

**EL CLIMA LABORAL Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN  
A LOS PACIENTES ADULTOS DEL CONSULTORIO  
EXTERNO DE MEDICINA GENERAL, DEL CENTRO  
DE SALUD MALA- 2018**



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS**  
**INTERNACIONALES**

**TESIS**

**EL CLIMA LABORAL Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN**  
**A LOS PACIENTES ADULTOS DEL CONSULTORIO**  
**EXTERNO DE MEDICINA GENERAL, DEL CENTRO**  
**DE SALUD MALA- 2018**

**PRESENTADO POR:**

**Bachiller, Aurora Del Pilar Téllez García**

Para Obtener el Título Profesional de:  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y**  
**NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**CAÑETE – PERÚ**

**2018**

## **DEDICATORIA**

Dedico esta investigación a Dios todo poderoso, porque desde el cielo a lado de mi padre Carlos Téllez y mi abuelita Bertha Sánchez, guían mis pasos por el camino del bien.

A mi madre, Miriam Inéz García Sánchez; por traerme al mundo. Por brindarme su amor incondicional, y que a pesar de mis desaciertos está a mi lado corrigiendo mis errores, y alentándome a no desfallecer en el camino hacia mis ideales personales, y profesionales como en esta oportunidad. Porque sólo Dios es testigo de todas las pruebas que nos encomendó para salir adelante en esta vida. A ella le dedico mi vida entera, hoy y siempre.

A mi sociedad, porque con la decisión y firmeza de crecer profesionalmente apporto a mi país para un desarrollo y crecimiento en valor humano. Así mismo, a los estudiantes de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales, para que sirva de motivación de que con el sólo hecho de querer se podrá llegar a la meta propuesta.

## **AGRADECIMIENTO**

Inicio mi agradecimiento a la casa de estudios Universidad Alas Peruanas en donde me formé profesionalmente durante cinco años, por brindarme los conocimientos y cimentar en mí la vocación de servicio en el ejercicio de mi carrera profesional, razón por el cual hoy en día me desarrollo en el sector salud con gran satisfacción y entusiasmo.

A mis asesores, porque con su vasta experiencia supieron guiarme de forma humana y académica en la realización de la presente tesis.

Agradezco además con sumo respeto y consideración a cada uno de los integrantes del personal administrativo y asistencial del Centro de Salud de Mala, quienes confiaron en mi preparación y brindaron la viabilidad requerida para el desarrollo eficaz de la presente investigación.

Finalmente, y de manera muy especial, agradecer a mi familia y seres queridos por la comprensión en la ausencia de mi persona en todo este tiempo, y de alguna manera hacerme sentir su cariño y confianza en todo este proceso, gracias.

## RESUMEN

La presente investigación buscó identificar si el clima laboral de los profesionales (médicos) y técnicos en enfermería, que desempeñan sus funciones dentro del consultorio externo de medicina general del Centro de Salud Mala, tenía relación directa y significativa con la calidad de atención ofrecida a los pacientes adultos. Para ello se empleó la estrategia de investigación documental, cuyo método de análisis comprende en la revisión bibliográfica, la consulta, integración de datos mediante la extracción y recopilación de datos con las construcción de dos encuesta como instrumento, adecuados a la realidad del establecimiento de salud para mayor precisión; uno de ellos para describir el Clima Laboral, conformado por 25 ítems agrupados en siete dimensiones; y la segunda encuesta para determinar la Calidad de Atención conformado por 16 ítems agrupados en dos dimensiones.

Para el análisis de ambos resultados se utilizó gráficos circulares y columnas 3D apiladas, los cuales permitieron un análisis simple y rápido. Así mismo, para realizar el análisis estadístico se utilizó como herramienta el coeficiente de correlación de Spearman, y así determinar la correlación nula en la investigación.

Las conclusiones fueron formuladas teniendo en cuenta los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos, y en los objetivos planteados al inicio de investigación; sin embargo, se empleó estudios empíricos como herramientas que ayudaron a reforzar la perspectiva numérica y teórica analizada.

**PALABRAS CLAVES:** Clima Laboral, Calidad de Atención.

## ABSTRACT

The present investigation sought to identify if the work environment of the professionals (doctors) and nursing technicians, who perform their functions within the external general practice of the Mala Health Center, had a direct and significant relationship with the quality of care offered to the adult patients. To this end, the documentary research strategy was used, whose analysis method includes bibliographic review, consultation, data integration through the extraction and collection of data with the construction of two surveys as an instrument, appropriate to the reality of the health establishment. For greater precision; one of them to describe the Work Climate, made up of 25 items grouped in seven dimensions; and the second survey to determine the Quality of Attention conformed by 16 items grouped in two dimensions.

For the analysis of both results, circular graphs and stacked 3D columns were used, which allowed a simple and fast analysis. Likewise, to perform the statistical analysis, the Spearman correlation coefficient was used as a tool, thus determining the null correlation in the investigation.

The conclusions were formulated taking into account the results obtained from the application of the data collection instrument, and in the objectives proposed at the beginning of the investigation; however, empirical studies were used as tools that helped to strengthen the numerical and theoretical perspective analyzed.

**KEYWORDS:** Labor Climate, Quality of Attention.

## ÍNDICE

Pág.

<b>DEDICATORIA</b> .....	i
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	ii
<b>RESÚMEN</b> .....	iii
<b>ABSTRACT</b> .....	iv
<b>ÍNDICE</b> .....	v
<b>ÍNDICE DE TABLAS, GRÁFICOS Y CUADRO</b> .....	x
 <b>CAPÍTULO I</b>	
<b>EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	1
1.1.    Planteamiento del Problema.....	1
1.2.    Formulación del Problema .....	6
1.2.1. Problemas Específicos .....	7
1.3.    Objetivos de la Investigación .....	8
1.3.1. Objetivo General .....	8
1.3.2. Objetivos Específicos .....	8
1.4.    Justificación del Estudio .....	8
1.5.    Limitaciones de la Investigación .....	11
 <b>CAPÍTULO II</b>	
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	13
2.1.    Antecedentes del Estudio .....	13

2.1.1.	Nacionales .....	13
2.1.1.1.	Espinoza C., E. E. (2010).....	13
2.1.1.2.	Gonzales A., O. C. (2016).....	14
2.1.1.3.	Pelaes L., O. C. (2010). .....	15
2.1.1.4.	Ninamango V., W. M. (2014). .....	17
2.2.2.	Internacionales .....	19
2.2.2.1.	Carrillo G., D. y Fuentes V., D. Y. (2003). .....	19
2.2.	Bases Teóricas .....	21
2.2.1.	Clima Laboral .....	22
2.2.1.1.	Definición.....	22
2.2.1.2.	Instrumentos de Medición .....	26
2.2.1.3.	Dimensiones del Clima Laboral .....	28
2.2.1.4.	Consideraciones Adicionales .....	32
2.2.2.	Calidad de Atención .....	33
2.2.2.1.	Dimensiones de la Calidad.....	36
2.2.2.2.	Calidad de Servicio en Salud .....	39
2.2.2.3.	Calidad de Atención Médica.....	41
2.3.	Definición de Términos .....	42
2.3.1.	Consulta Externa .....	42
2.3.2.	Paciente Ambulatorio .....	42
2.3.3.	Consulta Médica.....	43



2.3.4.	Medicina General .....	43
2.3.5.	Calidad .....	43
2.3.6.	Atención .....	44
2.3.7.	Calidad de Atención .....	44
2.3.8.	Centro de Salud .....	44
2.4.	Hipótesis .....	45
2.4.1.	Hipótesis General .....	45
2.4.2.	Hipótesis Específicas .....	45
2.5.	Variables.....	46
2.5.1.	Definición Conceptual de la Variable.....	46
2.5.1.1.	Clima Laboral .....	46
2.5.1.2.	Calidad de Atención .....	46
2.5.2.	Definición Operacional de la Variable .....	47
2.5.2.1.	Clima Laboral .....	47
2.5.2.2.	Calidad de Atención .....	48
2.5.3.	Operacionalización de la Variable .....	48
<b>CAPÍTULO III</b>		
<b>METODOLOGÍA.....</b>		
3.1.	Tipo y Nivel de Investigación .....	49
3.1.1.	Tipo .....	49
3.1.1.1.	Según el Objetivo .....	49

3.1.1.2.	Según Tipos de Datos Empleados .....	49
3.1.1.3.	Según el Tipo de Inferencia .....	50
3.1.2.	Nivel .....	50
3.1.2.1.	Según el Grado de Manipulación de las Variables.....	50
3.2.	Descripción del Ámbito de la Investigación .....	52
3.3.	Población y Muestra .....	54
3.4.	Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos .....	57
3.5.	Validez y Confiabilidad del Instrumento .....	59
3.6.	Plan de Recolección y Procesamiento de Datos .....	61
<b>CAPÍTULO IV</b>		
<b>RESULTADOS.....</b>		<b>63</b>
4.1.	Presentación de Resultados .....	63
4.1.1.	Para la Variable Independiente Clima Laboral .....	63
4.1.2.	Para la Variable Dependiente Calidad de Atención .....	94
4.2.	Prueba de Hipótesis .....	114
4.2.1.	Planteamiento de la Hipótesis .....	114
4.2.2.	Selección del Nivel de Significancia .....	115
4.2.3.	Determinación del Estadígrafo de Prueba .....	115
4.2.4.	Formulación de la Regla de Decisión .....	115
4.2.5.	Decisión:.....	115
<b>DISCUSIÓN.....</b>		<b>116</b>

<b>CONCLUSIONES</b> .....	119
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	121
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	123
<b>ANEXOS</b> .....	134
<b>FOTOGRAFÍAS</b> .....	162

## ÍNDICE DE TABLAS, GRÁFICOS Y CUADRO

### TABLAS

Tabla 1. Categorización de Establecimientos de Salud.....	2
Tabla 2. Población Estimada para el Año 2018, Según Lugar de Residencia.....	3
Tabla 3. Dimensiones del Clima Organizacional.....	29
Tabla 4. Personal Asistencial del Consultorio Externo de Medicina general.....	52
Tabla 5. Población Distrito de Mala, Provincia Cañete, Región Lima.....	53
Tabla 6. Valores de $Z\alpha$ y sus Niveles de Confianza .....	55
Tabla 7. Estructura de Respuestas.....	57

### GRÁFICOS

Gráfico 1. Género de profesionales y técnicos encuestados.....	63
Gráfico 2. Grupo ocupacional encuestado.....	64
Gráfico 3. Tiene definidas las funciones de su puesto.....	65
Gráfico 4. Realiza algún esfuerzo adicional en el desempeño de funciones.....	66
Gráfico 5. Tengo las competencias que el puesto requiere.....	67
Gráfico 6. Mis compañeros y yo conocemos la Misión y Visión del Centro de Salud.....	68
Gráfico 7. La decoración y el diseño van acorde a la Especialidad.....	69
Gráfico 8. La distribución física en el consultorio contribuye al flujo de su trabajo e información.....	70
Gráfico 9. La ventilación e iluminación es adecuada.....	71

Gráfico 10. Cuenta con el equipo necesario para la ejecución de su trabajo.....	72
Gráfico 11. Dada sus funciones es justa la remuneración económica que percibe.....	74
Gráfico 12. Dada sus funciones son justos los beneficios que recibe.....	75
Gráfico 13. Considera la necesidad de capacitación o actualización de su interés que contribuya al desarrollo de sus funciones.....	76
Gráfico 14. Se siente comprometido con su trabajo.....	77
Gráfico 15. Al finalizar el día, se siente satisfecho del trabajo que realiza, aunque se le asigne trabajo que no le corresponde.....	78
Gráfico 16. Conoce cuáles son sus fortalezas y debilidades.....	79
Gráfico 17. Se siente comprometido con el éxito o fracaso del desempeño dentro del consultorio.....	80
Gráfico 18. Cuenta con los recursos suficientes para desempeñar su trabajo.....	81
Gráfico 19. Su jefe inmediato lo informa de las políticas establecidas para cada periodo de trabajo.....	83
Gráfico 20. Su jefe inmediato le brinda retroalimentación de su desempeño.....	84
Gráfico 21. Considera que su jefatura es flexible y justa ante peticiones o apoyo que solicita....	85
Gráfico 22. En su entorno, considera que valoran su dedicación y esfuerzo.....	86
Gráfico 23. La jefatura se interesa por su futuro profesional al definir avenidas de desarrollo para usted.....	87
Gráfico 24. Las relaciones interpersonales son cordiales entre los miembros de su equipo.....	88
Gráfico 25. Existe evidencia de falta de conocimiento de sus compañeros que haya perjudicado su trabajo.....	89

Gráfico 26. Recibe en forma oportuna la información o instrumentos que requiere para el desenvolvimiento de su trabajo.....	90
Gráfico 27. Su equipo de trabajo conoce bien sus funciones.....	92
Gráfico 28. Género de pacientes encuestados.....	94
Gráfico 29. El médico cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.....	95
Gráfico 30. Las instalaciones física del Consultorio es visualmente atractiva.....	96
Gráfico 31. El personal de consultorio tiene una apariencia limpia y cuidadosa.....	97
Gráfico 32. Durante la consulta le entregaron material informativo.....	98
Gráfico 33. El médico que lo(a) atendió, mostró interés en solucionar su problema de salud....	100
Gráfico 34. El médico le brindó el tiempo necesario para preguntas sobre su problema de salud.....	101
Gráfico 35. La atención se realizó oportunamente respetando la programación y el orden de llegada.....	102
Gráfico 36. El personal de consultorio se encuentra demasiado ocupado para aclarar sus dudas.....	103
Gráfico 37. El médico, le inspira confianza.....	104
Gráfico 38. El personal de consultorio lo trata con amabilidad, respeto y paciencia.....	105
Gráfico 39. El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud.....	106
Gráfico 40. Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención.....	107

Gráfico 41. Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.....	108
Gráfico 42. Durante su atención en consultorio se respeta su intimidad .....	110
Gráfico 43. El personal del consultorio se preocupa por sus intereses.....	111
Gráfico 44. El personal del consultorio comprende sus necesidades específicas.....	112

## **CUADRO**

Cuadro 1. Correlaciones del clima laboral y la calidad de atención a los pacientes adultos del consultorio externo de medicina general, del centro de salud mala- 2018.....	114
---	-----

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. Planteamiento del Problema**

El Centro de Salud Mala (CSM), inaugurado el 05 de diciembre de 1998, es un Establecimiento de Salud de primer nivel con categoría I-3 (Véase Tabla 1), de mayor grado de responsabilidad por ser cabecera de la Micro Red Mala perteneciente a la Dirección de Red de Salud Chilca Mala- Dirección Regional de Salud Lima. Así mismo, al ser cabecera de Micro Red, recibe referencias de pacientes de los Puestos de Salud Dignidad Nacional, Bujama y La Aguada, los cuales son de menor categorización Nivel I-1 y Nivel I-2.

Es así como cumple una función de anillo de contención en las atenciones médicas integral ambulatoria, aunado a ello su ubicación estratégica a vías de la antigua carretera de la Panamericana Sur. Cabe mencionar que actualmente brinda sus servicios de salud a una población estimada de 18 004 personas identificadas según lugar de residencia (Véase Tabla 2).



Tabla 1  
*Categorización de Establecimientos de Salud*

Nivel de Atención	Nivel de Complejidad	Categorías de EESS	MINSA
<i>Primer Nivel</i>	1er Nivel	I-1	Centro de Salud
	2do Nivel	I-2	Centro de Salud con médico
	<i>3ro Nivel</i>	<i>I-3</i>	<i>Centro de Salud sin internamiento</i>
	4to Nivel	I-4	Centro de Salud con internamiento
Segundo Nivel	5to Nivel	II-1	Hospital I
	6to Nivel	II-2	Hospital II
Tercer Nivel	7mo Nivel	III-1	Hospital III
	8vo Nivel	III-2	Instituto Especializado

Nota. Elaboración Propia. Fuente: Resolución Ministerial N°546/ MINSA (2011). Norma Técnica de Salud. Categorías De Establecimientos Del Sector Salud. (p. 2).

Es por estas grandes razones que se identifica la necesidad de mejorar los servicios de salud en este Establecimiento, ya que se ha puesto en evidencia por el personal de salud, y especialmente la población adulta que representa un mayor porcentaje de la población total (Véase Tabla 2), problemas referidos a las variables de Calidad de Atención Médica y el Clima Laboral en el Consultorio Externo de Medicina General.

Tabla 2  
*Población Estimada para el Año 2018, Según Lugar de Residencia*

Grupo Etario	Composición	Población			
		Distrito		C.S.M	
		Nº	%	Nº	%
Niño	R.N. 0-28 días	684		367	
	>28 días Menor de 1 año	432		232	
	De 1 año	453		244	
	De 2 a 4 años	167	37.32	901	36.70
	De 5 años	607		326	
	De 6 a 11 años	3876		2082	
Adolescente	De 12 a 14 años	1727		928	
	De 15 a 19 años	2846		1528	
Adulto	<i>De 20 a 44 años</i>	<i>12785</i>	<i>53.02</i>	<i>7138</i>	<i>53.62</i>
	<i>De 45 a 59 años</i>	<i>4687</i>		<i>2515</i>	
Adulto Mayor	De 60 a más	3182	9.66	1743	9.68
TOTAL		32953		18004	

Nota: Elaboración Propia Fuente: Recuperado de Cuadro de Población Estimada Según Padrón Nominal e Identificada con DNI por Edades Puntuales, Según Lugar de Residencia. Año 2017-Región Lima.

Los usuarios adultos del Consultorio Externo de Medicina General, como principal servicio del Establecimiento y la de mayor demanda, han manifestado su malestar por las deficiencias existentes como, por ejemplo:

- Impuntualidad del profesional, generando retraso de la atención en el consultorio.
- Trato inapropiado de algunos profesionales hacia los pacientes. Así también la letra ilegible utilizada en las recetas médicas.

- Insuficiente número de personal asistencial, lo que ocasiona turnos y/o días que no se brinda atención en el consultorio.
  
- Áreas de atención reducidas generando hacinamiento con el equipamiento y no teniendo comodidad para brindar un buen servicio a los pacientes.
  
- Incumplimiento de protocolo de atención al paciente, para brindar una adecuada atención en las consultas médicas.

Los profesionales y técnicos del Consultorio en estudio, también manifiestan su malestar con los ambientes existentes por contar con áreas reducidas generando hacinamiento con el equipamiento, el desabastecimiento de insumos para el desempeño de sus funciones, entre otras falencias, no teniendo viabilidad para brindar un buen servicio con criterio de calidad a sus pacientes.

Es por los problemas antes mencionados, que se realiza la presente investigación a fin de identificar si el clima laboral tiene relación directa y significativa con la calidad de atención de las consultas médicas en el consultorio externo de medicina general.

Considerando que uno de los factores más importantes dentro de una organización es contar con un buen clima laboral; que cada trabajador se identifique con ella, que se encuentre motivado, y que prime la vocación de servicio. Una de estas metas es el adecuado trato al paciente que es atendido en el Consultorio Externo de Medicina General, y que el CSM obtenga méritos en su gestión, logrando liderar el proceso de instauración de la Calidad como un principio básico en la atención de salud.

En relación al paciente adulto se puede apreciar descontento en la atención médica del consultorio externo de medicina general, tal como lo manifiesta el personal asistencial, buzón de sugerencias y escasamente el libro de reclamaciones.

Ware, Russell, Snyder y Chu (1975). Es también importante considerar la calidad de atención en servicios salud desde la formación profesional, ya que ello contribuye a reforzar actitudes positivas en los estudiantes y permiten la construcción del perfil profesional diseñado por sus programas y escuelas. Por otro lado, la insatisfacción de los pacientes con el servicio que reciben puede llegar a ser una severa limitante para la formación de futuros profesionales.

El Ministerio de Salud (Minsa) reconoce, en sus documentos técnicos normativos, que la calidad en la prestación de salud es una preocupación medular en la gestión del sector salud y hace suya la definición de calidad.

“La calidad de la atención médica consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario.” (Donabedian, 1980a. Citado en la Resolución Ministerial N°519, 2006).

Para lograr el objetivo, el Centro de Salud Mala tiene el compromiso de mejorar y enriquecer el clima laboral del Consultorio Externo de Medicina General, con la finalidad de que el paciente sienta satisfacción en su consulta; denotando a la vez que es un derecho fundamental del ciudadano peruano vigente hoy en día.

Si el presente trabajo concluye que el clima laboral y la calidad de atención a los pacientes adultos del Consultorio Externo de Medicina General, del Centro de Salud Mala en junio del 2018; tienen relación directa y significativa, se brindará recomendaciones para empezar a fortalecer el entorno laboral dentro del consultorio que permitirá elevar la calidad de atención médica como consecuencia.

## **1.2. Formulación del Problema**

Para definir el problema central se realizó un diagnóstico de la condición actual en la que se desarrolla la consulta médica a los pacientes adultos que comprenden desde los 20 a 59 años de edad, éste grupo etario representa el mayor porcentaje de demanda de consultas médicas de Medicina General, debido a que en éste consultorio de los tres Puestos de Salud, es donde se identifica la necesidad de una posterior referencia interna de acuerdo a la cartera de servicios del CSM; y los cuales actualmente son los que replican sus experiencias (dentro del consultorio) al resto de la población, siendo éstos los mayores difusores de la calidad de atención médica del Consultorio Externo de Medicina General del Centro de Salud Mala.

Así mismo se observó y entrevistó a un grupo de médicos, técnicos en enfermería y pacientes del consultorio externo de medicina general para obtener opinión referente al clima laboral y a la calidad de atención, respectivamente. Los cuales coincidieron que existen tres grandes problemas, derivados de situaciones en las cuales los profesionales no están motivados para realizar una atención óptima, derivado de la falta de conocimiento y de déficits organizativos.

En consecuencia, el problema central que afecta sustantivamente al desarrollo de una prestación de servicio de salud de calidad, se enfoca en que cabe la posibilidad que el clima laboral repercuta o no en la calidad de atención; por esta razón la presente investigación identificará:

¿Qué relación existe entre el Clima Laboral y la Calidad de Atención a los pacientes adultos (20-59<sup>a</sup>) del Consultorio Externo de Medicina General, del Centro de Salud Mala en junio del 2018?

### **1.2.1. Problemas Específicos**

- ¿Cómo es el Clima Laboral del Consultorio Externo de Medicina General, del Centro de Salud Mala en junio del 2018?

- ¿Cómo es la Calidad de Atención a los Pacientes Adultos (20-59<sup>a</sup>) en el Consultorio Externo de Medicina General, del Centro de Salud Mala en junio del 2018?

### **1.3. Objetivos de la Investigación**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre el Clima Laboral y la Calidad de Atención a los pacientes adultos (20-59ª) del Consultorio Externo de Medicina General, del Centro de Salud Mala en junio del 2018.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Describir el Clima Laboral del Consultorio Externo de Medicina General, del Centro de Salud Mala en junio del 2018.
  
- Determinar la Calidad de Atención a los pacientes adultos (20-59ª) del Consultorio Externo de Medicina General, del Centro de Salud Mala en junio del 2018.

### **1.4. Justificación del Estudio**

Si hablamos acerca del clima laboral podemos decir que la mejor metáfora para definirlo es relacionarlo con el sentimiento o estado de ánimo; esta es una buena manera de describirlo porque así como no podemos decretar la felicidad de las personas que nos rodean, tampoco podemos descifrar de cómo es su desenvolvimiento laboral de los técnicos y profesionales del establecimiento de salud (a partir de determinado momento), siendo ideal que se diagnostique que están contentos, motivados al logro y comprometidos con su labor.

Por lo tanto, este trabajo de investigación da a conocer teóricamente que el Clima Laboral es producto de las percepciones, y estas percepciones están matizadas por las actividades, interacciones y experiencias de cada uno de los miembros y estas pueden influir o no en la calidad de atención al paciente.

En el Centro de Salud Mala, se estudió si existe relación o no entre el clima laboral del consultorio externo de medicina general y la calidad de atención al paciente en consulta médica; de tal manera que si existiera relación se recomendará alguna herramienta de apoyo para incrementar la eficiencia del clima laboral y así aumenten los niveles de calidad en la atención de los pacientes. Teniendo en cuenta que toda organización tiene su propio sistema, el cual posee su propia cultura, trato, costumbres y que conllevan a tener un buen clima.

#### - **Impacto Teórico**

Este trabajo de investigación demostrará si el clima laboral tiene relación o no con la calidad de atención en el Consulto de Medicina General del Centro de Salud Mala, esta comprobación permitirá poder reformular medidas de solución a las falencias que se denotan en el proceso del estudio.

Analizó los problemas que se enfrentan con respecto a la deficiencia de la calidad de atención, y a la vez con fundamentación teórica va a contribuir con nuevas alternativas de solución para las distintas dificultades que se presentan actualmente.



Así mismo demuestra que, con un adecuado clima laboral y una eficiente calidad de servicio, permite a la entidad hospitalaria un desarrollo integral y sostenible en el tiempo, generando valor en sus indicadores de desempeño, y no sólo a nivel institucional sino también a nivel social.

- **Impacto Práctico**

Este trabajo de investigación beneficia directamente al grupo ocupacional de profesionales y técnicos del consultorio externo de medicina general, y por ende a los pacientes adultos (los cuales comprenden de 20 a 59 años de edad) que hacen uso de éste servicio de salud; ya que independientemente del resultado de la investigación, sirve como una herramienta de consulta al quedar como precedente de los errores que se desarrollan reincidentemente y para ello se ofrece recomendaciones que se pueden poner en práctica para mejorar el clima laboral y como consecuencia mejorar la calidad de atención del establecimiento.

Así mismo aporta a la gestión de turno a identificar las limitaciones y oportunidades que se presentan actualmente con el estudio de ambas variables, permitiendo así que tengan un panorama claro e informado para la implementación de un modelo de gestión que se adapte a la realidad, y no distrayendo los esfuerzos en realizar investigaciones para detectar los percances que no son prioridad en el Establecimiento de Salud en estudio.

Con los resultados de esta investigación se pueden resolver futuros problemas ya que el clima es un factor de desarrollo constante y susceptible al cambio por diversos factores externos, así que cabe la posibilidad que problemas antes detectados vuelvan a presentarse en un determinado tiempo.

### **1.5. Limitaciones de la Investigación**

Las limitaciones del presente estudio constituyen factores externos al equipo de investigación, los cuales se presentaron eventualmente y de la misma manera fueron controladas durante su desarrollo.

El estudio presentó limitaciones controladas de tipo accesitaria a las fuentes de información, pues, por ejemplo, para realizar las encuestas, se tuvo que solicitar permiso a la jefatura de la Microred Mala.

En cuanto a los aspectos crematísticos, la investigadora contó con los medios suficientes para la realización del trabajo de campo.

Se accedió sin mayor dificultad a diferentes fuentes virtuales y físicas de carácter bibliográfico para la estructuración del marco teórico y los antecedentes de la presente investigación.

La limitación más importante fue la fidelidad y veracidad en las respuestas proporcionadas en las encuestas, por temor a represalias hacia los profesionales y técnicos de la salud; así como también hacia los pacientes.

Otra limitación la constituye el tamaño de la población de pacientes; es por ello que se procedió a trabajar con una muestra representativa, los cuales se delimita al grupo etario de adultos. Así mismo tomará varios días en la aplicación del instrumento de recolección de datos para esta muestra.

El nivel que se aplicó no es experimental, así que se limitó a establecer relación en las causas y efectos, y sólo estableció relación.

Por último, la aplicación del instrumento de recolección de datos dirigidos a los profesionales y técnicos del consultorio externo, debieron ser desarrolladas al término de sus turnos, debido a que los pacientes se encontraron esperando su atención mucho antes de la hora programada para sus citas. Así mismo en la aplicación de la encuesta de medición de la calidad, fue diseñada para desarrollarla después de su atención del consultorio, lo cual implicó que los pacientes al salir de ella se encontraban más preocupados en su diagnóstico y/o en la indicación del médico, o sencillamente quisieron retirarse por el tiempo empleado en la espera previa a su consulta médica; y esto pues, pudo denotar rapidez en su desarrollo.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes del Estudio

Luego de haber revisado algunas investigaciones referentes al Clima Laboral dentro de una organización, y la Calidad de Atención al cliente, se pudo seleccionar antecedentes que proporcionan aportes importantes para sustentar con mayor precisión esta investigación.

##### 2.1.1. Nacionales

*2.1.1.1. Espinoza C., E. E. (2010).* La Percepción del Paciente Acerca de la Calidad de Atención que Brinda la Enfermera en el Servicio de Cirugía en el Hospital de Emergencias Grau- 2010. (Tesis de Pregrado) Universidad San Martín de Porres (USMP), Lima.

Cuyo propósito fue identificar la percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera, en el componente técnico, interpersonal y del entorno.

Las conclusiones de dicho trabajo de investigación refieren lo siguiente:

- La Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el Servicio de Cirugía en el Hospital de Emergencias Grau, es favorable para los componentes técnicos y confort, y favorable para el componente interpersonal.

- Referente a la calidad del cuidado técnico, que incluye el cuidado oportuno, seguro y la orientación brindada por la enfermera del Servicio de Cirugía en el Hospital de Emergencias Grau, es muy favorable en lo que concierne al cuidado y a la orientación recibida, y favorable para el cuidado oportuno.

- La percepción de los pacientes acerca de la calidad de la atención que brinda la enfermera, referente al componente interpersonal, que incluye el cuidado humano, la interrelación y la confianza; es favorable en lo que concierne al cuidado humano y a la confianza brindada por la enfermera.

- Referente al componente entorno, que incluye iluminación, ventilación y ambiente limpio y ordenado, es muy favorable en lo que concierne a la iluminación, ventilación, y al ambiente limpio y ordenado.

