



UNIVERSIDAD PERUANA
CAYETANO HEREDIA

**"CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE
ATENCION QUE BRINDA LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE
EMERGENCIA DE UN HOSPITAL MINSA"**

**TRABAJO ACADEMICO PARA OPTAR EL TITULO DE ESPECIALISTA
EN ENFERMERIA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**

**ASESORA
MAGISTER: CARMEN MAYORCA**

**AUTORAS:
LIC. RODRÍGUEZ PALOMARES VICTORIA ELIZABETH
LIC. RUMICHE MORALES ZULLY VICKY**

**LIMA _ PERU
2017**



ASESORA:

Mg. Carmen Mayorca

INDICE

INTRODUCCION.....	2
Capítulo I	
1.1.- Planteamiento del problema.....	3
1.2.- Formulación del problema.....	6
1.3.- Justificación.....	6
Capitulo II	
2.1.- Propósitos y Objetivos.....	8
2.2.1.- Objetivo general.....	8
2.2.2.- Objetivos específicos.....	8
Capítulo III	
3.1.- Antecedentes.....	9
3.2.- Base teórica.....	11
Capitulo IV	
4.1.- Operacionalización de Variables.....	22
Capítulo V	
5.1.- Material y método.....	26
5.2.- Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	27
5.4.- Procesamiento y análisis de datos.....	28
Capítulo VI	
6.1.- Consideraciones éticas.....	29
6.2.- Consideraciones administrativas.....	30
6.3.- Presupuesto.....	30
6.4.- Cronograma de Actividades.....	31
ANEXOS	

RESUMEN

El presente trabajo nos permitirá determinar los factores del clima laboral que influyen en la calidad de atención que brinda la licenciada en enfermería del servicio de emergencia del hospital arzobispo Loayza. El objetivo principal es determinar los factores del clima laboral que influyen en la calidad de atención que brinda la Lic. En enfermería del servicio de emergencia del hospital Arzobispo Loayza. La metodología que se empleará es de tipo descriptivo a través de un estudio de caso único. La población de estudio está constituida por los enfermeros del área de emergencia del hospital Arzobispo Loayza situado en el distrito de Breña. El estudio será de tipo descriptivo, prospectivo y de corte transversal; La población estará conformada por 41 enfermeras que laboran en el servicio de emergencia durante el periodo de septiembre a diciembre del 2017. Los instrumento a aplicar son dos cuestionarios el primero mide el clima laboral que fue elaborado por la Lic. Nancy Monteza Chanduvi, el título de investigación en mención es: Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico Hospital Essalud, Chiclayo 2010 y el segundo que mide la percepción de la enfermera de la calidad de atención que fue elaborado por la Lic. Rosa Margarita Ortega en la Universidad Autónoma Nuevo León México en el 2004 que dieron un grado de confiabilidad del 95%. La tabulación de datos se efectivizara por un sistema computarizado se elaborara tabla de datos utilizando programa de Excel 2007.

PALABRAS CLAVES: CLIMA LABORAL, CALIDAD DE ATENCION

INTRODUCCIÓN

Nuestra actualidad globalizante y las exigencias que establece a los hospitales deben adaptarse y adecuarse a los nuevos requerimientos para de esta manera mantener su vigencia.

Hall, citado por Álvarez, define el clima laboral, como aquellas características del ambiente organizacional que son percibidas por los trabajadores y que predisponen su comportamiento. Se asume que el clima laboral es un factor determinante en el logro de los objetivos de las instituciones, incluyendo la de salud.

El clima laboral es un proceso sumamente complejo a raíz de la dinámica de la organización, del entorno y de los factores humanos. Para asegurar la estabilidad de su recurso humano, las instituciones de salud requieren establecer mecanismos de medición habitual de su clima laboral, que va ligado con la motivación del personal y éste puede repercutir sobre su correspondiente comportamiento y desempeño laboral.

El clima laboral determina la productividad tanto de empresas como de organizaciones, porque afecta la marcha eficaz de las actividades y el bienestar del personal en todos los niveles. Un Clima laboral positivo favorece la existencia elevada: motivación, productividad, compromiso y lealtad de los trabajadores.

Según Henderson Álvarez, Virginia (2003), la calidad de atención de enfermería se define como la consecución de conjuntos de características y acciones que posibilitan la restauración en cada paciente, del nivel de salud que es necesario remitirle.

Se puede expresar la calidad de la atención en dar respuestas adecuadas a las necesidades y expectativas del usuario de los servicios de salud, con los recursos humanos y materiales de que disponemos y el nivel de desarrollo científico actual, para lograr el máximo grado de desarrollo posible de satisfacción tanto para el usuario como para los profesionales al costo más razonable.

En el contexto de atención a los usuarios en los servicios de emergencia de las diferentes instituciones prestadoras de servicios de salud, el concepto de calidad ha despertado gran interés para su aplicación, lo que implica compromiso gerencial, trabajo en equipo, tecnología de punta, entre otros; sin embargo, éstos no serían suficientes si se vulneraran los derechos a una atención basada en el trato humano, lo que permite otorgar ciertamente no sólo una mejor atención, sino cuidado con dignidad. Lo que nosotras hemos observado en el Hospital Arzobispo Loayza que tiene mucha demanda de pacientes y escasos insumos e insuficiente personal de salud lo cual dificulta la calidad de atención que se puede brindar al paciente que acude por una atención

El Hospital “Arzobispo Loayza” tiene como objetivo principal, brindar servicios de salud de calidad, formar y desarrollar recursos humanos para la salud, buscando alcanzar la satisfacción del usuario y del personal del Hospital, así como el sentido de pertenencia de este último. Por ello esta investigación tiene como propósito diagnosticar los factores del clima laboral del Hospital Arzobispo Loayza y de que maneras estas influyen en la calidad de atención que brinda la licenciada en Enfermería del servicio de emergencia. El hospital tiene 457 años de historia, que hacen de la institución un hospital con características muy particulares, que han determinado la cultura del hospital reflejando esto en el clima de la organización.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

El clima laboral es el ambiente humano dentro del cual realizan su trabajo los empleados de una empresa. Este se refiere al ambiente de un departamento o una unidad importante de la organización, como por ejemplo, una sucursal de la organización. Martínez menciona que el clima organizacional determina la forma en que un individuo percibe su trabajo, rendimiento, productividad y satisfacción (1).

Los estudios del tema surgieron para que las personas identifiquen factores del comportamiento humano relacionados con la creación de un Clima laboral estimulante de productividad, eficiencia y efectividad.

