

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



T E S I S

Clima laboral de los profesionales de salud y calidad de atención a los pacientes en el Centro de Salud de Paragsha - Junio – Agosto del 2023

**Para optar el título profesional de:
Licenciada (o) en Enfermería**

Autores:

**Bach. Leidy Jhaneysa GOMEZ ORTIZ
Bach. Alexis Edwin NACION LUCAS**

Asesor:

Dra. Elda Nelly MOYA MALAGA

Cerro de Pasco – Perú - 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



T E S I S

Clima laboral de los profesionales de salud y calidad de atención a los pacientes en el Centro de Salud de Paragsha - Junio – Agosto del 2023

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Mg. Cesar Ivón TARAZONA MEJORADA
PRESIDENTE

Mg. Glenn Clemente ROSAS USURIAGA
MIEMBRO

Mg. Emerson Edwin LEON ROJAS
MIEMBRO



Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
Facultad de Ciencias de la Salud
Unidad de Investigación

INFORME DE ORIGINALIDAD N° 113-2024

La Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud, de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:

GOMEZ ORTIZ, Leidy Jhaneysa
NACION LUCAS, Alexis Edwin
Escuela de Formación Profesional
ENFERMERIA

Tesis

“Clima laboral de los profesionales de salud y calidad de atención a los pacientes en el Centro de Salud de Paragsha - Junio – Agosto del 2023”

Asesor:

Dra. Elda Nelly MOYA MÁLAGA

Índice de Similitud: 7 %

Calificativo

APROBADO

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 20 de diciembre del 2024.



Firmado digitalmente por PAITA
HUATA Elsa Lourdes FAU
20154609046 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 21.12.2024 00:01:57 -05:00

Dra. Elsa Lourdes PAITA HUATA
Directora de la Unidad de Investigación
Facultad de Ciencias de la Salud

DEDICATORIA

A mis padres, quienes siempre han sido mi mayor fuente de inspiración y apoyo.

Gracias por su amor incondicional, por sus sacrificios y por enseñarme a nunca rendirme. Sin ustedes, este logro no habría sido posible.

A mi familia, por estar siempre a mi lado, brindándome su apoyo y motivación.

A mis amigos y compañeros, quienes con su confianza y aliento me impulsaron a seguir adelante. Este logro también es suyo.

AGRADECIMIENTO

A mis familiares, en especial a mis padres, por su amor incondicional, apoyo constante y por creer siempre en mí. Gracias por brindarme la fuerza y la motivación necesarias para alcanzar esta meta.

Al Centro de Salud Paragsha, por brindarme los recursos y la información de los datos.

Finalmente, a todos aquellos que, aunque no mencionados específicamente, de alguna forma contribuyeron a la culminación de este trabajo. Su apoyo, aunque silencioso, también ha sido muy valioso.

A todos ustedes, muchas gracias.

RESUMEN

Objetivo general, Identificar el clima laboral de los profesionales de salud y calidad de atención a los pacientes en el Centro de Salud de Paragsha, Material y métodos, el tipo de investigación es básica, el nivel de investigación es descriptivo, la investigación se caracteriza por seguir el proceso inherente a la idea de la investigación, luego es sistemática porque sigue un orden, y es estructurada porque cada parte de la investigación está relacionada entre sí, el método fue descriptivo.

Conclusiones: El 63.1% de los pacientes atendidos se encuentran muy satisfechos, el 30.4% satisfechos y el 6.5% insatisfechos. La mayoría 63%, de los pacientes recibieron atención adecuada, el 28.3%, recibieron atención medianamente adecuada y el 8.7% recibieron atención inadecuada. De acuerdo al clima laboral de los profesionales de salud y calidad de atención a los pacientes, en el 65.2% la calidad de atención fue favorable, el 30.5% medianamente favorable y el 4.3% desfavorable. La mayoría 56.5%, de los profesionales de salud, trabajan en un clima adecuado, el 37% medianamente adecuado y el 6.5%, inadecuado.

Palabras clave: Clima laboral y calidad de atención

ABSTRACT

General objective, to identify the work environment of health professionals and quality of care to patients at the Paragsha Health Center.