**2.1.1.2. Gonzales A., O. C. (2016).** Relación Entre la Calidad de Atención Odontológica y Satisfacción de Pacientes Atendidos en el Establecimiento de Salud I-4 de Castilla, Durante el Año 2016. (Tesis de Pregrado) Universidad Alas Peruanas (UAP), Lima.

Cuyo propósito fue determinar la calidad de atención odontológica y satisfacción percibida por pacientes atendidos en los consultorios odontológicos del establecimiento de salud 1-4 Castilla 2016.

Las conclusiones de dicho trabajo de investigación refieren lo siguiente:

- El grupo que presentó mayor concurrencia en la atención odontológica es de sexo femenino con instrucción de nivel educativo secundaria completa, la concurrencia con que mayor asisten son de dos a tres citas anuales y con mayor uso de citas en cuanto a extracciones dentales, y así indicando que la calidad de atención y satisfacción odontológica es regular.
- Rechazamos las hipótesis que planteamos indicando que algunas dimensiones son malas, respecto a la muestra estadística nos indica que la población acepta la calidad de atención y satisfacción odontológica como regular media.

**2.1.1.3. *Pelaes L., O. C. (2010).*** Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción del Cliente en una Empresa de Servicios Telefónicos. (Tesis de Grado) Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM), Lima.

Cuyo propósito fue determinar el grado de relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en el departamento de Lima.

De acuerdo al tipo de investigación adoptado (descriptivo explicativo) el presente estudio asumió un diseño “descriptivo correlacional”. Es decir, primero se describieron las variables consideradas (clima organizacional y satisfacción del cliente), posteriormente se efectuaron las correlaciones del caso para determinar cuál es el nivel de asociación entre ambas variables.

La técnica de observación aplicada es la de “observación por encuesta” ya que se aplicó a la muestra seleccionada dos escalas: a) Escala de Clima Organizacional y; b) Cuestionario de Satisfacción del Cliente. La forma de análisis que se aplicó fue el análisis de correlación.

Las conclusiones de dicho trabajo de investigación refieren lo siguiente:

- La hipótesis principal señala que existe relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción del Cliente en el sentido que al mejorar el Clima Organizacional se incrementa la Satisfacción del Cliente.
- Comprobó que existe relación entre las dos variables: el clima organizacional se relaciona con la satisfacción del cliente.
- A nivel de las hipótesis específicas comprobó que las Relaciones Interpersonales, el Estilo de Dirección, el Sentido de Pertenencia, la Retribución, la Estabilidad, la Claridad y Coherencia de la Dirección y los Valores Colectivos se relacionaban significativamente con la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú.
- No se encontró relación entre la Distribución de Recursos y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú.

Con respecto a esta tesis antes se llega a la conclusión en común que un buen clima laboral dentro de una organización logra la satisfacción de los usuarios. Las estrategias principales son: tener al personal capacitado, con predisposición a los nuevos cambios, mantener la calma ante situaciones difíciles, reunirse continuamente con todo el equipo de atención al cliente.

**2.1.1.4. *Ninamango V., W. M. (2014).*** Percepción de la Calidad de Servicio de los Usuarios en el Consultorio Externo de Medicina Interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza (HNAL), en Enero del 2014. (Tesis de Grado) Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM), Lima.

Cuyo propósito fue determinar la percepción de la calidad de los pacientes del consultorio en mención del Hospital.

De acuerdo al diseño de investigación adoptado (Estudio Descriptivo, Transversal y Observacional), se seleccionaron los materiales y métodos de manera no probabilística una muestra de 230 usuarios de los consultorios externos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, en Enero del 2014. Se utilizó muestreo no probabilístico, empleándose la encuesta SERVQUAL modificada a 22 pares de preguntas el cual mide la satisfacción calculando la diferencia entre las respuestas para las expectativas y las percepciones.



Las conclusiones de dicho trabajo de investigación refieren lo siguiente:

- Los pacientes que se atienden en la consulta externa de medicina interna presentan una alta insatisfacción respecto a la calidad de servicio que se oferta y que supera el ochenta por ciento.
- La capacidad de respuesta es la dimensión con mayor insatisfacción, seguida de la confiabilidad, aspectos tangibles, empatía y seguridad desde la óptica de los usuarios.
- Existen diferencias significativas respecto a lo que los usuarios esperan (expectativas) y lo que reciben (percepciones) sobre la calidad del servicio que se oferta en el Consultorio.
- No se encontraron diferencias significativas entre la satisfacción global y los factores sociodemográficos estudiados (sexo, grupos etarios, grado de instrucción, tipo de seguro y de usuario), respecto a la calidad de servicio que se oferta en los consultorios.

Con respecto a esta tesis antes citada podemos llegar a la conclusión en común que existe una insatisfacción global de mayor escala e insatisfacción en las dimensiones de respuesta rápida de la misma magnitud.

En general es posible que las mediciones de la calidad tengan consecuencias inadvertidas sobre el profesionalismo de los médicos al guiar los protocolos solamente para mejorar los índices con que las autoridades miden la calidad y desatender las necesidades reales del paciente, por lo que se ha sugerido que al medir la calidad del cuidado médico se trate de minimizar las posibles consecuencias en detrimento de la atención.

### **2.2.2. Internacionales**

**2.2.2.1. Carrillo G., D. y Fuentes V., D. Y. (2003).** Evaluación de la Calidad del Servicio Ofrecido en el Centro de Salud Público “RC”, Cuitláhuac, Veracruz. (Tesis de Grado) Universidad de las Américas Puebla, México.

Cuyo propósito fue que el paciente califique la calidad de servicio de salud en base a sus propias percepciones, llámese también cliente externo o usuario del servicio. El diseño de la investigación en un comienzo es tipo exploratorio, y luego se desarrolla el estudio en corte descriptivo-transversal, de campo debido a la descripción de la situación del servicio del Centro de Salud. Su población era infinita y/o difícil de contabilizar por este motivo decidió hacer una muestra no probabilística por conveniencia de 196 personas para su fácil manejo, a fin de realizar el análisis. El instrumento utilizado fue el cuestionario que fue objeto de una revisión minuciosa y sometida al reconocimiento de destacado juicio de expertos conocedores del área.

Las conclusiones que se consideró tomar en cuenta de dicho trabajo refieren en lo siguiente:

- En general la imagen de los médicos y enfermeras conforme a higiene y apariencia fueron consideradas como buenas.
- Los usuarios del servicio consideran como muy importante la disponibilidad de medicamentos para poder tener una recuperación adecuada.
- El costo del servicio es considerado en general por los usuarios como barato.
- La limpieza observada en las instalaciones del Centro recibió una calificación en general de buena, es decir que los usuarios están de acuerdo con la higiene del Centro de Salud.
- La mayoría de los encuestados califican como en general como Malo/Regular a las salas de espera del Centro de Salud.
- Los usuarios del servicio consideran en general que el mobiliario del Centro de Salud es malo.
- La mayoría de los encuestados, da una calificación general de buena a los siguientes aspectos: explicación del diagnóstico y la explicación del tratamiento a seguir.

- Los pacientes evaluaron en general como bueno el tiempo de espera que tienen para aguardar para entrar a consulta.

- En general los pacientes atribuyen una calificación de bueno al desempeño en el servicio del Centro de Salud “RC”.

Con respecto a esta tesis, se puede apreciar que en toda organización debe existir una capacitación continua, pero que esta esté dirigida al personal que tenga predisposición de aprender y volcar todo lo aprendido en su organización, y de la misma manera con los pacientes llevar a cabo de manera independiente, las semanas de información referentes a las diferentes áreas del centro de salud, con el fin de mantener informados a los usuarios para el mejor provecho de los servicios ofrecidos en este Establecimiento de Salud. Esta tesis ayuda realizar una retroalimentación de lo aprendido y sobre todo considerar las propuestas e ideas de toda la unidad de análisis.

## **2.2. Bases Teóricas**

Realizado el planteamiento del problema y definidos los objetivos que precisan los fines del presente trabajo de investigación, es indispensable establecer las bases teóricas que sustentan el estudio en cuestión. Considerando esto, se tomará como referencia las bases teóricas de algunos autores en lo que respecta a la variable independiente el cual es el clima laboral, y la variable dependiente que es la Calidad de Atención al paciente.

### **2.2.1. Clima Laboral**

A modo de entender más la diferencia que existe entre los términos de clima organizacional y clima laboral, se presenta una serie de definiciones que permitirán visualizar con claridad las implicancias de estos términos. El uso de término organizacional o laboral se utilizan en base a las traducciones o el tipo de lenguaje de los propios autores, como también existe algunos de ellos que la distinguen al primero (organizacional) como las características del medio ambiente de trabajo las cuales son percibidas por los trabajadores, y al segundo término (laboral) como el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano; influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad (Navarro 2006). Así mismo en la presente investigación se tomó en cuenta el Clima Laboral como a continuación observaremos.

#### ***2.2.1.1. Definición***

El Clima Laboral es el lugar donde las personas se comunican entre sí. Una de sus principales características es que incide en la conducta de los miembros de una organización, influenciado a la vez por diferentes variables: ambiente físico, estabilidad laboral, entre otros.

Veamos las conceptualizaciones de los siguientes autores:

Litwin y Stringer (1968a), fueron los primeros autores en conceptualizar el clima organizativo bajo la perspectiva perceptual. Para ellos, el clima es un conjunto de propiedades del entorno de trabajo que son susceptibles de ser medidas percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que vive y trabaja en dicho entorno y que influye en su comportamiento y motivación.

Litwin y Stringer (1968b), explican importantes aspectos de la conducta de los individuos que trabajan en una organización utilizando los conceptos como motivación y clima. Los autores tratan de describir los determinantes situacionales y ambientales que más influyen sobre la conducta y percepción del individuo.

Litwin y Stringer (1978a), postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización.

Hall (1996), define que el clima organizacional como un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los trabajadores que se supone son una fuerza que influye en la conducta del empleado.

Dessler (1993a), plantea que no existe un consenso en cuanto al significado del término, las definiciones giran alrededor de factores organizacionales puramente objetivos como estructura, políticas y reglas, hasta atributos percibidos tan subjetivos como la cordialidad y el apoyo.

De los planteamientos presentados sobre la definición del clima laboral, se infiere que el clima laboral es el ambiente de trabajo propio de la organización. Dicho ambiente ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros, por esta razón el clima laboral determina la forma en el que el trabajador percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad y satisfacción en la labor que desempeña.

El clima laboral es un factor intangible, pero si tiene una existencia real que afecta a todo lo que sucede en la organización, por esta razón también tiende a atraer y conservar a las personas que se adapten a su clima.

En el sector de la salud pública, los jefes de establecimientos de salud deben percatarse de que el medio forma parte del activo más importante en la institución y como tal, deben trabajar en ello prestándole la debida atención; especialmente a marcas territoriales que existen entre los grupos de interés que se forman dentro de ellas; reforzando el dinamismo en el servidor público de la salud y haciendo predominar que los llevó a este rubro de la salud que debe ser en términos generales la vocación de servicio, conllevando a ello a realizar un trabajo articulado para la calidad de sus servicios.

Como ya se mencionó con anterioridad, el clima entonces por ser real. Los autores de la materia, Ris Solutions (2013), expresan que está integrado por elementos como:

- El aspecto individual de los empleados en el que consideran actitudes, percepciones, personalidad, valores, aprendizaje y el stress que pueda sentir el trabajador en la organización.
- Los grupos dentro de la organización, su estructura, procesos, cohesión, normas y papeles.
- La motivación, necesidades, esfuerzo y refuerzo.
- Liderazgo, poder, política, influencia y estilo.
- La estructura organizacional.
- Los procesos organizacionales, evaluación, sistema de remuneración, comunicación y el proceso de toma de decisiones.

Estos seis elementos determinan el rendimiento del personal en función de:

- Alcance de objetivos.
- Satisfacción en la carrera.
- La calidad en el trabajo.



- Comportamiento dentro del grupo considerando el alcance de objetivos, la moral, resultados y cohesión.
- Ahora, desde el punto de vista de la organización redundará en la producción, eficacia, satisfacción, adaptación, desarrollo y supervivencia.

La importancia de esta información se basa en la comprobación de que el Clima Organizacional influye en el comportamiento manifiesto de los miembros, a través de percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional entre otros.

#### ***2.2.1.2. Instrumentos de Medición***

Existen diversos instrumentos para medir el clima organizacional, especialmente se hace referencia al cuestionario, pero depende del enfoque de las definiciones de cada autor, por ejemplo, el cuestionario desarrollado por Litwin y Stringer (1968c) citados por Dessler (1993b), presentan como ejemplar un catálogo de variables organizacionales como la responsabilidad individual, la remuneración, el riesgo y toma de decisiones, apoyo y tolerancia al conflicto.

De los modelos existentes y del ejemplo presentado para medir el clima organizacional, se infiere que las dimensiones utilizadas por los instrumentos varían de un autor a otro, y en algunos casos coincidiendo en ellas. Sin embargo para el presente trabajo de investigación se asegura que el instrumento de medición se encuentra diseñado acorde a las necesidades de la realidad del Establecimiento de Salud Mala, y a las características de los miembros de los grupos ocupacionales (profesionales y técnicos) del consultorio externo de medicina general, para que de esta manera garantice que el clima laboral se delimite de una manera precisa y poder determinar la aprobación o anulación de la hipótesis general de la investigación.

Para los efectos de este estudio se tomó como punto de referencia las dimensiones que comprenden la teoría de Litwin y Stringer (1968d), que utiliza un cuestionario que se aplica a los miembros de la organización. El cuestionario es de elaboración propia, y se acoge a la realidad que se desarrolla en el presente año, sin embargo, está basado en la teoría de los autores mencionados, que postula la existencia de nueve dimensiones que explicarían en el clima existente en una determinada organización. Cada una de estas dimensiones se relaciona con las características del Establecimiento de Salud.

### ***2.2.1.3. Dimensiones del Clima Laboral***

Toda organización tiene propiedades o características que poseen otras organizaciones, sin embargo, cada una de ellas tiene una serie exclusiva de esas características y propiedades. El ambiente interno en que se encuentra la organización lo forman las personas que la integran, y esto es considerado como el clima organizacional.

Forehand y Gilmer (1964) mencionan:

“Las dimensiones que componen el clima laboral son el conjunto de características permanentes que describen a una empresa u organización, cualquiera fuese su tipo, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman”. (p.310).

A lo largo de los años todos estos años donde se toma el Clima Laboral como un tema fundamental para las organizaciones, se refleja que algunos autores coinciden en las dimensiones que exponen en sus concepciones. Veamos a continuación las consideraciones de algunos autores (Véase Tabla 3):

Tabla 3  
*Dimensiones del Clima Organizacional*

Autor	Dimensiones
Dessler (1993)	Autonomía Conflicto y Cooperación Relaciones Sociales Estructura Remuneración Rendimiento <i>Motivación</i> Status Centralización de <i>Toma de Decisiones</i> Flexibilidad de Innovación
Dorta (1987)	Respeto Confianza Moral <i>Motivación</i> Crecimiento Académico Social Armonía Renovación Protección
Likert (1967)	Método de Mando Naturaleza de las Fuerzas de <i>Motivación</i> Procesos de <i>Comunicación</i> Influencia e Integración <i>Toma de Decisiones</i> Fijación de los Objetivos Directrices Procesos de Control Objetivos de Resultados y de Perfeccionamiento
Valenzuela (2005)	Administración Supervisión Ambiente Físico <i>Comunicación</i> Capacitación y Desarrollo Orgullo de pertenencia Promoción y Carrera Sueldos y Prestaciones Trabajo en Equipo Trabajo Personal

Nota. Elaboración propia, a partir de los autores citados.

Observamos que existen autores que a pesar de la diferencia de años coinciden en la concepción de algunas dimensiones, de los cuales se pueden mencionar la toma de decisiones, la motivación y la comunicación. Así mismo se encuentran dimensiones que no utilizan el mismo término pero que de alguna manera se refiere a la misma actividad que el trabajador desarrolla dentro de las organizaciones, como es el caso de la dimensión de procesos de control y supervisión.

Cabe señalar, que además de los autores que mencionamos en esta investigación existen más autores que presentan una diversidad de dimensiones del clima laboral; sin embargo, de los que se abordan se concluye que solo en algunos casos se identifican dimensiones comunes, lo que, si debe ser claro que para la investigación se asegurará que el instrumento de recolección de datos, sea el que mida realmente las condiciones reales del establecimiento de salud como ya se ha mencionado.

Entre las alternativas para estudiar el Clima Laboral, se destaca la técnica de Litwin y Stringer (1968e), que utiliza un cuestionario que se aplica a los miembros de la organización. Este cuestionario está basado en la teoría de Litwin y Stringer (1978b), los cuales postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían en el clima laboral existente en una determinada empresa.

- Estructura: Representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado.

- Responsabilidad (empowerment): Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.

- Recompensa: Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

- Desafío: Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. La medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

- Relaciones: Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.

- Cooperación: Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo. Énfasis puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.
- Estándares: Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone la organización sobre las normas de rendimiento.
- Conflicto: Es el sentimiento de los miembros de la organización, tanto pares como superiores, de aceptar las opiniones discrepantes y no temer enfrentar y solucionar los problemas tan pronto como surjan.
- Identidad: Es el sentimiento de pertenencia a la organización. Es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetos personales con los de la organización.

#### ***2.2.1.4. Consideraciones Adicionales***

En su estudio Concalvez (1998) considera que:

- El clima organizacional se refiere a las características del medio ambiente laboral.
- Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- El clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.

- El clima es una variable interviene mediando entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.
  
- Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de la misma empresa.
  
- El clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico. (Consideraciones Adicionales).

### **2.2.2. Calidad de Atención**

Hoy en día el término Calidad de Atención tiene vigencia en la literatura de varias disciplinas; ya no sólo en aspectos relacionados a la rentabilidad de una organización, ni mucho menos en productos y servicios ofrecidos.

En la presente investigación se relaciona la Calidad de Atención con la Calidad de Servicio que se ofrece en el Establecimiento de Salud en estudio; para ello citamos las siguientes concepciones:



Deming (1989), menciona que:

“La calidad de servicio es la satisfacción de los clientes con respecto a cualquier servicio dado o artículo fabricado y según cualquier criterio, si es que tiene alguna opinión que ofrecer, mostrará una distribución que va desde la insatisfacción extrema a la mayor complacencia de gran satisfacción”. (p. 49).

Otra concepción de la calidad de servicio es el de Cerezo (1996) quien define:

“La calidad de servicio es la minimización de la distancia entre las expectativas del cliente con respecto al servicio y la percepción de éste tras su utilización”. (p.109).

A partir de estas concepciones, es importante destacar la presencia de dos determinantes de la calidad. Por una parte los estándares y por otra la percepción de la calidad del usuario; sin embargo, ambas se relacionan con la satisfacción del usuario, y consideran que la calidad es una filosofía integradora de las distintas actividades de la empresa que genera un modo de hacer las cosas, y la otra de dar lo que piden los usuarios para alcanzar un equilibrio de lo que se tiene a lo que se espera.

Imperatori (1999), nos dice que:

"La calidad es lo que quiere el cliente, como él juzga. Es un concepto sistemático de la búsqueda de la excelencia. La calidad de un mismo producto o servicio puede ser diferente para diferentes clientes y para el mismo cliente en diferentes momentos". (p.291).

Después de analizar la concepción anterior, es importante también hacer un hincapié que el usuario es consciente que la para emitir un juicio para calificar la calidad, debe analizar su entorno y a pesar que tenga una experiencia pasada en un lugar o con un producto de similar rubro, debe ubicarse en el tiempo y espacio, ello ayudará a que sea más justa la opinión manifestada.

En el 2000, Biscaia define la calidad como un conjunto integrado de actividades planeadas, basados en la definición de objetivos explícitos y evaluación del desempeño, cubriendo todos los niveles de atención, con el objetivo de mejorar continuamente y siendo uno de los objetivos de este enfoque para obtener la mayor satisfacción posible de los consumidores de la atención de salud.

En conclusión a esta primera parte de definiciones se puede considerar que un servicio o producto, tiene calidad cuando es capaz de satisfacer las necesidades o expectativas del usuario.

### ***2.2.2.1. Dimensiones de la Calidad***

Teniendo el conocimiento que el concepto de calidad varía según las culturas. Por otra parte, los diferentes componentes de la calidad no revisten la misma importancia en todos los países. Por ejemplo: La rapidez. Un retraso de 10 minutos en Francia no es tan grave como en Alemania.

Teniendo como punto de partida la preposición anterior se describe las definiciones genéricas de las dimensiones que se toman en cuenta en la presente investigación:

Torres y Lastra (2008a); Casalino (2008a); Regaira, Sola, Goñi, del Barrio, Margall, y Asiain (2010a); Jélvez, Riquelme y Gómez (2010a); Carlos, Montelongo y Nájera (2010), mencionaron que los Elementos Tangibles:

Considera el estado físico y las condiciones del equipo y de las instalaciones en que se prestan los servicios de salud, así como la apariencia del personal que participa en la prestación del servicio.

Torres y Lastra (2008b); Casalino (2008b); Regaira et al. (2010b); Jélvez et al. (2010b); Castellano y González (2010), concluyeron que la Capacidad de Respuesta/ Respuesta Rápida:

Evalúa si la cantidad de empleados es suficiente para la atención, así como los tiempos de espera para recibir el servicio de salud solicitado.

Torres y Lastra (2008c); Casalino (2008c); Regaira et al. (2010c); Jélvez et al. (2010c), describieron que la Seguridad/ Confiabilidad:

Refiere a la competencia del personal, la confianza en las revisiones y diagnósticos médicos realizados, así como en los resultados de exámenes que se brinda a los pacientes. Seguridad que el paciente tiene que recibir el servicio que le fue prometido. Es decir, prestar el servicio en el momento preciso, cuando es requerido y de manera correcta.

Torres y Lastra (2008d), describieron que la Empatía:

Es la medición del trato, atención e interés que el personal de la institución hospitalaria manifestada hacia los usuarios de la misma y el cuidado que se da de manera individualizada. Para que se dé la empatía es necesaria una buena comunicación entre la organización y el usuario.

También encontramos las siguientes dimensiones:

Torres y Lastra (2008e), mencionó que la Accesibilidad:

Evalúa las posibilidades de acceso que los usuarios tienen sobre los servicios médicos en general.

Regaira et al. (2010d), mencionaron que la Fiabilidad se presenta:

Si el personal de la institución es comprensivo con los pacientes y sus problemas de salud.

Jélvez et al. (2010d), concluyeron también que la Responsabilidad:

Expresa la disposición que tiene el personal para ayudar a los pacientes.

Olalla (2001), hace referencia que al estudiar las dimensiones de la calidad del servicio que son cinco; la organización dispondrá de información relevante para centrar sus esfuerzos y sean apreciados .

- Elementos Tangibles: Se refiere a la apariencia físicas de las instalaciones, equipos, personal y material de comunicación.
- Fiabilidad: Indica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio ofrecido fiable y cuidadoso.
- Capacidad de Respuesta: Es la disposición de ayudar a los clientes para proveerles un servicio rápido.
- Seguridad: Es el grado de conocimiento y atención ofrecida por los empleados.
- Empatía: Atención individualizada que ofrece la institución al cliente usuario.

Así mismo, Alvarado (2001) encontró que las relaciones interpersonales con el personal médico son un aspecto que influye considerablemente en la satisfacción con la atención de salud.

De la Cuesta (1997), describe tres elementos que caracterizan una relación satisfactoria con el médico desde la perspectiva de los pacientes. Estos elementos son: sentirse tratado y reconocido como persona, recibir información sobre la enfermedad y el cuidado, y percibir interés por su recuperación de parte del médico.

#### **2.2.2.2. *Calidad de Servicio en Salud***

El término de calidad en salud, surge aproximadamente en los años 60 del siglo XX, en el tiempo que se dio un significativo avance de la ciencia y tecnología repercutiendo directamente en el ámbito social, siendo Donabedian (1969b) quien fundó el área de calidad en el sector salud. Este interés surge no sólo por la realidad de ese entonces, sino que, a la vez por los crecientes costos de atención de la salud, lo que implicó su estudio.

En la actualidad, se considera que aún sigue siendo un desafío e incluso significa una prioridad estratégica para los profesionales de la salud, y es considerado como un concepto clave hoy en día para los servicios de salud en nuestro país.

Existen autores que desde hace mucho tiempo atrás y a nivel mundial consideran que la calidad es un concepto clave para la salud y la definen incluyendo importantes aspectos.

Gilmore y Moraes (1997) las define como:

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

Algunos estudios revelan que la atención más personalizada, da como resultado una mejor comunicación y una mayor participación del usuario en el proceso terapéutico y en consecuencia, una mejora en la calidad de la atención de la salud. Cleary y McNeil (1988).

La comunicación y la información adaptada a las necesidades individuales, sociales y culturales de los usuarios tienen gran influencia en el bienestar psicológico de éstos: la adaptación a la enfermedad, la satisfacción con la atención de salud, la reducción del sufrimiento, ansiedad y el estrés, y la promoción de sensación de seguridad. Por lo tanto, la calidad de las habilidades interpersonales de los proveedores de atención y comunicación, produce efectivamente mejores resultados en el estado de salud del paciente, que la cantidad de directrices dadas a él, como "no entender o recordar lo que se dijo, parece deberse al hecho de que a menudo los

pacientes no formulan preguntas, incluso cuando tienen dudas sobre la información que se está transmitiendo a ellos " Melo, (2005). (p.71).

### **2.2.2.3. *Calidad de Atención Médica***

Calidad de atención médica, es otorgar cuidado médico al usuario, con oportunidad, conforme a los conocimientos médicos y principios éticos vigentes, con satisfacción de sus necesidades de salud y de sus expectativas, las del Prestador y las de la Institución. Aguirre (2000).

Es la capacidad que, con distinto grado, puede tener una organización o un acto concreto de asistencia sanitaria para satisfacer las necesidades de los Consumidores de servicios de salud. Vero (1994).

En la actualidad comprenden más que la ética y más que la vocación de servicio, una responsabilidad de parte de los prestadores del servicio. Ahora definen la calidad como el grado con el cual los procesos de la atención médica incrementan la probabilidad de resultados deseados por los pacientes y reduce la probabilidad de resultados no deseados, de acuerdo al estado de los conocimientos médicos . Luft y Hunt (1986).



Consideramos que cuando se utiliza la palabra calidad, el usuario y prestador se imaginan estándares altos en todas las dimensiones que mencionamos líneas más arriba, pero ya no sólo es esto, sino más bien es familiarizado con la palabra eficiencia la cual es el uso óptimo de los recursos con los que se cuentan. Sintetizando, calidad es el grado en que las características de un producto o servicio, cumplen los objetivos para los que fueron creados.

### **2.3. Definición de Términos**

#### **2.3.1. Consulta Externa**

Área de Investigación y Análisis. Indicadores de Gestión y Evaluación Hospitalaria, para Hospitales, Institutos y DIRESA (2013). Lima.

“Es la atención regular de salud impartida por personal calificado a una persona no hospitalizada ni en el Servicio de Urgencias. El cliente tiene que pedir cita con el médico general y esperar a que este lo refiera al especialista. Es el servicio más voluminoso de la atención de salud. Implica apertura y uso de expediente individual de salud” (p. 15).

#### **2.3.2. Paciente Ambulatorio**

Persona que utiliza los servicios de diagnósticos y/o tratamiento en un establecimiento de salud que no ocupa una cama de hospital.

### **2.3.3. Consulta Médica**

Área de Investigación y Análisis. Indicadores de Gestión y Evaluación Hospitalaria, para Hospitales, Institutos y DIRESA (2013). Lima.

Es la consulta realizada por el médico en la consulta externa para formular el diagnóstico, tratamiento y pronóstico de una persona que acude como paciente ambulatorio al hospital.

### **2.3.4. Medicina General**

Rama de la medicina que se dedica al tratamiento de las patologías en su conjunto, sin consagrarse en ninguna especialidad.

### **2.3.5. Calidad**

Incluye todas las fases que intervienen en la prestación del servicio, poniendo en juego todos los recursos necesarios para prevenir errores e involucrando a todo el personal, mermando el clima y las relaciones entre los miembros que la integran, es decir, las relaciones entre los clientes (internos, externos).

Albrecht (1992). Entendiéndose por cliente interno, “aquellos que trabajan dentro de la organización y otorgan sus servicios a la empresa” y por cliente externo, “aquellos que solo se relacionan con la organización cuando van a adquirir un bien o servicio que esta produzca o preste”. (p.65).

### **2.3.6. Atención**

Anderson(2004), define que es:

“Proceso conductual y cognitivo de concentración selectiva en un aspecto discreto de la información, ya sea considerada subjetiva u objetiva, mientras que se ignoran otros aspectos perceptibles”. (p. 519).

Cabe mencionar que el servicio es lo que se brinda el trabajador y la empresa en conjunto, mientras que la Atención es la forma en la que se da el servicio, dependiendo su calidad por la manera en cómo se hace sentir a los clientes independientemente del servicio que se presta. Aunque algunos autores traten estos términos como sinónimos.

### **2.3.7. Calidad de Atención**

Donabedian (1980c), propuso que es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes.

### **2.3.8. Centro de Salud**

Establecimientos de Salud con Funciones Obstétricas y Neonatales (2013).  
Glosario de Términos.

“Establecimiento de salud del primer nivel de atención. Corresponde por lo general a las categorías de establecimientos I-3 y I-4”. (p. 212).

“Establecimiento de salud (Categoría I-3), del primer nivel de atención, cuenta por lo general con personal técnico y profesional médico, enfermera/o y obstetra, que atiende 12 horas diarias y retenes nocturnos. Realiza atención integral por etapa de la vida y atenciones extramurales (salud comunal)”. (p. 214).

## **2.4. Hipótesis**

De acuerdo a los antecedentes y bases teorías se puede deducir que a través de la percepción de los miembros de una organización se puede lograr un mejoramiento continuo en todas las sub actividades de una actividad, lo que puede contribuir a mejorar el clima laboral de un área y sobre todo que el cliente salga beneficiado con el producto final.

