,2% regular.

Resultado de Rho = 0,547, significa que existe relación positiva moderada entre la dimensión apoyo del clima laboral y calidad de atención, y significativa ($p < 0,05$).

TABLA 4.10

Relación entre la dimensión innovación del clima laboral y calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Regional de Ayacucho 2021.

Innovación del clima laboral	Calidad de atención						Total	
	Bajo		Regular		Buena		fi	%
	fi	%	Fi	%	fi	%		
Bajo	2	6,4	5	16,1	0	0,0	7	22,5
Regular	6	19,4	7	22,6	3	9,7	16	51,7
Alto	0	0,0	3	9,7	5	16,1	8	25,8
Total	8	25,8	14	48,4	8	25,8	31	100,0

Fuente: Elaborado en base a las encuestas.

$$\text{Rho}=0.514 \quad \text{p}= 0,003$$

Tabla revela 51,6% de enfermeros del servicio de Medicina Del Hospital Regional De Ayacucho demuestran en su dimensión innovación regular, de los cuales el 22,5% declaran dan calidad de atención regular, mientras que el 19,3% bajo y el 0,0% alto; El 25,8% de enfermeros señalaron innovación alto; de los cuales el 16,1% presentan calidad de atención buena, el 9,6% regular. El 22,5% de enfermeros manifiestan tener innovación bajo. De los cuales 16,1% prestan atención de calidad regular, el 6,4% bajo.

Estos valores de Rho significan que existe relación positiva media entre la dimensión de innovación del clima laboral y calidad de atención. Significativa ($p<0,05$).

TABLA 4.11

Relación entre el clima laboral y calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Regional de Ayacucho 2021.

Innovación del clima laboral	Calidad de atención						Total	
	Bajo		Regular		Alto		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Bajo	7	22,6	8	25,8	0	0,0	15	48,4
Regular	0	0,0	3	9,7	0	0,0	3	9,7
Alto	1	3,2	4	12,9	8	25,8	13	41,9
Total	8	25,8	15	48,4	8	25,8	8	100,0

Fuente: Elaborado en base a las encuestas.

$$\text{Rho}=0.663 \quad \text{p}= 0,000$$

Tabla 4.11: Revela 48,4% de enfermeros del servicio de Medicina Del Hospital Regional De Ayacucho demuestran clima laboral bajo, de los cuales el 25,8% opinan que presentan calidad de atención regular, mientras que el 22,6% bajo. El 41,9% de enfermeros señalaron clima laboral alto; de ellos el 25,8% presentan calidad de atención alto, el 12,9% regular y el 3,2% bajo. El 9,7% de enfermeros manifiestan tener clima laboral regular, de los cuales 9,7% prestan de calidad de atención regular.

Estos valores de Rho significan que existe relación positiva alta entre el clima laboral y calidad de atención. Significativa ($p < 0,05$). Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

V. DISCUSION

El clima laboral dentro de una institución es una mezcla de muchas variedades y factores que se da en un contexto laboral apropiado y de satisfacción. Entre las múltiples causas que determinan son: la forma organizativa, la vanguardia, la colaboración, conocimiento empresarial, la comunicación, relaciones de los recursos humanos con la corporación, compensación complacencias donde la persona pueda crecer dentro de la institución, cumplimiento de expectativas²⁸, En cambio la calidad de atención, según Donabedian³³ consiste en “obtener los mayores beneficios de la atención médica con menores riesgos para el usuario y/o paciente”.

Los resultados nos indican que el 48,4% de los profesionales de enfermería del area de medina presentan clima laboral bajo y 38,7 alto y 12,9% regular (tabla 4.1). Estos resultados tienen semejanza con los estudios de Torres¹⁹ quien investigó con el objetivo de “evaluar la calidad de atención de enfermería según el modelo de Avenis Donabedian, y encontró una percepción de la satisfacción de positivo a negativo el cuidado recibido por la familia, también la publicación reveló que los enfermeros deberían ser el soporte anímico, ser comprensivo, brindar amistad al entorno de la familia de la persona enferma”. Por otra parte, Oblitas²⁰ halló sobre el clima laboral; solo el 11.9% menciona que no hay un buen ambiente saludable, el 66,7% apreció de forma media y el 21,4% señaló bueno.

En relación a la calidad de atención se evidenció que el 48,4% de los profesionales de enfermería del servicio de medina indicaron que la calidad de atención es regular, 25,8% bajo, mientras que el 25,8% buena (Tabla 4.2).

El 54,8% del personal de enfermería indican un clima laboral regular en la dimensión autonomía, de ellos el 19,3% indican calidad de atención regular y bajo, 16,1% buena. Mientras el 25,8% señalaron clima laboral alto, de ellos 16,1% indicaron calidad de atención regular, 9,7% alto. Por otra parte, 19,4% indicaron clima laboral bajo, de las cuales 12,9% manifestaron calidad de atención regular y

6,5% bajo (tabla 4.3). Asimismo, se relación positiva bajo, entre la dimensión cohesión del clima laboral y calidad de atención; y significativa ($Rho=0,367$, $p>0,05$).

El 54,8% del personal de enfermería indican un clima laboral regular en la dimensión cohesión, de ellos el 35,4% indican calidad de atención regular, 9,6% buena y bajo. Mientras el 35,4% señalaron clima laboral bajo, de ellos 16,1% indicaron calidad de atención bajo, 13% regular, 6,4% buena. Por otra parte, 9,6% indicaron clima laboral alto, de las cuales 9,6% manifestaron calidad de atención buena (tabla 4.4). Asimismo, se relación positiva bajo, entre la dimensión cohesión del clima laboral y calidad de atención; y significativa ($Rho=0,366$, $p<0,05$).

En la dimensión confianza del clima laboral se evidenció que 48% del personal de enfermería indican un clima laboral regular en la dimensión confianza, de ellos el 26% indican calidad de atención regular y 13% bajo. El 30 manifestaron clima laboral alto, de ellos 16,1% calidad de atención buena y 13% regular. El 22% indicaron clima laboral bajo, de los cuales 13% calidad de atención bajo y 10% regular (tabla 4.5). Igualmente, se halló relación moderada positiva entre la dimensión confianza del clima laboral y calidad de atención; y significativa ($Rho=0,566$, $p<0,05$).

Con relación a la dimensión presión del clima laboral se evidenció que 45,2% de enfermeras indican un clima laboral regular en la dimensión presión, de ellos el 19,4% indican calidad de atención regular y bajo. El 32,2% manifestaron clima laboral bajo, de ellos 22,5% refieren calidad de atención regular, 6,4% buena. El 22,6% indican clima laboral alto, de los cuales 13% calidad de atención buena, 6,4% regular (tabla 4.6). Del mismo modo, se encontró relación muy débil positiva entre la dimensión presión del clima laboral y calidad de atención; y no significativa ($Rho=0,105$, $p>0,05$).