Chiavenato menciona que el clima Laboral se refiere al ambiente interno entre los miembros de la organización, y se relaciona íntimamente con el grado de motivación de sus integrantes. El término clima Laboral se refiere de manera específica a las propiedades motivacionales del ambiente Laboral; es decir, a los aspectos de la organización que llevan a la estimulación o provocación de diferentes tipos de motivaciones en sus integrantes. Así, el clima Laboral es favorable cuando satisface las necesidades personales de los integrantes y eleva la moral y es desfavorable cuando frustra esas necesidades. En realidad, el clima Laboral influye en la salud emocional de las personas y, a su vez, este último influye en el primero. (11)

La calidad ha sido definida como el conjunto de características de servicio y de productos de consumo que satisfacen las necesidades del consumidor y lo hacen sentirse orgulloso de poseer un producto o de recibir un servicio al más bajo costo posible. Así mismo, la calidad es considerada también como la

aptitud de un producto o de un servicio de satisfacer las necesidades de los usuarios. La calidad de la atención se determina como aquella clase de atención que se espera pueda proporcionar al paciente el máximo y más completo bienestar. Con este proceso ha surgido, por añadidura, la necesidad de controlar la calidad de la atención que brinda enfermería, la cual se ha consolidado como parte sustantiva del proceso de producción a fin de proteger y proporcionar satisfacción a los usuarios. De tal forma, la satisfacción del paciente se consolida como una forma de evaluar la calidad de la atención que reciben (3)

Los servicios de emergencia y sobre todo en los hospitales de tercer nivel de atención, hoy en día, se encuentran sobresaturados, los pasadizos se han convertido en sala de observación, percibiéndose así incomodidad por falta de recurso humano, material e infraestructura inadecuada, por otro lado las personas desconocen la diferencia entre urgencia y emergencia de una atención, esta problemática mejoraría si se tomara decisiones oportunas por parte de todas las entidades involucradas, observaríamos a corto plazo servicios menos saturados, usuarios satisfechos y una atención rápida ,oportuna y de calidad. Por ello la calidad debe ser la misma en todos los niveles de atención por ende la calidad total busca garantizar el desarrollo de una organización mediante la satisfacción del cliente (4)

Cabe mencionar que en el Perú existe EsSalud (entidad prestadora de salud del seguro social), SIS (seguro integral de salud) Y EPS (empresas prestadoras de servicios) instituciones que tienen reglamentados sus servicios en la Ley de Creación del Seguro Social N°27056 que establece: otorgar cobertura a sus asegurados brindándoles prestaciones de prevención, promoción, recuperación y subsidios para el cuidado de salud y bienestar social, trabajo y enfermedades profesionales; siendo una responsabilidad

de los gestores ampliar la oferta de servicios de calidad exigida por los usuarios ya que esta es cada vez mayor(12)

La calidad de atención que se brinda en el área de emergencia es poco satisfactoria por el personal quien refiere demora en los procedimientos es por ello que se plantea la realización del estudio. En tal sentido la calidad de la atención fue definida como el "grado en el cual los servicios de salud para individuos y población mejoran la posibilidad de lograr los resultados deseados en salud y son congruentes con los conocimientos profesionales actuales". Implícito en las diversas definiciones se encuentran los objetivos de la calidad de la atención en nuestro país como: el buen desempeño profesional; el uso eficiente de los recursos; garantizar el mínimo de daños y lograr la satisfacción del paciente y los familiares

En el Perú se observa que las condiciones de trabajo son deficientes, expresadas en: bajos salarios, sobrecarga laboral por exceso de pacientes, turnos de trabajo prolongados, ambientes laborales poco adecuados, áreas físicas deficientes, falta de dotación de equipos y suministros básicos para el cuidado de enfermería y pocos o inexistentes espacios de participación de enfermería en la toma de decisiones, lo cual es coherente con los hallazgos de los estudios mencionado antes. Hemos podido observar también que la gran mayoría de las licenciadas en enfermería se ven obligadas a trabajar en dos o más lugares y que la calidad de atención en el área de emergencia se percibe poca satisfacción por el personal usuario. (15)

Interesados en el tema de la calidad de atención y habiendo observado durante nuestra practicas llevadas a cabo como requerimiento de nuestra Especialidad en Emergencias y desastres en el servicio de emergencia del Hospital Arzobispo Loayza pudimos percibir en forma repetitiva y reiterativa poca satisfacción del usuario: antes, durante y al momento del término de la atención por los

servicios que reciben, con innumerables dudas en cuanto al estado de su salud; por otro lado las Licenciadas en Enfermería muy sobrecargadas de trabajo, desmotivadas y fatigadas en el trabajo. Esto nos motiva a plantearnos la siguiente pregunta:

1.2.- FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:

¿Cuáles son los factores del clima laboral que influye en la calidad de atención que brinda la licenciada en enfermería del servicio de emergencia del hospital Arzobispo Loayza en el periodo septiembre a diciembre del 2017?

1.3 JUSTIFICACIÓN:

El estudio permitirá identificar y conocer los factores del clima laboral de la organización, que influyen en las actitudes y comportamiento de los empleados; siendo esto de gran importancia, ya que un buen o mal clima organizacional influirá en la motivación y satisfacción en el trabajo, contribuyendo al logro o fracaso en el alcance de los objetivos institucionales. Las organizaciones se dan cuando un grupo de personas se unen para que, mediante la cooperación, puedan alcanzar objetivos en común. Tratar de entender el impacto que los individuos, los grupos y la estructura tienen sobre el comportamiento dentro de la organización, permite mejorar la eficacia de ésta y el alcance de dichos objetivos.

Las instituciones de salud no son la excepción, como organización tienen la necesidad de alcanzar objetivos que les permitan ofrecer servicios de salud con calidad y seguridad, no solo a sus clientes externos sino también a sus clientes internos, es decir, a sus empleados, ya que el hecho de que los trabajadores de dichas organizaciones se sientan satisfechos con lo que hacen, motivados, recompensados y parte importante para el logro de los objetivos, permitirá que se desempeñen de manera óptima y permita alcanzar dichos objetivos de manera eficiente.

1.4.- FACTIBILIDAD Y VIABILIDAD: La investigación es factible ya que se cuenta con la motivación e interés del grupo de investigación y el apoyo de las autoridades de enfermería del hospital nacional Loayza.

El presente estudio servirá para poder identificar los factores laborales que influyen al personal de enfermería y las actitudes que toman frente a la carga laboral para de esta manera poder intervenir según los hallazgos ya que según los nuevos parámetros de atención nos beneficiara en el trato al paciente y el trato entre colegas.

CAPITULO II

PROPÓSITO Y OBJETIVOS DEL ESTUDIO

2.1.- PROPÓSITO:

Informar los resultados, a las autoridades de enfermería, para que puedan aplicar estrategias para modificar factores desfavorables, fortalecer otras que son beneficiosas e incrementar nuevas acciones que ayudarían a mejorar la calidad de atención.

2.2.- OBJETIVOS:

2.2.1.- OBJETIVO GENERAL:

- Relacionar los factores del clima laboral que influyen en la calidad de atención que brinda la licenciada en enfermería del servicio de emergencia del hospital Arzobispo Loayza en el periodo septiembre a diciembre del 2017.

2.2.2.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Identificar los factores del clima laboral que influyen en la calidad de atención que se brinda el Servicio de Emergencias del Hospital Arzobispo Loayza
- Identificar la calidad de atención de enfermería que se brinda en el servicio de emergencia del Hospital Arzobispo Loayza.
- Relacionar si los factores del clima laboral influyen en la calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital Loayza.