### **2.4.1. Hipótesis General**

Existe una relación directa y significativa entre el clima laboral y la calidad de atención a los pacientes adultos (20-59<sup>a</sup>) del consultorio externo de medicina general, del Centro de Salud Mala en junio del 2018.

### **2.4.2. Hipótesis Específicas**

El clima Laboral es óptimo en el consultorio externo de medicina general, del Centro de Salud Mala en junio del 2018.

La calidad de atención es óptima para los pacientes adultos (20-59<sup>a</sup>) en el consultorio externo de medicina general, del Centro de Salud Mala en junio del 2018.

## **2.5. Variables**

La variable Independiente es el Clima Laboral y la variable dependiente es la Calidad de Atención, en el Consultorio Externo de Medina General, del Centro de Salud Mala en junio del 2018.

### **2.5.1. Definición Conceptual de la Variable**

#### ***2.5.1.1. Clima Laboral***

El clima laboral puede ser una relación o representar un obstáculo para el buen funcionamiento del establecimiento de salud, siendo también un factor de influencia en el comportamiento de quienes lo integran.

Litwin y Stringer (1968d), son quienes definen el clima como una característica relativamente estable del ambiente interno de una organización, que es experimentada por sus miembros, que influye su comportamiento y puede ser explicado cuantificando las características de la organización.

#### ***2.5.1.2. Calidad de Atención***

La calidad de atención o servicio en distintas organizaciones ha sido interpretada de múltiples formas. Algunos autores determinan que la calificación de calidad está a cargo de los usuarios, ya que estos definen la calidad final del producto (tangibles o intangibles), si estas cubren sus expectativas, ante una ausencia de diferencias.

También es considerado de cómo los resultados se adecuan a cada usuario y a su satisfacción.

En el presente estudio se considera que la Calidad de la Atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar, después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes. (Donabedian 1980d).

Es por ello, que en la presente investigación se toma como referencia el clima laboral del consultorio externo de medicina general, los cuales compromete a los grupos ocupacionales de profesionales (los médicos de medicina), y técnicos (que representan los técnicos en enfermería); por la parte prestadora del servicio de salud. Y si éste repercute directa y significativamente en la calidad de atención a los pacientes adultos (pacientes con un rango de edad de 20 a 59 años de edad) que se encuentran afiliados al Seguro Integral de Salud, los cuales representan las atenciones (quiere decir los que asisten con regularidad al establecimiento de salud).

## **2.5.2. Definición Operacional de la Variable**

### ***2.5.2.1. Clima Laboral***

Se midió con el puntaje del cuestionario de Clima Laboral.

Es la evaluación del clima laboral a través de la percepción del médico y el técnico en enfermería del consultorio externo de medicina general del Centro de Salud

Mala, el cual se recoge por medio de un cuestionario conformado por 25 ítems que miden las dimensiones de desempeño, equipamiento y distribución física, remuneración, beneficios, desarrollo personal, desarrollo organizacional y desarrollo interpersonal; todos ellos adaptados a la escala ordinal.

#### **2.5.2.2. *Calidad de Atención***

Se midió con el puntaje del cuestionario de Calidad de Atención.

Es la evaluación de la calidad de atención al paciente adulto luego de su experiencia en la consulta externa de medicina general del Centro de Salud Mala, el cual se recoge por medio de una encuesta conformada por 16 ítems, las cuales miden las dimensiones de equipamiento y atención médica, todos ellos adaptados a la escala ordinal.

#### **2.5.3. *Operacionalización de la Variable***

Se procede a desagregar la variable independiente (Véase Anexo B) y la variable dependiente (Véase Anexo B1), con sus respectivas dimensiones, indicadores, ítems y escala de valorización con la que se ejecutó la presente investigación.

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y Nivel de Investigación

##### 3.1.1. Tipo

###### *3.1.1.1. Según el Objetivo*

###### - **Básica, Pura, Teórica o Dogmática**

Investigó la relación entre las variables y permitió diagnosticar la realidad del Clima Laboral y la Calidad de Atención a los Pacientes Adultos del Consultorio Externo de Medicina General, mediante la prueba y adopción de teorías. Genera nueva forma de entender el fenómeno actual. Vara (2012).

###### *3.1.1.2. Según Tipos de Datos Empleados*

###### - **Cuantitativa**

Se basó en el estudio y análisis de la realidad, fundamentalmente en los aspectos observables y susceptibles de cuantificación de los fenómenos referidos a las variables del clima laboral y calidad de atención. Así mismo, permitió obtener explicaciones contrastadas a partir de hipótesis. Los resultados se basan en la estadística y son generalizables. Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio (2010a).



“El enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”. Hernández et al. (2010b).

### ***3.1.1.3. Según el Tipo de Inferencia***

#### **- Deductivo**

Se basó en el estudio de la realidad y la búsqueda de verificación o falsación de unas premisas básicas a comprobar. A partir de la ley general se considera que ocurrirá en una situación particular.

### **3.1.2. Nivel**

#### ***3.1.2.1. Según el Grado de Manipulación de las Variables***

#### **- No Experimental**

Esta investigación se basó fundamentalmente en la observación, y en ella las diferentes variables que forman parte de una situación o suceso determinados, que no son controladas.

#### **- Descriptiva**

La presente investigación es de nivel descriptivo, el cual tiene como finalidad precisar si el clima laboral tiene una relación directa y significativa con la calidad de atención a los pacientes adultos del consultorio externo de medicina general en el Centro

de Salud Mala, además buscó describir el clima laboral que se desarrolla en el establecimiento de estudio, así como también la calidad de atención de la misma. Al conocer la situación actual y real se pudo emitir recomendaciones para la mejora. Vara (2015a).

Sostiene que la investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población. Hernández et al. (2010 c).

- **Correlacional**

Como nivel específico la presente investigación es correlacional, porque se determina el grado de asociación (influencia) entre las variables del clima laboral y calidad de atención en las consultas médicas del Centro de Salud Mala. Vara (2015b).

- **Transeccional o transversal**

Porque se recogió datos del consultorio externo de medicina general del Centro de Salud Mala, en un determinado tiempo, en el mes de junio. Su propósito fue describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en el transcurso de ese mes.

En síntesis, el nivel desarrollado en la investigación es no experimental, porque se realizó sin manipular la variables, conforme se obtuvieron los datos de las encuestas; investigación descriptivo correlacional, porque se describió las relaciones entre las dos variables (independiente y dependiente), en términos correlacionales; y la

investigación transversal porque se aplicó en un momento determinado, es decir en junio del 2018.

### 3.2. Descripción del Ámbito de la Investigación

El ámbito de la investigación se enmarcó en el desarrollo de la consulta externa de medicina general; básicamente desde que el paciente se encontraba minutos antes del ingreso a su cita médica, hasta el momento de cuando se retiraba del consultorio, luego de haberse llevado a cabo la atención médica.

Por otro lado, la población diana para la medición del Clima Laboral, fue representada por dos grupos ocupacionales, los profesionales (médicos) y técnicos (técnicos en enfermería) del consultorio externo de medicina general (Véase Tabla 4).

Tabla 4  
*Personal Asistencial del Consultorio Externo de Medicina general.*

Personal Asistencial	Cantidad
Médicos	13
Técnicos en Enfermería	17
<i>Total</i>	<i>30</i>

Fuente: Elaboración Propia. Base de Datos de la Micro Red Mala. Oficina de Recursos Humanos.

Así mismo, la población diana para la medición de la Calidad de Atención, se representó por una población adulta (hombres y mujeres de 20 a 59 años).

Para el subconjunto de la población diana, llamada también población experimental o de referencia, se seleccionó de toda la población adulta del distrito de

Mala, quienes representan las atenciones (los más recurrentes al servicio de salud) y los cuales son por ello, los más susceptibles a la percepción de la calidad de atención en su cita médica por esa periodicidad en el servicio. Sólo los que se encontraron afiliados al Seguro Integral de Salud, y a quienes les corresponde atenderse en el Centro de Salud Mala; identificados según lugar de residencia consignado en su documento nacional de identidad. El cual representa el 53.83% del total de la población estimada para el año 2018 (Véase Tabla 5).

Tabla 5  
*Población Distrito de Mala, Provincia Cañete, Región Lima*

Grupo Etario	Población				
	Distrito	C.S. Mala	%	SIS (ATC)	%
<i>Adulto</i>	17 472	9653	53.83	3750	38.85

Nota: Elaboración Propia Fuente: Recuperado de Cuadro de Población Estimada Según Padrón Nominal e Identificada con DNI por Edad Puntuales, Según Lugar de Residencia. Año 2018-Región Lima.

Se trabajó con dos muestras, una para cada variable. Para la variable independiente (Clima Laboral), de un total de 30 profesionales y técnicos de la salud con turnos programados durante el mes de junio, en la cual se optó por conveniente encuestar al total de la población por representar un número manejable para su estudio.

En consulta médica, el médico es el profesional de la salud con quien sostiene mayor parte interacción con el paciente, y los técnicos en enfermería son los que brindan soporte administrativo y asistencial al profesional de la salud, como por ejemplo preparar el consultorio al médico alistando las historias clínicas por número de orden de las citas,

abasteciendo de equipos e insumos médicos, entre otras funciones; y los cuales no se encuentran discriminados o ajenos en la atención al paciente.

Para la Variable Dependiente (Calidad de Atención), de un total de 3750 pacientes beneficiarios del Seguro Integral de Salud, los cuales son atendidos en el CSM. Se halló el valor de Z para identificar la cantidad de la muestra, a quienes se les aplicó una segunda encuesta para la medición de la Calidad de Atención del consultorio externo de medicina general.

### **3.3. Población y Muestra**

Debido a que la investigación es de tipo correlacional, se tiene dos poblaciones y se trabaja con dos muestras; Las cuales se describe a continuación:

- La primera población de la variable independiente se denomina " $N_1$ ", el cual fue representada por un total de 30 individuos, siendo 13 médicos y 17 técnicos en enfermería quienes desempeñan sus funciones en el consultorio externo de medicina general, del Centro de Salud Mala en el mes de junio del presente año.

- Entonces, al tener como primera población  $N_1$  un total de 30 personal asistencial, denota una población pequeña y manejable de trabajar. Es por ello que se considerará a la primera muestra " $n_1$ " igual a 30.

- La segunda población de la variable dependiente se denomina " $N_2$ ", el cual fue representada por los pacientes del consultorio externo de medicina general del

Centro de Salud Mala, del grupo etario adulto que comprenden entre los 20 a 59 años, y quienes están afiliados al Seguro Integral de Salud, los cuales representan las atenciones en el mes de junio del 2018.

Entonces, al tener como segunda población  $N_2$  un total de 3750 individuos, observamos que es finita y menor a 100 000. Es por ello que se necesitó calcular la segunda muestra “ $n_2$ ” empleando una fórmula. Para ello, operamos la fórmula tomando en cuenta los valores de  $Z_\alpha$  y sus niveles de confianza (Véase Tabla 6).

Tabla 6

*Valores de  $Z_\alpha$  y sus Niveles de Confianza*

Valor de $Z_\alpha$	1.28	1.65	1.69	1.75	1.81	1.88	1.96
Nivel de Confianza	80%	90%	91%	92%	93%	94%	95%

Nota: Elaboración Propia Fuente: Recuperado de Tintaya, E. “Metodología de la Investigación. Introducción a la Estadística” Universidad Mayor de San Andrés. (s.f). La Paz- Bolivia.

Cabe señalar que la segunda muestra se consideró que es probabilístico aleatorio estratificado, debido a que este tipo de muestra permitió reducir los errores muestrales, y a la vez brinda la seguridad de que todos los pacientes adultos se encuentren representados adecuadamente.

En la presente investigación se consideró obtener un nivel de confianza del 94%, entonces se considera  $Z_\alpha=1.88$ . A la vez se considera que se tiene una probabilidad de error de 6%.

Entonces hallamos el tamaño de la muestra, a partir de los siguientes datos:

$$n_2 \text{ (tamaño de la muestra)} = ?$$

$$z_2 \text{ (nivel de confianza)} = 1.88$$

$$p \text{ (probabilidad de éxito)} = 0.5$$

$$q \text{ (probabilidad de fracaso)} = 0.5$$

$$N_2 \text{ (tamaño de la población)} = 3\,750$$

$$e \text{ (valor máximo del error)} = 6\%$$

$$n_2 = \frac{z_2^2 \cdot p \cdot q \cdot N_2}{e^2 \cdot (N_2 - 1) + z_2^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n_2 = \frac{(1.88)^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 3750}{(0.06)^2 \times (3750 - 1) + (1.88)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n_2 = 230$$

Para estimar el tamaño de la muestra también recurrimos a un programa de computadora muy útil. Uno de los más intuitivos es Consulta Mitofsky, el cuál es de libre acceso mediante internet. Se descarga mediante página web: <http://webdelprofesor.ula.ve/economia/gsfran/programas.html>. Corroboramos así que el tamaño de la muestra es la misma (Véase Anexo C).

### 3.4. Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos

Existen en la actualidad infinidad de programas e instrumentos que tienen como objetivo evaluar el desempeño de los establecimientos de salud, hospitales u otras instituciones de los sistemas de salud a partir de la opinión y satisfacción de los pacientes, y aún continúan desarrollándose.

La Técnica de la presente investigación fue la encuesta.

El Instrumento de recolección de datos a utilizar en la investigación es el cuestionario. Un cuestionario para medir el clima laboral que está dirigido a los médicos y técnicos en enfermería del consultorio externo de medicina general, que consta de 25 preguntas; Y un segundo cuestionario para medir la calidad de atención de los pacientes, que consta de 16 preguntas. Ambas encuestas constituidas por preguntas cerradas, y con una escala de valoración de cinco gradientes (Véase Tabla 7).

Tabla 7  
*Estructura de Respuestas*

Escala de Valoración	Gradiente	Interpretación
S <i>Siempre</i>	4	- Muy Alta
CS <i>Casi Siempre</i>	3	- Alta
AV <i>Algunas Veces</i>	2	- Aceptable
PV <i>Pocas Veces</i>	1	- Baja
N <i>Nunca</i>	0	- Muy Baja

Fuente. Elaboración propia.



En la estructura de la Encuesta del Clima Laboral, las 25 preguntas son distribuidas en cuatro dimensiones:

- Estructura (que consta del indicador de Desempeño (del 01 al 04 ítems), y del indicador Equipamiento y Distribución Física (del 05 al 08 ítems)); Recompensa (que consta del indicador de Remuneración (el 09 ítem), y del indicador de Beneficios (el 10 y 11 ítems)); Identidad (que consta del indicador de Desarrollo Personal (del 12 al 16 ítems)); y la dimensión de Relaciones Sociales (que consta del indicador de Desarrollo Organizacional (del 17 al 21 ítems), y del indicador Desarrollo Interpersonal (del 22 al 26 ítems)) (Véase Anexo D).

En la estructura de la Encuesta de la Calidad de Atención, las 16 preguntas serán distribuidas en cuatro dimensiones:

- Elementos Tangibles (que consta del indicador de Equipamiento (del 01 al 06 ítems)); Capacidad de Respuesta (que consta del indicador de Atención Médica (el 07 y 08 ítems)); Seguridad (que consta del indicador de Atención Médica (del 09 y 14 ítems)); y la dimensión de Empatía (que consta del indicador de Atención Médica (el 15 y 16 ítems)) (Véase Anexo E).

Ambos instrumentos se aplicaron durante el mes de junio del presente año; y en un tiempo promedio de 15 segundos por pregunta. Estimando que el tiempo de aplicación de la primera encuesta fue de siete minutos, y para la segunda encuesta un tiempo estimado de cinco minutos.

### **3.5. Validez y Confiabilidad del Instrumento**

Con el fin de recopilar información fidedigna, los instrumentos de recolección de datos fueron validados por tres expertos en la materia (Véase Anexo F, Anexo F1, Anexo F2 y Anexo F3), los cuales analizaron la redacción, contenido, congruencia y pertinencia de cada ítem; con los indicadores, dimensiones y variables de estudio.

La medida de la fiabilidad se ejecutó mediante el Alfa de Cronbach, debido a que éste método asume que los ítems miden un mismo constructo los cuales deben estar altamente correlacionados. Cuanto más se encuentre el valor del alfa a uno, mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. La fiabilidad de la escala, debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en la muestra concreta de investigación.

Una vez determinado el diseño de las encuestas se procedió a realizar una prueba piloto para llevar a cabo la validación y observar la fiabilidad de las mismas, donde, si el resultado es superior a 0.6 la fiabilidad se considera buena, y si supera el 0.8 consideramos que esa fiabilidad es muy buena. Los resultados del estudio piloto sirvieron para mejorar el instrumento, identificar y/o corregir algunos errores y limitaciones que se pudieron detectar.

Para tal efecto se aplicaron ambas encuestas a un porcentaje representativo de las muestras, el cual fue del 20%, considerando en  $n_1$  a seis personas y en  $n_2$  a 46 personas; para ello se empleó la siguiente fórmula del Alfa de Cronbach:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Donde:

$K$  = Número de Ítems

$V_i$  = Varianza Individual

$V_t$  = Varianza Total

Es así que obtenemos como resultado que  $\alpha_1$  es igual a 0.86 (Véase Anexo G). Así mismo obtenemos como resultado que  $\alpha_2$  es igual a 0.84. (Véase Anexo G1). Esto quiere decir que ambas respuestas al encontrarse dentro del rango  $> 0.6$  y  $\leq 1.00$ , denotan consistencia interna de los ítems analizados, entonces en estos casos se garantiza la fiabilidad del instrumento para la investigación.

Se utilizó también el programa estadístico informático IBM SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), para realizar la corroboración de los resultados en el análisis de fiabilidad para ambas variables.

### **3.6. Plan de Recolección y Procesamiento de Datos**

- El plan de recolección de datos para ambas muestras, fueron mediante la encuesta. Cabe señalar que la encuesta para la medición de del Clima Laboral se aplicó en los intervalos de tiempo que existe en las atenciones a los pacientes programados y al finalizar el horario de atención, con una duración de siete minutos cada una aproximadamente. Sin embargo, para la aplicación de la encuesta de medición de la Calidad de Atención se aplicó en forma individual y colectiva en simultáneo, después de su experiencia en la consulta médica, las cuales tomaron cinco minutos aproximadamente por paciente atendido.

La totalidad de las preguntas fueron cerradas y para marcar con un aspa “x” dentro de un recuadro, considerando una sola respuesta por pregunta. La cantidad de instrumentos aplicados por día dependió de la programación de turnos y atenciones del consultorio externo de medicina general, en un promedio de 11 cuestionarios aplicados por día (de lunes a sábado, en turnos de mañana y tarde).

- Los datos obtenidos fueron procesados mediante el uso de gráficos, los cuales permitieron observar las características de los datos y de las variables en forma simple y rápida. Para ello se usó los diagramas de barras y gráficos circulares con porcentajes y de colores para su mayor análisis y posterior interpretación de cada uno de los datos originales. Datos que fueron analizados e interpretados de manera objetiva por el investigador.

Los programas informáticos usados fueron el Microsoft Excel y el IBM SPSS, el análisis descriptivo se basó en la interpretación de tablas y gráficos estadísticos. Así mismo, para el análisis estadístico se utilizó el Coeficiente de Correlación de Spearman, y así determinar el tipo de correlación entre las dos variables a nivel ordinal y que esta relación no sea al azar; es decir, que la relación sea estadísticamente significativa.

Las conclusiones fueron formuladas teniendo presente los objetivos planteados y los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

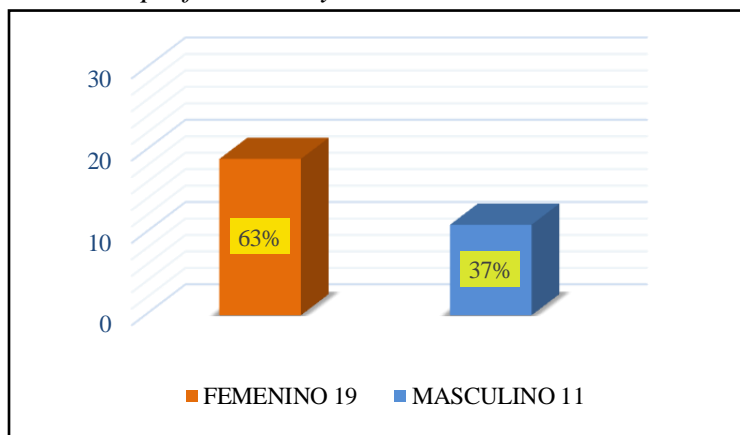
#### 4.1. Presentación de Resultados

A continuación, se da a conocer los resultados producto de las encuestas realizadas a los grupos ocupacionales del consultorio externo de medicina general, así como también las encuestas realizadas a los pacientes adultos del consultorio en mención.

##### 4.1.1. Para la Variable Independiente *Clima Laboral*

Los resultados de la recolección de datos de esta variable dirigida a médicos y técnicos en enfermería del consultorio externo de medicina general, el cual consta de 25 preguntas, son:

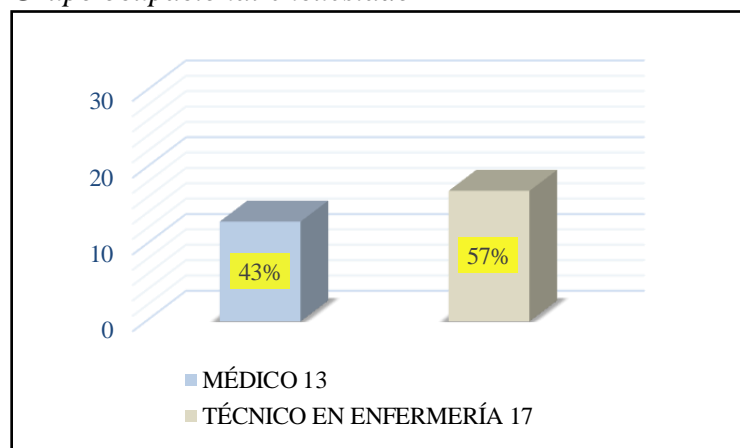
Gráfico 1  
*Género de profesionales y técnicos encuestados*



Nota: Elaboración propia. Fuente: Estudio del Clima Laboral realizado a 30 trabajadores del Consultorio Externo de Medicina General del Centro de Salud Mala. Junio del 2018.

- El universo total fue de 30 personas que laboran en el mencionado servicio, del cual se halló que un 63% (19 personas) de los trabajadores encuestados fueron mujeres y un 37% (11 personas) fueron varones. Así mismo, se observó que el 100% identificó su género.

Gráfico 2  
*Grupo ocupacional encuestado*

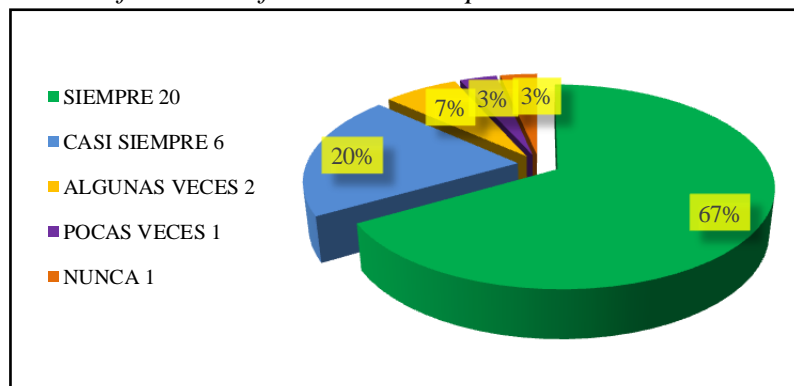


Nota: Elaboración propia. Fuente: Estudio del Clima Laboral realizado a 30 trabajadores del Consultorio Externo de Medicina General del Centro de Salud Mala. Junio del 2018.

- De 30 trabajadores encuestados, 43% (13 personas) fueron Médicos y el 57% (17 personas) fueron Técnicos en Enfermería. Así mismo, se observó que el 100% identificó su grupo ocupacional.

Gráfico 3

*Tiene definidas las funciones de su puesto*



Nota: Elaboración propia. Fuente: Estudio del Clima Laboral realizado a 30 trabajadores del Consultorio Externo de Medicina General del Centro de Salud Mala. Junio del 2018.

- En el consultorio externo de medicina general, se pudo apreciar que los trabajadores en un 67% (20 personas) tienen bien definidas las funciones de sus puestos; un 20% (06 personas) que casi siempre tienen claramente definidas sus funciones; un 7% (02 personas) que algunas veces tienen claro sus funciones; un 3% (01 persona) que pocas veces tiene definidas las funciones su puesto; y otro 3% que desconocen sus funciones, totalizando así el 100% de trabajadores encuestados.

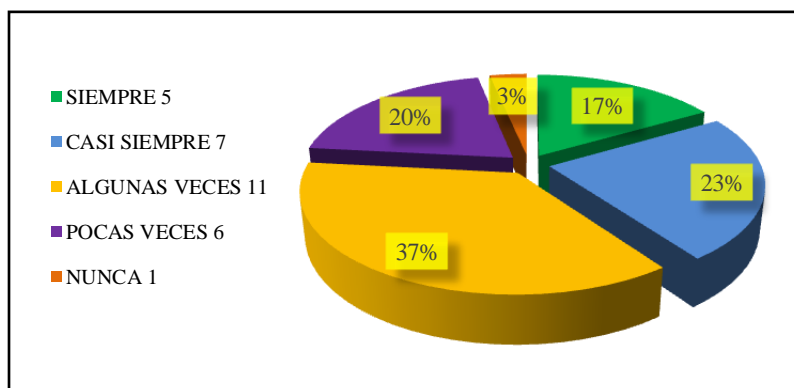
Si analizamos la información o resultado obtenidos podemos decir que la gran mayoría de trabajadores conoce sus funciones, lo que significa que tienen definidas sus actividades a realizar y la responsabilidad hacia ello. Aun así, existe



un porcentaje significativo que demuestra que no tienen exactamente claras sus funciones, lo que denotó la multifuncionalidad del personal.

Gráfico 4

*Realiza algún esfuerzo adicional en el desempeño de funciones*



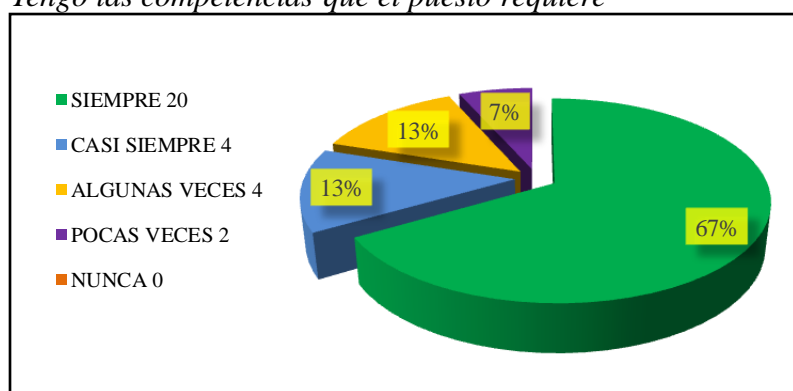
Nota: Elaboración propia. Fuente: Estudio del Clima Laboral realizado a 30 trabajadores del Consultorio Externo de Medicina General del Centro de Salud Mala. Junio del 2018.

- En el consultorio externo de medicina general, se pudo apreciar que un 17% (05 personas) siempre realiza esfuerzo adicional en el desempeño de sus funciones; un 23% (07 personas) que casi siempre realizan el esfuerzo adicional; un 37% (11 personas) que algunas veces realizan el esfuerzo adicional; un 20% (06 personas) que son pocas las veces que se esfuerzan adicionalmente; y un 3% (01 persona) que nunca realiza esfuerzo adicional para el desempeño de sus funciones, totalizando así el 100% de trabajadores encuestados.

Entonces, analizando el resultado obtenido observamos que existe un 77% (13 personas) que realizan esfuerzos adicionales en el desempeño de sus funciones, dando a conocer que sus labores son altamente dinámicas debido a las actividades inesperadas a las cuales se enfrentan diariamente.

Gráfico 5

*Tengo las competencias que el puesto requiere*



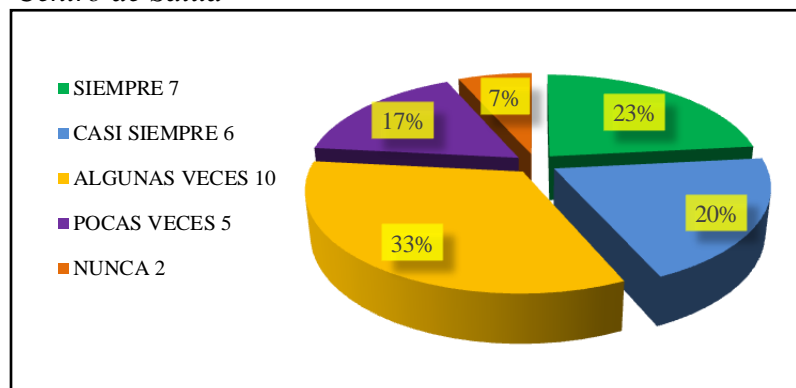
Nota: Elaboración propia. Fuente: Estudio del Clima Laboral realizado a 30 trabajadores del Consultorio Externo de Medicina General del Centro de Salud Mala. Junio del 2018.

- En lo que concierne a las competencias requeridas para sus puestos, un 67% (20 personas) afirma que si cumple con las competencias; un 13% (04 personas) que casi siempre cuentan con las competencias de su puesto; otro 13% (04 personas) algunas veces cuentan con las competencias requeridas del puesto; por último, un 7% (02 personas) cuenta con escasas competencias que se requieren para sus puestos, totalizando así el 100% de trabajadores encuestados.