En la dimensión apoyo del clima laboral se evidenció que 54,8% del personal de enfermería indican un clima laboral regular en la dimensión apoyo, de ellos el 25,8% indican calidad de atención regular, 19,3% buena y 9,6% bajo. El 32,2% manifestaron clima laboral bajo, de ellos 16,1% calidad de atención regular y bajo. El 12,9% indicaron clima laboral alto, de ellos 6,4% calidad de atención buena y regular (tabla 4.7). Igualmente, se halló relación media positiva entre la dimensión apoyo del clima laboral y calidad de atención; y significativa ($Rho=0,497$, $p<0,05$).

En la dimensión reconocimiento del clima laboral se evidenció que 41,9% del personal de enfermería indican un clima laboral bajo en el reconocimiento, de ellos el 19,3% indican calidad de atención regular y bajo. El 38,8% manifestaron clima laboral regular, de ellos 25,8% señalan calidad de atención regular, 9,6% buena. El 19,3% indicaron clima laboral alto, de los cuales 12,9% indican calidad de atención buena, 3,2% regular y bajo (tabla 4.8). Así mismo, se encontró relación moderada positiva entre la dimensión reconocimiento del clima laboral y calidad de atención; y significativa ($Rho=0,550$, $p<0,05$).

En la dimensión equidad del clima laboral se evidenció que 43,8% del personal de enfermería indican un clima laboral regular en la dimensión equidad, de ellos el 25,2% indican calidad de atención regular, 12,9% buena y 9,6% bajo. El 35,4% señalan clima laboral bajo, de ellos 19,3% calidad de atención regular y 16,2% bajo. El 15,2% indicaron clima laboral alto, de los cuales 12,9% indican calidad de atención buena y 13,2% regular (tabla 4.9). De la misma manera, se halló relación moderada positiva entre la dimensión equidad del clima laboral y calidad de atención; y significativa ($Rho=0,547$, $p<0,05$).

En la dimensión innovación del clima laboral se evidenció que 51,7% del personal de enfermería indican un clima laboral regular en la dimensión innovación, de ellos el 22,6% indican calidad de atención regular, 19,4% bajo y 9,7% buena. El 25,8% señalan clima laboral alto, de ellos 16,1% calidad de atención buena y 9,7% regular. El 22,5% indicaron clima laboral bajo, de los cuales 16,1% indican calidad de atención regular y 6,4% bajo (tabla 4.10). De la misma manera, se halló relación moderada positiva entre la dimensión innovación del clima laboral y calidad de atención; y significativa ($Rho=0,514$, $p<0,05$).

Con respecto al objetivo general, se encontró que 48,4% del personal de enfermería indican un clima laboral bajo, de ellos el 25,8% señalan calidad de atención regular 22,6% bajo. El 41,9 manifestaron clima laboral alto, de ellos 25,8% calidad de atención buena, 12,9% regular y 3,2% bajo. El 9,7% indicaron clima laboral regular, de los cuales 9,7% indican calidad de atención regular (tabla 4.11). Asimismo, se halló relación media positiva entre el clima laboral y calidad de atención; y significativa ($Rho=0,663$, $p<0,05$). Estudiando las respuestas podremos notar que tiene asemeja con las investigaciones de **Terán J**¹⁸. Realizado en Ecuador, quien concluye sobre clima laboral, que “el 68% consideran fundamental dentro de una

entidad, el 61.54% indico que las autoridades no escuchan sus consejos, el 76.92% no recibieron retroalimentación, el 90% de los usuarios externos estuvieron satisfechos con el servicio recibido de igual forma con los equipos biomédicos. El 91% está contento la fachada la arquitectura y los caminos y señalización “. Igualmente, **Oblitas SM**²⁰ encontró sobre “el clima laboral; que solo el 11.9% menciona que no hay un buen ambiente saludable, el 66,7% apreció de forma media y el 21,4% señaló bueno. La satisfacción laboral, un 66.7% presentó un grado moderado de satisfacción, el 28,6% un grado mayor, el 4.8% sobrante fue de grado menor”. Se observó relación entre clima laboral y satisfacción laboral ($p=0,002$). Asimismo, **Matos R**²². En su estudio concluyó que hay una relación directa entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal de la micro red de Chilca-2017; con una correlación positiva baja entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, donde la r_s calculada es = 0,22 con respecto a la muestra de estudio, siendo mayor que la r_s teórica ($0,22 > 0,17$), con un nivel de significancia $p = 0,012 < 0,05$. Además, se determinó que el 66,2% del personal de la micro red de Chilca manifestaron la presencia de un nivel promedio o regular del clima organizacional y el 75,4% del personal manifestaron encontrarse satisfecho con su trabajo. Del mismo modo, **Chuquilin L, Soto M**²³. Encontraron relación positiva media entre las variables ($Rho= 0,480$), luego concluyeron en rechazar la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna de dicha investigación.

Se concluye que, el personal de enfermería que laboral en el servicio de Medicina del Hospital Regional de Ayacucho tienen que trabajar en un clima laboral que le brinde las condiciones necesarias para prestar una calidad de atención y estar satisfechos de su labor. Al respecto **Chiavenato**⁴⁶ certifica, “el clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los integrantes de la institución y que se encuentra ligados al grado de motivación y que influye de manera directa en la satisfacción del personal”.

El servicio de medicina, por la cantidad de usuarios demandantes y la delicadez de los pacientes se torna un ambiente cargado de estrés, por ello, el nosocomio debe brindar espacios de trabajo y elementos que se requiere para lograr brindar una calidad de atención al paciente y sentirse satisfechos con su labor, porque es conocido que, si la enfermera se encuentra feliz con su trabajo brindado, también se sentirá satisfecho individualmente, se encontrara motivado para brindar atención

de calidad a todos los pacientes del área de medicina en la búsqueda de recuperar su salud, salvaguardar su existencia. Por consiguiente de laborar en un ambiente sano será del gusto del personal de enfermería lo cual permitirá dar un servicio humanizado de forma íntegra, en su momento e incesantemente por lo que será reconocido su trabajo por su institución.