Material and methods, the type of research is basic, the level of research is descriptive, the research is characterized by following the process inherent to the idea of the research, then it is systematic because it follows an order, and it is structured because each part of the research is related to each other, the method was descriptive.

Conclusions: 63.1% of the patients treated are very satisfied, 30.4% satisfied and 6.5% dissatisfied. The majority 63% of the patients received adequate care, 28.3% received moderately adequate care and 8.7% received inadequate care. According to the work environment of health professionals and quality of care to patients, in 65.2% the quality of care was favorable, 30.5% moderately favorable and 4.3% unfavorable. The majority (56.5%) of health professionals work in an adequate environment, 37% in a moderately adequate environment, and 6.5% in an inadequate environment.

Keywords: Work environment and quality of care

INTRODUCCIÓN

La investigación del clima laboral de los profesionales de salud y calidad de atención a los pacientes en el Centro de Salud de Paragsha - Junio – Agosto del 2023.

El objetivo general, de identificar el clima laboral de los profesionales de salud y calidad de atención a los pacientes en el Centro de Salud de Paragsha,

Dentro del material y métodos, el tipo de investigación es básica, el nivel de investigación es descriptivo, la investigación se caracteriza por seguir el proceso inherente a la idea de la investigación, luego es sistemática porque sigue un orden, y es estructurada porque cada parte de la investigación está relacionada entre sí, el método fue descriptivo.

El informe de investigación incluye: El problema de investigación, el marco teórico, la metodología y técnicas de investigación, presentación de resultados, conclusiones y recomendaciones, bibliografía y anexos.

INDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	
INDICE	

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Delimitación de la investigación	2
1.3. Formulación del problema.....	2
1.3.1. Problema general	2
1.3.2. Problemas específicos	2
1.4. Formulación de objetivos	3
1.4.1. Objetivo general	3
1.4.2. Objetivos específicos.....	3
1.5. Justificación de la investigación	3
1.6. Limitaciones de la investigación.....	3

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de estudio	4
2.2. Bases teóricas – científicas.....	7
2.2.1. Definición	7
2.2.2. Antecedentes históricos	8
2.2.3. Características del Clima Laboral	8
2.2.4. Tipos de clima laboral.....	9

2.2.5. Dimensiones del clima laboral.....	11
2.2.6. Síndrome De Burnout.....	13
2.2.7. Calidad de atención al paciente.....	15
2.2.8. Dimensiones de la calidad.....	16
2.2.9. Componentes de la calidad:.....	18
2.2.10. Características de la calidad.....	18
2.2.11. Ventajas De Una Buena Calidad De Atención.....	18
2.2.12. Ausencia de la calidad.....	19
2.2.13. Factores que afectan el logro para una atención de excelencia.....	20
2.2.14. Componentes de una atención de calidad en salud.....	21
2.3. Definición de Términos conceptuales.....	22
2.4. Enfoque filosófico y epistémico.....	23

CAPITULO III

METODOLOGIA Y TECNICAS DE INVESTIGACION

3.1 Tipo de Investigación.....	24
3.2 Nivel de investigación.....	24
3.3 Características de la investigación.....	24
3.4 Métodos de investigación.....	24
3.5 Diseño de investigación.....	25
3.6 Procedimiento del muestreo.....	25
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	25
3.8 Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	26
3.9 Orientación ética.....	26

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación, análisis e interpretación de resultados.....	27
4.2. Discusión de resultados.....	33

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Profesionales de salud, por edad, según sexo - Centro de Salud de Paragsha - Junio – Agosto del 2023	27
Tabla 2: Profesionales de salud, por ocupación, según tiempo de servicio - Centro de Salud de Paragsha - Junio – Agosto del 2023	28
Tabla 3: Pacientes atendidos, por ocupación según estado civil - Centro de Salud de Paragsha - Junio – Agosto del 2023	29
Tabla 4: Pacientes atendidos, por nivel educativo, según procedencia - Centro de Salud de Paragsha - Junio – Agosto del 2023	30
Tabla 5: Pacientes atendidos, por atención recibida, según y grado de satisfacción personal durante la atención recibida - Centro de Salud de Paragsha - Junio – Agosto del 2023.....	31
Tabla 6: Clima laboral de los profesionales de salud y calidad de atención a los pacientes -Centro de Salud de Paragsha - Junio – Agosto del 2023.....	32