Analizando este ítem, se encuentra que existe un 80% que si cumplen con los requerimientos de los puestos que desempeñan en el consultorio externo de medicina general. Así mismo, también resta un 20% que no lo cumple, lo cual pueden ser por factores de estudios superiores como especializaciones que no se necesita en el puesto o como también no sean los estudios suficientes para el puesto ocupado.

Gráfico 6

*Mis compañeros y yo conocemos la Misión y Visión del Centro de Salud*



Nota: Elaboración propia. Fuente: Estudio del Clima Laboral realizado a 30 trabajadores del Consultorio Externo de Medicina General del Centro de Salud Mala. Junio del 2018.

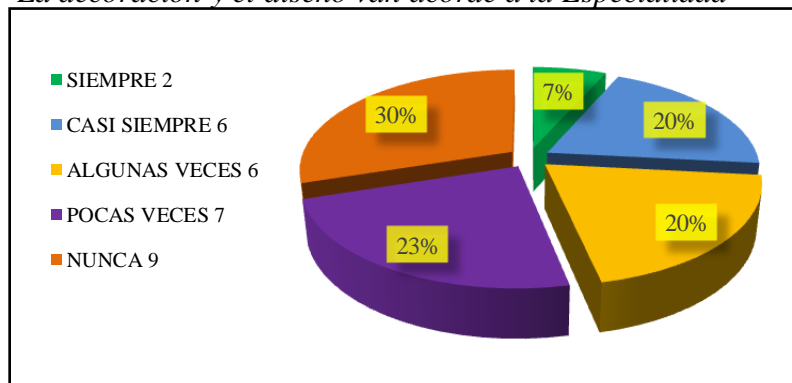
- En el consultorio externo de medicina general, se pudo apreciar que el 23% (07 personas) consideran que ellos y sus compañeros conocen la misión y visión del Centro de Salud Mala; un 20% (06 personas) creen conocerlos conjuntamente con sus compañeros; un 33% (10 personas) aseguran que algunas veces, quiere decir que tienen noción de ellas; un 17% (05 personas) que pocas veces, quiere decir que tienen alguna

idea ligera; un 7% (02 personas) las desconocen y creen que sus compañeros de la misma manera, totalizando así el 100% de trabajadores encuestados.

A pesar que la presencia geográfica de los médicos y más aún de los técnicos en enfermería son escasos en la jefatura del Establecimiento de Salud, existe un bajo 23% que si lo conocen y creen que sus compañeros están en la misma condición de conocimiento de estos fundamentales guías en el funcionamiento de toda institución o entidad.

Gráfico 7

*La decoración y el diseño van acorde a la Especialidad*



Nota: Elaboración propia. Fuente: Estudio del Clima Laboral realizado a 30 trabajadores del Consultorio Externo de Medicina General del Centro de Salud Mala. Junio del 2018.

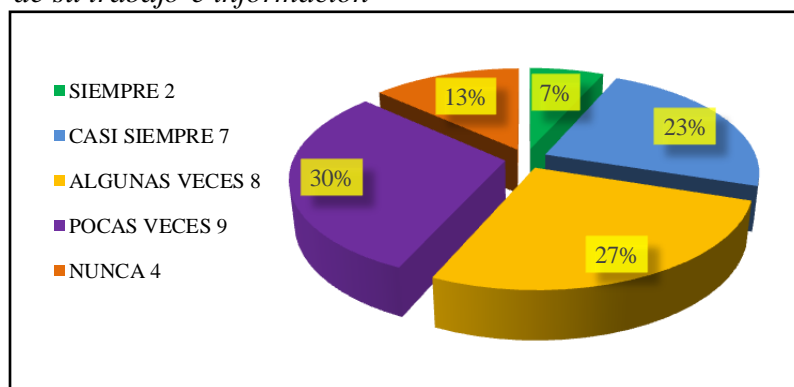
- Se halló que un 7% (02 personas) considera que la decoración si es apropiada para un consultorio de medicina; un 20% (06 personas) respondieron que casi siempre, quiere decir que es aceptable, la decoración

es apropiada; otros 20% (06 personas) que algunas veces la decoración y diseño corresponde a la especialidad del consultorio médico; un 23% (07 personas) creen que pocas veces la decoración y diseño son apropiados; y un 30% (09 personas) consideran que no es apropiado, totalizando así el 100% de trabajadores encuestados.

En líneas generales se puede observar que un poco más del 50% cree que la decoración y diseño del consultorio externo de medicina general no es apropiado para el servicio que ofrece.

Gráfico 8

*La distribución física en el consultorio contribuye al flujo de su trabajo e información*



Nota: Elaboración propia. Fuente: Estudio del Clima Laboral realizado a 30 trabajadores del Consultorio Externo de Medicina General del Centro de Salud Mala. Junio del 2018.

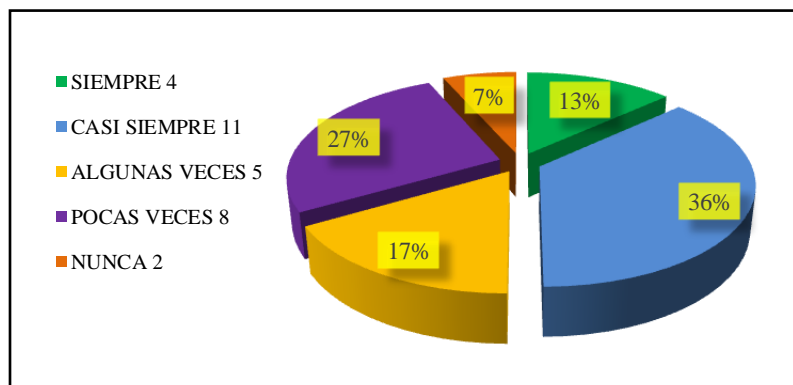
- Se pudo observar que un 7% (02 personas) considera que la distribución física en el consultorio contribuye al flujo de su trabajo e información;

un 23% (07 personas) que casi siempre lo contribuye; un 27% (08 personas) que algunas veces; sin embargo, un 30% (09 personas) que pocas veces es favorable como está la distribución física del consultorio; y un 13% (04 personas) que no contribuye al flujo de su trabajo y manejo de información, totalizando así el 100% de trabajadores encuestados.

Se analiza que puede darse estas apreciaciones debido a que el consultorio se encuentra en un segundo piso y no cuentan con un ascensor, además una problemática latente es que actualmente las historias y resultados de análisis se generan en el primer piso, lo que demanda tiempo adicional a la recopilación de información. Así mismo, dentro del consultorio es un área reducida que genera hacinamiento de muebles, entre otras falencias que más adelante se detallarán.

Gráfico 9

*La ventilación e iluminación es adecuada*



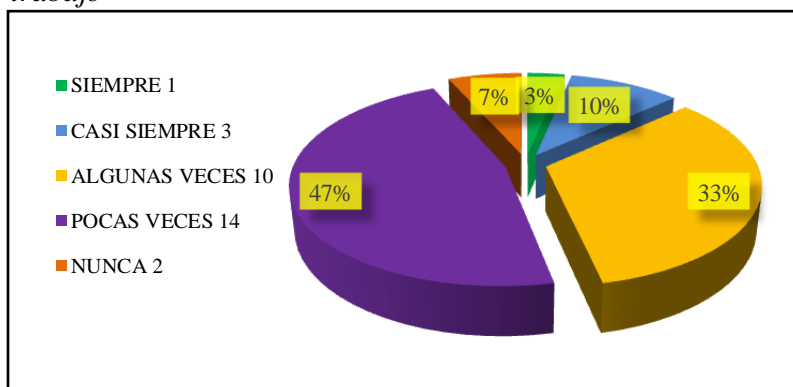
Nota: Elaboración propia. Fuente: Estudio del Clima Laboral realizado a 30 trabajadores del Consultorio Externo de Medicina General del Centro de Salud Mala. Junio del 2018.

- En el consultorio externo de medicina general, se pudo apreciar que sólo el 13% (04 personas) cree que la ventilación e iluminación son adecuados; un 36% (11 personas) que casi siempre son adecuados; un 17% (05 personas) que pocas veces la ventilación e iluminación son apropiados; un 27% (08 personas) quienes dijeron que pocas veces son adecuados; y un 7% (02 persona) no creen que sean adecuados, totalizando así el 100% de trabajadores encuestados.

Se aprecia que un poco más del 50% no considera una ventilación e iluminación adecuada para desarrollar sus funciones eficientemente dentro del consultorio en estudio.

Gráfico 10

*Cuenta con el equipo necesario para la ejecución de su trabajo*



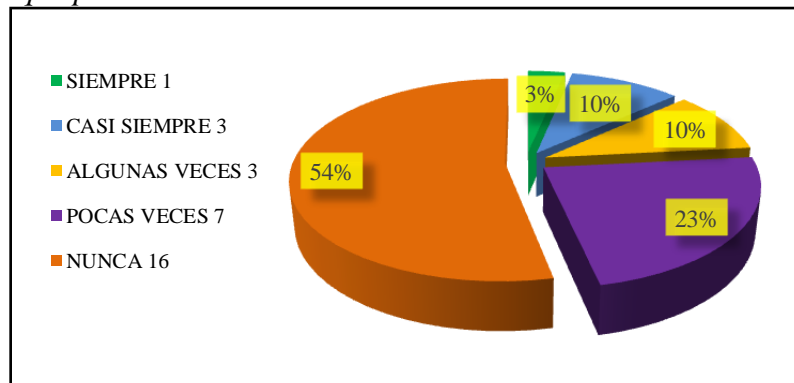
Nota: Elaboración propia. Fuente: Estudio del Clima Laboral realizado a 30 trabajadores del Consultorio Externo de Medicina General del Centro de Salud Mala. Junio del 2018.

- Obtuvimos como resultado que sólo un 3% (01 persona) considera que cuenta con el equipo necesario para la ejecución de su trabajo; un 10% (03 personas) que casi siempre cuenta con los equipos necesarios; un 33% (10 personas) que sólo algunas veces cuentan con ellos; un 47% (14 personas) que pocas veces cuentan con los equipos necesarios; y un 7% (02 personas) que nunca cuenta con equipos necesario para el desarrollar el flujo normal en la ejecución de sus funciones, totalizando así el 100% de trabajadores encuestados.

Se observó que existe un poco más del 55% de médicos y técnicos en enfermería quienes consideran que con los equipos que cuentan no son necesarios para la ejecución de su trabajo, cabe mencionar que son los equipos que el Centro de Salud le proporciona, así mismo los trabajadores del consultorio en estudio son los que llevan sus equipos personales, mayormente los médicos, para desarrollar sus funciones con eficiencia.



Gráfico 11  
*Dada sus funciones es justa la remuneración económica que percibe*



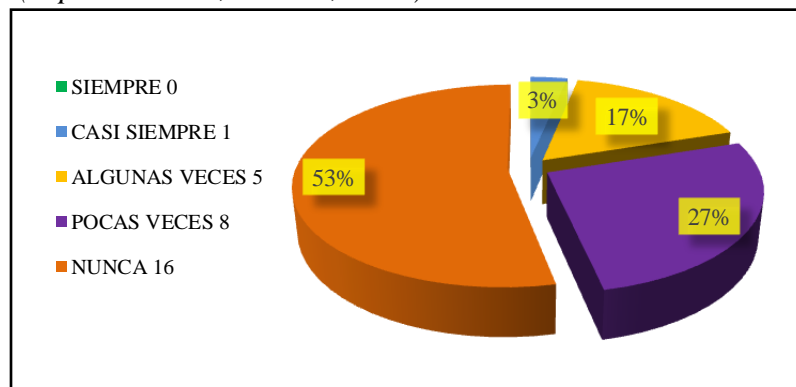
Nota: Elaboración propia. Fuente: Estudio del Clima Laboral realizado a 30 trabajadores del Consultorio Externo de Medicina General del Centro de Salud Mala. Junio del 2018.

- En éste ítem se observa que sólo un 3% (01 persona) considera justa su remuneración económica percibida; un 10% (03 personas) casi siempre; otro 10% (03 personas) algunas veces; un 23% (07 personas) que dadas sus funciones son pocas las veces justas la remuneración económica que perciben; y un 54% (16 personas) que en lo absoluto lo consideran justo, totalizando así el 100% de trabajadores encuestados.

Obtuvimos que un 54% considera que dada sus funciones no es justa la remuneración económica que percibe, aquí entra a tallar la programación de turnos en el mes y la remuneración que depende de su tipo de contrato con la Red de Salud Chilca Mala, si son Contratos Administrativos de Servicios, Nombrados o a Plazo Fijo.

Gráfico 12

*Dada sus funciones son justos los beneficios que recibe (capacitaciones, talleres, otros)*



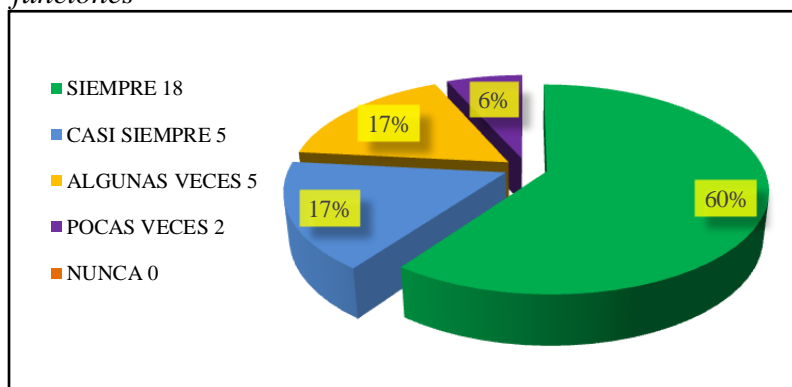
Nota: Elaboración propia. Fuente: Estudio del Clima Laboral realizado a 30 trabajadores del Consultorio Externo de Medicina General del Centro de Salud Mala. Junio del 2018.

- En el consultorio externo de medicina general, se pudo apreciar nadie considera justo los beneficios que reciben (capacitaciones, talleres y otros); un 3% (01 persona) que casi siempre dada sus funciones son justos los beneficios que recibe; un 17% (05 personas) que sólo algunas veces son justos los beneficios; un 27% (08 personas) que pocas veces son justos; y que un 53% (16 personas) que no son justas las capacitaciones, talleres u otros beneficios que percibe, totalizando así el 100% de trabajadores encuestados.

Se denota en este ítem que más del 50% de profesionales y técnicos dadas sus funciones, no creen justos los beneficios que le otorga el Centro de Salud.

Debido también a que los beneficios son dirigidos más a los técnicos en enfermería y más escasos aún o hasta nulos los beneficios que son dirigidos a los médicos.

Gráfico 13  
*Considera la necesidad de capacitación o actualización de su interés que contribuya al desarrollo de sus funciones*



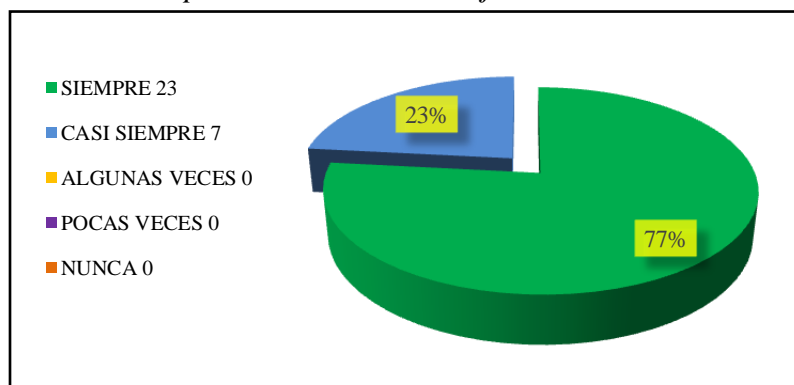
Nota: Elaboración propia. Fuente: Estudio del Clima Laboral realizado a 30 trabajadores del Consultorio Externo de Medicina General del Centro de Salud Mala. Junio del 2018.

- En el consultorio externo de medicina general, se pudo apreciar que un 60% (18 personas) considera la necesidad de capacitación o actualización de su interés que contribuya al desarrollo de sus funciones; un 17% (05 personas) que casi siempre lo necesitan; otro 17% (05 personas) que algunas veces; y un 6% (02 personas) los cuales consideran que pocas veces sienten esta necesidad, totalizando así el 100% de trabajadores encuestados.

Aquí se observó que un 77% (23 personas) están convencidas que es necesario y muy necesario la capacitación y/o actualización que aporte al desarrollo de sus funciones en el consultorio externo de medicina general. Analizamos también que ya sea por necesidad o por estar abiertos a la enseñanza es síntoma positiva debido a que se les puede ofrecer la oferta de cubrir esta necesidad y que sea aceptada sin resistencias y/o inconvenientes.

Gráfico 14

*Se siente comprometido con su trabajo*



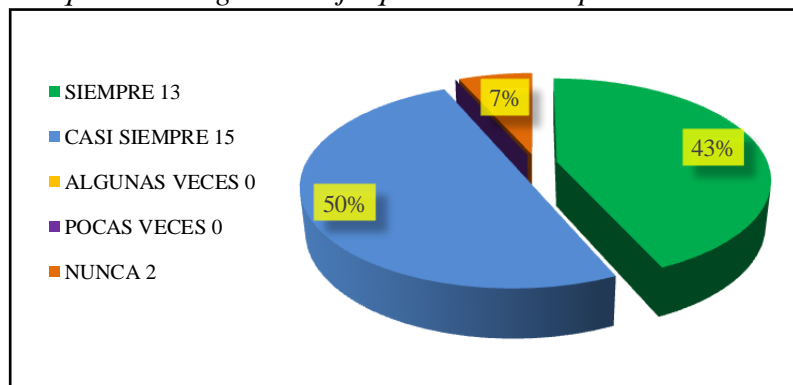
Nota: Elaboración propia. Fuente: Estudio del Clima Laboral realizado a 30 trabajadores del Consultorio Externo de Medicina General del Centro de Salud Mala. Junio del 2018.

- El compromiso de un trabajador representa un acuerdo formal que tiene como cliente interno de la entidad y entre esta misma, en bien de las dos partes. Se observó que existe un 77% (23 personas) si se sienten comprometidos; pero un 23% (07 personas) que no tienen el compromiso completamente, y en las cuales hay material para trabajar ya que puede ser

debido a factores propias de la gestión (jefaturas), se trate del ambiente con los compañeros, o por último se trate de factores particulares de cada trabajador (tienen dos trabajos, entre otros), totalizando así el 100% de trabajadores encuestados.

Gráfico 15

*Al finalizar el día, se siente satisfecho del trabajo que realiza, aunque se le asigne trabajo que no le corresponde*

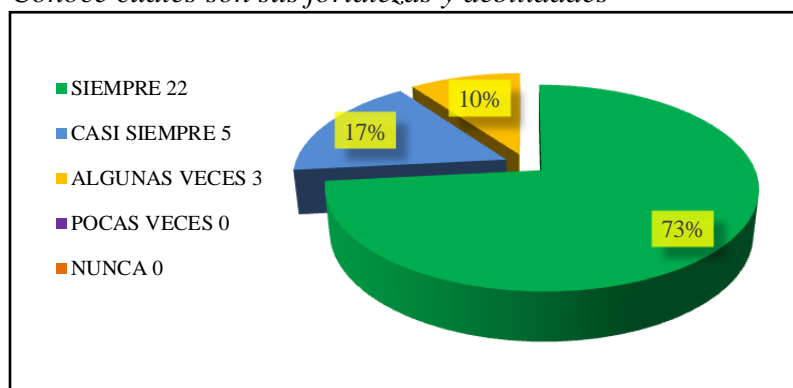


Nota: Elaboración propia. Fuente: Estudio del Clima Laboral realizado a 30 trabajadores del Consultorio Externo de Medicina General del Centro de Salud Mala. Junio del 2018.

- En este ítem, se pudo apreciar que un 43% (13 personas) se siente satisfecho del trabajo que realiza al finalizar su turno, aunque se le asigne trabajo que no le corresponde, un 50% (15 personas) que casi siempre siente esta satisfacción; y un 7% (02 personas) que no sienten esta satisfacción al finalizar su turno, totalizando así el 100% de trabajadores encuestados.

Apreciamos que ese 50% que casi siempre se siente satisfecho de su trabajo, puede darse porque desarrollan actividades que no les corresponde, o porque en realidad no se encuentran satisfechos pero su vocación de servicio hace que en cierto grado lo sientan, eso quiere decir que se debe trabajar para que esas actividades que se les asignen cuando no le corresponden no sean tan desgastante y/o frecuentes.

Gráfico 16  
*Conoce cuáles son sus fortalezas y debilidades*



Nota: Elaboración propia. Fuente: Estudio del Clima Laboral realizado a 30 trabajadores del Consultorio Externo de Medicina General del Centro de Salud Mala. Junio del 2018.

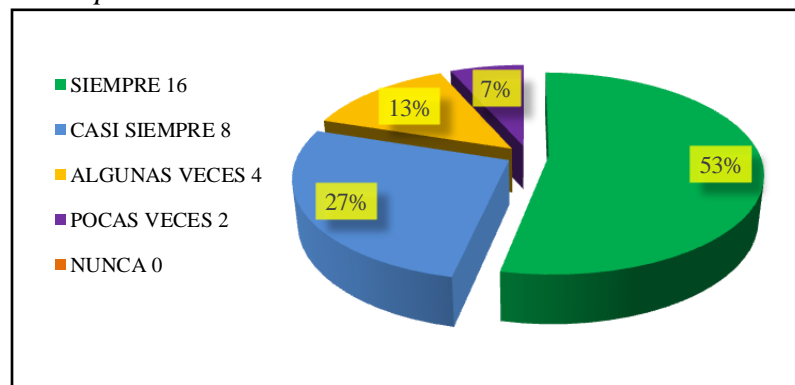
- En éste ítem, se observó un resultado positivo del 73% (22 personas) que conocen sus fortalezas y debilidades; un 17% (05 personas) que casi siempre las conocen; y un 10% (03 personas) que algunas veces, totalizando así el 100% de trabajadores encuestados.

Si bien es cierto que las fortalezas y debilidades son características internas de cada persona, y que también es cierto que hoy en día nos encontramos en constantes cambios de estados anímicos; sin embargo, nadie mejor que cada trabajador para realizar un autoanálisis para estimar la valoración que consideran en sus respuestas.

Así mismo, se obtuvo positivamente un 73% que, si las conoce, pero existe un significativo 27% que las puede conocer pero que aún no las tiene definidas y en las cuales hay que prestarles debida atención.

Gráfico 17

*Se siente comprometido con el éxito o fracaso del desempeño dentro del consultorio*



Nota: Elaboración propia. Fuente: Estudio del Clima Laboral realizado a 30 trabajadores del Consultorio Externo de Medicina General del Centro de Salud Mala. Junio del 2018.

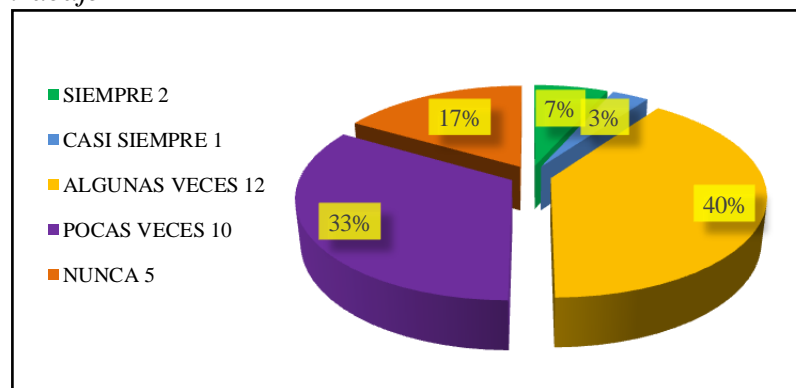
- En el consultorio externo de medicina general, se pudo apreciar que un 53% (16 personas) siempre se sienten comprometidos con el éxito o siempre sienten ese compromiso; un 13% (04 personas) que sólo algunas

veces; y un 7% (02 personas) que pocas veces se sienten comprometidos, totalizando así el 100% de trabajadores encuestados.

Apreciamos que más del 45% no sienten ese compromiso absoluto con el desempeño del consultorio, los cuales pueden ser causados por falta del sentido de pertenencia al servicio de medicina, o también puede ser producto de que son personal multifuncional y ello no les permita familiarizarse o comprometerse al 100% con un sólo servicio, mayormente en el caso de los técnico en enfermería que también pudieron encontrarse en supervisión o realizar campañas de salud dirigido a la población maleña lo que le demandó encontrarse fuera del establecimiento de salud durante el mes de junio.

Gráfico 18

*Cuenta con los recursos suficientes para desempeñar su trabajo*



Nota: Elaboración propia. Fuente: Estudio del Clima Laboral realizado a 30 trabajadores del Consultorio Externo de Medicina General del Centro de Salud Mala. Junio del 2018.

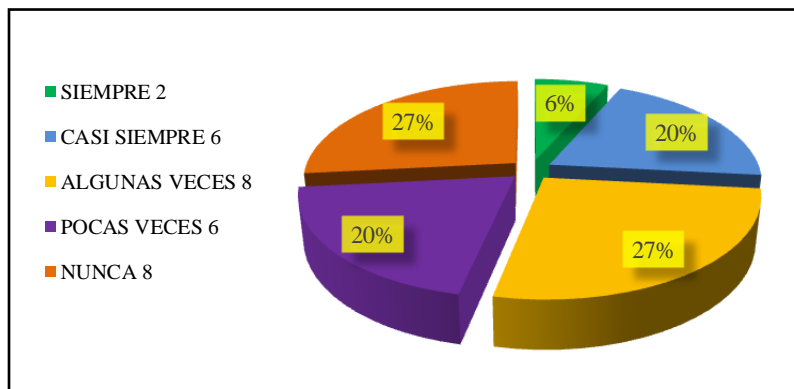


- Se obtuvo como respuesta que sólo un 7% (02 personas) consideran que siempre cuentan con los recursos suficientes para desempeñar su trabajo; un 3% (01 persona) que casi siempre cuenta con esos recursos; un significativo 40% (12 personas) que sólo algunas veces cuentan con los recursos necesarios; así mismo un 33% (10 personas) consideran que pocas son las veces con que cuentan con los recursos necesarios; y por último un 17% (05 personas) que no cuentan con los recursos en mención, totalizando así el 100% de trabajadores encuestados.

Estos altos porcentajes en la valoración de algunas veces, pocas veces y de que nunca cuenta con los recursos suficientes para desempeñar su trabajo, se pueden deber a la realidad nacional del desabastecimiento de mobiliarios, equipos y principalmente insumos (los cuáles se usan a diario en este servicio), lo que representa una gran problemática que depende mayormente de las políticas en salud que toma el gobierno de turno mediante el Ministerio de Salud.

Gráfico 19

*Su jefe inmediato lo informa de las políticas establecidas para cada periodo de trabajo*



Nota: Elaboración propia. Fuente: Estudio del Clima Laboral realizado a 30 trabajadores del Consultorio Externo de Medicina General del Centro de Salud Mala. Junio del 2018.

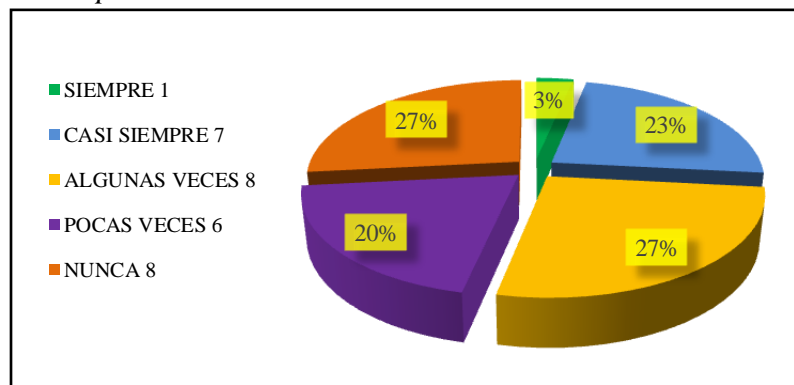
- En el consultorio externo de medicina general, se pudo apreciar sólo un 6% (02 personas) afirma que siempre la jefatura los informan de las políticas establecidas para cada periodo de trabajo; un 20% (06 personas) que casi siempre los informan; un 27% (08 personas) que algunas veces los jefes se encarga de informarlos de las políticas establecidas; un 20% (06 personas) que pocas veces; y un significativo 27% (08 personas) que nunca los informan, totalizando así el 100% de trabajadores encuestados.

Si bien es cierto las políticas establecidas por los jefes, representan las decisiones asertivas que se aplicarán a los miembros de la institución prestadora de servicios de salud, específicamente al consultorio en estudio, y para que de esta manera sea orientada a alcanzar las metas y objetivos trazados en un determinado

tiempo, como es el cumplimiento de indicadores de desempeño en salud, y por consecuente la mejora en el sistema de gestión de la calidad.

Gráfico 20

*Su jefe inmediato le brinda retroalimentación de su desempeño*



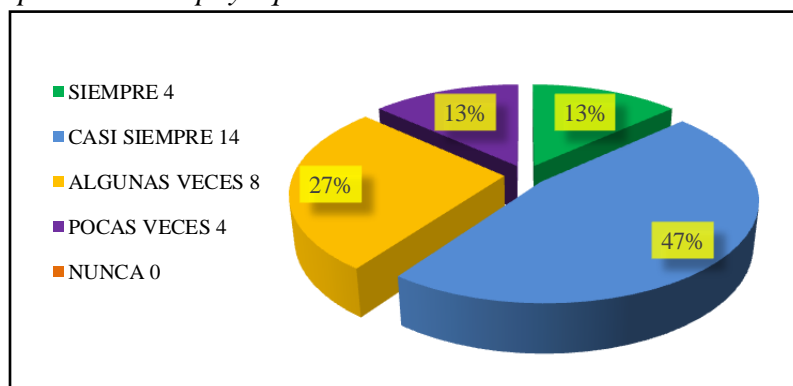
Nota: Elaboración propia. Fuente: Estudio del Clima Laboral realizado a 30 trabajadores del Consultorio Externo de Medicina General del Centro de Salud Mala. Junio del 2018.