VI CONCLUSIONES

1. El 48,4% de enfermeros opina que tienen un clima laboral bajo, seguida de 38,7% clima laboral alto.
2. Se halló que el 48,4% de enfermeros indican que la calidad de atención es regular, 25,8% bajo y 25,8% alto.
3. Se encontró que existe relación débil entre la dimensión autonomía del clima laboral y calidad de atención ($Rho=0,295$), y no significativa ($p>0,05$).
4. Se halló que existe relación baja positiva entre la dimensión cohesión del clima laboral y calidad de atención ($Rho=0,366$), y significativa ($p<0,05$).
5. Se encontró que existe relación positiva media entre la dimensión confianza del clima laboral y calidad de atención ($Rho=0,566$), y significativa ($p<0,05$).
6. Se halló que existe relación muy débil entre la variable presión del clima laboral y calidad de atención ($Rho=0,105$), y no significativa ($p>0,05$).
7. Se encontró que existe relación positiva media entre la dimensión apoyo del clima laboral y calidad de atención ($Rho=0,497$), y significativa ($p<0,05$).
8. Se determinó que existe relación positiva moderada entre la dimensión reconocimiento del clima laboral y calidad de atención ($Rho=0,550$), y significativa ($p<0,05$).
9. Se evidenció que consta relación positiva moderada entre la dimensión equidad del clima laboral y calidad de atención ($Rho=0,547$), y significativa ($p<0,05$).
10. Se acreditó que existe relación positiva media entre la dimensión de innovación del clima laboral y calidad de atención ($Rho=0,514$), y significativa ($p<0,05$).
11. Se certificó que existe relación positiva alta entre el clima laboral y calidad de atención ($Rho=0,663$). Significativa ($p<0,05$). Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

RECOMENDACIONES

1. Se encomienda a los altos ejecutivos del Hospital Regional De Ayacucho realizar acciones que permitan reforzar el ambiente laboral.
2. Se propone a los directivos del Hospital Regional de Ayacucho gestionar, capacitaciones, diplomados, actividades científicas que ayuden a mejorar en su perfil profesional, de igual modos estas actividades ayudaran a fomentar climas saludables entre compañeros de trabajo.
3. Los responsables de recursos humanos deben organizar espacios saludables como el deporte donde los trabajadores interactúen entre ellos de manera responsable y respetando los protocolos de seguridad.
4. Al decano del colegio de enfermeros del Perú realizar actividades con todos sus agremiados con el fin de fortalecer las relaciones interpersonales. De igual manera organizar ponencias científicas sobre clima laboral dentro del trabajo.
5. A los profesionales de enfermería participar en forma activa en los talleres y capacitaciones que organiza el Hospital Regional de Ayacucho con el fin de afianzar más sus conocimientos científicos y sus relaciones interpersonales con los otros servicios y así fomentar un ambiente cálido entre trabajadores.
6. Incentivar a realizar investigaciones similares en las esferas de salud en sus diferentes niveles de atención con el fin de contrastar los resultados y tomar medidas para la mejora continua.

Referencias De Bibliográficas

1. Muñoz E, Coll J, Torrent M, eat. Influencia del clima laboral en la satisfacción de los profesionales sanitarios-2006. [Citado 19-07-2021] Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-influencia-del-clima-laboral-satisfaccion-13085951>
2. Muñoz E, Coll J, Torrent M, eat. Influencia del clima laboral en la satisfacción de los profesionales sanitarios-2006. [Citado 19-07-2021] Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-influencia-del-clima-laboral-satisfaccion-13085951>
3. Bernal I, et al. El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. Estudios gerenciales, vol. 31, 134, enero marzo 2015. [Citado 03-08-2021] Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21233043002>
4. Bernal I, et al. El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. Estudios gerenciales, vol. 31, 134, enero marzo 2015. [Citado 03-08-2021] Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21233043002>
5. Organización Panamericana de la Salud. Calidad y seguridad del paciente; 2007. Pág. [Citado 13-07-2021] Disponible en: https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/1561/T03_7_44313847_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
6. Oblitas S, Clima laboral y satisfacción del profesional de enfermería en el servicio de emergencias de un hospital público de Chiclayo, Perú- 2018. [Citado 13-07-2021] Disponible en: <http://rem.hrlamb.gob.pe/index.php/REM/article/view/381/256>
7. Federación Panamericana de Profesionales de Enfermería (FEPPEN) Calidad de los servicios de salud en América Latina y el Caribe: Desafíos para la Enfermería. 2001, pág.: 5. [Citado 09-07-2021] Disponible en: https://docs.bvsalud.org/biblioref/2018/12/966390/2002_ops_hr_23_es.pdf
8. Federación Panamericana de Profesionales de Enfermería (FEPPEN) Calidad de los servicios de salud en América Latina y el Caribe: Desafíos

- para la enfermería 2001. [Citado 09-07-2021] Disponible en: https://docs.bvsalud.org/biblioref/2018/12/966390/2002_ops_hr_23_es.pdf
9. El comercio. Peruanos desaprueban atención en hospitales del Minsa y Essalud. (2014). [Citado 24-08-2021] Disponible en: <https://elcomercio.pe/lima/peruanos-desapruebanatencion-hospitales-minsa-essalud-302343>
 10. Muñoz E, Coll J, Torrent M, eat. Influencia del clima laboral en la satisfacción de los profesionales sanitarios-2006. [Citado 19-07-2021] Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-influencia-del-clima-laboral-satisfaccion-13085951>
 11. Menárguez Puche J, Saturno Hernández P, López Santiago A. Validación de un cuestionario para la medición del clima organizacional en centros de salud. Aten Primaria. 1999; 23: 192-7. [Citado 28-07-2021] Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
 12. Rebaza H. et al. Desafíos de la desconcentración y participación local en el marco de la protección de los derechos en salud: experiencia de la intendencia macroregional norte, SUSALUD. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública, 2016 Vol33. [Citado 03-08-2021] Disponible en: <https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/rt/printerFriendly/2319/2315>
 13. Bernal I, et al. El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. Estudios gerenciales, vol. 31, 134, enero marzo 2015. [Citado 03-08-2021] Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21233043002>
 14. Quispe Y. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de Traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas-2015. [Citado 15-07-2021] Disponible en: <https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/234/24-2015-EPAE-Quipe%20Perez-Calidad%20de%20servicio%20y%20satisfaccion%20del%20usuario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

15. POI - DIRESA Ayacucho (2016). [Citado 14-07-2021] Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20490/quispe_ll.pdf?sequence=1&isAllowed=y
16. Quispe L. Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la red de salud huamanga-2017. [Citado 16-07-2021] Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20490/quispe_ll.pdf?sequence=1&isAllowed=y
17. FARIÑO J, Cercado A, Vera E, Valle J, Ocaña A; Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. 2018. [Citado 21-07-2021] Disponible en: <http://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>