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Profesionales de salud, por edad, según sexo - Centro de Salud de Paragsha	28
Gráfico 2: Profesionales de salud, por ocupación, según tiempo de servicio – Centro de Salud de Paragsha	29
Gráfico 3: Pacientes atendidos, por ocupación según estado civil – Centro de Salud de Paragsha	30
Gráfico 4: Pacientes atendidos, por nivel educativo, según procedencia - Centro de Salud de Paragsha	31
Gráfico 5: Pacientes atendidos, por satisfacción global, según y grado de satisfacción personal durante la atención recibida - Centro de Salud de Paragsha	32
Gráfico 6: Clima laboral de los profesionales de salud y calidad de atención a los pacientes -Centro de Salud de Paragsha.....	33

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. Planteamiento del problema

La relación entre las condiciones de trabajo de los profesionales de la salud y el estándar de atención al paciente en un centro de salud es el tema que se plantea. La gestión de los servicios de salud debe tener en cuenta la satisfacción y la calidad del paciente. Tanto los pacientes como el personal médico deben estar satisfechos con el entorno de trabajo y el nivel de atención. La calidad de los servicios prestados en el campo de la salud pública está teóricamente relacionada con la cultura de la organización ⁽¹⁸⁾. El nivel de atención y la relación con los pacientes se ven afectados por la insatisfacción laboral de los médicos ⁽¹⁹⁾. Según un estudio sobre el lugar de trabajo de atención primaria, la calidad de vida profesional de médicos y enfermeras se ve afectada por las demandas de atención al paciente. Para mejorar la gestión de los servicios de salud, es crucial evaluar las condiciones de trabajo de los profesionales de la salud y su impacto en el estándar de atención al paciente.

El estándar de atención al paciente en un centro de salud puede verse afectado por el entorno de trabajo de los profesionales de la salud. Un

ambiente de trabajo agradable fomenta la motivación y satisfacción del personal, así como el trabajo en equipo efectivo, la reducción del estrés relacionado con el trabajo y la retención de talentos, todos los cuales son elementos que contribuyen a una atención médica de alta calidad. Para garantizar la mejor atención posible a los pacientes, es crucial que los centros de salud se concentren en mejorar el lugar de trabajo.

Por todo ello se realizó el siguiente trabajo de investigación:

¿Cómo es el clima laboral de los profesionales de salud y calidad de atención a los pacientes en el Centro de Salud de Paragsha - Junio – Agosto del 2023?

1.2. Delimitación de la investigación

La investigación se realizó en el Centro de Salud de Paragsha durante los meses de junio a agosto del 2023.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cómo es el clima laboral de los profesionales de salud y calidad de atención a los pacientes en el Centro de Salud de Paragsha - Junio – Agosto del 2023?

1.3.2. Problemas específicos

- a. ¿Cuáles son las características generales de los profesionales de salud y los pacientes en el Centro de Salud de Paragsha?
- b. ¿Cómo es el clima laboral de los profesionales de salud en el Centro de Salud de Paragsha?
- c. ¿Cómo es la calidad de atención a los pacientes en el Centro de Salud de Paragsha?
- d. ¿Cómo es la relación del clima laboral de los profesionales de salud con la calidad de atención que reciben los pacientes en el

Centro de Salud de Paragsha?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Identificar el clima laboral de los profesionales de salud y calidad de atención a los pacientes en el Centro de Salud de Paragsha,

1.4.2. Objetivos específicos

- a. Identificar las características generales de los profesionales de salud y los pacientes en el Centro de Salud de Paragsha.
- b. Identificar el clima laboral de los profesionales de salud en el Centro de Salud de Paragsha.
- c. Identificar la calidad de atención a los pacientes en el Centro de Salud de Paragsha.
- d. Identificar la relación del clima laboral de los profesionales de salud con la calidad de atención que reciben los pacientes en el Centro de Salud de Paragsha.