- Se observó que sólo un 3% (01 persona) precisa que siempre la jefatura le brinda retroalimentación de su desempeño; un bajo 23% (07 personas) que casi siempre se da esta retroalimentación; un 27% (08 personas) que sólo algunas veces; un 20% (06 personas) que son pocas las veces; y por último un negativo 27% (08 personas) que afirma no recibir esta retroalimentación de sus desempeños por parte de sus jefes inmediatos, totalizando así el 100% de trabajadores encuestados.

A pesar que la retroalimentación del producto de su trabajo significa una pieza clave, debido a que esta consiste en un proceso de comunicación entre el jefe

directo y el personal que brinda sus servicios y quienes están en contacto directo con el consumidor final (los pacientes); ayuda también a realizar una revisión del cumplimiento de sus actividades y el trazado por el establecimiento de salud. Aun así, se obtuvo un significativo 27% que afirma no recibirla, y en la cual queda trabajo para realizar medidas correctivas y contribuir a que ambas partes reconozcan sus fortalezas y que posteriormente puedan establecer pautas para trabajar sobre sus debilidades.

Gráfico 21  
*Considera que su jefatura es flexible y justa ante peticiones o apoyo que solicita*



Nota: Elaboración propia. Fuente: Estudio del Clima Laboral realizado a 30 trabajadores del Consultorio Externo de Medicina General del Centro de Salud Mala. Junio del 2018.

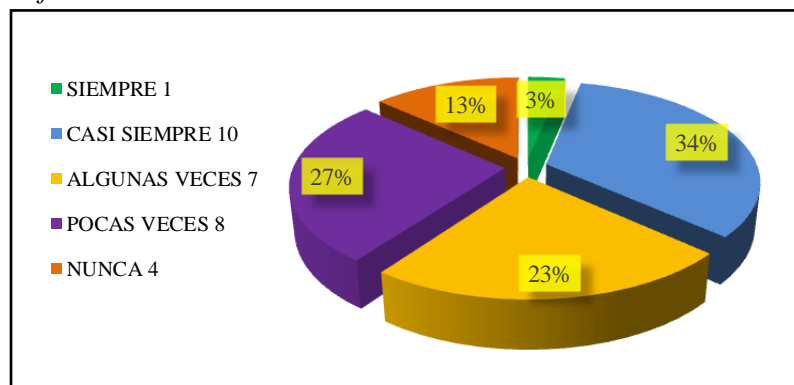
- Se obtuvo que un 13% (04 personas) considera que la jefatura es flexible y justa ante peticiones o apoyo que solicita; un 47% (14 personas) que casi siempre es justa y flexible; un 27% (08 personas) que algunas veces lo son; y un 13% (04 personas) que pocas veces la jefatura presenta estas

características, totalizando así el 100% de trabajadores encuestados.

La flexibilidad y el apoyo de un jefe es importante para el trabajador, ya que los hacen sentir seguros del trabajo que realizan y sobre todo respaldados ante los inconvenientes que se les puedan presentar, tanto en salud, familiares o personales. Sin embargo, podemos analizar que a través del resultado de la encuesta solo un 13% considera que su jefatura es flexible y justa ante peticiones o apoyo que solicita, lo que representa una grave debilidad del establecimiento.

Gráfico 22

*En su entorno, considera que valoran su dedicación y esfuerzo*



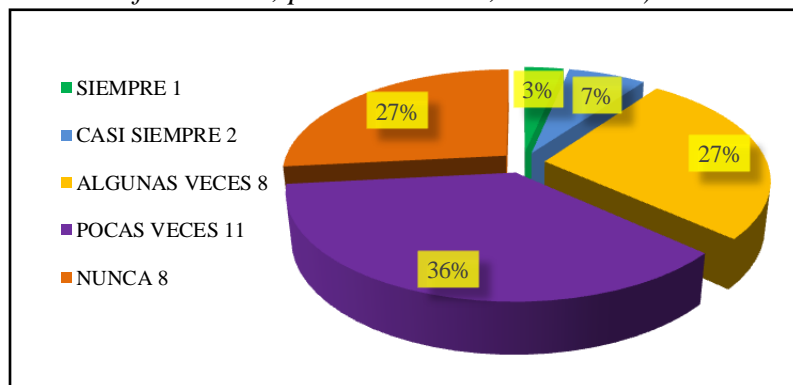
Nota: Elaboración propia. Fuente: Estudio del Clima Laboral realizado a 30 trabajadores del Consultorio Externo de Medicina General del Centro de Salud Mala. Junio del 2018.

- Se obtuvo que un 3% (01 persona) si considera que valoran su dedicación y esfuerzo; un 34% (10 personas) que casi siempre se sienten valorados por su dedicación y esfuerzo; un 23% (07 personas) que sólo algunas

veces se sienten valorados; un 27% (08 personas) que pocas veces lo consideran; y un 13% (04 personas) que no consideran que valoran su dedicación y esfuerzo, totalizando así el 100% de trabajadores encuestados.

Gráfico 23

*La jefatura se interesa por su futuro profesional al definir avenidas de desarrollo para usted (capacitación, talleres, charlas informativas, plan de carrera, entre otras)*



Nota: Elaboración propia. Fuente: Estudio del Clima Laboral realizado a 30 trabajadores del Consultorio Externo de Medicina General del Centro de Salud Mala. Junio del 2018.

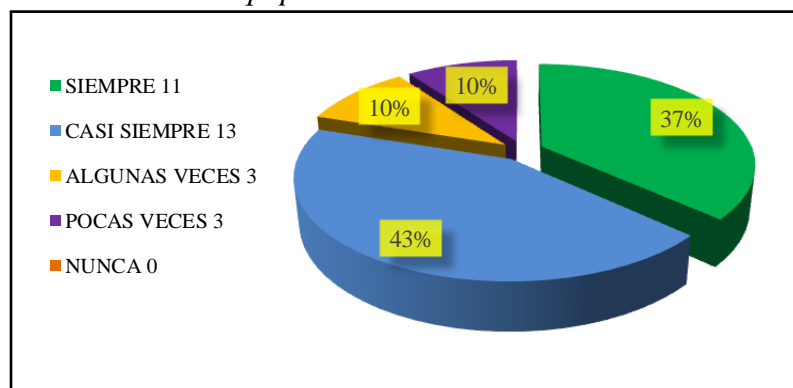
- En el consultorio externo de medicina general, se pudo apreciar que solo un 3% (02 personas) si considera que la jefatura se interesa por su futuro profesional al definir avenidas de desarrollo; un 7% (02 personas) que casi siempre la jefatura se interesa en este aspecto; un 27% (08 personas) que algunas veces; un 36% (11 personas) que son pocas las veces que se preocupan; y un 27% (08 personas) que afirman que la jefatura se interesa

por su futuro profesional, totalizando así el 100% de trabajadores encuestados.

La información del párrafo anterior evidencia que los trabajadores del consultorio consideran que son casi nulas y hasta nulas la veces que la jefatura se preocupa por su desarrollo profesional, a pesar que se conoce que para poder crecer o desarrollarse se necesita que sus recursos humanos estén permanentemente capacitados, busquen el desarrollo personal y profesional de sus colaboradores lo que va a permitir que este establecimiento sea reconocido en el tiempo. De continuar ignorando este indicador, podrían tener efectos negativos laboralmente.

Gráfico 24

*Las relaciones interpersonales son cordiales entre los miembros de su equipo*



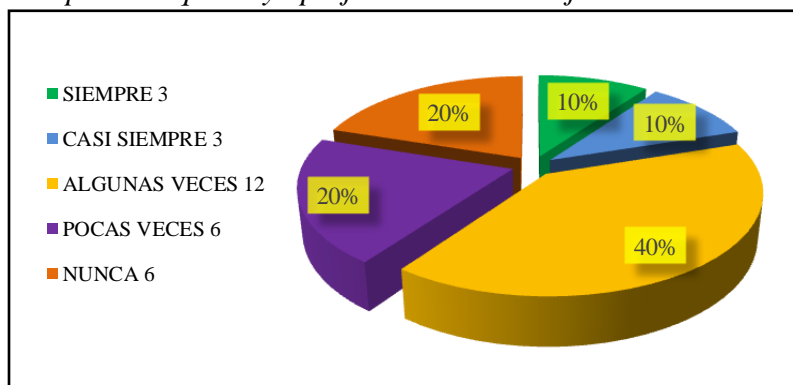
Nota: Elaboración propia. Fuente: Estudio del Clima Laboral realizado a 30 trabajadores del Consultorio Externo de Medicina General del Centro de Salud Mala. Junio del 2018.

- Se obtuvo como resultado que un 37% (11 personas) considera que las relaciones interpersonales son cordiales entre los miembros de su equipo; un 43% (13 personas) que casi siempre o que por lo general son relaciones cordiales; un 10% (03 personas) que sólo algunas veces; y otro 10% (03 personas) que pocas veces lo son, totalizando así el 100% de trabajadores encuestados.

Este ítem arrojó un resultado favorable debido a que se obtuvo un alto porcentaje de 80% que da a conocer una cordial relación entre los trabajadores del consultorio, sin embargo, aún existe un 20% que consideran negativas la cordialidad entre sus compañeros, las cuales no se pueden dejar de vigilar para trabajar en ello y se tomen acciones que generen un efecto decreciente a esta escasa benevolencia entre sus ellos.

Gráfico 25

*Existe evidencia de falta de conocimiento de sus compañeros que haya perjudicado su trabajo*



Nota: Elaboración propia. Fuente: Estudio del Clima Laboral realizado a 30 trabajadores del Consultorio Externo de Medicina General del Centro de Salud Mala. Junio del 2018.

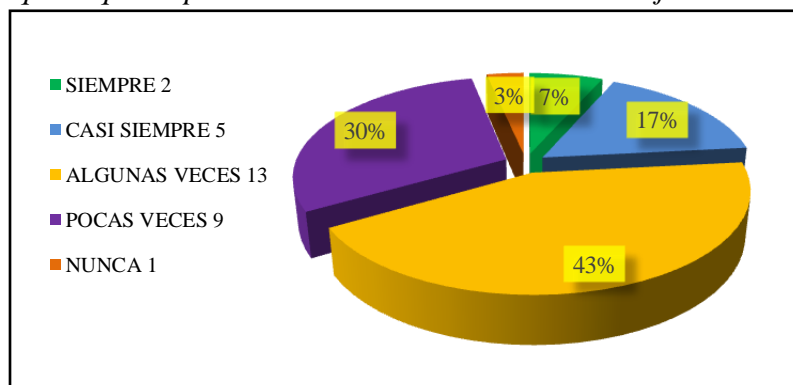


- En el consultorio externo de medicina general, se pudo apreciar que un 10% (03 personas) si evidencian que la falta de conocimiento de sus compañeros ha perjudicado su trabajo; otro 10% (03 personas) que casi siempre la falta de conocimiento de sus compañeros ha perjudicado su trabajo; un 40% (12 personas) que algunas veces se ha visto perjudicado por estos factores; un 20% (06 personas) que pocas veces les ha sucedido; y otros escasos 20% (06 personas) que nunca se han visto perjudicados de esta manera, totalizando así el 100% de trabajadores encuestados.

Se observó en este ítem que un 60% si ha tenido perjuicios en su trabajo por la falta de conocimiento de sus compañeros, cuyo indicador es alarmante, debido a que denota la mínima o hasta ausentes capacitaciones al personal, lo cual representa una latente debilidad dentro del consultorio.

Gráfico 26

*Recibe en forma oportuna la información o instrumentos que requiere para el desenvolvimiento de su trabajo*

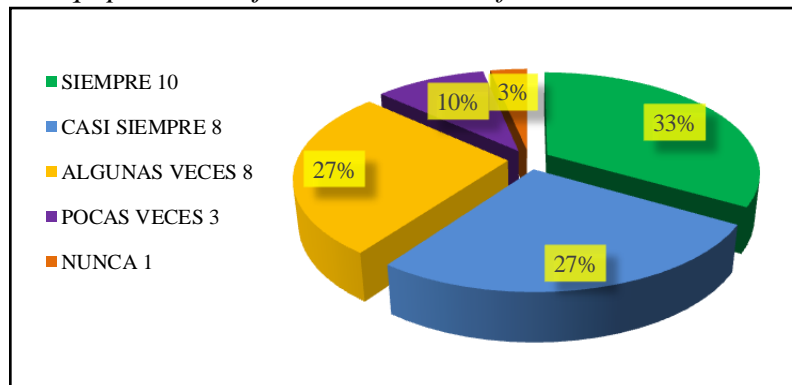


Nota: Elaboración propia. Fuente: Estudio del Clima Laboral realizado a 30 trabajadores del Consultorio Externo de Medicina General del Centro de Salud Mala. Junio del 2018.

- Se obtuvo que un 7% (02 personas) siempre recibe en forma oportuna la información o instrumentos que se requiere para el desenvolvimiento de su trabajo; un 17% (05 personas) que casi siempre lo recibe oportunamente; un significativo 43% (13 personas) que sólo algunas veces lo recibe; un alarmante 30% (09 personas) que pocas veces recibe oportunamente la información y/o instrumentos; y un 3% (01 persona) que no recibe ni la información ni los instrumentos en su debido momento, totalizando así el 100% de trabajadores encuestados.

Haciendo un análisis a los resultados, recabamos que un 76% no recibe o tiene inconvenientes para recibir de forma oportuna la información o instrumentos que requiere para el desenvolvimiento de su trabajo, ítem en el cual hay que prestarle bastante atención debido a que uno de los factores es que existe un grupo de trabajadores que no se estén desarrollando eficiente mente y los cuáles originen éste retraso en el flujo natural de la información y/ o instrumentos necesarios para la correcta atención del paciente en el consultorio de estudio.

Gráfico 27  
*Su equipo de trabajo conoce bien sus funciones*



Nota: Elaboración propia. Fuente: Estudio del Clima Laboral realizado a 30 trabajadores del Consultorio Externo de Medicina General del Centro de Salud Mala. Junio del 2018.

- Este ítem medirá la opinión del servidor para con los demás, es así como se obtuvo que un 33% (10 personas) consideran que su equipo de trabajo conocen bien sus funciones; un 27% (08 personas) que casi siempre tienen definidas sus funciones; un 27% (08 personas) que algunas veces las conocen; un 10% (03 personas) que pocas veces conocen sus funciones; y un 3% (01 persona) que cree que su equipo de trabajo no conocen sus funciones específicas, totalizando así el 100% de trabajadores encuestados.

Si analizamos la información o resultado obtenido, podemos decir que un 60% conocen las actividades en las cuales se deben desempeñar, lo que significa que tienen conocimiento del trabajo que realizan y su responsabilidad hacia ello.

Aun así, existe un 40% en la cual se debe prestar atención e identificar las causales del porque sus propios compañeros estiman este desconocimiento.

Examinando globalmente los resultados obtenidos de los 30 profesionales y técnicos en enfermería encuestados, en donde el 43% (13 personas) fueron médicos de los cuales cinco fueron mujeres y ocho fueron varones; así mismo, el 57% (17 personas) fueron técnicos en enfermería de los cuales 14 fueron mujeres y tres fueron varones. Se determinó que en Clima Laboral del Consultorio Externo de Medicina General, del Centro de Salud Mala en junio del 2018, existen percepciones positivas en lo que concierne al desenvolvimiento profesional individual, y hasta con las relaciones interpersonales del consultorio. Sin embargo, existe una gran manifestación de incomodidad en lo que respecta al espacio y distribución física del ambiente, de la misma manera con las herramientas de trabajo las cuales son equipos, muebles e insumos, cuyas cantidades de abastecimiento actual no cubren con sus necesidades en su totalidad.

De lo antes expuesto, se desprende que los beneficios recibidos en cuanto a capacitaciones y actualización se consideran que son escasos hasta nulos, y aunado a esta problemática, es que considera una disconformidad con la remuneración que reciben; aun así, se observa que hay trabajo pendiente por llevar a cabo con la jefatura, debido a que son ellos los que gestionan las avenidas de desarrollo para el bienestar laboral de su personal y por consecuente familiares.

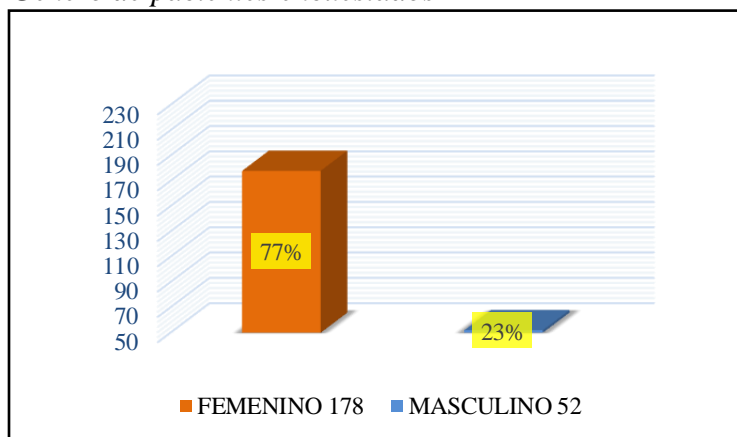
Llegamos a la conclusión que el conocimiento aportado con la presente investigación ha aumentado el optimismo de mejora tanto del personal del consultorio en

estudio como de la jefatura del IPRESS, ofreciendo un diagnóstico real y a la vez planteándoles herramientas de solución que se adapten a la realidad del Centro de Salud, como por ejemplo gestionar la programación de cursos, realizar una recalificación de funciones para que de esta manera se evite el exceso de funciones, realizar reuniones mensuales, realizar una retroalimentación el cual contribuya al intercambio de ideas, mensajes y sugerencias, entre otras.

#### 4.1.2. Para la Variable Dependiente *Calidad de Atención*

Los resultados de la recolección de datos de esta variable dirigida a los pacientes adultos del consultorio externo de medicina general, el cual consta de 16 preguntas, son:

Gráfico 28  
*Género de pacientes encuestados*

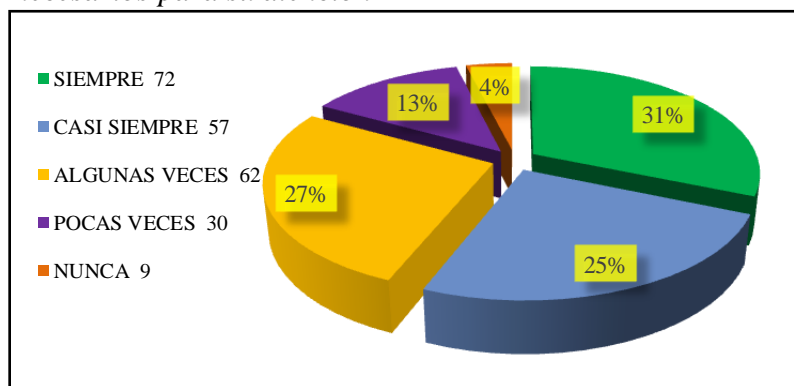


Nota: Elaboración propia. Fuente: Estudio de la Calidad de Atención realizado a 230 pacientes del Consultorio Externo de Medicina General del Centro de Salud Mala. Junio del 2018.

- El universo total fue de 230 pacientes adultos del Consultorio Externo de Medicina General, del cual se halló que un 77% (178 personas) de los encuestados fueron mujeres; y un 23% (52 personas) fueron varones.

Gráfico 29

*El médico cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención*



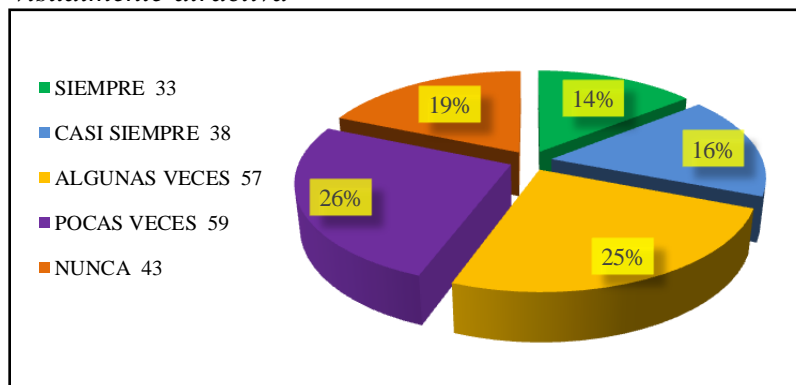
Nota: Elaboración propia. Fuente: Estudio de la Calidad de Atención realizado a 230 pacientes del Consultorio Externo de Medicina General del Centro de Salud Mala. Junio del 2018.

- Del total de pacientes encuestado, se observó que un 31% (72 personas) considera que el médico siempre cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención; un 25% (57 personas) que casi siempre cuentan con el equipo necesario; un 27% (62 personas) que solo algunas veces el médico cuenta con los equipos requeridos; un 13% (30 personas) que pocas veces cuenta con ellos; y un 4% (09 personas) consideran que nunca cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios, totalizando así el 100% de pacientes encuestados.

Al obtener que un 56% de pacientes consideren que los médicos cuentan con los equipos y materiales necesarios para su atención, puede denotar que las atenciones son básicas o muy básicas de las cuales no se requieran estos equipos y materiales, o que los médicos portan sus propios insumos de protección (como guantes quirúrgicos, baja lenguas, linterna, etc.) para el desempeño de sus funciones. Sin embargo no se debe ignorar el otro 44% de pacientes que consideran que hay falta o que no hay equipos y materiales necesarios.

Gráfico 30

*Las instalaciones físicas (distribución) del Consultorio es visualmente atractiva*



Nota: Elaboración propia. Fuente: Estudio de la Calidad de Atención realizado a 230 pacientes del Consultorio Externo de Medicina General del Centro de Salud Mala. Junio del 2018.

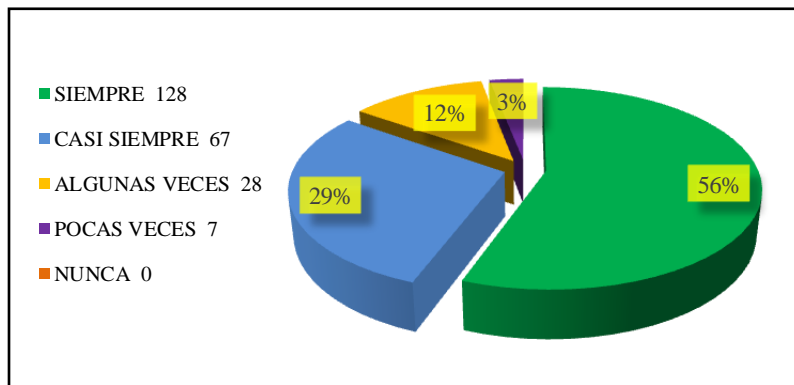
- Se obtuvo como resultado que el 14% (33 personas) de los pacientes les parece visualmente atractiva la distribución física del consultorio; un 16% (38 personas) a las cuales casi siempre les parece un consultorio atractivo parece atractiva la distribución física; un 26% (59 personas) que pocas

veces le parece atractiva la distribución; y un significativo 10% (43 personas) a las cuales no les atrae visualmente la distribución física del consultorio, totalizando así el 100% de pacientes encuestados.

Se observa que un 45% le atrae muy poco o no le atrae en definitiva la distribución física del consultorio, es un porcentaje bastante significativo. Cabe resaltar que para la capacidad resolutoria del Centro de Salud Mala primer nivel de atención, tercer nivel de complejidad, categoría I-3, Centro de Salud con Internamiento; se deben cumplir con unos estándares básicos, los cuales son cumplidos de manera básica, sin embargo, en términos generales todo el agrupamiento de espacios debe brindar comodidad, seguridad y movimiento de información para mayor productividad del servicio, como por ejemplo rapidez en sus atenciones.

Gráfico 31

*El personal de consultorio tiene una apariencia limpia y cuidadosa*



Nota: Elaboración propia. Fuente: Estudio de la Calidad de Atención realizado a 230 pacientes del Consultorio Externo de Medicina General del Centro de Salud Mala. Junio del 2018.

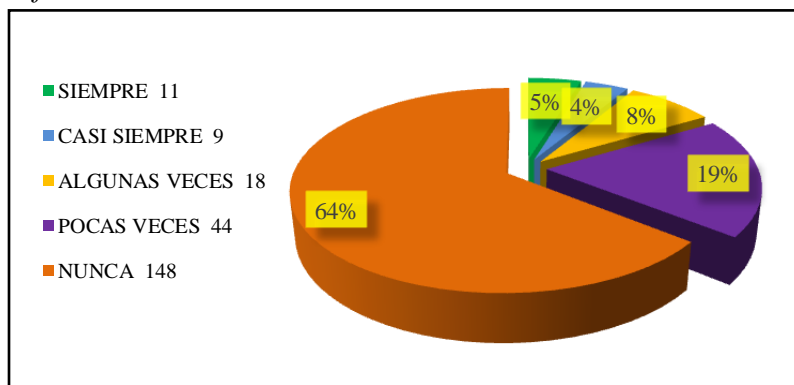


- Se observó que un 56% (128 personas) de pacientes encuestados consideraron que el personal de consultorio tiene una apariencia limpia y cuidadosa; un 29% que casi siempre tienen esas características en sus apariencias; un 12% (28 personas) que sólo algunas veces se ven de tal manera; y un 3% (07 personas) que pocas veces lucen limpios y cuidadosos con sus apariencias, totalizando así el 100% de pacientes encuestados.

Se analiza que un 81% de pacientes aceptan las apariencias limpias y cuidadosas de los trabajadores del consultorio de medicina, sin embargo, existe un 15% las cuales algunas o pocas veces han visto al personal con estas características, y de las cuales habría que analizar que unos de las causales por las que se da esta negativa calificación sería por la demanda del propio trabajo u otras causas por las que el personal no ha cubierto estas características.

Gráfico 32

*Durante la consulta le entregaron material (folletos) informativo*



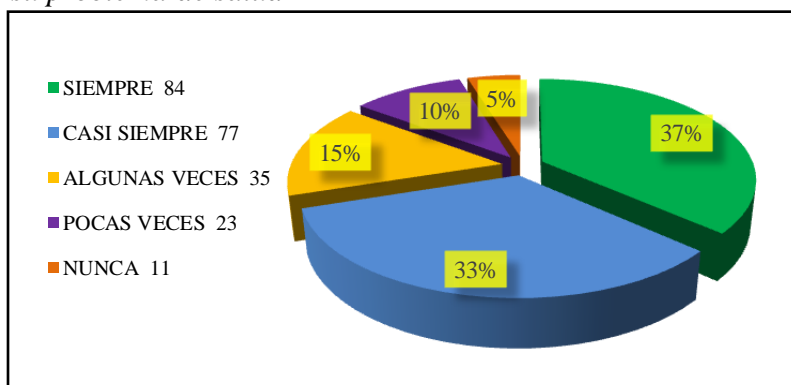
Nota: Elaboración propia. Fuente: Estudio de la Calidad de Atención realizado a 230 pacientes del Consultorio Externo de Medicina General del Centro de Salud Mala. Junio del 2018.

- Se apreció que sólo a un 5% (11 personas) les han entregado algún material informativo durante su consulta, las cuales les han servido de lectura para conocimiento o para mayor información referente a su enfermedad en consulta; un 4% (09 personas) que casi siempre le han entregado algún material; un 8% (18 personas) que algunas veces si han podido alcanzárselos; un 19% (44 personas) a quienes pocas veces; y un 64% (148 personas) a quienes durante la consulta le entregaron material (folletos, dípticos, etc.) informativo, totalizando así el 100% de pacientes encuestados.

En este ítem se aprecia que por lo general no entregan material informativo a los pacientes, del cuál sería una gran fortaleza que este tipo de materiales impresos acompañen el diagnóstico del médico y a la vez, instruya y eduque al paciente de sus malestares de salud, o que simplemente informe de las alertas epidemiológicas coyunturales dentro de su localidad o región.

Gráfico 33

*El médico que lo(a) atendió, mostró interés en solucionar su problema de salud*



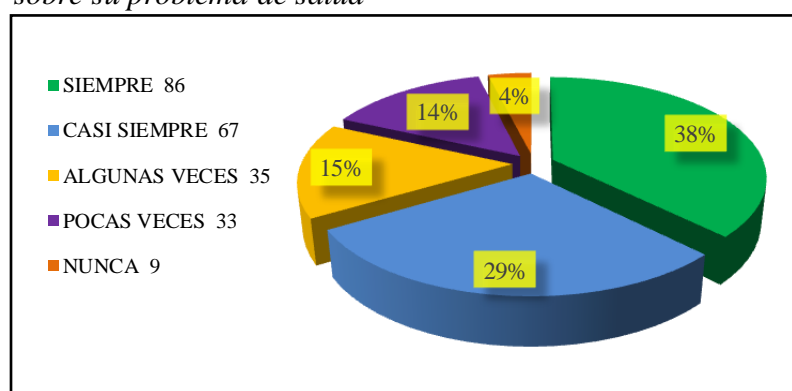
Nota: Elaboración propia. Fuente: Estudio de la Calidad de Atención realizado a 230 pacientes del Consultorio Externo de Medicina General del Centro de Salud Mala. Junio del 2018.

- Se obtuvo que un 37% (84 personas) considera que el médico que lo atendió mostró interés en solucionar sus problemas de salud; un 33% (77 personas) que casi siempre el médico muestra ese interés; un 15% (35 personas) que algunas veces; un 10% (23 personas) que pocas veces se da este tipo de interés; y un 5% (11 personas) califican que el médico no tiene interés en solucionar sus problemas, totalizando así el 100% de pacientes encuestados.