CAPITULO III

MARCO TEÓRICO

3.1.- ANTECEDENTES

- Contreras C. Mary Luz, Colombia Bogotá (2013) realizó un estudio sobre “Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una institución pública de salud de III nivel de atención”. Uno de los factores determinantes para conocer la adaptación del profesional al entorno organizacional es la satisfacción laboral, este concepto hace referencia a un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. El objetivo general de este estudio fue describir la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en una institución de tercer nivel de atención en salud de la ciudad de Bogotá D.C. El estudio estuvo constituida por los profesionales de enfermería que laboran en las diferentes áreas de una institución de salud de tercer nivel de atención de la ciudad. De manera general podría decirse que la satisfacción laboral en enfermería es un fenómeno multidimensional que se encuentra condicionado a una variedad de factores que afectan el desempeño laboral y la calidad de los servicios prestados. Palabras clave: Satisfacción laboral, profesional de enfermería, factores que determinan la satisfacción laboral. (13).
- Nava-Galán María G. y Colab., México (2013) presento una investigación sobre la: Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. Se relaciona la satisfacción laboral con el desempeño en los servicios de salud, y calidad del cuidado que se brinda. *Objetivos:* establecer el grado de satisfacción laboral e identificar los factores asociados a ésta con el personal de enfermería de cuatro instituciones públicas de salud del tercer nivel de atención: estudio fue transversal, observacional y descriptivo. La muestra 594 profesionales de

enfermería. Se aplicó una encuesta integrada por dos apartados, uno con datos socios demográficos y otra miden los factores intrínsecos y extrínsecos relacionados con la satisfacción laboral de acuerdo al instrumento de font roja ampliado (9 factores con 26 ítems en total). Resultados: Los factores identificados con insatisfacción fueron promoción y competencia profesional, los mejores calificados relación interpersonal con jefes y compañeros. Los factores extrínsecos no mostraron diferencias estadísticamente significativas. Conclusiones: el personal de enfermería en estas instituciones tiene una calificación de nivel medio a alto de SL, la identificación de factores de insatisfacción; así como, de satisfacción son importantes para fundamentar mejoras e incidir en la calidad de los cuidados. Palabras clave: satisfacción laboral, enfermería, factores intrínsecos y extrínsecos, tercer nivel de atención.

- Rodríguez R. Julieta (2011) realizo un estudio sobre: Satisfacción laboral y síndrome de Burn Out en el personal de enfermería Hospital Nacional Psiquiátrico. Estos son riesgos profesionales muy extendidos en el Personal de Enfermería. El objetivo de esta investigación fue determinar, mediante un diagnóstico, las condiciones del Clima Laboral en el personal del Área de Mujeres del Hospital Nacional Psiquiátrico. La investigación fue cuantitativa, descriptiva y transversal y la información se recolectó a través de dos instrumentos: 1) La Escala de Satisfacción Laboral FONT ROJA y 2) El Maslach Burn out Inventory -Human Services Survey. El estudio se realizó con 91 personas (87.5 %). La Satisfacción Media Global fue de 3.68 (moderada) y los factores mejor valorados fueron la relación interpersonal con los compañeros y la satisfacción por el trabajo. De la Escala de Maslach, el 4.39% de la muestra obtuvo al mismo tiempo un alto cansancio emocional y despersonalización y baja realización personal lo que permite afirmar que sufren del Síndrome de Burn-Out. Palabras Clave:

Satisfacción/Insatisfacción laboral. Síndrome de Burn- Out. FONT-ROJA. Maslach. Enfermería. Enfermería. (18).

- Juárez M. Lilita L., en México (2011) Satisfacción laboral del personal operativo de enfermería y clima organizacional en un hospital de 2° nivel en Aguascalientes. El objetivo fue analizar la relación entre la satisfacción laboral del personal operativo de enfermería y el clima organizacional en un hospital de segundo nivel de atención. Metodología: El estudio fue de tipo descriptivo, correlacional y transversal. La población de estudio fue de 190 enfermeras (os) de un hospital de segundo nivel de atención de Aguascalientes. Conclusiones: Es importante conocer la percepción que el personal de enfermería tiene hacia su trabajo y el clima en donde lo desarrolla para establecer estrategias de mejora. Palabras clave: satisfacción laboral, clima organizacional, enfermería.

3.2.- BASE TEÓRICA:

1. CLIMA LABORAL.-

Para Rubio Navarro Elena El "clima laboral" es 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. Está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno. Es la alta dirección, con su cultura y con sus sistemas de gestión, la que proporciona o no el terreno adecuado para un buen clima laboral, y forma parte de las políticas de personal y de recursos humanos la mejora de ese ambiente con el uso de técnicas precisas. Mientras que un "buen clima" se orienta hacia los objetivos generales, un "mal clima" destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto y de

bajo rendimiento. Para medir el "clima laboral" lo normal es utilizar "escalas de evaluación" (10)

El Clima laboral es un tema de gran importancia actualmente, para casi todas las organizaciones, las cuales buscan un continuo mejoramiento del ambiente de trabajo. Se le ha llamado de diferentes maneras, ambiente, atmósfera, clima organizacional, entre otros, demostrándose en todos los enfoques que el elemento de mayor utilidad para la organización son las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en el medio laboral.

I. TEORÍAS EN EL ESTUDIO DEL CLIMA LABORAL

I.1 TEORÍAS DE LA ADMINISTRACIÓN:

- **TEORÍA CLÁSICA:**

Planteada por FAYOL quien da énfasis a la estructura, la cual parte de un todo organizacional, con el fin de garantizar la eficiencia en todas las partes involucradas, sean órganos o personas. Cumpliéndose 6 funciones: Técnicas, comerciales, financieras, de seguridad, contables y administrativas, la cual aportan 14 principios fundamentales para el ejercicio de la administración: división del trabajo, autoridad y responsabilidad, disciplina, unidad de mando, unidad de dirección, subordinación de los intereses individuales a los generales, remuneración del personal, centralización, cadena escalar, orden, equidad, estabilidad del personal, iniciativa, espíritu de equipo. Esta teoría plantea al ser humano como un ente económico.

- **TEORÍA DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL:**

Esta teoría trata de integrar conceptos y variables de cómo los individuos actúan e interactúan en diversos contextos, dentro de las características del comportamiento se desprenden una serie de

variables como la personalidad, autoestima, inteligencia, carácter, emoción, motivación, familia, aprendizaje y cultura entre otros. Por ello es importante entender, dentro de un hospital el comportamiento del personal con el fin de hacerlo más eficiente y mejorar el servicio que se proporciona al usuario.

- TEORÍA “Y”:

Plantea que los directivos de las organizaciones deben potencializar las capacidades, con el fin de que trabajen de forma natural, divertida y relajada.

- TEORÍA “Z”:

William Ouchi propone que la autoestima de los empleados esta ligada a un aumento en la productividad de las organizaciones. Es decir se debe tener en cuenta factores externos a esta, ya que no es posible separar la vida personal de los empleados de las cuestiones laborales.