1.5. Justificación de la investigación

Dado que la satisfacción en el trabajo se refleja en la calidad del cuidado, se justifica la relación entre el ambiente organizacional y la calidad del cuidado, así como la relación entre el ambiente de trabajo y la satisfacción de los profesionales sanitarios, el ambiente de trabajo de los profesionales sanitarios y su influencia en la calidad del cuidado al paciente. Estos componentes son esenciales para incrementar la satisfacción del paciente y la calidad del cuidado brindado.

1.6. Limitaciones de la investigación

Ninguna

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de estudio

Nacional

Soto Hilario, J. D., Ortega Soto, A. V., Resultados: En general, el clima organizacional medio fue 3,43 (rango, 1 a 5) y la calidad media de la atención fue 3,44 (rango, 1 a 5). Se encontró relación significativa entre clima organizacional y calidad de atención: $p < 0,000$. También se encontró una relación significativa entre la calidad de la atención y aspectos del clima organizacional, como confianza ($p < 0,000$), respeto ($p < 0,000$), equidad ($p < 0,000$), orgullo ($p < 0,022$) y camaradería. (pág. 0,000). Concluir. Hubo una clara relación entre el clima organizacional y la calidad de la atención brindada por el personal de atención primaria en un centro médico en Huánuco, Perú. ⁸

Fajardo Aguilar, G. M., Almache Delgado, V. J., & Olaya Santos, H. K. (2020). El método utilizado para este fin se presenta en formato hermenéutico y se apoya en la investigación bibliográfica para recopilar información de diversas fuentes secundarias y obtener información útil que sirva de referencia para otros estudios. En este contexto, y como resultado principal, sostenemos que el conocimiento sobre el clima organizacional de las

diferentes unidades estructurales de salud proporciona retroalimentación relacionada con los procesos que determinan el comportamiento institucional, así como permite implementar cambios planificados en el comportamiento y actitudes de cada una. unidad estructural de salud. ⁹

Purizaca Cortez, N. J. F. (2018). Para realizar este estudio se utilizaron dos cuestionarios que evaluaron el clima organizacional del centro de salud y la calidad de la atención brindada a los pacientes, los cuales fueron debidamente validados por cuatro expertos de la región. Los resultados obtenidos luego de procesar y analizar las dimensiones del estudio demostraron que existe una alta correlación utilizando el estadístico Rho de Spearman y se encontró que el p_value fue de 0.00 lo que indica que existe una relación significativa entre las variables de clima organizacional y las variables de clima organizacional, entonces rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alternativa. ¹¹

Vásquez Chiroque, K. M. (2016). El análisis se realizó mediante una escala Likert utilizando el software Microsoft Excel. Los resultados muestran que el clima organizacional en el centro de salud Llama es de nivel medio, la calidad del servicio es de nivel alto y la percepción de los usuarios sobre el centro de salud Llama es: alta, es decir, hay satisfacción significativa de los usuarios. , por lo que se superan las expectativas del paciente. ¹²

AIVAREZ QUINTO, Yushira Bach. CAHUANA MOROQUILCA Magna. Concluye que existe suficiente evidencia estadística de la correlación entre el clima organizacional y la calidad de la atención en los Centros de Salud de Ascensión. La significación estadística es (0,05). Conclusión: Existe correlación entre clima organizacional y calidad de atención en el Centro de Salud Ascensión Huancavelica. ¹³

Internacional

Terán Terán, J. J. (2020). Conclusión: Los usuarios evaluaron muy positivamente al departamento de salud del IESS-Cotacachi, indicando que los usuarios están satisfechos con la calidad de atención brindada por el personal médico y administrativo, aunque no cuentan con el mejor ambiente laboral. ¹⁰

Flores-Alpízar, C. A., Ponce-Moreno, R., Ruíz-Jalomo, M. D. R., & Corral-Quiroz, R. D. J. (2015). Resultados: El personal técnico representó el 63,30%, el personal profesional y técnico el 28,17% y el de nivel profesional el 8,45%. De ellos, el 70% procedían del servicio de urgencias y el 30% de la unidad de cuidados intensivos. Según las principales variables, los factores más importantes que afectan el desempeño de la enfermería son la educación (92,96%), la asignación enfermera y paciente (76,06%) y el conocimiento (25,35%). Conclusión: El nivel profesional es uno de los factores que inciden en la calidad de la atención de enfermería. El ejercicio fue un factor que influyó en la atención en la mayoría de las poblaciones estudiadas.¹⁴