Se obtuvo una valoración del 70% que si consideran que el médico que lo(a) atendió, muestra interés en solucionar sus problemas de salud, el restante 30% consideraron que no se mostró dicho interés, el cual puede ser a

consecuencia de varios negativos causales como por ejemplo una la mala experiencia vivida durante su consulta médica, el cual se tendría que tener en cuenta para mejorar y erradicar incidentes.

Gráfico 34  
*El médico le brindó el tiempo necesario para preguntas sobre su problema de salud*



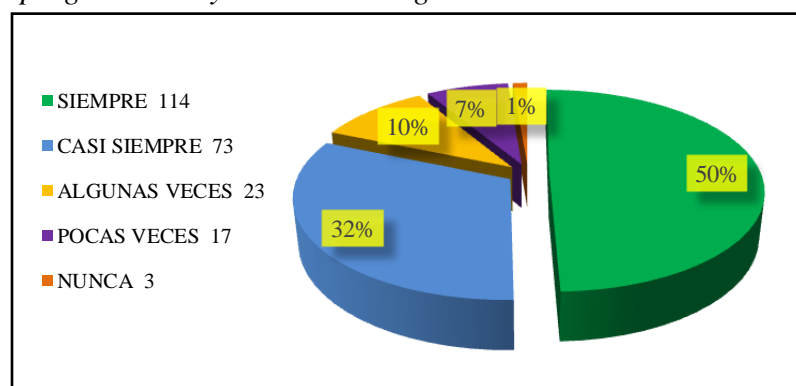
Nota: Elaboración propia. Fuente: Estudio de la Calidad de Atención realizado a 230 pacientes del Consultorio Externo de Medicina General del Centro de Salud Mala. Junio del 2018.

- En el presente ítem, se observó que un 38% (86 personas) consideran que el médico le brindó el tiempo necesario para realizarles preguntas referentes a sus problemas de salud; un 29% (67 personas) que casi siempre les brindan ese tiempo; un 15% (35 personas) que sólo algunas veces les otorgan el tiempo; un 14% (33 personas) que son pocas esas veces; y por último un 4% (09 personas) quienes aseguran que no les asignaron un tiempo necesario para ese fin, totalizando así el 100% de pacientes encuestados.

En este ítem se observa un positivo resultado del 67%, sin embargo, un 34% que muestra disconformidad con la atención a sus problemas de salud, el cual se podrán mejorar con recomendaciones a los profesionales como primera medida correctiva, como por ejemplo solicitarles la puntualidad en el inicio de sus turnos.

Gráfico 35

*La atención se realizó oportunamente respetando la programación y el orden de llegada*



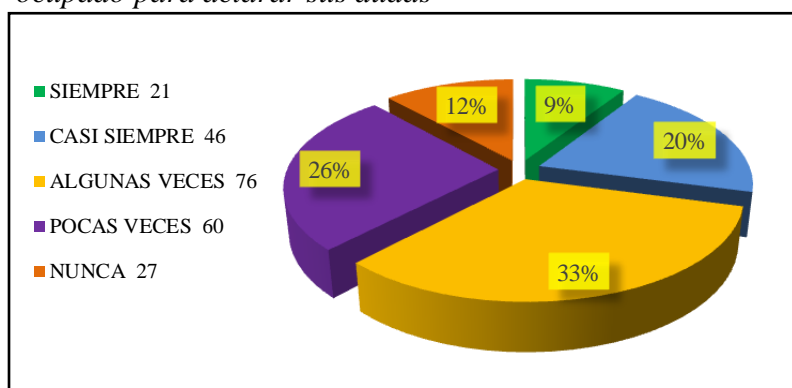
Nota: Elaboración propia. Fuente: Estudio de la Calidad de Atención realizado a 230 pacientes del Consultorio Externo de Medicina General del Centro de Salud Mala. Junio del 2018.

- Aquí el 50% (114 personas) de los pacientes encuestados respondieron que la atención si se realizó oportunamente respetando la programación y el orden de llegada; sin embargo, un 32% (73 personas) respondió que casi siempre o que por lo general se respeta la programación y el orden de llegada; un 10% (23 personas) sólo algunas veces se respetan; un 7% (17 personas) que pocas veces; y un 1% (03 personas) que no se respetan.

Se observa a simple análisis que la mitad de los pacientes encuestados han tenido una experiencia no favorable en cuanto al tema del orden de atención según orden de historias, pudo haberse dado por responsabilidad del técnico en enfermería o netamente por la responsabilidad del médico que dispone finalmente de las historias clínicas, en donde un criterio para tomar esta medida es el análisis de la gravedad del paciente, rapidez del asunto en consulta, entre otros.

Gráfico 36

*El personal de consultorio se encuentra demasiado ocupado para aclarar sus dudas*



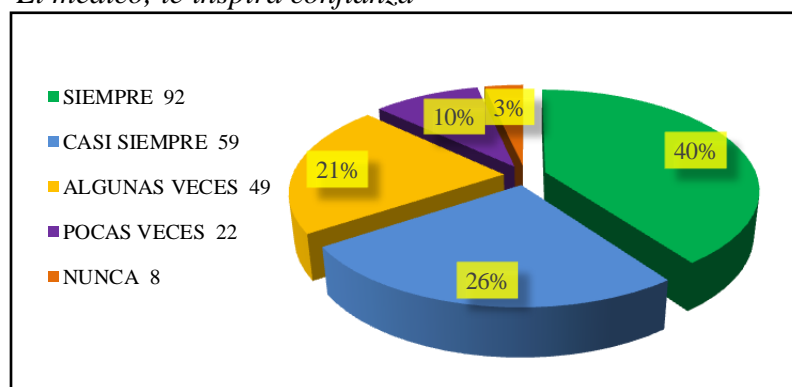
Nota: Elaboración propia. Fuente: Estudio de la Calidad de Atención realizado a 230 pacientes del Consultorio Externo de Medicina General del Centro de Salud Mala. Junio del 2018.

- Un 9% (21 personas) de pacientes encuestados respondieron a este ítem que un siempre el personal del consultorio se encuentran demasiados ocupados para aclarar sus dudas; un 20% (46 personas) que casi siempre se encuentran ocupados; un 33% (76 personas) que algunas veces se

encuentran de esta manera; un 26 % (60 personas) que son pocas la veces que se encuentran ocupados; y un 12% (27 personas) que nunca se encuentran demasiados ocupados, totalizando así el 100% de pacientes encuestados.

Aquí se obtuvo una cifra alarmante en cuanto a la apreciación de los pacientes referente a la disponibilidad de tiempo que tiene el personal de consultorio para aclarar sus dudas. Es aquí también donde se enfatizará con los médicos y técnicos en enfermería para que se preste mayor atención a las inquietudes de los pacientes. Cabe la posibilidad que estén tan concentrados en acabar con sus citas programadas que se descuiden en lo más importante que es oír al paciente.

Gráfico 37  
*El médico, le inspira confianza*



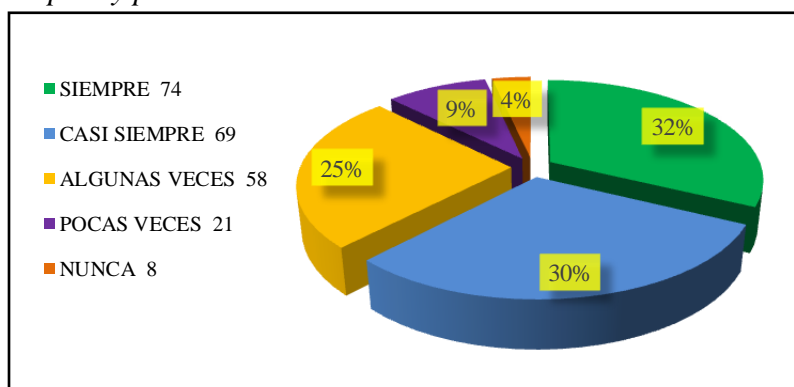
Nota: Elaboración propia. Fuente: Estudio de la Calidad de Atención realizado a 230 pacientes del Consultorio Externo de Medicina General del Centro de Salud Mala. Junio del 2018.

- Aquí se observó que un aceptable 40% (92 personas) siente confianza en el médico que lo atendió; un 26% (59 personas) que casi siempre les inspira confianza; un 21% (49 personas) que sólo algunas veces; un 10% (22 personas) que pocas veces; y un 3% (08 personas) que no le inspira confianza el médico que le presto e servicio, totalizando así el 100% de pacientes encuestados.

Estos porcentajes no favorables puede deberse a múltiples factores, como por ejemplo un tema cultural, en donde las mujeres no se dejen examinar por un médico varón, que sean personal nuevo, que sean jóvenes o de demasiada edad, etc. Pero cual fuera la causa de mayor demanda se debe identificar para darle solución.

Gráfico 38

*El personal de consultorio lo trata con amabilidad, respeto y paciencia*



Nota: Elaboración propia. Fuente: Estudio de la Calidad de Atención realizado a 230 pacientes del Consultorio Externo de Medicina General del Centro de Salud Mala. Junio del 2018.

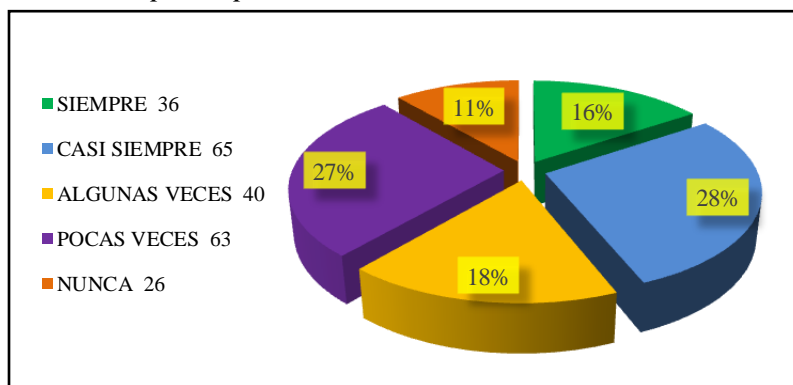


- De los 230 pacientes encuestados, se observó que un 32% (74 personas) considera que el personal siempre lo trata con amabilidad, respeto y paciencia; un 30% (69 personas) que casi siempre lo trata con estos valores; un 25% (58 personas) que algunas veces; un 9% (21 personas) pocas veces lo tratan de esta manera; y un 4% (08 personas) que no los tratan en definitiva con amabilidad, respeto y paciencia; totalizando así el 100% de pacientes encuestados.

Se detectó a simple análisis que es un problema latente es el trato a los pacientes, el cual se considera un punto crítico debido a que un buen trato primero lo ayuda a aliviar su malestar de la enfermedad y lo hace sentir mejor, además que también puede hacer olvidar los errores cometidos en un inicio de la atención o falencias del servicio.

Gráfico 39

*El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud*



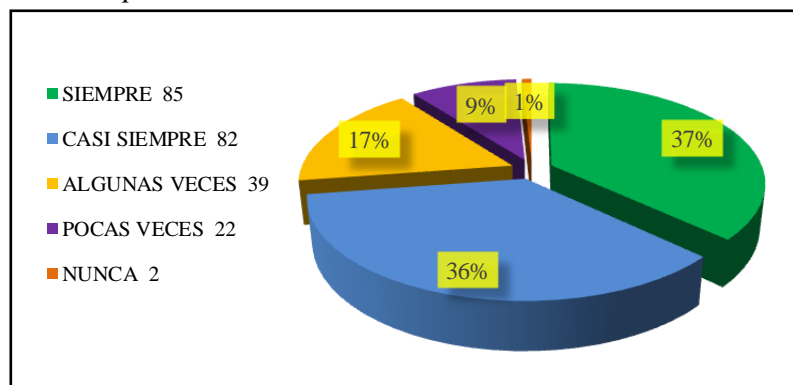
Nota: Elaboración propia. Fuente: Estudio de la Calidad de Atención realizado a 230 pacientes del Consultorio Externo de Medicina General del Centro de Salud Mala. Junio del 2018.

- Sólo el 16% (36 personas) consideran que les realizaron un examen físico completo y minucioso por el problema de salud; un 28% (65 personas) casi siempre se lo realizan; un 18% (40 personas) sólo algunas veces; un 27% (63 personas) pocas veces; y un 11% (26 personas) a quienes no les realizaron éste examen, totalizando así el 100% de pacientes encuestados.

En este ítem se observa un considerable 38% que pocas o nulas veces se le realizó este tipo de examen, aquí se pueden presentar casos de que por experiencia del profesional detecte la enfermedad por síntomas comunes presentados, o que no se encuentren protegidos y eso les impida realizar este chequeo, entre otros casos que pudieron suscitarse. Sin embargo, cual fuera el caso se deberá subsanar con inmediatez.

Gráfico 40

*Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención*



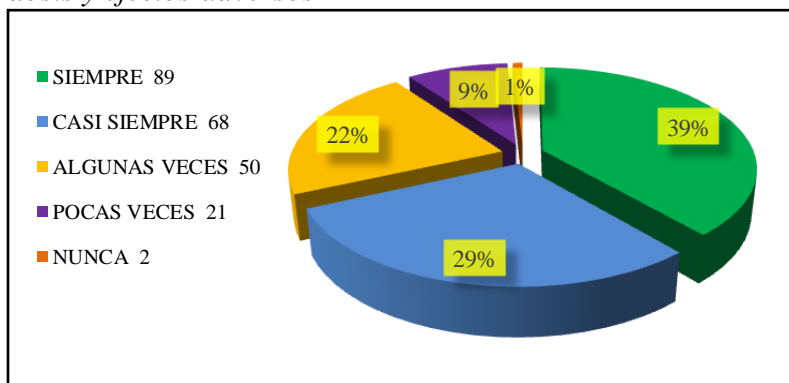
Nota: Elaboración propia. Fuente: Estudio de la Calidad de Atención realizado a 230 pacientes del Consultorio Externo de Medicina General del Centro de Salud Mala. Junio del 2018.

- Esta pregunta arrojó como resultado que un 37% (85 personas) de los pacientes comprendieron la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud y/o resultado de la atención; un 36% (82 personas) que casi siempre lo comprenden; un 17% (39 personas) que algunas veces nomas entienden; un 9% (22 personas) que pocas veces; y un 1% (02 personas) que no entendieron las explicaciones, totalizando así el 100% de pacientes encuestados.

En este ítem se muestra que son pocos los pacientes que no llegan a entender al médico sobre su diagnóstico de la enfermedad, aun así, se pueden nombrar dentro de las causas la caligrafía empleada en las recetas médicas e indicaciones, grado de formación académicas, entre otros. Sin embargo, se debe cuidar que ese porcentaje no se incremente. Se puede mejorar.

Gráfico 41

*Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos*



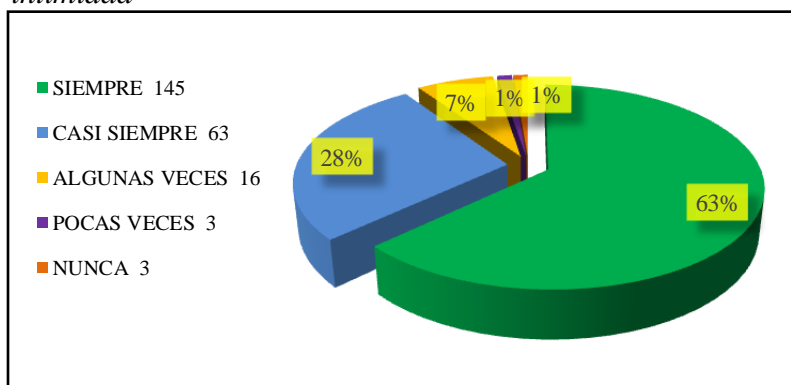
Nota: Elaboración propia. Fuente: Estudio de la Calidad de Atención realizado a 230 pacientes del Consultorio Externo de Medicina General del Centro de Salud Mala. Junio del 2018.

- Se observa que un 39% (89 personas) comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos; un 29% (68 personas) que casi siempre lo entiende; un 22% (50 personas) que algunas veces; un 9% (21 personas) que pocas veces comprenden o que lo hacen a de manera incompleta; y un 1% (02 personas) que nunca entendieron la explicación del médico, totalizando así el 100% de pacientes encuestados.

Se observa que es un resultado cuasi de similar proporción a la pregunta anterior, las cuales se pueden originar debido a diversas causas; así mismo se recomiendo bajar este pequeño porcentaje debido a que es de mucha importancia que el paciente comprenda la explicación que el médico le brindó sobre su tratamiento, llámese tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos los cuales lo aliviarán y/o curarán.

Gráfico 42

*Durante su atención en consultorio se respeta su intimidad*



Nota: Elaboración propia. Fuente: Estudio de la Calidad de Atención realizado a 230 pacientes del Consultorio Externo de Medicina General del Centro de Salud Mala. Junio del 2018.

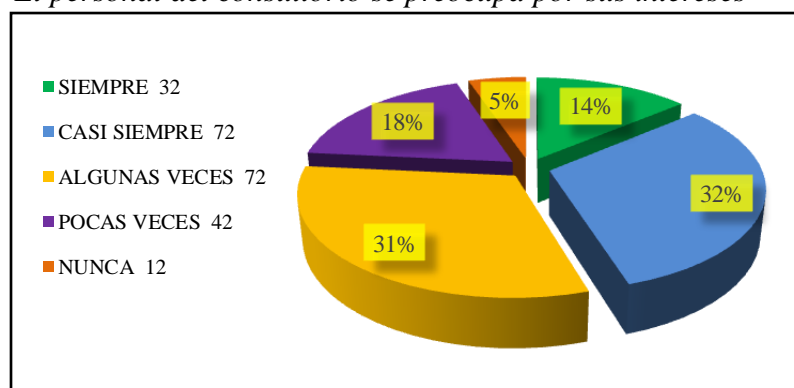
- Un 63% (145 personas) de encuestados consideran que siempre se respeta su intimidad; un 28% (63 personas) que casi siempre se la respetan; un 7% (16 personas) que sólo algunas veces se la respeta; un 1% (03 personas) que consideran pocas veces; y de la misma manera un 1% (03 personas) que aseguran que no se respeta su intimidad, totalizando así el 100% de pacientes encuestados.

Aquí las mayoría de pacientes sienten que durante su atención en el consultorio se respeta su intimidad, sin embargo, queda un 37% restante quienes durante su atención en el consultorio no sintieron que la respetaron, analizándose diferentes causas como por ejemplo que el biombo utilizado para cubrir al

paciente cuando es examinado en la camilla por el médico, es pequeña; también podría ser a causa de que los técnicos en enfermería ingresan durante la atención abriendo la puerta del consultorio y causando incomodidad al paciente, entre otros. Sin embargo, también deberá ser solucionado.

Gráfico 43

*El personal del consultorio se preocupa por sus intereses*

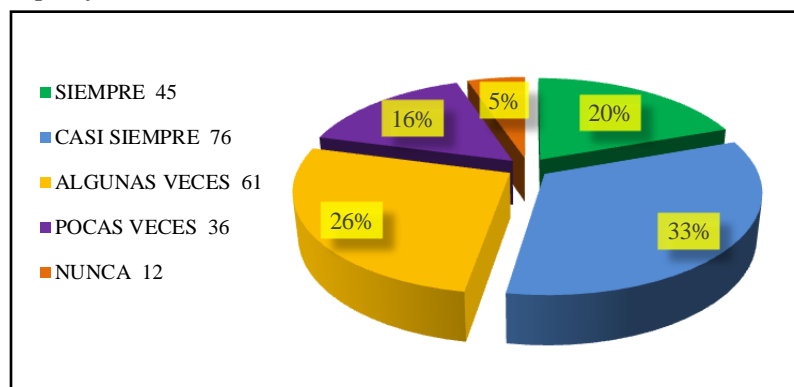


Nota: Elaboración propia. Fuente: Estudio de la Calidad de Atención realizado a 230 pacientes del Consultorio Externo de Medicina General del Centro de Salud Mala. Junio del 2018.

- Se obtuvo un 14% (32 personas) que siente que el personal se preocupa por sus intereses; un 32% (72 personas) que sienten ese interés; un 31% (72 personas) que consideran que algunas veces se da ese interés; un 18% (42 personas) que pocas veces; y un 5% (12 personas) que no sienten ese interés del personal, totalizando así el 100% de pacientes encuestados.

Gráfico 44

*El personal del consultorio comprende sus necesidades específicas*



Nota: Elaboración propia. Fuente: Estudio de la Calidad de Atención realizado a 230 pacientes del Consultorio Externo de Medicina General del Centro de Salud Mala. Junio del 2018.

- Se obtuvo que un 20% (45 personas) de los pacientes consideran que el personal del consultorio comprenden sus necesidades específicas; un 33% (76 personas) que casi siempre las comprenden; un 26% (61 personas) que algunas veces; un 16% (36 personas) que pocas veces sienten comprendidas sus necesidades; y un 5% (12 personas) que consideran que sus necesidades no son comprendidas, totalizando así el 100% de pacientes encuestados.

Estas últimas cantidades se deben reducir debido a que los pacientes deben no sólo saber sino sentir que los servicios ofrecidos por esta IPRESS son para cubrir sus necesidades específicas que son las de curación esencialmente.

Examinando globalmente los resultados obtenidos de los 230 pacientes adultos encuestados, de un rango de edad de 18 a 59 años, que se encuentran afiliados al Seguro Integral de Salud, los cuales representan las atenciones (quiere decir los que asisten con regularidad a la consulta médica), en donde el 77% (178 pacientes) fueron mujeres y un 23% (52 pacientes) fueron varones. Se determinó que la Calidad de Atención a los pacientes adultos del Consultorio Externo de Medicina General, del Centro de Salud Mala en junio del 2018, no contempla en su totalidad el elemento de la seguridad a los pacientes, debido a que ellos consideran que existen déficit en lo que corresponde puntalmente la actitud de los profesionales y técnicos para con ellos, se percataron también que se desarrolla abastecimiento deficiente de los recursos, así como también coincidieron en la reducida infraestructura y distribución física que se presenta.

Se concluyó a todos estos síntomas, que la calidad de atención en salud incluye aspectos adicionales a los procedimientos y diagnósticos, como son responder en forma pronta, satisfactoria, culturalmente aceptable y fácil de entender a las preguntas de los pacientes o plantear y realizar los procedimientos médicos que no sean tomados como atemorizantes por los pacientes.



## 4.2. Prueba de Hipótesis

Nos permitió rechazar la afirmación acerca de las poblaciones de las cuales dependieron de las evidencias proporcionadas por ambas muestras de datos.

Cuadro 1

*Correlaciones del clima laboral y la calidad de atención a los pacientes adultos del consultorio externo de medicina general, del centro de salud mala- 2018*

			CLIMA LABORAL	CALIDAD DE ATENCION
Rho de Spearman	CLIMA LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,125*
		Sig. (bilateral)	.	,512
		N	30	30
	CALIDAD DE ATENCION	Coeficiente de correlación	,125*	1,000
		Sig. (bilateral)	,512	.
		N	30	230

\* El valor de Rho es 0.125, lo cual indica que la correlación es muy baja.

### 4.2.1. Planteamiento de la Hipótesis

**H1:** Existe una relación directa y significativa entre el clima laboral y la calidad de atención a los pacientes adultos (20-59<sup>a</sup>) del consultorio externo de medicina general, del Centro de Salud Mala en junio del 2018.

**H0:** No existe una relación directa y significativa entre el clima laboral y la calidad de atención a los pacientes adultos (20-59ª) del consultorio externo de medicina general, del Centro de Salud Mala en junio del 2018.

#### **4.2.2. Selección del Nivel de Significancia**

Se trabajó con un nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

#### **4.2.3. Determinación del Estadígrafo de Prueba**

Se aplicó el coeficiente de correlación rho de Spearman para identificar la correlación entre las dos variables cuantitativas.

#### **4.2.4. Formulación de la Regla de Decisión**

Si  $p < \alpha \rightarrow$  Rechazar H0

#### **4.2.5. Decisión:**

Como  $p = 0,512 > \alpha = 0,05$  ; Aceptamos H0

Por tanto, no existe una relación directa y significativa entre el clima laboral y la calidad de atención a los pacientes adultos (20-59ª) del consultorio externo de medicina general, del Centro de Salud Mala en junio del 2018.

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN**

En la discusión de la investigación, cabe mencionar que se centra en aquellos aspectos más relevantes que se han extraído de los resultados obtenidos, dado que los antecedentes del estudio no se dispone de elementos específicos de comparación con los que se pueda contrastar los resultados y las aportaciones de la presente investigación.

Así mismo, a partir de los hallazgos encontrados, procedemos a aceptar la hipótesis nula que estable que no existe relación directa y significativa entre el clima laboral y la calidad de atención a los pacientes adultos (20-59<sup>a</sup>) del consultorio externo de medicina general, del Centro de Salud Mala en junio del 2018.

Aun así, estos resultados guardan relación con Pelaes (2010), en donde a nivel de las hipótesis específicas comprobó que las Relaciones Interpersonales, el Estilo de Dirección, el Sentido de Pertenencia, la Retribución, la Estabilidad, la Claridad y Coherencia de la Dirección y los Valores Colectivos se relacionaban significativamente con la satisfacción del cliente externo, en este caso, relacionado al paciente del consultorio o usuario del servicio de salud.

La tesis antes mencionada también llega a la conclusión que un buen clima laboral dentro de una organización logra la satisfacción de los usuarios. Así mismo propone estrategias principales son: tener al personal capacitado, con predisposición a los nuevos cambios, mantener la calma ante situaciones difíciles, reunirse continuamente con

todo el equipo de atención al cliente.

Los resultados de la presente investigación, también guarda relación con Carrillo y Fuentes (2003), en donde concluyen considerar tomar en cuenta que en general la imagen de los médicos y enfermeras conforme a higiene y apariencia fueron consideradas como buenas. Así mismo, se puede apreciar que en toda organización debe existir una capacitación continua, pero que esta esté dirigida al personal que tenga predisposición de aprender y volcar todo lo aprendido en su organización.

Pero, en lo que no concuerda el estudio de los autores referidos con el presente, es que en Espinoza (2010), señala que la calidad de atención referente al Componente del Cuidado Técnico, que incluye el cuidado oportuno, seguro y la orientación brindada por la enfermera del Servicio de Cirugía en el Hospital de Emergencias Grau, es muy favorable en lo que concierne al cuidado y a la orientación recibida, y favorable para el cuidado oportuno. En lo que refiere al Componente Interpersonal, que incluye el cuidado humano, la interrelación y la confianza; es favorable en lo que concierne al cuidado humano y a la confianza brindada por la enfermera; y por último en lo que refiere en el Componente Entorno, que incluye iluminación, ventilación y ambiente limpio y ordenado, es muy favorable en lo que concierne a la iluminación, ventilación, y al ambiente limpio y ordenado.

De la misma manera, en lo que no concuerda el estudio de los autores referidos con el presente es que Pelaes (2010), señala que existe relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción del Cliente en el sentido que al mejorar el Clima

se incrementa la organización. En este estudio no se encuentran esos resultados.

Con lo que concierne a la variable independiente *Clima Laboral*, se denota así una aproximación a lo que afirma Dessler (1993c) que sus significados giran alrededor de factores organizacionales puramente objetivos como estructura, políticas y reglas, hasta atributos percibidos tan subjetivos como la cordialidad y el apoyo de los trabajadores. Es a partir de esta aproximación que en la presente investigación se infiere que el clima laboral es el ambiente de trabajo propio de la organización. Dicho ambiente ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros, por esta razón el clima laboral determina la forma en el que el trabajador percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad y satisfacción en la labor que desempeña.

En el caso de la variable dependiente *Calidad de Atención* lo aproximamos con la palabra clave de Donabedian (1980d), quien propuso que es aquella que se espera se pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de pros y contras que pueden acompañar el proceso en todas sus partes. En este caso se enfatiza en un adecuado trato al paciente, debido a que éste sólo factor relega las falencias que se puedan presentan o los errores que se puedan cometer en el proceso de atención durante la consulta médica.

## CONCLUSIONES

Los pacientes adultos que se atendieron en el Consultorio Externo de Medicina General del Centro de Salud Mala, en el mes junio del presente año, han puesto en evidencia problemas con respecto a la calidad de atención el cual se oferta y que supera el 80 %.

Los profesionales y técnicos que laboran en el Consultorio, también manifestaron su malestar, como por ejemplo los ambientes existentes el cual genera hacinamiento, el cual repercute en la viabilidad del desempeño de sus funciones.

Existen diferencias significativas ( $p > 0.512$ ) con respecto a la relación inexistente entre el Clima Laboral y la Calidad de Atención al paciente adulto en el Consultorio Externo de Medicinal General.

Se determinó que en Clima Laboral del Consultorio existe una gran manifestación de incomodidad en lo que respecta al espacio y distribución física del ambiente físico, de la misma manera con las herramientas de trabajo las cuales son equipos, muebles e insumos, cuyas cantidades de abastecimiento actual no cubren con sus necesidades en su totalidad.

Los beneficios recibidos por los dos grupos ocupacionales del Consultorio en cuanto a capacitaciones y actualización se consideran que son escasos hasta nulos, y aunado a esta problemática, es que considera una disconformidad con la remuneración

que reciben; aun así, se observa que hay trabajo pendiente por llevar a cabo con la jefatura.

Se determinó que la Calidad de Atención a los pacientes, no contempla en su totalidad el elemento de la seguridad a los pacientes, debido a que ellos consideran que existen déficit en lo que corresponde puntalmente la actitud de los profesionales y técnicos para con ellos, se percataron también de un deficiente abastecimiento de los recursos, así como también coincidieron en la reducida infraestructura y distribución física que se presenta.

## RECOMENDACIONES

Ante los planteamientos expuestos en la presente investigación, se hace imperioso considerar por parte del investigador las siguientes recomendaciones; pensando que del debido análisis de ellas se pueda llevar a mejorar el clima de trabajo y lograr la identificación plena de los grupos ocupaciones protagonistas en la investigación, para que así se mejore los procesos que llevan a cumplir la visión de la Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPRESS).