18. Terán J. clima laboral y calidad de atención en salud en el centro de salud tipo A IESS.COTACHI (2020) Ecuador. [Citado 15-07-2021] Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/10345>
19. Torrez E. satisfacción de los familiares sobre calidad de atención de enfermería en la unidad de terapia intensiva adulto del hospital militar, la paz – Bolivia 2018. [Citado 23-07-2021] Disponible en: <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/21150/TM-1429.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
20. Oblitas S M. Clima laboral y satisfacción del profesional de enfermería en el servicio de emergencias de un hospital público Chiclayo Perú (2018). [Citado 13-07-2021] Disponible en: <https://doi.org/10.37065/rem.v6i1.381>
21. Calderón M, Clima organizacional y satisfacción de los usuarios del centro de salud Bella Vista- Callao (2017). [Citado 14-07-2021] Disponible en: https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622587/Calder%c3%b3n_gm.pdf?sequence=5&isAllowed=y
22. Matos R, clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de la micro red de chilca, periodo 2017. [Citado 23-07-2021] Disponible en: <http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/2964/PAGS%2000081%20M28.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
23. Chuquilin L, Soto M. Clima organizacional y satisfacción laboral en el establecimiento de salud Pachacutec-Cajamarca (2018). [Citado 23-07-2021] Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26172/Chuquilin_HLE-Soto_RME.pdf?sequence=4&isAllowed=y
24. González, I., Pedraza, N., & Sánchez, M. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios. Estudios Gerenciales, 8-19. [Citado 15-07-2021] Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/10345/2/PG%20788%20TRABAJO%20GRADO.pdf>

25. Campbell, J., Dunnette, M., Lawler, E., & Weick, K. (1970). Managerial behavior, performance, and effectiveness. New York: McGraw-Hill. [Citado 15-07-2021] Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/10345/2/PG%20788%20TRABAJO%20GRADO.pdf>
26. Novoa-Cano, M., & Regalado-Castañeda, T. d. Análisis de la relación entre clima laboral y satisfacción del cliente en la empresa OLTURSA - PIURA Y CHICLAYO. Piura. (2017). [Citado 24-08-2021] Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/10345/2/PG%20788%20TRABAJO%20GRADO.pdf>
27. Pelaes León, O. Relación entre clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos. Lima. (2010). [Citado 10-07-2021] Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/10345/2/PG%20788%20TRABAJO%20GRADO.pdf>
28. Furnham, Adrian. Psicología Organizacional. El comportamiento del individuo en las organizaciones. México: Alfaomega. (2002). [Citado 15-07-2021] Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/10345/2/PG%20788%20TRABAJO%20GRADO.pdf>
29. Mullins L. Management and organizacional behavior. Londres: Pitman (2005). [Citado 15-07-2021] Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/10345/2/PG%20788%20TRABAJO%20GRADO.pdf>
30. Teran j. "Clima laboral y calidad de atención en salud en el centro de salud tipo a IESS. Cotacachi" (2020) Ecuador. [Citado 15-07-2021] Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/10345/2/PG%20788%20TRABAJO%20GRADO.pdf>
31. Pereira C. Clima laboral y servicio al cliente (estudio realizado en hospitales privados de la zona 9 de la ciudad de Quetzaltenango) (2014). [Citado 14-07-2021] Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27967/vargas_lh.pdf?sequence=1&isAllowed=y

32. Vargas H, Guevara H, J. Clima organizacional y calidad de servicio del hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza. Perú-2018. Recuperado de-. Chiang M, Salazar C. y Núñez A. Clima y satisfacción laboral en instituciones públicas. (2007): Adaptación y ampliación de un instrumento. [Citado 10-07-2021] Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27967/vargas_lh.pdf?sequence=1&isAllowed=y
33. Donabedian A. La dimensión internacional de la atención. Salud Pública México (1990). [Citado 15-07-2021] Disponible en:
<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/10345/2/PG%20788%20TRABAJO%20GRADO.pdf>
34. Waldow V. Cuidado humano: la vulnerabilidad del ser enfermo y su dimensión de trascendencia 2014. Índex de Enfermería, 234-238. [Citado 15-07-2021] Disponible en:
<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/10345/2/PG%20788%20TRABAJO%20GRADO.pdf>
35. OPS. Manual de Gerencia de la Calidad. (1996) Manuales Operativos Paltex., 1-270. [Citado 15-07-2021] Disponible en:
<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/10345/2/PG%20788%20TRABAJO%20GRADO.pdf>
36. Terán J, J. "Clima laboral y calidad de atención en salud en el centro de salud tipo A IESS. COTACACHI" IBARRA- ECUADOR 2020. [Citado 15-07-2021] Disponible en:
<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/10345/2/PG%20788%20TRABAJO%20GRADO.pdf>
37. Donabedian, A. Explorations in quality assessment and monitoring. The definition of quality and approaches to its assessment. Michigan: Health Administration Press (1980). [Citado 15-07-2021] Disponible en:
<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/10345/2/PG%20788%20TRABAJO%20GRADO.pdf>

38. Jiménez R. Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios. Una mirada actual. Revista Cubana de Salud Pública, (2004) p.1-22. [Citado 15-07-2021] Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/10345/2/PG%20788%20TRABAJO%20GRADO.pdf>
39. Quispe Y. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pacetto Andahuaylas. (Tesis de licenciatura).Universidad Nacional José María Arguedas .Andahuaylas, Perú. (2015). [Citado 14-07-2021] Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27967/vargas_lh.pdf?sequence=1&isAllowed=y
40. Vargas H, Guevara H, J. Clima organizacional y calidad de servicio del hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza. Perú-2018. [Citado 10-07-2021] Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27967/vargas_lh.pdf?sequence=1&isAllowed=y
41. Ñahuirima Y. Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región Apurímac. (Tesis de licenciatura).Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas, Perú. 2015. [Citado 06-08-2021] Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27967/vargas_lh.pdf?sequence=1&isAllowed=y
42. Calidad en Salud. ¿Un Sistema complejo? La Habana. Mejías, SY, Morales, SI, y Fernández, VA. INFODIR, 2017;25, 126-130. [Citado 14-12-2021]. Disponible en: <file:///D:/proyecto%20de%20tesis/calidad%20atencion,%20la%20habana%20cuba%202017.ojo%20para%20definir%20calidad%20de%20atencion.pdf>
43. Chuquilin L, Soto M. Clima organizacional y satisfacción laboral en el establecimiento de salud Pachacutec – Cajamarca 2018. [Citado 23-07-2021] Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26172/Chuquilin_HLE-Soto_RME.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Monje (2011).