Arias-Jiménez, M. (2007). La motivación laboral se describe como una fuente de satisfacción y desempeño, pero tanto los gerentes distritales como los gerentes hospitalarios deben analizar las condiciones relacionadas con: incentivos, reconocimiento, motivación laboral, evaluación objetiva del desempeño laboral y condiciones físicas de trabajo. La reciprocidad se considera satisfactoria y se recomienda una distribución justa de cursos y promociones. en conclusión. El clima organizacional en la UNCIN se define como positivo porque hay margen de mejora. Se recomienda a los gerentes volver a los siguientes aspectos: comunicación efectiva y cordial, condición física óptima, equidad en las asignaciones de cursos y promociones, y examinar el uso de incentivos.¹⁵

Rojas Russell, M., Tirado Gómez, L. L., Pacheco Domínguez, R. L., Escamilla Santiago, R., & López Cervantes, M. (2011). Conclusión: La percepción de CL depende de la organización y diseño de la institución y su infraestructura. Cuando se trata de vivienda social en México, parece haber áreas que necesitan mejoras para promover un mejor ambiente laboral. ⁽¹⁶⁾

Rosales, N., Cortez, D., & López, D. (2018). Para realizar dicha investigación se utilizó una encuesta anónima. Resultados: De los resultados obtenidos se puede observar que el clima laboral tiene un impacto directo en la satisfacción de los empleados y el desempeño laboral. Conclusión: Mida periódicamente su entorno de trabajo a partir de ahora para mantener un entorno saludable. ⁽¹⁷⁾

2.2. Bases teóricas – científicas

2.2.1. Definición

El comportamiento de las personas en el lugar de trabajo siempre está influenciado por las características específicas de la organización a la que pertenecen. Con el tiempo, la identidad adoptada por este personal fue tomando cada vez más relevancia.¹ Gonzáles, Pedraza y Sánchez (2015) lo definen como un conjunto de características que dominan el lugar de trabajo y son impuestas por la administración y que influyen en el comportamiento, las creencias, los valores y las percepciones de las personas.²

Según estas definiciones, se puede decir que un ambiente de trabajo saludable es cualquier parte de la estructura, organización y gestión que incide en el estado psicológico del personal médico y, según el grado de armonía que proporcione, contribuirá a la prestación de cuidado de la salud. Atención de buena calidad a los usuarios.² Se puede obtener información estudiando el ambiente de trabajo para obtener las percepciones de los empleados en un momento dado en relación con los factores organizacionales que afectarán el

desempeño de los empleados y la organización en la que trabajan.² El autor Campbell afirmó que el ambiente laboral afecta directamente muchos factores, tanto positivos como negativos, como la productividad y la satisfacción, y negativos, como el ausentismo y la rotación de empleados²

2.2.2. Antecedentes históricos

Las primeras referencias al clima organizacional o laboral se pueden encontrar en trabajos fundamentales de Lewin, Lippitt y White (1939), Fleishman (1953) y Argiris (1958). El clima se define como un conjunto de percepciones compartidas sobre las políticas, prácticas y procedimientos formales e informales de una organización.² Con base en el MetaAnalytic Path Analysis de Carr, Schmidt, Ford y DeShon (2003), se analizaron 51 estudios y 70 muestras de 1990 a 2000 y se extrajeron las siguientes conclusiones: Se incluye el trabajo en la literatura Medio ambiente. en las tres categorías propuestas por Ostroff en 1993: afectiva, cognitiva e instrumental relacionadas con el clima, todos los estudios están relacionados con aspectos productivos y organizacionales, pero ninguno de los estudios está relacionado con la salud.²

2.2.3. Características del Clima Laboral

Para lograr una atmósfera óptima, es importante considerar las características específicas del ambiente de trabajo y, aunque los ambientes de trabajo pueden variar de una institución a otra, existen ciertos patrones.