- TEORÍA DE LAS RELACIONES HUMANAS:

Esta teoría concibe al trabajador no como un ente económico, sino como un ser social con sentimientos, deseos, percepciones, miedos y necesidades que lo motivan a alcanzar ciertos objetivos, pero no descuida la importancia de maximizar la productividad

1. MOTIVACIÓN HUMANA:

La teoría de la motivación de Elton Mayo plantea que tanto los factores económicos, salariales y las recompensas, sociales, económicas, motivan a los empleados influyendo en su comportamiento.

La teoría de la motivación de Lewin hace énfasis en que toda necesidad, ya sea fisiológica, psicológica o de

autorrealización, crea un estado de tensión en la persona que altera el equilibrio por lo cual esto conlleva a una acción. La necesidad no satisfecha produce frustración y origina ciertas conductas: desorganización del comportamiento, agresividad, reacciones emocionales, alineación y apatía.

2. TEORÍA DE LA JERARQUÍA DE LAS NECESIDADES:

Planteadas por Abraham Maslow quien plantea las necesidades jerarquizadas en 5 niveles: fisiológicas, seguridad, sociales, estima y autorrealización. La motivación es un punto que no puede dejarse fuera del estudio del clima organizacional. Por lo cual los directivos de las organizaciones tienen que preocuparse por ayudar a satisfacer dichas necesidades, con el fin de no tener personal frustrado que impida u obstaculice el alcance de los objetivos.

Factores que originan un buen clima laboral:

- Liderazgo. Según Gibson es "... una interacción entre miembros de un grupo. Los líderes son agentes de cambio. El liderazgo ocurre cuando un miembro de un grupo modifica la motivación o las competencias de otros..."Enumera los estilos de liderazgo que son compatibles con la teoría situacional: Conocimiento, Confianza, Capacidad de comunicarse, Responsabilidad. Es la relación que existe entre jefes y subordinados y el impacto de la misma en el ambiente laboral. Mide la capacidad de los líderes para relacionarse con sus colaboradores. Un liderazgo que es flexible ante las múltiples situaciones laborales que se presentan, y que ofrece un trato a la medida de cada colaborador, genera un clima de trabajo positivo que es coherente con la misión de la institución y que permite y fomenta el éxito.

- Comunicación. Hampton la define: "...proceso que suministra la información técnica, relacionada con la coordinación y con la motivación de todas las partes de la organización..." Para él, la comunicación es un medio de: control, motivación, expresión emocional, información.
- Motivación. Koontz la define "...todo tipo de impulsos, deseos, necesidades, aspiraciones y fuerzas similares. Los gerentes motivan a sus subordinados cuando con su accionar estimulan en los empleados impulsos y deseos que los inducen hacia un actuar deseado..."

En el ámbito hospitalario, se aplican las teorías de Maslow y de Herzberg, para comprender por qué existen problemas de motivación en el clima laboral. Según Chiavenato (1982) en la teoría de Maslow las necesidades humanas se organizan en niveles y en una jerarquía de importancia. Por otra parte, Herzberg considera la existencia de dos factores que explican la motivación de los trabajadores. Motivadores, determinan el grado de satisfacción en el trabajo y se relacionan con su contenido: ejecución de un trabajo interesante, logro, responsabilidad, reconocimiento y promoción. Higiene: relacionados con el contexto de trabajo y con el trato que las personas reciben: condiciones de trabajo, salario, relaciones humanas y política de la empresa. La satisfacción del trabajo se logra por la integración de ambos factores (19).

- Satisfacción laboral. Según Allan (1998) es "... un conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que los empleados perciben su trabajo..."
- Relaciones interpersonales, 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.

- **Compromiso.** Es la lealtad que sienten los empleados hacia la empresa y que en muchas ocasiones está determinado por la percepción del compromiso que la empresa tiene para con sus empleados. Es el grado de entrega de los empleados hacia su empresa.
- **Organización.** Son los elementos que le dan estructura a la empresa, por ejemplo: los puestos, las políticas, los procedimientos, los manuales de operación, etcétera.
- **Reconocimiento.** El reconocer el trabajo bien realizado es vital para contribuir a la formación de un buen ambiente laboral, aunque muchas veces este factor es olvidado. Cuando nunca se reconoce un trabajo bien hecho, aparece la apatía y el clima laboral se deteriora progresivamente.
- **Remuneraciones.** El sistema de remuneración es fundamental. Los salarios medios y bajos con carácter fijo no contribuyen al buen clima laboral, porque no permiten una valoración de las mejoras ni de los resultados. Hay una peligrosa tendencia al respecto: la asignación de un salario inmóvil, inmoviliza a quien lo percibe. Los sueldos que sobrepasan los niveles medios son motivadores, pero tampoco impulsan el rendimiento. Esto genera un ambiente hacia el logro y fomenta el esfuerzo.
- **Igualdad.** Ante la ley, todos somos iguales sin distinción de sexo, raza o edad. Esto no significa que se deba dar el mismo trato a todo mundo, y lo que es más, no todas las personas reaccionan de la misma manera a los mismos estímulos.

- Reciprocidad. Es un proceso de complementación en donde el individuo y la organización se corresponden mutuamente. La insatisfacción (personal u organizacional), se origina mayormente por la ubicación incongruente de la persona dentro de una estructura jerárquica (9).

2. CALIDAD DE ATENCION

Según Donabedian 3 "Una atención sanitaria de alta calidad es la que identifica las necesidades de salud (educativas, preventivas, curativas y de mantenimiento) de los individuos o de la población, de una forma total y precisa y destina los recursos (humanos y otros), de forma oportuna y tan efectiva como el estado actual del conocimiento lo permite" además asegura que "La calidad es la percepción que el cliente y/o su familia tienen de un producto o servicio que permiten determinar en qué grado un producto o servicio satisface las necesidades del consumidor" (5).

Cuando la prestación de servicios se realizan con equidad, esto es dar más a quién más necesita garantizando la accesibilidad, con eficacia, esto es con metodologías y tecnologías adecuadas, con efectividad, esto es alcanzando cobertura e impacto adecuados, y con eficiencia, esto es con rendimiento y costos acordes, podemos decir sin duda que esto constituye Calidad de los Servicios de Salud.

La calidad es el concepto clave hoy en día para los servicios de salud, la OMS la define como un alto nivel de excelencia, el uso eficiente de los recursos; garantizar el mínimo de daños y lograr un alto grado de satisfacción del paciente y de los familiares y el impacto final en la salud (5).

Si bien es cierto que la OMS plantea y vigila que se aplique gestión en calidad hoy en día hay acreditaciones para las instituciones de salud como la Joint Commission on Accreditation of Health Care Organization (JCAHO) exige a las instituciones que coordine actividades de garantía de calidad en un programa institucional integrado (19).

En el equipo de salud el personal de Enfermería mantiene el vínculo más estrecho con los pacientes y su interrelación con todos los subsistemas de las unidades de atención. Por ello adquiere gran importancia su participación en los objetivos propuestos sobre calidad de atención.