Socializar a la jefatura del Centro de Salud Mala; en especial a la Unidad de Gestión de la Calidad. Que la presente investigación sirva para realizar ya un estudio sobre los posibles factores asociados que expliquen tan altos índices de insatisfacción en la Consulta Externa de Medicina General.

La jefatura debe gestionar la implementación de televisores en las salas de espera en donde en vez de instalar el cable de televisión para ver el programa de turno, se coloque los spots publicitarios del Ministerio de Salud los cuales informan al paciente de las enfermedades y sus alternativas de curación, es más, la Unidad de Gestión de Calidad debería producir cintas en donde oriente al paciente que preguntas realizar al médico durante su consulta médica y/o cuáles son los trámites pre y pos consulta, así mejoraría la calidad de servicio.



En lo que respecta a los profesionales y técnicos tampoco se debe descuidar, debido a que también presentan descontento en su ambiente de trabajo, así que se deben implementar las charlas, trabajar con grupos focales para implementar un mejor servicio médico.

Hacer un análisis detallado de las oportunidades, amenazas, fortalezas, debilidades del Consultorio, así como un análisis interno de su infraestructura y de sus sistemas en los que se trabaja, así como el análisis externo en relación a la postura de la jefatura del CSM y de la Microred, los cuales puedan plantear alternativas estratégicas que encamine al eficaz funcionamiento y una adecuada relación con el entorno laboral.

La jefatura puede organizar mensualmente reuniones en donde se les comunique directamente a los trabajadores los avances y actividades que se deben realizar en el Consultorio, evitando así la especulación de los mismos.

La jefatura debe conciliar las necesidades de los trabajadores con los objetivos de la institución. Instruir en trato amable a los pacientes para el personal, promoviendo, organizando y facilitando la formación permanente o periódica del personal, previa priorización de necesidades con la finalidad de ofrecer un mayor valor agregado como: amabilidad, rapidez y garantía; recordado que el paciente es un ser vulnerable que definitivamente ante un trato inadecuado no reaccionará igual a una persona sana. Además se debe comprender que no todo tiene el mismo nivel educativo, ni valores, ni creencias culturales, entre otros.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta U., B. y Venegas G., C. (2010). Clima Organizacional en una Empresa Cervecera: Un Estudio Exploratorio. Revista IIPSI Facultad de Psicología Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Vol. 13 - N° 1 (pp. 164– 172).  
Recuperado de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/ripsi/v13n1/a11.pdf>
- Aguirre G., H. (2000). Calidad de Atención Médica, Bases para su Evaluación y Mejoramiento Continuo; México DF, Edit. Noriega.
- Albrecht, K. (1992). Servicio al Cliente Interno. Primera edición. Barcelona. España. Ediciones Paidós.
- Alvarado R. y Vera A. (2001). Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios de Hospitales del Sistema Nacional de Servicios de Salud en Chile. Rev. Chil. Salud Pública (pp. 5: 81-89).
- Anaya N., D. (2002). Diagnóstico en Educación. Madrid: Sanz y Torres. (p. 810).  
Recuperado de <https://es.wikipedia.org/wiki/Diagn%C3%B3stico>
- Asociación Americana de Psicología (2016). Edición 6. Recuperado de <http://normasapa.net/normas-apa-2016/>
- Biscaia, J. L. (2000). Calidad en Salud: una Perspectiva Conceptual. Calidad en Salud.

Carrillo G., D. y Fuentes V., D. (2003), Evaluación de la Calidad del Servicio Ofrecido en el Centro de Salud Público "RC", Cuitláhuac, Veracruz. (Tesis de Grado) Universidad de las Américas Puebla, México. Recuperado de [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/carrillo\\_g\\_d/indice.html](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/carrillo_g_d/indice.html)

Casalino C., G. E. (2008) Calidad de Servicio de la Consulta Externa de Medicina Interna de un Hospital General de Lima Mediante la Encuesta Servqual. Rev. Soc. Perú Med. Interna; Vol. 21 (p.4).

Casalino, G. (2008). Calidad de Servicio de la Consulta Externa de Medicina Interna de un Hospital General de Lima Mediante la Encuesta Servqual. Revista de la Sociedad Peruana de Medicina Interna. Vol. 21, No. 4 (pp.143-152).

Castellano, S. y González, P. (2010). Calidad de Servicio en Farmacias Tradicionales y de Autoservicio: Estudio de caso. Revista Venezolana de Gerencia. Vol. 15, No.52 (pp. 570-590).

Cerezo, P. (1996). La Calidad del Servicio como Elemento Estratégico para Fidelizar al Cliente. Teletrabajo España Internet.

Cerezo, P. (1996). La Calidad del Servicio como Elemento Estratégico para Fidelizar al Cliente. Teletrabajo España Internet.

Cleary P., D.; y McNeil, B. J. (1988). La Satisfacción del Paciente como un Indicador de la Calidad de la Atención. Investigación Chicago. Vol. 25, nº1 (pp. 25-36).

Clima Organizacional Según la Teoría de Litwin y Stringer (2014). El Concepto de Clima Organizacional (párr. 2). Recuperado de

<http://climaorganizacionalyulaimaduque.blogspot.pe/2014/04/el-concepto-de-clima-organizacional.html>

De la Cuesta, C. (1997). Una Investigación Exploratoria de las Fuentes de Satisfacción del Paciente en la Atención Ambulatoria. Soc. Sci. Health (pp 3: 223-231).

Definiciones Hospitalarias (2008). Recuperado de

[web2.cba.gov.ar/actual\\_web/estadisticas/anuario2008/salud/.../definiciones\\_hospita\\_0c](http://web2.cba.gov.ar/actual_web/estadisticas/anuario2008/salud/.../definiciones_hospita_0c)

Deming, E. W. (1989). Calidad, Productividad y Competitividad: La Salida de la Crisis. Ediciones Díaz de Santos.

Dessler, G. (1993). Organización y Administración. Prentice Hall Interamericana, México, (p. 181).

Doctissimo (2017). Diccionario Médico. Medicina General. Recuperado de <http://www.doctissimo.com/es/salud/diccionario-medico/medicina-general>

Doctissimo (2017). Diccionario Médico. Paciente. Recuperado de <http://www.doctissimo.com/es/salud/diccionario-medico/paciente>

Donabedian, A. (1990). Garantía y Monitoreo de la Calidad de la Atención Médica. 1a ed. México.

Donabedian, A. (1990). La Calidad de la Atención. Ponencias y Jornadas: Rosa Suñol y Àlvar Net. Recuperado de

[http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa\\_sunol.pdf](http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf)

Donabedian, A. (1969). Calidad de Evaluación y Utilización de la Atención médica. Guía de Administración de Atención Médica. Vol.11. Ed. Nova Iorque: Asociación Estadounidense de Salud Pública.

Dorta, A. (1987). Perfil del Clima Organizacional del Instituto Universitario Pedagógico de Maracay. (Trabajo de Grado no publicado). Instituto Pedagógico Experimental Rafael Alberto Escobar Lara. Maracay, Venezuela.

Espinoza C., E. (2010). La Percepción del Paciente Acerca de la Calidad de Atención que Brinda la Enfermera en el Servicio de Cirugía en el Hospital de Emergencias Grau. (Tesis de Pregrado) Universidad San Martín de Porres, Lima. Recuperado de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2435/1/espinoza\\_e.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2435/1/espinoza_e.pdf)

Establecimientos de Salud con Funciones Obstétricas y Neonatales (2013). Glosario de Términos. Recuperado de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1161/glosario.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1161/glosario.pdf)

Forehand, G.A. y Gilmer B. (1964). Variación Ambiental en Estudios de Comportamiento Organizacional. Boletín Psicológico.

Gamarra, J. y Orejuela L., R. C. (2008). Estudio de Pre inversión a Nivel de Perfil. Mejoramiento de la Capacidad Resolutiva de los Servicios de Salud del Centro de Salud San Pedro de Mala. Red de Salud Chilca Mala. Setiembre, Lima. COGEDEP.

García R., M. G., y Ibarra V., L. A. (2012). Diagnóstico de Clima Organizacional del Departamento de Educación de la Universidad de Guanajuato. Edición en Cdroom. (párr. 10). Recuperado de [http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/definicion\\_clima\\_organizacional.html](http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html)

García V., M. R. y Patlán P., J. (s.f.). Diferencias y Semejanzas de los Instrumentos de Medición de Clima Organizacional. Recuperado de [https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/icea/LI\\_ComOrga/Rosa\\_Garcia/diferencias.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/icea/LI_ComOrga/Rosa_Garcia/diferencias.pdf)

Gilmore, C. y Moraes H. (1996) Manual de Gerencia de la Calidad. Washington DC. OPS PALTEX.

Gilmore, C. y Moraes H. (1996). Manual de Gerencia de Calidad. Volumen III N° 9. O.S.P., Oficina Regional de la O.M.S. Fundación WK Kellog. Serie HSP\_UNI.

Goncalvez, A. P. (1998). Dimensiones del Clima Organizacional. Revista Énfasis Año 4/No.3 Julio. Buenos Aires, Argentina. Recuperado de <https://sites.google.com/site/nuevadmon/desarrollo-organizacional-do/clima-organizacional/modelo-de-litwin-y-stinger-sobre-clima-organizacional>

Gonzalez, A. P. (s.f.). Dimensiones del Clima Organizacional. Recuperado de <http://www.geocities.ws/janethqr/liderazgo/130.html>

Gonzales A., O. (2016). Relación Entre la Calidad de Atención Odontológica y Satisfacción de Pacientes Atendidos en el Establecimiento de Salud I-4 de Castilla, durante el año 2016. (Tesis de Pregrado) Universidad Alas Peruanas, Lima.  
Recuperado de [http://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/uap/4383/1/GONZALES\\_ATO-Resumen.pdf](http://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/uap/4383/1/GONZALES_ATO-Resumen.pdf)

Hall, R. H. (1996). Organizaciones, Estructuras, Procesos y Resultados. Ed. Prentice Hall Hispanoamericana S.A.

Hernández S., R. y Fernández C., C. y Baptista L., P. (2010). Metodología de la Investigación. 6ta. Ed. Editorial McGraw-Hill/ Interamericana Editores, S.A. de C.V. México.

Imperatori, E. (1999). Más de 1001 Conceptos para Mejorar la Calidad de los Servicios de Salud. Ed. Nova Lisboa.

Instituto Nacional de Estadística e Informática (2007). XI Censo Nacional de Población y Vivienda, Población Total, por Área Urbana y Rural, y Sexo, Según Departamento, Provincia, Distrito y Edades Simples. Recuperado de <http://censos.inei.gob.pe/cpv2007/tabulados/#>

- Jélvez, A.; Riquelme, Y.; y Gómez, N. (2010). Evaluación de la Calidad de Servicio en Centro de Salud Familiar en Chile. Horizontes empresariales. Vol. 9, No. 2 (pp. 51-72).
- John R., A (2004). La Psicología Cognitiva y sus Implicaciones. 6th ed. Worth Publishers (p. 519). Recuperado de <https://es.wikipedia.org/wiki/Atenci%C3%B3n>
- Likert R. (1967). Nuevos Patrones de Gestión: Mac Graw Hill. Nueva York.
- Litwin, G. H. y Stringer, R. A. Jr. (1968). Motivación y Clima Organizacional. Universidad de Harvard, Boston. Negocios y Economía. (p. 214).
- Litwin, G. H. y Stringer, R. A. Jr. (1968). Motivación y Clima Organizacional. Boston: Harvard Business School.
- Litwin, G. H. y Stringer, R. A. Jr. (1978). Clima Organizacional. New York: Simon y Schuster.
- Lozano J., A. (1997). Grado de Satisfacción en la Atención de Pacientes Hospitalizados: Hospital Goyeneche. (Tesis de Grado). Universidad Nacional de San Agustín, Facultad de Medicina. Arequipa.
- Luft H., S., y Hunt S., S. (1986). Evaluar la Calidad de un Hospital Individual a Través de las Estadísticas de Resultados. Jama.
- Melo, M. L. (2005). Comunicación con el Enfermo, Certezas e Incógnitas. 1ª ed. Loures: Lusociencia.



Navarro R., E. (2006). Los Factores Humanos y Técnicos que Influyen Decisivamente en la Productividad de una Empresa. Reglas de Oro de un Buen Clima Laboral.

Ninamango V., W. (2014) Percepción de la Calidad de Servicio de los Usuarios en el Consultorio Externo de Medicina Interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero del 2014. (Tesis de Grado) Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Recuperado de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4806/1/Redhead\\_gr.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4806/1/Redhead_gr.pdf)

Nº 0. (pp. 6-10).

Pedraza M., N. A.; Lavín V., J.; González T., A.; y Bernal G., I. (2014). Factores Determinantes en la Calidad del Servicio Sanitario en México: Caso ABC. Recuperado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1900-38032014000200006](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1900-38032014000200006)

Pelaes L., O. (2010). Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción del Cliente en una Empresa de Servicios Telefónicos. (Tesis de Grado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Recuperado de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1140/1/Pelaez\\_lo%282%29.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1140/1/Pelaez_lo%282%29.pdf)

Pérez P., J., y Gardey, A. (2017). Definicion.de: Definición de dimensión. Recuperado de <https://definicion.de/dimension/>

Regaira, E.; Sola, M.; Goñi, R.; Del Barrio, M.; Margall, M.; y Asiain, M. (2010). La calidad Asistencial en Cuidados Intensivos Evaluada por los Pacientes Mediante la Escala Servqual. *Enfermería intensiva*. Vol. 21, No.1 (pp.3-10).

Resolución Ministerial 519/Minsa (2006): Documento técnico: “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud” 30 de mayo (p.10). Recuperado de <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/sistema/RM-519-2006%20SGC.pdf>

Resolución Ministerial N°546/ MINSA (2011). Norma Técnica de Salud. Categorías De Establecimientos Del Sector Salud. (p. 2). Recuperado de [http://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad/UpLoaded/PDF/AtencionFarmaceutica/Categorizacion-UPSS\\_Farmacia.pdf](http://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad/UpLoaded/PDF/AtencionFarmaceutica/Categorizacion-UPSS_Farmacia.pdf)

Ris Solutions. (2013). Clima Organizacional y Percepción. Recuperado de <http://rissolutions.com/clima-organizacional-y-percepcion/>

Ruiz O., M.C. (2001). *Gestión de la Calidad del Servicio a través de Indicadores Externos*. AECA, Madrid. 2001.

Tintaya, E. (s.f.). *Metodología de la Investigación. Introducción a la Estadística*” Universidad Mayor de San Andrés. La Paz-Bolivia. Citado por Figueredo A., P.A.; Paco C., M.J.; y Quisbert A., M.P. (2015). *Manual de estadística aplicada a la educación y Ciencias Sociales. ¿Cómo Extraer la Muestra Finita?*. Recuperado de <https://es.slideshare.net/eliseotintaya/como-extraer-muestra-finita>

Torres, E. y Lastra, J. (2008). Propuesta de una Escala para Medir la Calidad del Servicio de los Centros de Atención Secundaria de Salud. *Revista de Administración Pública*. Vol. 42, No.4 (pp. 719-734).

Valenzuela, R. (2005) *Evaluación de Instituciones Educativas*. México: Trillas.

Vara H., A. A. (2015). *Los 7 Pasos para Elaborar una Tesis Exitosa. Cómo Elaborar una Tesis para Ciencias Administrativas, Finanzas, Ciencias Sociales y Humanidad*. 1ra. Ed. Editorial Macro. Surquillo, Lima.

Varo, J. (1994). *Gestión Estratégica de la Calidad en los Servicios Sanitarios. Un Modelo de Gestión Hospitalaria*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A.  
Recuperado de [https://books.google.es/books?id=gtvXJ\\_yogLYC&printsec=frontcover&source=gb\\_s\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?id=gtvXJ_yogLYC&printsec=frontcover&source=gb_s_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Vero, J. (1994). *Gestión Estratégica de la Calidad en los Servicios Sanitarios. Un Modelo de Gestión Hospitalaria*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A.

Ware J., Russell W., Snyder M. y Chu G. (1975). Percepciones del Consumidor Sobre los Servicios de Salud: Implicaciones para la Medicina Académica. *J. Med. Educ.* (pp. 50:839-48).

Wikipedia La enciclopedia libre (2014). Concepto de Servicio (Economía) (párr. 1).  
Recuperado de [https://es.wikipedia.org/wiki/Servicio\\_\(econom%C3%ADa\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Servicio_(econom%C3%ADa))

Zavala T., S., (2012). Guía a la Redacción en el Estilo APA, 6ta. ed. Universidad Metropolitana, Marzo. México D.F. Editorial el Manual Moderno.

**ANEXOS**

**Anexo A**  
**Matriz de Consistencia**

TEMA	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA	ÁMBITO
El Clima Laboral y la Calidad de Atención a los Pacientes Adultos del Consultorio Externo de Medicina General, del Centro de Salud Mala- 2018.	<b>GENERAL:</b> ¿Qué relación existe entre el Clima Laboral y la Calidad de Atención a los pacientes adultos (20-59 <sup>a</sup> ) del Consultorio Externo de Medicina General, del Centro de Salud Mala en junio del 2018?	<b>GENERAL:</b> Determinar la relación que existe entre el Clima Laboral y la Calidad de Atención a los pacientes adultos (20-59 <sup>a</sup> ) del Consultorio Externo de Medicina General, del Centro de Salud Mala en junio del 2018.	<b>GENERAL:</b> Existe una relación directa y significativa entre el Clima Laboral y la Calidad de Atención a los pacientes adultos (20-59 <sup>a</sup> ) del Consultorio Externo de Medicina General, del Centro de Salud Mala en junio del 2018.	<b>INDEPENDIENTE:</b>  - CLIMA LABORAL  <b>Indicadores:</b>  Desempeño Equipamiento y Distribución Física Remuneración Beneficios Desarrollo Personal Desarrollo Organizacional Desarrollo Interpersonal	<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b>  - <b>Según el Objetivo</b>  <b>Básica, Pura, Teórica o Dogmática.</b> Genera nueva forma de entender el fenómeno actual.  - <b>Según Tipos de Datos Empleados</b>  <b>Cuantitativa.</b> Se basa en el estudio y análisis de la realidad.  - <b>Según el Tipo de Inferencia</b>  <b>Deductivo.</b> Se basa en el estudio de la realidad y la búsqueda de verificación o falsación de unas premisas básicas a comprobar.	<b>POBLACIÓN:</b>  Los grupos ocupacionales (Médicos y Técnicos en Enfermería), del consultorio externo de medicina general, del Centro de Salud Mala en junio del 2018.  Los pacientes adultos (20-59 <sup>a</sup> ) beneficiarios del Seguro Integral de Salud, del consultorio externo de medicina general, del Centro de Salud Mala en junio del 2018.

	<p><b>ESPECÍFICOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cómo es el Clima Laboral del Consultorio Externo de Medicina General, del Centro de Salud Mala en Junio del 2018?</li> <li>- ¿Cómo es la Calidad de Atención a los Pacientes Adultos (20-59ª) en el Consultorio Externo de Medicina General, del Centro de Salud Mala en Junio del 2018?</li> </ul>	<p><b>ESPECÍFICOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Describir el clima laboral del consultorio externo de medicina general, del Centro de Salud Mala en junio del 2018.</li> <li>- Determinar la calidad de atención a los pacientes adultos (20-59ª) del consultorio externo de medicina general, del Centro de Salud Mala en junio del 2018.</li> </ul>	<p><b>ESPECÍFICAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El clima laboral es óptimo en el consultorio externo de medicina general, del Centro de Salud Mala en junio del 2018.</li> <li>- La calidad de atención es óptima para los pacientes adultos (20-59ª) en el consultorio externo de medicina general, del Centro de Salud Mala en junio del 2018.</li> </ul>	<p><b>DEPENDIENTE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- CALIDAD DE ATENCIÓN</li> </ul> <p><b>Indicadores:</b></p> <p>Equipamiento Atención Médica</p>	<p><b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Según el Grado de Manipulación de las Variables</b></li> </ul> <p><b>No Experimental</b> Se basa fundamentalmente en la observación.</p> <p><b>Descriptiva</b> Tiene por finalidad precisar si el clima laboral tiene una relación directa y significativa con la calidad de atención a los pacientes del consultorio externo.</p> <p><b>Correlacional</b> Determina el grado de asociación (influencia) entre las variables.</p> <p><b>Transeccional o transversal</b> Su propósito es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en el transcurso del mes de junio del 2018.</p>	<p><b>MUESTRA:</b></p> <p>Grupo Ocupacional: 30</p> <p>Usuarios del servicio: 230</p>
--	--	---	---	---	--	---

**Anexo B**  
**Operacionalización de la Variable Independiente**

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Valorización
Clima Laboral	Litwin y Stringer (1968e). Lo definen como una característica relativamente estable del ambiente interno de una organización, que es experimentada por sus miembros, que influye su comportamiento y puede ser explicado cuantificando las características de la organización.	Se medirá con el puntaje del cuestionario de Clima Laboral.  Es la medición del clima laboral a través de la percepción del médico y el técnico en enfermería del consultorio externo de medicina general del Centro de Salud Mala, la cual se recoge por medio de un cuestionario conformado por 25 ítems que miden las dimensiones de desempeño, equipamiento y distribución física, remuneración, beneficios, desarrollo personal, desarrollo organizacional y desarrollo interpersonal; todos ellos adaptados a la escala ordinal.	Estructura	Desempeño	1. Definición de funciones. 2. Esfuerzo adicional en el desempeño de funciones. 3. Competencias del puesto. 4. Conocimiento de Misión y Visión.	1. Siempre 2. Casi Siempre 3. Algunas Veces 4. Pocas Veces 5. Nunca
				Equipamiento y distribución física	1. La decoración y el diseño acorde a la Especialidad. 2. Espacio físico es suficiente. 3. Ventilación e iluminación adecuada. 4. Equipo necesario.	
			Recompensa	Remuneración	1. Conformidad con la remuneración.	
				Beneficios	1. Beneficios Justos (capacitaciones, talleres, otros). 2. Necesidad de capacitación, actualización, etc.	
			Identidad	Desarrollo personal	1. Compromiso de trabajo. 2. Satisfacción del trabajo. 3. Conocimiento de fortalezas y debilidades. 4. Compromiso del éxito o fracaso del desempeño. 5. Adaptación laboral.	
			Relaciones Sociales	Desarrollo organizacional	1. Información de políticas. 2. Retroalimentación de desempeño. 3. Jefatura flexible. 4. Valoración de dedicación y esfuerzo. 5. Interés de la jefatura por el futuro profesional.	
Desarrollo interpersonal	1. Relación interpersonal cordial. 2. Evidencia de falta de conocimiento. 3. Entrega oportuna de información o instrumentos. 4. Protocolo de atención.					







**Anexo B1**  
**Operacionalización de la Variable Dependiente**

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Valorización
Calidad de Atención	Donabedian (1980d). Consideran que es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar, después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes.	Se medirá con el puntaje del cuestionario de Calidad de Atención.  Es la medición a la calidad de atención al paciente adulto luego de su experiencia en la consulta externa de medicina general del Centro de Salud Mala, la cual se recoge por medio de una encuesta conformada por 16 ítems, las cuales miden las dimensiones de equipamiento y atención médica, todos ellos adaptados a la escala ordinal.	Elementos Tangibles	Equipamiento	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Equipos disponibles y materiales necesarios para la atención.</li> <li>2. Instalación física visualmente atractiva.</li> <li>3. Personal con apariencia limpia y cuidadosa.</li> <li>4. Entrega de material informativo.</li> <li>5. Interés en solución de problema de salud.</li> <li>6. Tiempo necesario para preguntas sobre problema de salud.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Siempre</li> <li>2. Casi Siempre</li> <li>3. Algunas Veces</li> <li>4. Pocas Veces</li> <li>5. Nunca</li> </ol>
			Capacidad de Respuesta	Atención Médica	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atención oportuna.</li> <li>2. Disponibilidad en aclaración de dudas.</li> </ol>	
			Seguridad		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Confianza.</li> <li>2. Amabilidad, respeto y paciencia.</li> <li>3. Examen físico completo y minucioso.</li> <li>4. Explicación sobre problema de salud.</li> <li>5. Explicación de tratamiento.</li> <li>6. Respeto a la intimidad.</li> </ol>	
			Empatía		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Velar por los intereses de los pacientes.</li> <li>2. Comprender necesidades de los pacientes.</li> </ol>	

## Anexo C Captura de Pantalla de Consulta Mitofsky

Para  $n_2$ :

Sistema de Cálculo para un Tamaño de Muestra (Muestreo aleatorio simple para proporciones)

		Tamaño de la Muestra	230
	Error Máximo	6	%
	Confianza	94	%
	Tamaño aproximado de la proporción	50	%
	Efecto de Diseño	1	
	Tasa de Respuesta	100	%
	Tamaño de la Población	3750	



Datos Proporcionados por el Usuario

Los renglones sin paloma son datos considerados por el Sistema



Se considera:

$z_2$  (nivel de confianza) = 1.88  
 $p$  (probabilidad de éxito) = 0.5  
 $q$  (probabilidad de fracaso) = 0.5  
 $N_2$  (tamaño de la población) = 3 750  
 $e$  (valor máximo del error) = 6%

$n_2$  (tamaño de la muestra) = ¿?

$n_2=230$

**Anexo D**  
**Cuestionario de Medición del Clima Laboral**

N° DE ENCUESTA: \_\_\_\_\_

**CUESTIONARIO DE MEDICIÓN DEL CLIMA LABORAL**

Estimado profesional, el presente cuestionario tiene como objetivo conocer el clima laboral del consultorio externo de medicina general, del centro de salud Mala en junio del 2018.  
Cabe mencionar que sus respuestas son totalmente confidenciales.

FECHA: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_.

**DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO**

**SEXO:** (F) (M)

**GRUPO OCUPACIONAL:**

Médico ( )

Técnico en Enfermería ( )

**INSTRUCCIONES**

Responda con sinceridad, a las siguientes características. Califique según su criterio, colocando X en el recuadro, de acuerdo a la siguiente escala:

**S** = Siempre    **CS** = Casi Siempre    **AV** = Algunas veces    **PV** = Pocas veces    **N** = Nunca

N°	ÍTEMS	VALORACIÓN				
		S	CS	AV	PV	N
<b>I. DESEMPEÑO</b>						
01	Tiene definidas las funciones de su puesto.					
02	Realiza algún esfuerzo adicional en el desempeño de funciones.					
03	Tengo las competencias que el puesto requiere.					
04	Mis compañeros y yo conocemos la Misión y Visión del Centro de Salud.					
<b>II. EQUIPAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN FÍSICA</b>						
05	La decoración y el diseño van acorde a la Especialidad.					
06	La distribución física en el consultorio contribuye al flujo de su trabajo e información.					
07	La ventilación e iluminación es adecuada.					
08	Cuenta con el equipo necesario para la ejecución de su trabajo.					

S = Siempre CS = Casi Siempre AV = Algunas veces PV = Pocas veces N = Nunca

<b>III. REMUNERACIÓN</b>		<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>PV</b>	<b>N</b>
09	Dada sus funciones es justa la remuneración económica que percibe.					
<b>IV. BENEFICIOS</b>		<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>PV</b>	<b>N</b>
10	Dada sus funciones son justos los beneficios que recibe (capacitaciones, talleres, otros).					
11	Considera la necesidad de capacitación o actualización de su interés que contribuya al desarrollo de sus funciones.					
<b>V. DESARROLLO PERSONAL</b>		<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>PV</b>	<b>N</b>
12	Se siente comprometido con su trabajo.					
13	Al finalizar el día, se siente satisfecho del trabajo que realiza, aunque se le asigne trabajo que no le corresponde.					
14	Conoce cuáles son sus fortalezas y debilidades.					
15	Se siente comprometido con el éxito o fracaso del desempeño dentro del consultorio.					
16	Cuenta con los recursos suficientes para desempeñar su trabajo.					
<b>VI. DESARROLLO ORGANIZACIONAL</b>		<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>PV</b>	<b>N</b>
17	Su jefe inmediato lo informa de las políticas establecidas para cada periodo de trabajo.					
18	Su jefe inmediato le brinda retroalimentación de su desempeño.					
19	Considera que su jefatura es flexible y justa ante peticiones o apoyo que solicita.					
20	En su entorno, considera que valoran su dedicación y esfuerzo.					
21	La jefatura se interesa por su futuro profesional al definir avenidas de desarrollo para usted (capacitación, talleres, charlas informativas, plan de carrera, entre otras).					
<b>VII. DESARROLLO INTERPERSONAL</b>		<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>PV</b>	<b>N</b>
22	Las relaciones interpersonales son cordiales entre los miembros de su equipo.					
23	Existe evidencia de falta de conocimiento de sus compañeros que haya perjudicado su trabajo.					
24	Recibe en forma oportuna la información o instrumentos que requiere para el desenvolvimiento de su trabajo.					
25	Su equipo de trabajo conoce bien sus funciones.					

**¡Gracias por su valiosa cooperación!**

**Anexo E**  
**Cuestionario de Medición de la Calidad de Atención**

N° DE ENCUESTA: \_\_\_\_\_

**CUESTIONARIO DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN**

Estimado paciente, el presente cuestionario tiene como objetivo conocer la calidad de atención del consultorio externo de medicina general, del centro de salud Mala en junio del 2018.  
Cabe mencionar que sus respuestas son totalmente confidenciales.

FECHA: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_.

**DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO**

SEXO: (F) (M)

EDAD: \_\_\_\_\_

CUENTA CON SIS: (SI) (NO)

**INSTRUCCIONES**

Responda con sinceridad, a las siguientes características. Califique según su criterio, colocando X en el recuadro, de acuerdo a la siguiente escala:

**S** = Siempre    **CS** = Casi Siempre    **AV** = Algunas veces    **PV** = Pocas veces    **N** = Nunca

N°	ÍTEMS	VALORACIÓN				
		S	CS	AV	PV	N
<b>I. EQUIPAMIENTO</b>						
01	El médico cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.					
02	Las instalaciones físicas (distribución) del Consultorio es visualmente atractiva.					
03	El personal de consultorio tiene una apariencia limpia y cuidadosa.					
04	Durante la consulta le entregaron material (folletos) informativo.					
05	El médico que lo(a) atendió, mostró interés en solucionar su problema de salud.					
06	El médico le brindó el tiempo necesario para preguntas sobre su problema de salud.					

**S** = Siempre    **CS** = Casi Siempre    **AV** = Algunas veces    **PV** = Pocas veces    **N** = Nunca

<b>II. ATENCIÓN MÉDICA</b>		<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>PV</b>	<b>N</b>
07	La atención se realizó oportunamente respetando la programación y el orden de llegada.					
08	El personal de consultorio se encuentra demasiado ocupado para aclarar sus dudas.					
09	El médico, le inspira confianza.					
10	El personal de consultorio lo trata con amabilidad, respeto y paciencia.					
11	El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud.					
12	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención.					
13	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.					
14	Durante su atención en consultorio se respeta su intimidad.					
15	El personal del consultorio se preocupa por sus intereses.					
16	El personal del consultorio comprende sus necesidades específicas.					

**¡Gracias por su valiosa cooperación!**

**Anexo F****Carta de Validación del Instrumento de Recolección de Datos**

Cañete, de Mayo de 2018.

Señor (a) (ita)

.....

Es grato dirigirme a usted para saludarlo(a) cordialmente y a la vez acudiendo a su vasta experiencia profesional, méritos académicos y personales, le solicito su inapreciable colaboración como experto para la validación de contenido de los ítems que conforman los instrumentos (anexos), que serán aplicados a una muestra seleccionada que tiene como finalidad recoger información directa para la investigación titulada: “EL CLIMA LABORAL Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS PACIENTES ADULTOS DEL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA GENERAL, DEL CENTRO DE SALUD MALA- 2018”. Con el fin de obtener el grado académico de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales.

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional que corresponda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a la Redacción y Congruencia de Ítems, Amplitud de Contenido, Pertinencia, Claridad y Precisión; u otro aspecto que considere relevante para mejorar el mismo.

Atentamente,

---

Téllez García, Aurora del Pilar  
Cel.: 991 464 331

**Adjunto:**

- Documentos, **(que consta de folios)**.

## JUICIO DE EXPERTO SOBRE LAS ENCUESTAS QUE SERÁN APLICADAS A LOS ELEMENTOS DE LA MUESTRAS

### INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo de cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan. Las categorías a evaluar son: REDACCIÓN, CONTENIDO, CONGRUENCIA Y PERTINENCIA, con los INDICADORES, DIMENSIONES Y VARIABLES de estudio.

En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o mejora de cada pregunta.

### VARIABLE INDEPENDIENTE CLIMA LABORAL

DIMENSIONES	INDICADORES	Preguntas	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		Juicio			OBSERVACIONES (Por favor, indique si debe eliminarse o modificarse el ítem)	
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	Esencial	Útil pero no esencial	No importante		
ESTRUCTURA	DESEMPEÑO	Tiene definidas las funciones de su puesto.															
		Realiza algún esfuerzo adicional en el desempeño de funciones.															
		Tengo las competencias que el puesto requiere.															
		Mis compañeros y yo conocemos la Misión y Visión del Centro de Salud.															



**VARIABLE INDEPENDIENTE CLIMA LABORAL**

DIMENSIONES	INDICADORES	Preguntas	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		Juicio			OBSERVACIONES (Por favor, indique si debe eliminarse o modificarse el ítem)	
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	Esencial	Útil pero no esencial	No importante		
ESTRUCTURA	EQUIPAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN FÍSICA	La decoración y el diseño van acorde a la Especialidad.															
		La distribución física en el consultorio contribuye al flujo de su trabajo e información.															
		La ventilación e iluminación es adecuada.															
		Cuenta con el equipo necesario para la ejecución de su trabajo.															
RECOMPENSA	REMUNERACIÓN	Dada sus funciones es justa la remuneración económica que percibe.															

**VARIABLE INDEPENDIENTE CLIMA LABORAL**

DIMENSIONES	INDICADORES	Preguntas	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		Juicio			OBSERVACIONES (Por favor, indique si debe eliminarse o modificarse el ítem)	
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	Esencial	Útil pero no esencial	No importante		
RECOMPENSA	BENEFICIOS	Dada sus funciones son justos los beneficios que recibe (capacitaciones, talleres, otros).															
		Considera la necesidad de capacitación o actualización de su interés que contribuya al desarrollo de sus funciones.															
IDENTIDAD	DESARROLLO PERSONAL	Se siente comprometido con su trabajo.															
		Al finalizar el día, se siente satisfecho del trabajo que realiza, aunque se le asigne trabajo que no le corresponde.															
		Conoce cuáles son sus fortalezas y debilidades.															
		Se siente comprometido con el éxito o fracaso del desempeño dentro del consultorio.															
		Cuenta con los recursos suficientes para desempeñar su trabajo.															

**VARIABLE INDEPENDIENTE CLIMA LABORAL**

DIMENSIONES	INDICADORES	Preguntas		Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		Juicio			OBSERVACIONES (Por favor, indique si debe eliminarse o modificarse el ítem)		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	Esencial	Útil pero no esencial	No importante					
RELACIONES SOCIALES	DESARROLLO ORGANIZACIONAL	Su jefe inmediato lo informa de las políticas establecidas para cada periodo de trabajo.																	
		Su jefe inmediato le brinda retroalimentación de su desempeño.																	
		Considera que su jefatura es flexible y justa ante peticiones o apoyo que solicita.																	
		En su entorno, considera que valoran su dedicación y esfuerzo.																	
		La jefatura se interesa por su futuro profesional al definir avenidas de desarrollo para usted (capacitación, talleres, charlas informativas, plan de carrera, entre otras).																	

**VARIABLE INDEPENDIENTE CLIMA LABORAL**

DIMENSIONES	INDICADORES	Preguntas		Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		Juicio			OBSERVACIONES (Por favor, indique si debe eliminarse o modificarse el ítem)		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	Esencial	Útil pero no esencial	No importante					
RELACIONES SOCIALES	DESARROLLO INTERPERSONAL	Las relaciones interpersonales son cordiales entre los miembros de su equipo.																	
		Existe evidencia de falta de conocimiento de sus compañeros que haya perjudicado su trabajo.																	
		Recibe en forma oportuna la información o instrumentos que requiere para el desenvolvimiento de su trabajo.																	
		Su equipo de trabajo conoce bien sus funciones.																	

**VARIABLE DEPENDIENTE CALIDAD DE ATENCIÓN**

DIMENSIONES	INDICADORES	Preguntas	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		Juicio			OBSERVACIONES (Por favor, indique si debe eliminarse o modificarse el ítem)	
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	Esencial	Útil pero no esencial	No importante		
			ELEMENTOS TANGIBLES	EQUIPAMIENTO	El médico cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.												
Las instalaciones física (distribución) del Consultorio es visualmente atractiva.																	
El personal de consultorio tiene una apariencia limpia y cuidadosa.																	
Durante la consulta le entregaron material (folletos) informativo.																	
El médico que lo(a) atendió, mostró interés en solucionar su problema de salud.																	
El médico le brindó el tiempo necesario para preguntas sobre su problema de salud.																	

**VARIABLE DEPENDIENTE CALIDAD DE ATENCIÓN**

DIMENSIONES	INDICADORES	Preguntas	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		Juicio			OBSERVACIONES (Por favor, indique si debe eliminarse o modificarse el ítem)	
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	Esencial	Útil pero no esencial	No importante		
SEGURIDAD	ATENCIÓN MÉDICA	El médico, le inspira confianza.															
		El personal de consultorio lo trata con amabilidad, respeto y paciencia.															
		El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud.															
		Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención.															
		Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.															
		Durante su atención en consultorio se respeta su intimidad.															

**VARIABLE DEPENDIENTE CALIDAD DE ATENCIÓN**

DIMENSIONES	INDICADORES	Preguntas	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		Juicio			OBSERVACIONES (Por favor, indique si debe eliminarse o modificarse el ítem)
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	Esencial	Útil pero no Esencial	No importante	
CAPACIDAD DE RESPUESTA	ATENCIÓN MÉDICA	La atención se realizó oportunamente respetando la programación y el orden de llegada.														
		El personal de consultorio se encuentra demasiado ocupado para aclarar sus dudas.														
EMPATÍA	ATENCIÓN MÉDICA	El personal del consultorio se preocupa por sus intereses.														
		El personal del consultorio comprende sus necesidades específicas.														

Gracias por su valioso apoyo.

Grado Académico: \_\_\_\_\_

Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_ DNI: \_\_\_\_\_

## Anexo F1

## Constancia de Validación del Instrumento de Recolección de Datos ( Experto 1 )

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, JE SUS ENRIQUE REYES ACEVEDO,  
 con documento de identidad N° 21876233 de profesión  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN con Grado de  
DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN, ejerciendo actualmente como  
DOCENTE ORDINARIO, en la  
 Institución UNIVERSIDAD NACIONAL VECROLOGÍA DE LIMA SUR  
- UNTELS.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación al Instrumento (encuestas), a los efectos de su aplicación en la Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales, en la UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS.

La Investigación titulada: "EL CLIMA LABORAL Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS PACIENTES ADULTOS DEL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA GENERAL, DEL CENTRO DE SALUD MALA- 2018".

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones en base a la Redacción y Congruencia de Ítems, Amplitud de Contenido, Pertinencia, Claridad y Precisión. Marque con un X:

Para la encuesta de medición del Clima Laboral:		Para la encuesta de medición de la Calidad de Atención:	
DEFICIENTE	( )	DEFICIENTE	( )
ACEPTABLE	( )	ACEPTABLE	( )
BUENO	(X)	BUENO	(X)
EXCELENTE	( )	EXCELENTE	( )

Cañete, de Mayo de 2018

Firma



DNI N°: 21876233



## Anexo F2

## Constancia de Validación del Instrumento de Recolección de Datos ( Experto 2 )

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, Micaela Lejón Cabrerera,  
 con documento de identidad N° 41691632, de profesión  
Ingeniera de Sistemas con Grado de  
Doctor en Administración, ejerciendo actualmente como  
Responsable de Plataformas Virtual, en la  
 Institución Escuela Nacional de Salud Pública.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación al Instrumento (encuestas), a los efectos de su aplicación en el Plan de Investigación para optar el título profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales, en la UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS.

La Investigación titulada: **“EL CLIMA LABORAL Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS PACIENTES ADULTOS DEL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA GENERAL, DEL CENTRO DE SALUD MALA- 2018”**.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones en base a la Redacción y Congruencia de Ítems, Amplitud de Contenido, Pertinencia, Claridad y Precisión. Marque con un X:

Para la encuesta de medición del  
Clima Laboral:

DEFICIENTE ( )  
 ACEPTABLE ( )  
 BUENO (X)  
 EXCELENTE ( )

Para la encuesta de medición de la  
Calidad de Atención:

DEFICIENTE ( )  
 ACEPTABLE ( )  
 BUENO ( )  
 EXCELENTE (X)

Cañete, 29 de Mayo de 2018

Firma

  
 DNI N°: 41691632

## Anexo F3

## Constancia de Validación del Instrumento de Recolección de Datos ( Experto 3 )

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, GILBERTO CASZELY ROMERO RUIZ,  
 con documento de identidad N° 15408582 de profesión  
ADMINISTRADOR con Grado de  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, ejerciendo actualmente como  
JEFE DE LA OFICINA DE ADMINISTRACIÓN, en la  
 Institución SERVICIOS BÁSICOS DE SALUD CHILCA-MALA.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación al Instrumento (encuestas), a los efectos de su aplicación en la Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales, en la UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS.

La Investigación titulada: "EL CLIMA LABORAL Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS PACIENTES ADULTOS DEL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA GENERAL, DEL CENTRO DE SALUD MALA- 2018".

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones en base a la Redacción y Congruencia de Ítems, Amplitud de Contenido, Pertinencia, Claridad y Precisión. Marque con un X:

Para la encuesta de medición del  
Clima Laboral:

DEFICIENTE ( )  
 ACEPTABLE ( )  
 BUENO ( )  
 EXCELENTE (X)

Para la encuesta de medición de la  
Calidad de Atención:

DEFICIENTE ( )  
 ACEPTABLE ( )  
 BUENO (X)  
 EXCELENTE ( )

Cañete, 28 de Mayo de 2018

Firma

  
 DNI N°: 15408582

## Anexo G

### Confiabilidad del Instrumento - Variable Independiente

VARIABLE INDEPENDIENTE- CLIMA LABORAL																										
ÍTEM Nº ENCST.	i	ii	iii	iv	v	vi	vii	viii	ix	x	xi	xii	xiii	xiv	xv	xvi	xvii	xviii	xix	xx	xxi	xxii	xxiii	xxiv	xxv	Σ
1	4	2	4	2	1	0	0	1	1	4	4	4	4	4	4	2	0	0	2	2	0	2	2	2	1	52
2	4	1	4	2	0	1	1	1	1	0	4	4	2	4	2	0	1	1	2	2	2	3	1	3	2	48
3	4	2	4	2	0	0	1	1	2	1	3	4	3	4	3	1	0	1	2	1	2	4	1	4	3	53
4	4	1	4	2	1	1	1	1	2	1	4	4	4	4	3	1	0	0	3	0	1	3	2	2	3	52
5	4	1	4	1	2	0	1	0	1	0	3	3	3	4	3	2	0	0	4	0	1	3	1	3	3	47
6	4	2	4	2	3	1	0	0	1	0	3	4	4	4	3	0	0	0	3	0	1	2	1	3	3	48
ESTADÍSTICOS																										
VARIANZA (S <sup>2</sup> )	0.00	0.30	0.00	0.17	1.37	0.30	0.27	0.27	0.27	2.40	0.30	0.17	0.67	0.00	0.40	0.80	0.17	0.27	0.67	0.97	0.57	0.57	0.27	0.57	0.70	6.80

S<sup>2</sup> = Varianza

x<sub>i</sub> = Término del Conjunto de Datos

$\bar{X}$  = Media de la Muestra

Σ = Sumatoria

n = Tamaño de la Muestra

$$S^2 = \frac{\sum (x_i - \bar{X})^2}{n - 1}$$

DATOS:

K	25
Σv <sub>i</sub>	12.40
v <sub>t</sub>	6.80

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ \frac{1 - \sum v_i}{v_t} \right]$$

K = Número de ítem

v<sub>i</sub> = Varianza Independiente

v<sub>t</sub> = Varianza del Total

SECCIÓN 1	1.04
SECCIÓN 2	-0.82
ABSOLUTO S <sup>2</sup>	0.82

RESPUESTA:

α <sub>1</sub>	0.86
----------------	------

## Anexo G1

## Confiabilidad del Instrumento - Variable Dependiente

VARIABLE DEPENDIENTE- CALIDAD ATENCIÓN																	
ÍTEM NºENCST	i	ii	iii	iv	v	vi	vii	viii	ix	x	xi	xii	xiii	xiv	xv	xvi	Σ
1	1	0	3	0	2	2	1	3	3	2	1	2	2	3	1	1	27
2	2	1	4	0	2	1	1	2	4	1	2	1	1	3	2	1	28
3	3	3	4	2	3	3	4	1	2	2	1	2	2	4	2	2	40
4	4	2	4	1	3	4	4	1	4	3	3	3	3	2	3	3	47
5	0	0	2	0	2	1	3	2	2	1	1	2	1	3	2	1	23
6	3	3	4	0	3	3	2	1	4	1	2	4	4	3	1	3	41
7	4	2	3	1	4	4	4	3	4	2	3	3	3	4	3	3	50
8	3	2	3	0	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	42
9	2	1	1	0	3	2	2	1	3	0	3	3	4	4	3	3	35
10	2	2	3	1	4	4	4	3	3	3	2	4	2	3	2	3	45
11	1	1	4	0	3	3	4	1	4	2	1	3	3	4	3	4	41
12	3	2	2	1	4	4	4	1	4	4	3	4	4	4	2	3	49
13	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	2	3	47
14	4	3	4	0	4	4	4	0	4	4	4	3	4	3	2	3	50
15	1	2	2	0	4	3	4	0	3	2	2	3	4	4	3	3	40
16	2	1	3	1	3	3	3	1	4	3	3	4	3	4	1	2	41
17	2	1	3	1	3	3	3	1	4	3	3	4	3	4	1	2	41
18	4	4	3	1	4	2	3	3	4	3	2	3	3	3	2	2	46
19	2	1	3	1	3	3	3	2	4	1	0	3	2	3	1	2	34
20	1	1	3	1	3	3	3	1	4	3	3	4	3	4	1	2	40
21	1	1	4	0	3	3	4	1	4	2	1	3	3	4	3	4	41
22	2	2	3	0	3	3	4	3	3	3	2	4	2	3	2	3	42
23	4	2	3	1	4	4	4	3	4	2	3	3	3	4	3	3	50
24	2	1	3	1	3	3	3	1	4	3	3	4	3	4	1	2	41
25	2	1	3	1	3	3	3	2	4	1	0	3	2	3	1	2	34
26	1	2	2	0	3	4	4	0	3	2	2	3	4	4	3	3	40
27	3	3	2	0	3	3	2	2	3	1	1	2	2	3	2	2	34
28	2	1	3	1	3	3	3	2	4	1	0	3	2	3	1	2	34
29	2	1	2	1	3	3	3	2	3	1	0	3	2	3	1	2	32
30	4	4	3	1	4	2	2	2	4	3	2	3	3	3	2	2	44
31	3	3	4	2	3	3	4	1	2	2	1	2	2	4	2	2	40
32	4	2	4	1	3	4	4	1	4	3	3	3	3	1	3	3	46
33	2	1	3	1	3	3	3	1	4	3	3	4	3	4	1	2	41
34	1	0	3	0	2	2	1	3	3	2	1	2	2	3	2	1	28
35	4	2	4	1	3	4	4	1	4	3	3	3	3	2	3	3	47
36	0	0	2	0	2	1	3	2	2	1	1	2	1	3	0	1	21
37	0	0	2	0	2	1	3	2	2	1	1	2	1	3	2	1	23
38	2	1	3	1	3	3	3	1	4	3	3	4	3	4	1	2	41
39	4	2	3	1	4	4	4	3	4	2	3	3	3	4	3	3	50
40	2	1	3	1	3	3	3	1	4	3	3	4	3	4	1	2	41
41	2	2	3	1	4	4	4	3	3	3	2	4	2	3	2	3	45
42	2	1	1	0	3	2	2	1	3	0	3	3	4	4	3	3	35
43	1	1	4	0	3	3	4	1	4	2	1	3	3	4	3	4	41
44	3	2	2	1	4	4	4	1	4	4	3	4	4	4	2	3	49
45	2	2	3	1	4	4	4	3	3	3	2	4	2	3	2	3	45
46	3	3	4	2	3	3	4	1	2	2	1	2	2	4	2	2	40
ESTADÍSTICOS																	
VARIANZA (S <sup>2</sup> )	1.36	1.03	0.64	0.39	0.38	0.78	0.8	0.85	0.52	1.01	1.13	0.6	0.75	0.47	0.69	0.65	56.5

S<sup>2</sup> = Varianzax<sub>i</sub> = Término del Conjunto de Datos

X̄ = Media de la Muestra

Σ = Sumatoria

n = Tamaño de la Muestra

$$S^2 = \frac{\sum (x_i - \bar{X})^2}{n - 1}$$

DATOS:

K = 16  
 Σvi = 12.05  
 Vt = 56.50

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

K = Número de ítem

vi = Varianza Independiente

vt = Varianza del Total

SECCIÓN 1 = 1.07

SECCIÓN 2 = 0.79

ABSOLUTO S<sup>2</sup> = 0.79

RESPUESTA:

α<sub>2</sub> = 0.84

**Anexo H****Carta de Solicitud para Aplicación de Instrumento**

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Cafete, 29 de Mayo del 2018.

**CARTA N°001-2018-APTG**

**Dra.**

**MARÍA EUGENIA CALLUPE NAVARRETE**

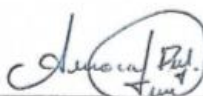
**Médico Jefe de Microred Mala**

**Presente.-**

Es grato dirigirme a usted para saludarla muy cordialmente y a la vez acudiendo a su compromiso con el desarrollo y sendas en el progreso del Centro de Salud Mala, SOLICITO LA AUTORIZACIÓN para la APLICACIÓN DE ENCUESTAS dirigido a los Médicos, Técnicos en Enfermería y Pacientes del CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA GENERAL en el mes de junio, del establecimiento de salud a su Cargo; el cual tiene como finalidad recabar información directa para la investigación titulada: "EL CLIMA LABORAL Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS PACIENTES ADULTOS DEL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA GENERAL, DEL CENTRO DE SALUD MALA- 2018". Con el fin de obtener el grado académico de licenciada en Administración y Negocios Internacionales.

Es todo en cuanto solicito para los conocimientos y fines antes mencionados, sin otro particular me despido de usted.

Atentamente,



Aurora del Pilar Téllez García  
Cel. 991464331



## Anexo I

### Respuesta a Solicitud de Autorización para Aplicación de Instrumentos



CHILCA - MALA  
Dirección de Red de Salud

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Mala, 29 de Mayo del 2018

**OFICIO N° 105-DIRESA-SBS-CH-MALA-MICRO RED MALA-18.**

Señorita:

**Bach. Adm.**

**Aurora del Pilar Téllez García**

Asunto : Autorización para la Aplicación de Encuestas

Referencia : CARTA N°001-2018-APTG

Presente.-

Es grato dirigirme a usted para saludarla muy cordialmente y a la vez en atención al documento de la referencia, **autorizar la aplicación de encuestas** dirigidas a los Médicos, Técnicos en Enfermería y Pacientes del Consultorio Externo de Medicina General del Centro de Salud de Mala.

Así mismo, comunicarle que se le brindará el apoyo respectivo para la ejecución de su investigación titulada "EL CLIMA LABORAL Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS PACIENTES ADULTOS DEL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA GENERAL, DEL CENTRO DE SALUD MALA- 2018".

Es todo en cuanto informo para su conocimiento y fines pertinentes.

Sin otro particular, me despido de usted no sin antes reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



GOBIERNO REGIONAL DE LIMA  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD  
11 E 406 SBS CHILCA MALA  
Dra. María Eugenia Salazar Navarrete  
C.M.P.  
MÉDICO JEFE MICRORED MALA

MECN/yay.  
C.c. Archivo

## Anexo J

## Carta de Solicitud de Programación de Turnos de los Grupos Ocupacionales

CARGO

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Cafiete, 29 de Mayo del 2018.

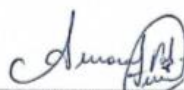
**CARTA N°002-2018-APTG**

Dra.  
**MARÍA EUGENIA CALLUPE NAVARRETE**  
 Médico Jefe de Microred Mala  
 Presente.-

Es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente y a la vez solicito a su despacho una copia de programación de turnos de Médicos y Técnicos en Enfermería correspondiente al mes de junio. Cabe señalar que la información requerida se empleará para la investigación titulada: "EL CLIMA LABORAL Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS PACIENTES ADULTOS DEL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA GENERAL, DEL CENTRO DE SALUD MALA- 2018" . Con el fin de obtener el grado académico de licenciada en Administración y Negocios Internacionales.

Es todo en cuanto solicito para los conocimientos y fines antes mencionados, sin otro particular me despido de usted.

Atentamente,



Aurora del Pilar Téllez García  
 Cel. 991464331





## Anexo K

## Respuesta a Solicitud de Programación de Turnos de los Grupos Ocupacionales



CHILCA - MALA  
Dirección de Red de Salud

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Mala, 30 de Mayo del 2018

**OFICIO N° 106 -DIRESA-SBS-CH-MALA-MICRO RED MALA-OF.RR.HH.-18.**

Señorita:

**Bach. Adm. Aurora del Pilar Téllez García**

Asunto : Remito Información

Referencia : CARTA N°002-2018-APTG

Presente.-

Es grato dirigirme a usted para saludarla muy cordialmente y a la vez en atención al documento de la referencia, **remitar la programación de turnos del mes de junio de Médicos y Técnicos en Enfermería**, del Centro de Salud de Mala; información que será empleada en la tesis titulada **"EL CLIMA LABORAL Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS PACIENTES ADULTOS DEL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA GENERAL, DEL CENTRO DE SALUD MALA- 2018"**.

Es todo en cuanto informo para su conocimiento y fines pertinentes.

Sin otro particular, me despido de usted no sin antes reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



GOBIERNO REGIONAL DE LIMA  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD  
U.E. 406 SBS CHILCA MALA

Dra. María Eugenia Callupe Navarrete  
C.I. 45431  
MEDICO JEFE MICRORED MALA

Folios:05

MECN/VJAC/CAMY/yay.  
C.c. Archivo

"Sensibilidad, Respeto y Calidez puesta a su servicio"

Av. Santa Rosa S/N- Mala- Teléfono 339 6011- 339 6126



**FOTOGRAFÍAS**

**Fotografía 1**

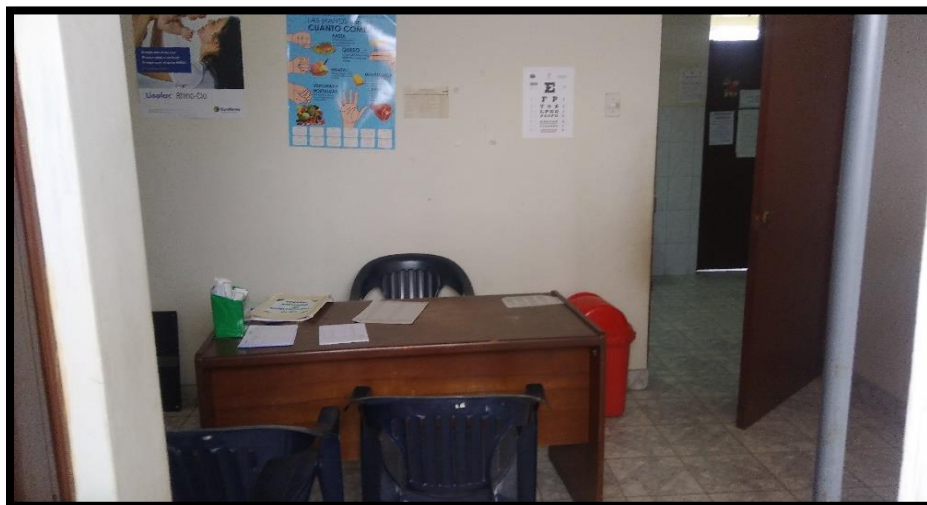
Ambiente de espera del Consultorio Externo de Medicina General.

**Fotografía 2**

Paciente respondiendo cuestionario de Calidad de Atención del Consultorio Externo de Medicina General.

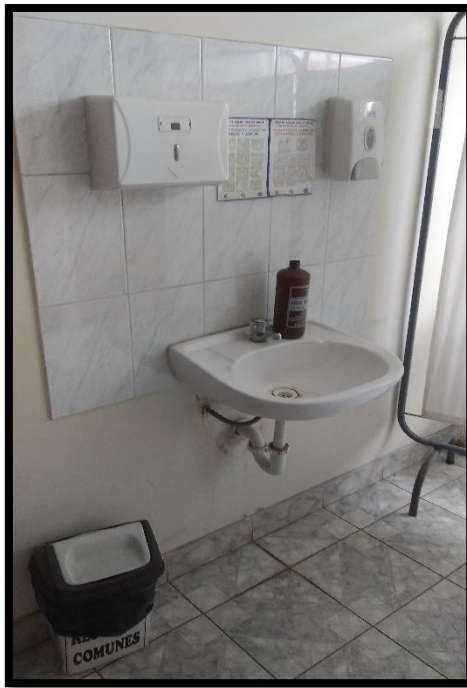
**Fotografía 3**

Paciente respondiendo cuestionario de Calidad de Atención del Consultorio Externo de Medicina General.

**Fotografía 4**

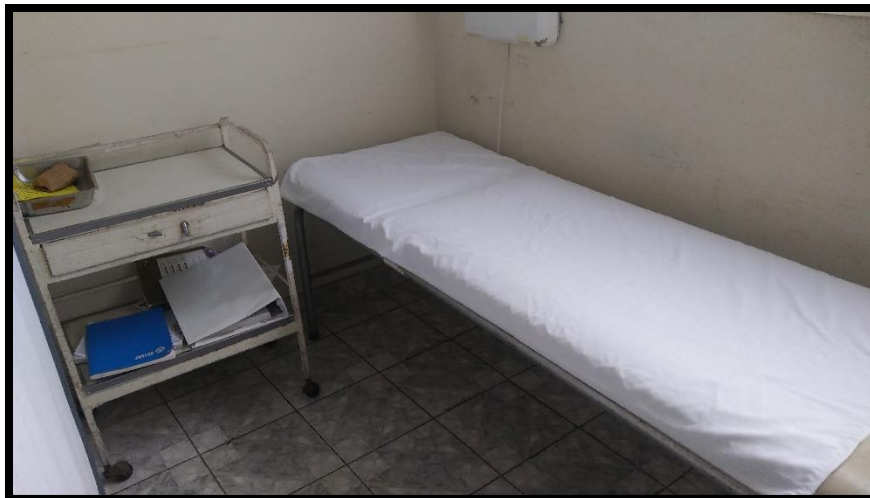
Ambiente Interno del Consultorio Externo de Medicina General.

**Fotografía 5**



Área de lavado de manos del Consultorio Externo de Medicina General.

**Fotografía 6**



Área de examen físico del paciente del Consultorio Externo de Medicina General.