El ambiente laboral se puede caracterizar como: favorable o "saludable" y desfavorable. • Un ambiente de trabajo favorable o "saludable". "Un ambiente de trabajo saludable ocurre cuando varios factores se combinan para proporcionar un ambiente de trabajo suficiente y satisfactorio. Los factores que influyen son: estructura organizacional, gestión, participación, cultura corporativa, comunicación, relaciones entre empleados y organizaciones,

compensación, satisfacción, oportunidades de desarrollo personal, realización de expectativas y otros factores.

Las características de un ambiente de trabajo saludable son: integración de objetivos organizacionales e individuales, estructuras organizativas flexibles, gestión basada en las condiciones de trabajo, apoyo mutuo entre los diferentes niveles organizacionales, reconocimiento de las expectativas de los empleados y suficiente calidad de vida laboral. Sistemas de lealtad e identidad y resolución de conflictos diseñados para alinear intereses. • Ambiente de trabajo desfavorable. "Las condiciones desfavorables del entorno laboral son: estructura organizacional vertical, reglas y procedimientos estrictos, predominio de la política, alta carga de trabajo, actividades monótonas y repetitivas, baja responsabilidad laboral, empleados sin objetivos claros, trabajo sin sentido que conduce a un alto rendimiento laboral.²

2.2.4. Tipos de clima laboral

Existen varias teorías que definen el clima organizacional, y estas teorías surgen en diferentes contextos socioculturales, dándole amplitud y diversidad al concepto.

- a. Clima autoritario: Sistema I - Autoritarismo explotador: Esta filosofía institucional es muy negativa porque no promueve un buen ambiente laboral. No se puede trabajar en una empresa que tiene debilidades organizacionales que degradan los objetivos primarios con el tiempo y no logran crear alternativas que puedan resolver diversos problemas que surgen en el corto plazo.
- b. Clima autoritario: Sistema II - Autoritarismo paternalista: En este clima, la gerencia permite que los empleados confíen gradualmente, como un amo en un sirviente. Las decisiones se toman en el nivel más alto y sólo unas pocas decisiones se toman en los niveles inferiores. Los motivos para la

recompensa o el castigo a menudo difieren.

- c. Clima Participativo: Sistema III – Negociación: En esta situación, la dirección permite que los empleados participen y les da confianza. Aunque las políticas y decisiones generalmente se toman al más alto nivel, los subordinados también pueden participar en decisiones específicas. La comunicación disminuye. De vez en cuando se otorgan premios y castigos para motivar a los empleados y, en cierta medida, reconocer su alta estima y prestigio. Es una atmósfera de condiciones dinámicas en la que el aparato administrativo es un medio para alcanzar un fin. Este tipo de ambiente o atmósfera de trabajo es muy satisfactorio porque permite involucrar directamente al trabajador y considerarlo como una parte importante de la organización. La forma dinámica en la que interactúan y cómo se gestiona el sistema influirá en el logro exitoso de los objetivos.
- d. Clima tipo participativo: Sistema IV – Participación Grupal: En este ambiente los empleados disfrutan de la total confianza de la dirección. Estas decisiones se comparten en todas las áreas de la gestión de la organización. La comunicación fluye hacia arriba, hacia abajo y hacia los lados. Los empleados están constantemente motivados por la participación y la inclusión en el logro de las metas, lo que les facilita mejorar los métodos de trabajo y evaluar los resultados del trabajo en relación con las metas. Existe una atmósfera de amistad y confianza entre líderes y subordinados. Esto puede llevar a la conclusión de que esta atmósfera de participación crea buenos equipos que pueden lograr objetivos a largo plazo para los cuales la organización está estratégicamente construida.¹