Existen varias definiciones acerca de la calidad de la atención y la Política Nacional de calidad en Salud del MINSA plantea: .. “Que es la que marca la diferencia entre la vida y la muerte del paciente, el acceso a la atención y por ello es importante establecer una gestión de la calidad de la atención en búsqueda de la excelencia en las organizaciones de Salud” (14).

En tal sentido la calidad de la atención fue definida como el "grado en el cual los servicios de salud para individuos y población mejoran la posibilidad de lograr los resultados deseados en salud y son congruentes con los conocimientos profesionales actuales". Implícito en las diversas definiciones se encuentran los objetivos de la calidad de la atención en nuestro país como: el buen desempeño profesional; el uso eficiente de los recursos; garantizar el mínimo de daños y lograr la satisfacción del paciente y los familiares (17).

Se puede expresar la calidad de la asistencia sanitaria en dar respuestas adecuadas a las necesidades y expectativas del usuario de los servicios de salud, con los recursos humanos y materiales de que disponemos y el nivel de desarrollo científico actual, para lograr el máximo grado de desarrollo posible de satisfacción tanto para el usuario como para los profesionales al costo más razonable (16).

Si bien la calidad es un término difícil de definir, debemos considerar que a los pacientes les interesa la resolución eficaz de los problemas que los afectan, al menor precio posible y con la mayor satisfacción. A los dueños de los servicios les interesa obtener el precio más alto del mercado para maximizar la diferencia entre lo gastado y lo ofrecido, a una calidad constante (20).

Es por ello que podemos decir que para que un servicio pueda ser definido como de calidad debería tener estas 4 características que a continuación detallamos:

EQUIDAD: La OMS define a la equidad de la siguiente manera: “la equidad en la salud supone que idealmente, todos deben tener una oportunidad justa para lograr plenamente su potencial en salud y, de un modo más pragmático, que nadie debe estar desfavorecido para lograrlo en la medida que ello puede evitarse (Whitehead, M. 1991)” Los criterios para definir equidad en salud son variados, no obstante existen propuestas que los operacionalizan y en relación a la atención proponen:
Igual acceso a la atención disponible para igual necesidad.

Igual utilización para igual necesidad.

Igual calidad de atención para todos.

EFICIENCIA: En salud la eficiencia se refiere a la producción de servicios de salud, al menor costo social posible. Se plantea además que la eficiencia se cuantifica mediante la relación por cociente entre los resultados y el valor de los recursos empleados o simplemente como la medida en que las consecuencias de un proyecto de salud son deseables o no (estén justificados o no) desde el punto de vista económico (6).

Gálvez nos brinda una definición más precisa: “un sistema de salud es eficiente cuando logra un producto de salud socialmente aceptable, con un uso mínimo de recursos”; y repara en el carácter relativo de esta definición desde el punto de vista temporal ya que la aceptación social de un determinado resultado variará de acuerdo con características históricas, socio económicas y políticas.

En el glosario de términos publicado por la OMS la eficiencia se define como la capacidad para producir la “máxima salida” a partir de determinada “entrada”. La propia OMS, señala que el concepto de “eficiencia del sistema de salud” es equivalente a lo que llaman “desempeño global” y que éste se define a partir de los resultados alcanzados por un sistema a partir de determinado nivel de recursos.

Un sistema de salud se considera eficiente cuando es capaz de brindar un producto sanitario aceptable para la sociedad con un uso mínimo de recursos. Lograr eficiencia en salud, significa también alcanzar los mejores resultados con los recursos disponibles. De modo que, cuando se persiguen determinados resultados también deben quedar claras cuáles son las formas más eficientes de alcanzarlos y qué procesos técnicos se deben abordar para llegar a ellos con eficiencia (8).

EFFECTIVIDAD: La efectividad es de mayor alcance y se define como la medida del impacto que dicho procedimiento tiene sobre la salud de la población; por tanto, contempla el nivel con que se proporcionan pruebas, procedimientos, tratamientos y servicios y el grado en que se coordina la atención al paciente entre médicos, instituciones y tiempo. Es un atributo que sólo puede evaluarse en la práctica real de la Medicina (2).

La efectividad hace referencia al impacto que se alcanza a causa de una acción llevada a cabo en condiciones habituales. Se refiere a la posibilidad de que un individuo o colectivo se beneficie de un procedimiento farmacológico o de cualquier práctica médica.

EFICACIA: En la esfera de la Salud Pública, se define como la expresión general del efecto de determinada acción cuyo objetivo fuera perfeccionar la atención médica. Debido a que las relaciones causa-efecto que implica esta definición pueden estar confundidas con diversos factores, la eficacia de un procedimiento suele evaluarse en condiciones experimentales o ideales. La eficacia de un procedimiento o tratamiento en relación con la condición del paciente, se expresa como el grado en que la atención/intervención ha demostrado lograr el resultado deseado o esperado (7).

La eficacia hace referencia al impacto o efecto de una acción llevada a cabo en las mejores condiciones posibles o experimentales. En nuestro sector hace referencia al impacto o efecto de una acción sobre el nivel de salud o bienestar de la población, llevada a cabo en condiciones óptimas.

En la eficiencia se consideran los gastos y costos relacionados con la eficacia o efectividad alcanzadas. Se trata además de tres conceptos concatenados pues no se concibe eficiencia sin efectividad y ésta pierde sentido sin eficacia.

Para efectos del estudio solo se estudiara tres factores de la calidad de atención que los describiremos en la operacionalización de variables.

Los servicios de emergencias son servicios dinámicos, fluctuantes, rápidos, exigentes pues el personal de enfermería tiene que estar capacitado para poder atender al paciente que acude por una atención sea cual sea la patología, esta rapidez con la que muchas veces se atiende por la larga cola de pacientes que aún tenemos en espera puede hacernos olvidar algunos características que nuestra atención debe cumplir.

IV. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES:

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADOR
VARIABLE INDEPENDIENTE Factores del clima laboral	El clima laboral es el medio ambiente en el que se desarrolla el trabajo cotidiano.	-Condiciones de trabajo institucionales: -Infraestructura -Insumos -Satisfacción	Son los factores que intervienen e influyen en el desarrollo de los procesos del servicio que tienen consecuencias tanto positivas como negativas en la atención de paciente, puede ser ambiente físico, materiales de trabajo, satisfacción del trabajador y forman parte del clima laboral.	Ambiente de trabajo. Insumos completos Insumos incompletos Trabajador satisfecho Trabajador no satisfecho.
		-Relaciones Interpersonales: sociales	Para este trabajo es la relación que establece la enfermera con su equipo de trabajo entre ellas se encuentra: jefes, supervisores y personal asistencial Comunicación que tiene la enfermera con su equipo de trabajo	Adecuado No adecuado

		-Reconocimiento laboral	Para este trabajo es lo que la Enfermera recibe como incentivo o estímulo ya sea por su trabajo, desempeño en sus actividades, habilidades y destrezas, entre otros.	Capacitaciones científicas continuas Premios e incentivos. Satisfacción personal.
		-Remuneración económica	Para efectos del estudio la remuneración económica se basa en el beneficio de tipo económico, punto básico de la remuneración y viene representado por el dinero que recibe el trabajador por los servicios prestados a la organización. Otro tipo de beneficios económicos, representados por primas anuales, pensiones, complementos de sueldos, bonificaciones, planes de préstamos, reembolso de servicios médicos y medicinas.	Sueldos Gratificaciones Guardias Productividad Bonos alimenticios Asignación familiar