44. Centro de recursos para el aprendizaje y la investigación (CRAI). [Citado 09-10-2021] Disponible en: <http://www2.duoc.cl/biblioteca/crai/definicion-y-proposito-de-la-investigacion-aplicada>
45. Hernández R, Fernández C. Metodología de la investigación. México: McGRAW-HILL. [Citado 04-08-2021] Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26172/Chuquillin_HLE-Soto_RME.pdf?sequence=4&isAllowed=y
46. Hernández R, Fernández C. Metodología de la investigación. México [Citado 04-08-2021] Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26172/Chuquillin_HLE-Soto_RME.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- 46 Chiavenato I. Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. 2°. Ed. México: Mc Graw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V., 2009, p. 546.
47. Cesar B. Metodología de la investigación, tercera ed. Colombia. [Citado 29-10-2021] Disponible en: <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
48. Chiang M, Clima organizacional y salud psicológica: una dualidad organizacional. Ecuador 2017. [Citado 11-01-2022] Disponible en: <https://www.Dialnet-ClimaOrganizacionalYSaludPsicologica-5826333%20>.
49. Chiang M, et al, Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. Maracay 2011. [Citado 18-01-2022] Disponible en: http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01382011000100002.

ANEXO

Anexo 1 Matriz de consistencia

Título: “CLIMA LABORAL Y CALIDAD DE ATENCION DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DEMEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO 2021”

Autor: Br. Ronald Ayala Aylas

Problema	Objetivo	Hipótesis	Marco teórico	Variables e indicadores	Metodología
<p>General ¿Cuál es la relación entre clima laboral y calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Regional De Ayacucho 2021?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>a) Cuál es el clima laboral del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Regional de Ayacucho 2021.</p> <p>b) Cuál es la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Regional de Ayacucho 2021.</p> <p>c) Cuáles son las dimensiones del clima laboral en el servicio de medicina del Hospital Regional de Ayacucho 2021.</p> <p>d) Cuáles son las dimensiones de la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de medicina del</p>	<p>General:</p> <p>“Determinar la relación entre clima laboral y calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Regional de Ayacucho 2021”</p> <p>Específicos:</p> <p>a. Determinar el clima laboral del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Regional de Ayacucho 2021</p> <p>b. Determinar la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Regional de Ayacucho 2021.</p> <p>c. Relacionar dimensión autonomía del clima laboral y calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Regional de Ayacucho 2021.</p> <p>d. Relacionar dimensión cohesión del clima laboral y calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Regional de Ayacucho 2021.</p> <p>e. Relacionar dimensión confianza del clima laboral y calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de</p>	<p>General</p> <p>Hi: Existe relación significativa entre clima laboral y calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Regional De Ayacucho 2021.</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre clima laboral y calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Regional de Ayacucho 2021.</p> <p>Específicas</p> <p>a. Existe la relación entre el clima laboral y dimensión elementos tangibles de la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Regional de Ayacucho 2021</p> <p>b. Existe relación entre el clima laboral y dimensión fiabilidad de la calidad de atención del profesional de enfermería en el</p>	<p>Antecedentes- Internacional</p> <p>- Nacional - Local</p> <p>Bases teóricas:</p> <p>2.1Clima laboral.</p> <p>2.2 Características del clima laboral.</p> <p>2.3 Evaluación del clima laboral</p> <p>2.4 dimensiones del clima organizacional tipos de clima laboral.</p> <p>2.5 Calidad de atención.</p> <p>2.6 Calidad de atención en salud.</p>	<p>Variable independiente: Clima laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <p>) Autonomía</p> <p>) Cohesión</p> <p>) Confianza</p> <p>) Presión</p> <p>) Apoyo</p> <p>) Reconocimiento</p> <p>) Equidad</p> <p>) Innovación</p> <p>Variable dependiente: Calidad de atención</p> <p>) Elementos tangibles</p> <p>) Fiabilidad</p> <p>) Capacidad de respuesta</p> <p>) Empatía</p> <p>) Seguridad</p>	<p>Enfoque del estudio: cuantitativo</p> <p>Tipo de investigación: aplicada</p> <p>Nivel de investigación: correlacional</p> <p>Diseño de la investigación: descriptivo – correlacional de corte transversal.</p> <p>Área de estudio: el estudio se llevará a cabo en el área de medicina del Hospital Regional de Ayacucho.</p> <p>Población: Será 32 profesionales de enfermería de ambos sexos que laboran el servicio de medicina del Hospital Regional De Ayacucho.</p> <p>Muestra: Para los profesionales de enfermería no aplica porque, se trabajará con el 100% de la población (población censal) del servicio de medicina del Hospital Regional De Ayacucho.</p> <p>Técnica e instrumentos: Se utilizará el cuestionario</p>

<p>Hospital Regional de Ayacucho 2021.</p> <p>e)Cuál es la relación entre el clima laboral y calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Regional de Ayacucho 2021.</p>	<p>medicina del Hospital Regional de Ayacucho 2021.</p> <p>f. Relacionar dimensión presión del clima laboral y calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Regional de Ayacucho 2021.</p> <p>g. Relacionar dimensión apoyo del clima laboral y calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Regional de Ayacucho 2021.</p> <p>h. Relacionar dimensión reconocimiento del clima laboral y calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Regional de Ayacucho 2021.</p> <p>i. Relacionar dimensión equidad del clima laboral y calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Regional de Ayacucho 2021.</p> <p>j. Relacionar dimensión innovación del clima laboral y calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Regional de Ayacucho 2021.</p>	<p>servicio de medicina del Hospital Regional de Ayacucho 2021</p> <p>c. Existe relación entre el clima laboral y dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Regional de Ayacucho 2021</p> <p>d. Existe relación entre el clima laboral y dimensión empatía de la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Regional De Ayacucho 2021</p> <p>e. Existe relación entre el clima laboral y dimensión seguridad de la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Regional de Ayacucho 2021.</p>	<p>2.7 Dimensiones de calidad de atención.</p> <p>2.8 Importancia de la calidad.</p>		<p>SERVQUAL, revalidados por tres expertos. Donde</p> <p>La dimensión del clima laboral: 40 ítems Y ocho dimensiones:</p> <p>▪ La dimensión de calidad de atención: 28 ítems y cinco dimensiones.</p>
---	---	---	--	--	---

3.3 Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Escala de medición y valor final
Clima laboral	Son muchas peculiaridades que se dan en el espacio laboral y administrativa, las cuales influyen en las directivas, dogmas, principios y la percepción del individuo ²⁰ .	Es el conjunto de particularidades del clima laboral que prevalecen en el hospital regional de Ayacucho en el servicio de medicina, la cual se medirá mediante un cuestionario con 40 ítems.	a. Autonomía	- Toma de decisiones , ejecución de trabajo propuesta de actividades, Estándares de trabajo, Organización de trabajo	Ordinal:) Nunca (1)) Casi nunca (2)) A veces (3)) Casi siempre (4)) Siempre (5)
			b. Cohesión	- Apoyo entre trabajadores, Armonía entre trabajadores, Interés por el trabajo - Trabajo en equipo y Afinidad entre trabajadores.	
			c. Confianza	- Principios, Lealtad de expresión, Cumplimiento de los compromisos - Consejos, empatía, escucha activa	
			d. Presión	- Tiempo para cumplir las funciones, Ambiente laboral, Trabajo en casa, Estrés personal, Estrés laboral y Tolerancia	
			e. Apoyo	- Apoyo del supervisor al colaborador, Interés por el desarrollo profesional, Libertad de expresión, Cumplimiento de compromisos	
			f. Reconocimiento	- Recompensas por el buen desempeño, Elogios y felicitaciones, Buen trato - Cumplimiento de compromisos y Ascensos	
			g. Equidad	- Trato amable y cortés para mañana, Igualdad de oportunidades, Beneficios y Inclusión	
			h. Innovación	- Aceptación de nuevas ideas, Capacitación al personal, Desarrollo profesional y Estudios	
Calidad de atención	Donabedian A, puntualiza una atención de alta calidad como "aquella que se espera maximizar una medida comprensible del bienestar del paciente después de tener en cuenta el balance de las ganancias y las pérdidas esperadas que concurren en el proceso de atención en todas sus partes" ³² .	Es la evaluación y el efecto de entender a los trabajadores que laboran en dicha institución al servicio de la comunidad con un total de 28 ítems	a. Fiabilidad	- Atención de la urgencia y emergencias en forma oportuna, Respeto por el orden de llegada a los usuarios, Respeto por la privacidad y confiabilidad de los usuarios, Equipamiento moderno, Precisión del diagnóstico.	Ordinal.) Nunca (1)) Casi nunca (2)) A veces (3)) Casi siempre (4)) Siempre (5)
			b. Capacidad de respuesta	- Amabilidad, Cortesía, Adecuado tiempo de atención por consulta médica.	
			c. Seguridad	- Claridad en la información que se brinda al usuario, Solución al problema del paciente, Adecuada ubicación del paciente en la sala de espera.	
			d. Empatía	- Adecuada capacidad para atender al paciente, trato amable por parte del personal, orientaciones claras sobre su enfermedad, tratamiento farmacológico y otros cuidados, tolerancia y comprensión	
			e. Elementos tangibles	- Adecuada vestimenta del personal acorde a su especialidad, Equipamiento - instalaciones ordenadas y limpias, ambientes iluminados y ventilados	

ANEXO 2: INSTRUMENTO

I. INSTRUMENTO PARA MEDIR EL CLIMA LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO.

Nombre del encuestador: Ronald Ayala Aylas

Hospital Regional: Hospital Regional de Ayacucho servicio de medicina

Estimado Enfermera(o) del servicio de medicina del Hospital Regional de Ayacucho, Miguel Ángel Mariscal Llerena, reciba usted un cordial saludo y reconozco de ante mano, por su el cooperación que brindara al rellenar el banco de interrogatorios cuyo **objetivo conocer el clima laboral del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Regional**, con el fin de contribuir a la mejora del clima laboral el cual redundara en la calidad de atención al usuario y así brindar una mejor gestión en el servicios de medicina y por ende en los otros servicios salud.

“CLIMA LABORAL Y CALIDAD DE ATENCION DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO 2021”

Sus respuestas serán estrictamente confidenciales y anónimas.

Datos generales del encuestado:

1 Edad: (_____ años) < de 30 años (1), 30 a 39 (2) 50 años a mas (3)

2 Género:

- Femenino (1)
- Masculino (2)

3 Nivel de estudio:

- Superior-profesional (1)
- Superior - posgrado (2)

INSTRUCCIÓN

Marque con “x” en la casilla a su favor según corresponda, tomando en consideración la consiguiente escala.

Valores							
1	2	3	4	5			
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre			
	DIMENSION DE AUTONOMIA		1	2	3	4	5
1	Tomo la mayor parte de las decisiones para que influyan en la forma en que desempeño mi trabajo.						
2	Yo decido el modo en que ejecutare mi trabajo						
3	yo propongo mis propias actividades de trabajo						
4	Determino los estándares de ejecución de trabajo						
5	Organizo mi trabajo como mejor me parece						
	DIMENSION DE COHESION		1	2	3	4	5
6	Las personas que trabajan en hospital se ayudan los unos a los otros.						
7	Las personas que trabajan en el hospital se llevan bien entre sí.						
8	Las personas que trabajan en hospital tienen un interés personal el uno por el otro.						
9	Existe espíritu de "trabajo en equipo" entre las personas que trabajan en mi servicio.						
10	Siento que tengo muchas cosas en común con la gente que trabajo en mi unidad.						
	Dimensión de confianza		1	2	3	4	5
11	Puedo confiar en mi jefe no divulga las cosas que le cuento en forma confidencial						
12	Mi jefe es un persona de principios definidos						
13	Mi jefe es la persona con que se puede hablar abiertamente.						
14	Mi jefe cumple con los compromisos que adquiere conmigo.						
15	No es probable que mi jefe dé un mal consejo.						
	Dimensión de presión		1	2	3	4	5
16	Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo						
17	Mi institución es lugar relajado para trabajar						
18	En casa, a veces temo oír sonar el teléfono porque pudiera tratarse de alguien que llama sobre un problema de trabajo.						
19	Me siento como si nunca tuviese un día libre						

20	Muchos de los trabajadores de mi servicio en mi nivel, sufren de un alto estrés, debido a la exigencia del trabajo					
	Dimensión de apoyo	1	2	3	4	5
21	Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando la necesito					
22	A mi jefe le interesa que me desarrolle profesionalmente					
23	Mi jefe me respalda al 100 %					
24	Es fácil hablar con mi jefe sobre probables relacionados con el trabajo					
25	Mi jefe me respalda y deja que yo aprenda de mis propios errores.					
	Dimensiones de reconocimiento	1	2	3	4	5
26	Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo					
27	La única vez que se habla sobre mi rendimiento es cuando he cometido un error					
28	Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me lo hace notar					
29	Mi jefe es rápido para conocer una buena ejecución					
30	Mi jefe me utiliza como ejemplo de lo que debe hacer.					
	Dimensión de equidad	1	2	3	4	5
31	Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe					
32	Los objetivos que fija mi jefe para mi trabajo son razonables					
33	Es poco probable que mi jefe me halague sin motivos					
34	Mi jefe no tiene favoritos					
35	Si mi jefe despide a alguien es porque probablemente se lo merece					
	Dimensión de innovación	1	2	3	4	5
36	Mi jefe me anima a desarrollar mis propias ideas					
37	A mi jefe le agrada que yo intente hacer mi trabajo de distinta forma					
38	Mi jefe anima a mejora sus formas de hacer las cosas					
39	Mi jefe me anima a encontrar nuevas formas de enfrentar antiguos problemas					
40	Mi jefe "valora" nuevas formas de hacer las cosas					