VARIABLE DEPENDIENTE Calidad de atención brindada por el personal de enfermería-	La calidad de atención de enfermería que se brinda en el Servicio de Emergencia del Hospital MINSA se define como la identificación de las necesidades de salud ya sea ésta individual o colectiva la cual tiene que ser precisa, oportuna y efectiva.	Efectividad	Es el impacto que se alcanza a causa de una acción llevada a cabo en condiciones habituales en el servicio de emergencia del Hospital MINSA	Atención rápida. Atención oportuna Paciente satisfecho.
		Eficacia	Los "Resultados" en relación con las "Metas y cumplimiento de los Objetivos organizacionales". Para ser eficaz se deben priorizar las tareas y realizar ordenadamente aquellas que permitan alcanzarlos mejor y más rápidamente en el Servicio de Emergencia del hospital MINSA.	Atención por prioridades. Procedimientos asertivos.
		Eficiencia	El brindar la atención de calidad es eficiente cuando en el menor tiempo posible con una cantidad mínima de recursos necesarios en el Servicio de Emergencia del Hospital arzobispo Loayza.	Uso de recursos adecuados. Trato con empatia

PLANTEAMIENTO DE HIPÓTESIS

HIPÓTESIS GENERAL

H1.-Los factores del clima laboral si influyen en la calidad de atencion que brinda la licenciada en enfermería del servicio de emergencias del hospital

H2.-Los factores del clima laboral no influyen en la calidad de atencion que brinda la licenciada en enfermería del servicio de emergencias del hospital

CAPITULO V

MATERIAL Y MÉTODO

5.1.- TIPO DE ESTUDIO

Es una investigación descriptiva, correlacional y transversal,

5.2.- ÁREA DE ESTUDIO

La investigación se llevara a cabo en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza que pertenece al ministerio de salud ubicado en la Av.: Alfonso Ugarte 848 en el distrito de Breña se aplicara en el área de emergencia del hospital

El área de emergencia cuenta con: 41 Licenciadas en enfermería.

El área geográfica está divida en sub áreas como: tópico de medicina, tópico de cirugía, área de observación y UCI Intermedia Trauma shock, toxicología, ecografía, laboratorio, inyectables cada cual con una cierta cantidad de camas para la atención del paciente.

5.3.- POBLACIÓN Y MUESTRA

5.3.1 Población

La población estará conformada por las 41 licenciadas asistenciales del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el periodo de setiembre – diciembre del 2017.

Criterio de inclusión:

- Licenciadas en Enfermería del servicio de Emergencia que acepten voluntariamente en el proyecto de investigación.

Criterio de exclusión:

- Enfermeras que se encuentren de vacaciones.
- Enfermeras que estén con descanso médico o en etapa de pre natal y post natal.

5.4.- TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la recolección de datos se utilizará la técnica de la Encuesta a través de 2 cuestionarios auto aplicado que fueron tomados de las siguientes tesis:

El primer cuestionario que mide el clima laboral es de la Lic. Nancy Monteza Chanduvi, el título de la investigación en mención es: Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico hospital Essalud, Chiclayo 2010, el cual originalmente consta de 75 preguntas pero para nuestro estudio y por sugerencia de nuestro juicios de expertos se eliminaron 3 preguntas y se agruparon en las 4 dimensiones.(21).

El cuestionario consta de 72 preguntas divididas en 4 dimensiones que son: Condiciones laborales (20 preguntas), relaciones interpersonales (16 preguntas), reconocimiento laboral (28 preguntas) y remuneración económica (7 preguntas).

El segundo cuestionario sobre la percepción de la enfermera de la calidad de atención fue tomado de la investigación: percepción de la calidad del cuidado de enfermería según la opinión del paciente y la enfermera. El cual fue realizado por la Lic. Rosa Margarita Ortega en la universidad autónoma Nuevo León México en el 2004, el cual originalmente consta de 28 preguntas pero para nuestro estudio y por sugerencia de nuestro Juicio de Expertos se eliminaron 8 preguntas.

El cuestionario consta de 20 preguntas y la puntuación es de:

29-58 mala calidad de atención,

59 – 88 regular calidad de atención,

89 – 116 buena calidad de atención.

El cuestionario será realizado al término de la aceptación de tesis, cada cuestionario tendrá un promedio de tiempo de 25 minutos para su resolución el cual será entregado a las licenciadas en enfermería al momento del término de su turno o al momento de su refrigerio en el

área de su vestidor. El tiempo estimado para la recolección de datos es de aproximadamente 3 semanas.

5.5.- Validez y confiabilidad

Confiabilidad: El grado de confiabilidad del instrumento será validado en un 95% fue realizado anteriormente con un grupo de personas la cual dio un porcentaje de validez igual del 95 %.

5.6.- Procesamiento y análisis de datos:

La recolección de datos del presente estudio se realizará de la siguiente

Manera:

1. Se solicitará el permiso de la jefatura del hospital arzobispo Loayza a través de un oficio dirigido al Director, Comité Científico y jefatura del servicio de Enfermería del servicio de emergencia, adjuntando el proyecto de investigación.
2. Se coordinará con la Jefatura de enfermería del servicio para dar a conocer el propósito y objetivos de estudio. Con las facilidades para la aplicación del instrumento a través de la encuesta.
3. la recolección de datos estará a cargo de las mismas investigadoras que aplicaran el instrumento en las fechas establecidas.
4. Los cuestionarios serán auto aplicados por las Licenciadas en Enfermería, previamente capacitados en la aplicación del instrumento.

5.7.- Tabulación y Análisis de Datos:

Se codificara las variables, con los valores de cada ítem en nuestra encuesta asignándoles valores dependiendo del caso en estudio. Una vez codificados los datos el análisis se hará a través de un programa informático lo que hará más sencillo el análisis de la información.

Posteriormente los resultados se presentaran en tablas y gráficas de barras, las cuales se elaboraran para cada una de las variables y sus dimensiones, dichas gráficas muestran el resultado general de cada uno de los diferentes grupos de estudio.

CAPITULO VI

CONSIDERACIONES ÉTICAS Y ADMINISTRATIVAS

6.1.- CONSIDERACIONES ÉTICAS

Se considera que la presente investigación es de bajo riesgo, en la medida que no hay una intervención directa sobre el cuerpo del paciente, ni procedimientos que invadan la intimidad de la persona. Para preservar la validez y confiabilidad de la investigación, se tuvo en cuenta la conducta ética y científica en la investigación. En el manejo de la información se tuvo en cuenta los principios de Respeto a la dignidad humana y Beneficencia ante lo cual se informó a los participantes, que la investigación no les causaría daño físico, moral, ni espiritual, razón por la cual no se incluye sus nombres ni su firma en el instrumento recolector de la información para prever la confirmación en la participación.