Fuente: cuestionario clima laboral traducido y adaptado al instrumentó de medida DEKOYS & DECOTTIS (1991)

II. INSTRUMENTO PARA MEDIR LA CALIDAD DE ATENCION DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO.

Nombre del encuestador: Ronald Ayala Aylas

Hospital Regional: Hospital Regional de Ayacucho servicio de medicina

Estimado Enfermera(o) del servicio de medicina del Hospital Regional de Ayacucho, Miguel Ángel Mariscal Llerena, reciba usted un cordial saludo y agradezco desde ya, el apoyo que me brindara al llenar la presente encuesta que tiene como **objetivo conocer la calidad de atención del profesional de enfermería del servicio de medicina**, con el fin de contribuir a la mejora de la calidad de atención hacia el usuario y así brindar una mejor gestión en el servicios de medicina y por ende en los otros servicios salud.

Sus respuestas serán estrictamente confidenciales y anónimas

Datos generales del encuestado:

1 Edad: (_____ años)

2 Género:

- Femenino ()
 Masculino ()

3 Nivel de estudio:

- Superior – profesional ()
 Superior – posgrado ()

INSTRUCCIÓN

Marque con “x” en el casillero de su preferencia según corresponda, teniendo en cuenta la siguiente escala.

Valores				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Nº	Dimensión de fiabilidad	1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que el tiempo de espera de un paciente para obtener una cita en el servicio medicina es el adecuado?					
2	¿Respeto usted el orden de llega del usuario para ser atendido?					
3	¿Respeto usted la privacidad del usuario al momento de ser atendido?					
4	¿Usted como enfermera respeta o guarda el secreto confidencial sobre el diagnóstico del usuario?					
5	¿Considera usted que el médico realiza de manera exhaustiva el examen físico del paciente frente a su malestar o el área afectada?					
6	¿Cuán satisfecho se siente usted después de haber escuchado el informe del médico para brindar el cuidado de enfermería si la sintomatología empeoran?					
7	Cuándo usted tuvo alguna lesión físicas, el médico y los personales de salud ¿mostraron interés por su salud para ayudarlo y ser atendido rápidamente?					
	DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5
8	¿Cree usted que el profesional de enfermería muestra amabilidad al momento de atender al usuario?					
9	¿Brindan ustedes un trato o cortesía a los usuarios de enfermería?					
10	¿Considera usted un tiempo necesario para contestar o absolver dudas o preguntas sobre su enfermedad?					
11	¿Considera usted que el tiempo de duración de consulta y/o examen brindados por el médico son los suficientes?					
	DIMENSIÓN DE SEGURIDAD	1	2	3	4	5
12	La información que le brindo el médico, referente a la enfermedad de su paciente ¿considera que le fue clara?					
13	¿El personal que atendió al usuario, le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?					
14	¿Durante la atención en el servicio, considera usted que se solucionó el problema del paciente?					

15	¿Considera Usted que le brindó confianza a su paciente para expresar su problema de salud?					
	DIMENSION DE EMPATIA	1	2	3	4	5
16	¿Considera usted, durante la atención hacia los pacientes por parte de sus colegas, muestran Interés en solucionarle su problema de salud?					
17	¿Brinda explicaciones a sus pacientes para realizarse los exámenes médicos?					
18	¿Usted, cree que comprendió el paciente la información que le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?					
19	Brinda información hacia su paciente sobre su tratamiento, medicamentos y cuidados de enfermería.					
20	¿Considera que las indicaciones escritas en la receta por el médico son adecuadas y claras para su paciente?					
21	¿Siempre dan orientaciones a sus pacientes sobre los cuidados que debe recibir en su hogar?					
	DIMENSION DE ASPECTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
22	¿El uniforme que llevan sus colegas están siempre limpios durante la jornada laboral?					
23	¿Usted utiliza maquetas, catálogos, láminas y otros materiales para su mejor comprensión de su paciente durante el tiempo de su atención?					
24	¿Los servicios cuentan con equipos modernos disponibles y materiales necesarios para la atención?					
25	Las instalaciones físicas (edificio en general - paredes, puertas, ventanas de salas de espera, consultorios, pasillos, etc.) del HOSPITAL, ¿se encuentran en buen estado?					
26	¿Las camillas, camas y sillas del HOSPITAL, ¿Usted considera que son cómodas?					
27	¿Está limpia y ventilada la sala de espera?					
28	¿Se encuentra con buena iluminación los consultorios?					

Fuente: Qulspe Pérez Yanet (2015)

ANEXO 3: CONSENTIMIENTO INFORMADO



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Fecha.....

Yo.....con

DNI..... Acepto de forma voluntaria y sin presión a participar de la investigación **“CLIMA LABORAL Y CALIDAD DE ATENCION DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO 2021”**, para dar evidencia de mi firma.

.....

Firma del trabajador

ANEXO 4: Solicitud de autorización para ejecución

SOLICITA: permiso para realizar trabajo de investigaciones el hospital regional

SEÑOR:

Dr. MARIO OCTAVIO PEREZ VELARDE
Director del hospital regional de Ayacucho
DR.

HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO	
MESA DE PARTES	
19 AGO 2021	
FOLIO 01	
N° REG. DOC.	HORA 13:10
N° REG. EXP.	FIRMA

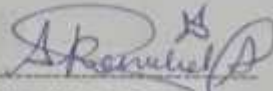
AYALA AYLAS, RONALD identificado con DNI N°41329940, con domicilio en Jr. Túpac Amaru n° 104, san juan bautista, provincia de huamanga, ante usted con el debido respeto me presento y expongo:

Que, siendo estudiante de la maestría en gerencia en servicios de salud en la Universidad Nacional de san Cristóbal de Huamanga, solicito a Ud. Permiso para realizar mi trabajo de investigación en su institución sobre "Clima Laboral Y Calidad De Atención Del Profesional De Enfermería En El Servicio De Medicina Del Hospital Regional De Ayacucho 2021" para optar mi grado de Magister.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted Señor director acceder a mi petición por ser de justicia que espero alcanzar, no sin antes agradecerle por la atención al presente.