Se preservó el principio de Autonomía, tanto de los licenciados como de la Institución, para el cual se le explicó a los participantes y se le informó a la institución las ventajas y riesgos del estudio por lo que se dejó a su libre elección y albedrío el derecho de participar voluntariamente en la investigación, para ello se hizo uso del consentimiento informado, como también la carta de aceptación por parte de la Institución. Se tuvo en cuenta el principio de Reciprocidad, incentivando a los participantes que mediante la determinación de la calidad de la atención que ellos perciben se pueden obtener resultados que permitan mejorar la atención que brinda el equipo de Enfermería. Se respetó el principio de Justicia y el derecho a la equidad en cualquier riesgo o beneficio, como también los aspectos relacionados con la privacidad, intimidad, y confidencialidad en el manejo de la información.

6.2.- CONSIDERACIONES ADMINISTRATIVAS

Para llevar a cabo el presente estudio se realizara los trámites administrativos a través de una solicitud que se emitirá a la Dirección del Hospital y a la Jefatura del Departamento de Enfermería del Servicio de Emergencia, con fines de obtener la autorización y facilidades para la ejecución del proyecto de investigación.

Posterior a ello se realizara las coordinaciones con la Jefa de Enfermeras del servicio de Emergencia para darle a conocer los resultados obtenidos en el estudio.

6.3 PRESUPUESTO:

UNIDAD	ACTIVIDAD	COSTO/UNIDAD	MONTO
40	Pasajes	1.50	60.00
300	Impresiones	0.50	150.00
400	Copias	0.10	40.00
3	Personal entrevista	30.00	90.00
2	Personal. Procesamiento de datos	80.00	160.00
2	Personal: presentación de conclusiones	30.00	60.00
1	INTERNET	60.00	60.00
1	Poster	60.00	60.00
TOTAL			700.00 soles

6.4 Cronograma de actividades:

ACCIONES	Dic. 2016		Enero 2017		Febrero 2017		Julio 2017		Agosto 2017		Septiembre 2017		Octubre 2017		Nov. 2017		Diciembre 2017		Enero 2018
Planteamiento del problema	x	x	X		x				-										
Elaboración del marco teórico			X		x		x		-										
Objetivos					x		x		x										
Elaboración de los instrumentos																			
Investigación Bibliográfica											x		x						
Tabulación de los datos													x		x				
Análisis e interpretación de los datos																			
Redacción del Informe Final																x		x	

Presentación y revisión del Informe																	x		x	
Redacción del Informe Final																				x

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Sierra G, Maria. El clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del hospital regional de cobán, a.v. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Sierra-Maria.pdf>
2. Mendigure, Julio “El Liderazgo en Enfermería desde la perspectiva profesional” Lima, 2011. <http://posgrado.upeu.edu.pe/revista/3/80-89.pdf>
3. Gonzáles, Diana Carolina y colaboradores “Factores que determinan el nivel de satisfacción laboral en las enfermeras comunitarias DISA V-CIUDAD” (Trabajo de Investigación de Pregrado). Lima Universidad Cayetano Heredia; 2011
4. Lopez, Amasifuen “Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de medicina del hospital II 2 minsa- Tarapoto”. periodo junio - julio 2012. http://www.unsm.edu.pe/spunsm/archivos_proyectos/archivo_101_Binder1.pdf
5. Vega, Yolanda “Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados” http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532014000300008
6. Álvarez, Shirley “La cultura y el Clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de oftalmología”, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2011.
7. Diaz, Manuel “Factores del clima laboral o ambiente laboral a tomar en cuenta para el buen desempeño del empleado al momento de realizar su trabajo asignado” <https://www.linkedin.com/in/manueldiazaledo/>

8. Guerrero, Julio “Factores laborales que se deben tener en cuenta para que el empleado realice un buen trabajo 2011. www.empleare.com/factores-que-influyen-en-el-clima-laboral.html
9. Rubio, Elena “Reglas de Oro de un Buen Clima Laboral, 2011 junio. globedia.com/reglas-oro-clima-laboral
10. Castillo, Anabell “Síndrome de burnout y desempeño laboral del enfermero en el hospital nacional Víctor Larco Herrera diciembre” 2012
http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/332/1/Castillo_ak.pdf
11. Vera, Miguel “Clima organizacional de enfermería en los hospitales regionales del Instituto de Previsión Social” 2013
<http://scielo.iics.una.py/pdf/iics/v11n2/v11n2a06.pdf>
12. Documento Técnico: Política Nacional de Calidad en Salud, RM Nro. 727 – 2009. MINSA.
13. Contreras, Mary “Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una institución pública de Salud de III nivel de atención, Colombia 2013.
14. Gilmore, Carol y colaboradores “Manual de Gerencia de la Calidad “. Organización Panamericana de la Salud. Serie HSP – UNI Manuales operativos PALTEX, Volumen III, Nro. 9 - 2016.
15. Caceres, Marco “Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del hospital nacional dos de mayo 2012”
http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4937/1/Calcina_Caceres_Marcos_Herminio_2015.pdf
16. García, María “Calidad del Cuidado de Enfermería en Pacientes Hospitalizados con Dolor”, México 2011.
[Http://web.uaemex.mx/revistahorizontes/docs/revistas/vol3/CALIDAD](http://web.uaemex.mx/revistahorizontes/docs/revistas/vol3/CALIDAD)
17. Nava, María “Satisfacción laboral del Profesional de enfermería en cuatro instituciones de Salud”, México 2013.

18. Rodríguez, Julieta, “Satisfacción laboral y Síndrome de Burn OUT en el personal de enfermería Hospital Nacional Psiquiátrico” Costa Rica 2011.
19. Juárez, Liliana “Satisfacción laboral del personal operativo de enfermería y clima organizacional en un Hospital de II Nivel en Aguas calientes” Tumbes 2011.
20. Jiménez, Rosa “Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios. Revista Cubana de Salud Pública. Una mirada actual” –enero, marzo 2014.
21. Monteza Nancy. Influencia del Clima Laboral en la Satisfacción de las Enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Essalud Chiclayo 2010”. (Tesis de Magister) Chiclayo; Universidad Santo Toribio de Mogrovejo; 2012

ANEXOS

ANEXO 3

INSTRUMENTO PARA MEDIR FACTORES DEL CLIMA LABORAL:

ELABORADO POR LA LIC. NANCY MONTEZA CHANDUVI

Instrucciones:

Este cuestionario consta de oraciones o preposiciones enumeradas. Lea cada una y decida qué tan de acuerdo o desacuerdo está con ellas. Responder todas las preguntas.			
Debe marcar las respuestas en la hoja de respuestas, tomando en cuenta la escala siguiente:			
Totalmente de acuerdo (TA) 4	De acuerdo (A)		3
En desacuerdo (D) 2	Totalmente en desacuerdo (TD)		1

No dejar sin contestar ninguna pregunta

	TA	A	D	TD
I. CONDICIONES DE TRABAJO				
1. Tengo la oportunidad de ascender y progresar en el servicio de emergencia.				
2. Los materiales y equipo con los que cuento son los necesarios para realizar con eficacia mi trabajo				
3. En el departamento de enfermería se implementan diferentes sistemas de trabajo orientados hacia la consecución de mejores resultados.				
4. El servicio de emergencia se preocupa por mantener informado al personal.				
5. Utilizo el total de mis capacidades en el desempeño de mi trabajo.				