Ayacucho, 16 de agosto del 2021



Ayala Aylas, Ronald
DNI: 41329940

ANEXO 5: Resultado de Juicio de expertos


		Prueba binomial				Significación exacta (bilateral)
		Categoría	N	Prop. observada	Prop. de prueba	
JUEZ1	Grupo 1	SI	10	1,00	,50	,002
	Total		10	1,00		
JUEZ2	Grupo 1	SI	10	1,00	,50	,002
	Total		10	1,00		
JUEZ3	Grupo 1	SI	10	1,00	,50	,002
	Total		10	1,00		

Promedio = $0.002+0,002+0,002=0,006$.

Es significativo: $0,006 < 0,05$.

Anexo 6:

Resultado de concordancia de juicios de expertos



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
 ESCUELA DE POSGRADO
 FACULTA DE CIENCIAS DE LA SALUD
 UNIDAD DE POSGRADO

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del experto: BARBOZA PALOMINO, EDUARDO E.

1.2 Grado académico: DOCTOR EN SALUD PÚBLICA

1.3 Cargo e institución donde labora: DOCENTE

1.4 Título de la investigación: _____

1.5 Autor del instrumento: _____

1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: _____

1.7 Nombre del instrumento: _____

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	CRITERIOS				
		Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en medidas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al estado de ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Cubre los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del resultado.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos Teóricos-Conceptuales y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas posturas en la investigación y construcción de teorías.					X
TOTAL						81-100%

TOTAL (Promedio del valor del porcentaje, para cada calificación)

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total/10): 8.1-10%

VALORACIÓN CUALITATIVA: EXCELENTE (APLICABLE)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: _____

Ayacucho, _____ de _____ de 2021

Mg. Edward E. Barbosa Palomino
 MAESTRO EN SALUD PÚBLICA
 C.R. 26432

Firma del experto
 DNI: 09802864



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA
ESCUELA DE POSGRADO
FACULTA DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE PORGRADO

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: ANAYA BONILLA, Ruth Margarita
- 1.2 Grado académico: Doctora en Educación
- 1.3 Cargo e institución donde labora: Docente Departamento Académico de Enfermería FCSA/UNSCH
- 1.4 Título de la Investigación: "CLIMA LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO 2021"
- 1.5 Autor del instrumento: Ronald Ayala
- 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: Gerencia en Servicios de Salud
- 1.7 Nombre del instrumento: Clima laboral y calidad de atención.

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	May Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas posturas en la investigación y construcción de teorías.					X
TOTAL						81-100%

TOTAL (Promedio del valor del porcentaje, para cada calificación)

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total/10): 8.1- 10.0

VALORACIÓN CUALITATIVA: Excelente.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento es aplicable

Ayacucho, 15 de octubre de 2021

Firmado digitalmente por
Dra. Ruth Anaya Bonilla
Fecha: 2021.10.16
12:50:27 -05'00'

Dra. Ruth Margarita Anaya Bonilla.

Firma del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA

ESCUELA DE POSGRADO

FACULTA DE CIENCIAS DE LA SALUD

UNIDAD DE POSGRADO

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES.

1.1 Apellidos y nombres del experto: Ramírez Espinoza, Angélica

1.2 Grado académico: Doctora. En Ciencias de Enfermería

1.3 Cargo e institución donde labora: Docente: Departamento Académico de Enfermería FCSAUNSCH

1.4 Título de la Investigación: "Clima laboral y calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Regional de Ayacucho 2021"

1.5 Autor del instrumento: Br. Ronald Ayala Ayala,

1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: Gerencia de servicios de salud.

1.7 Nombre del instrumento: Instrumento para medir la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Regional de Ayacucho.

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61- 80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al estado de ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Cubre los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Usados en aspectos Teórico-Científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pistas en la investigación y construcción de teoría.					X
	TOTAL					81-100%

TOTAL (Promedio del valor del porcentaje, para cada calificación)

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total/10):

VALORACIÓN CUALITATIVA:

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Ayacucho, 20 de octubre de 2021

Firmado digitalmente
por Dra. Angélica
Ramírez
Fecha: 2021.10.20
11:01:36 -05'00'

Firma del experto
DN: 28226378
CEP: 25651

Anexo 7

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	9	90,0
	<u>Excluido^a</u>	1	10,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cron Bach	N de elementos
,774	43

FIABILIDAD

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	<u>Excluido^a</u>	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cron Bach	N de elementos
,852	31

**UNSCH**ESCUELA DE
POSGRADO**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD 109-2022-UNSCH-EPG/EGAP**

El que suscribe; responsable verificador de originalidad de trabajo de tesis de Posgrado en segunda instancia para la Escuela de Posgrado - UNSCH; en cumplimiento a la Resolución Directoral N° 198-2021-UNSCH-EPG/D, Reglamento de Originalidad de trabajos de Investigación de la UNSCH, otorga lo siguiente:

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

AUTOR:	Bach. AYALA AYLAS, RONALD
MAESTRÍA:	GERENCIA EN SERVICIO DE SALUD
TÍTULO DE TESIS:	CLIMA LABORAL Y CALIDAD DE ATENCION DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIOS DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO, 2021
EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD:	17%
N° DE TRABAJO:	1905674932
FECHA:	21-sept.-2022

Por tanto, según los artículos 12, 13 y 17 del Reglamento de Originalidad de Trabajos de Investigación, es procedente otorgar la constancia de originalidad con depósito.

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

Ayacucho, 21 de setiembre del 2022.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN
CRISTOBAL DE HUAMANGA
ESCUELA DE POSGRADO
B/Ing. Edith Geovana Asto Peña
Responsable Área Académica

CLIMA LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIOS DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO, 2021

por Ronald Ayala Aylas

Fecha de entrega: 21-sep-2022 04:26p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1905674932

Nombre del archivo: tesis-Mg._RONALD_AYALA_AYLAS._CD-_UNSCH_listo.docx (3.11M)

Total de palabras: 14540

Total de caracteres: 82121

CLIMA LABORAL Y CALIDAD DE ATENCION DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIOS DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO, 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	6%
2	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	1library.co Fuente de Internet	2%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
5	repositorio.utn.edu.ec Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
7	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	1%

9	repositorio.ual.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
10	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
11	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	<1 %
12	assets.website-files.com Fuente de Internet	<1 %
13	ojs.uac.edu.co Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 30 words