	TA	A	D	TD
6. En el servicio de emergencia quien desempeñe adecuadamente su trabajo está seguro de conservar su empleo.				
7. Las instalaciones y condiciones de espacio son adecuadas para la correcta realización de mi trabajo.				
8. Las funciones de trabajo en el servicio de emergencia están bien distribuidas entre mis compañeros y yo.				
9. Considero de buena calidad la información que he recibido en los cursos de capacitación.				
10. Las políticas y normas del hospital son claras.				
11. Me siento estancado en mi puesto.				
12. Mi trabajo es agotador.				
II. RELACIONES INTERPERSONALES				
13. Puedo acudir a niveles superiores al del jefe inmediato cuando existe algún problema sabiendo que no habrá represalias en mi contra				
14. Es importante la integración del personal dentro del servicio de emergencia				
15. El convivir con personas de diferentes profesiones me enriquece de forma personal.				
16. Existe buen trato con los jefes dentro de la emergencia				
17. El jefe inmediato se preocupa por capacitarme para que realice mejor mi trabajo.				

	TA	A	D	TD
18. En el departamento de enfermería existe colaboración y ayuda mutua con los compañeros, en las actividades que se realizan.				
19. El personal que labora en el servicio de emergencia fácilmente se integra a realizar un equipo de trabajo.				
20. El jefe inmediato propicia el trabajo en equipo dentro del servicio de emergencia				
21. El ambiente de trabajo favorece la comunicación.				

22. Tengo buena comunicación con los jefes y superiores				
23. Las diferencias entre la Institución y el personal se manejan en forma satisfactoria para ambas partes.				
24. Tengo la facilidad de analizar, discutir, revisar, aspectos de mi trabajo con el jefe inmediato.				
II. RECONOCIMIENTO LABORAL				
25. La institución en la que laboro me hace sentir como parte importante de ella.				
26. Cuando cometo un error el jefe me lo hace saber de manera inmediata.				
27. He recibido felicitaciones por los años que he prestado mis servicios en la Institución que laboro.				
28. Conozco como se evalúan los resultados de mi trabajo.				
29. Dentro del servicio donde trabajo se delegan las responsabilidades adecuadamente.				
30. Los Jefes inmediatos tienen la confianza de que haré mi trabajo en forma correcta.				
31. He sido promovido por mis logros en el trabajo.				
	TA	A	D	TD
32. El actualizar mis conocimientos, me permite estar a la vanguardia en el trabajo que realizo.				
33. Conozco los objetivos específicos del servicio donde trabajo.				
34. Conozco y comprendo los objetivos generales de la institución para la cual laboro.				
35. Me siento capaz de tener un puesto de mayor responsabilidad.				
36. Los cursos que he tomado en esta institución me han ayudado a mejorar				
37. Me siento satisfecho con lo que he logrado hasta este momento en la institución.				
38. La forma en que el jefe inmediato evalúa mi desempeño es objetiva.				
39. Encuentro algo nuevo para aprender en mis funciones de				

trabajo actual.				
40. La Institución me apoya para tomar cursos impartidos por otras dependencias o instituciones.				
41. Cuento con entera libertad de acción en mi trabajo				
42. El jefe inmediato me motiva para lograr un mayor desempeño en mi trabajo.				
43 El jefe inmediato se preocupa, por mi desarrollo personal.				
44. Cuando hago un buen trabajo mi jefe lo reconoce de inmediato				
45. Mis ideas y sugerencias son tomadas en cuenta por el jefe inmediato				

	TA	A	D	TD
46. En la institución los superiores valoran mi esfuerzo personal.				
IV. REMUNERACION ECONOMICA:				
47. Estoy satisfecho con las prestaciones que me ofrece la Institución.				
48. Considero atractivos los beneficios que ofrece mi institución.				
49. Considero que la remuneración está de acuerdo al trabajo que realizo				
50. Los incentivos económicos han ido incrementándose de acuerdo a los años de servicio.				
51. La remuneración económica genera un stress más que una satisfacción				
52. Recibo mi remuneración económica en el tiempo indicado				

PUNTUACION:

2216 - 288 : CLIMA LABORAL ÓPTIMO
144 - 215 : CLIMA LABORAL REGULAR
72 - 143 : CLIMA LABORAL HOSTIL

INSTRUCCIONES:

En el siguiente grupo de preguntas que se presentan a continuación escriba el número que corresponda acerca de su opinión del cuidado de enfermería que les proporciona a los pacientes a su cargo.

El valor de cada opción es la siguiente:

CUESTIONARIO DE PERCEPCION DEL PERSONAL DE ENFERMERIA CON LA CALIDAD DEL CUIDADO OTORGADO ELABORADO POR LA LIC. ROSA M. ORTEGA

1: Nunca; 2: a veces; 3: Frecuentemente; 4: Siempre

Calidad del cuidado al atender los pacientes	Siempre	Frecuentemente	A veces	Nunca
1. Brindo un trato Cortez durante mi atención.				
2. Demuestro comprensión por la actitud del paciente y por su estado de salud				
3. Muestro paciencia con mi usuario a atender.				
4. Presto especial atencion hacia los usuarios en lo que respecta a su estado de salud				
5. Uso terminología clara para que mis usuarios me entiendan				
6. Brindo un trato amable al usuario y a sus familiares.				
7. Escucho lo que tienen que decirme los usuarios.				

Calidad del cuidado al atender los pacientes	Siempre	Frecuentemente	A veces	Nunca
8. Le proporciono privacidad al usuario.				
9. Tengo conocimientos y experiencia en el tipo de usuarios a mi cargo				
10. Brindo la información acerca de los procedimientos que realizo y efectos de los medicamentos que le administro				
11. Realizo el cuidado de Enfermería de los usuarios asignados en forma adecuada				
12. Acudo en forma inmediata cuando lo solicita el usuario.				
13. Me informo de manera detallada de la condición de cada usuario asignado.				
14. Le proporciono al usuario en el menor tiempo posible lo que pueda necesitar.				
15. Acompaño al usuario durante los traslados dentro del hospital.				
16. Realizo valoración del usuario varias veces durante el turno.				

Calidad del cuidado al atender los pacientes	Siempre	Frecuentemente	A veces	Nunca
17. Realiza usted misma los procedimientos a los pacientes asignados				
18. Los cuidados brindados por mi persona buscan aliviar el dolor del usuario.				
19. Los cuidados brindados por mi persona brindan también seguridad al usuario.				
20. Los mantengo limpios, frescos y con ropa seca.				

PUNTUACION:

89 - 116 : BUENA CALIDAD DE ATENCION
59 - 88 : REGULAR CALIDAD DE ATENCION
29 - 58 : MALA CALIDAD DE ATENCION