2.2.5. Dimensiones del clima laboral.

A. Autorrealización

La autorrealización no está exenta de algunas "trampas", que van a deteriorar el objetivo original. Por ello, muchos consideran que la autorrealización es lograr el triunfo social o económico, lo que lo transforma en el paradigma supremo de la aceptación social y personal. Actualmente existen individuos con escasos recursos, pero con un enorme proyecto de autorrealización, mientras que existen individuos con grandes recursos, pero con escasa habilidad profesional. Como diría un proverbio popular, existen personas tan desfavorecidas, tan desfavorecidas, que lo único que poseen es dinero. Algunos consideran que autorrealizarse implica lograr un mejor nivel de vida, pero esto difiere considerablemente de lo que realmente implica autorrealizarse. Lo primero se relaciona con una aparente mejoría, mientras que lo segundo se relaciona con una aparente mejoría.¹

B. Involucramiento laboral

Es la responsabilidad de acatar el progreso de la organización y establecer los principios de la misma. Ejemplo: se considera que cada trabajador tiene la misma relevancia para el triunfo de la organización, al igual que su dedicación hacia la organización. La implicación en el trabajo se deriva del nivel de dedicación y responsabilidad de cada trabajador en las circunstancias requeridas para su crecimiento. En consecuencia, el trabajador incrementa su implicación en la organización y se transforma en un componente esencial para lograr las metas establecidas. Se argumenta que una reacción efectiva ante la identificación organizacional es la implicación fundamentada en un sentimiento de pertenencia y

responsabilidad. Aquellos que expresan un sentimiento de vinculación y compromiso activo en la institución suelen identificarse totalmente con su institución.¹

C. Supervisión

Cómo evaluar la actividad laboral general, el desempeño diario de los empleados y el desempeño de las tareas durante el trabajo. Por ejemplo: un gerente brinda apoyo para superar los obstáculos que surgen y/o la evaluación del desempeño promueve la mejora. El principal objetivo de la supervisión es utilizar racionalmente aquellos factores que pueden guiar el proceso de trabajo y contribuir al éxito de la empresa en su gestión, lo que crea un ambiente altamente motivador para los socios comerciales. El seguimiento es la observación sistemática y deliberada de las actividades realizadas en un plan o proyecto. Esto incluye recopilar información general sobre todos los aspectos del proyecto. La supervisión es el control del progreso de las actividades del proyecto. Esto incluye comunicar el progreso a los gerentes de proyectos a través de informes que contienen información recopilada para mejorar el desempeño del proyecto.¹

D. Comunicación

Es una forma de percibir la fluidez, claridad, rapidez, consistencia y exactitud de toda la información relativa al desarrollo de la empresa y sus respectivas operaciones internas y servicios a sus clientes y/o usuarios. Por ejemplo, el acceso a toda la información relevante de la empresa para optimizar el trabajo puede mejorar la comunicación dentro de la organización. La comunicación es la transmisión mutua de mensajes que permite a los empleados realizar las tareas

asignadas, aumentando así la productividad y realizando las tareas de manera efectiva, integrando así un grupo o equipo de trabajo. La comunicación también actualiza situaciones personales, es una de las mayores cualidades racionales resultantes de la necesidad humana de vivir en sociedad y permite el intercambio útil de ideas en la convivencia de una organización. Intercambiar experiencias a través de la comunicación se vuelve esencial porque es una necesidad humana inalienable. No es diferente en el entorno laboral, donde las personas facilitan y simplifican diversos procesos de trabajo mediante el intercambio de experiencias. Afirma que la comunicación es la transmisión verbal o silenciosa de mensajes por parte de una persona expresando ideas que son percibidas por el interlocutor.¹

E. Condiciones Laborales

Es el entorno proporcionado por la organización, donde los factores físicos, económicos y psicológicos sociales brindan las condiciones para alcanzar las metas trazadas. Por ejemplo: atractivo salarial frente a otras empresas y/o innovaciones tecnológicas que mejoren, faciliten y optimicen el trabajo. Toda organización debe proporcionar condiciones suficientes o ideales para facilitar el logro de sus objetivos establecidos. Cada participante debe poder recibir beneficios socioeconómicos para incentivar su desempeño.¹

2.2.6. Síndrome De Burnout

Freudenberger (1974, p. 160) lo describe como una "Sobreesfuerzo causado por demandas de energía, recursos personales o fuerza mental de un empleado, lo que resulta en sentimientos de fracaso y agotamiento o agotamiento existencial". sobrecargado o exigente demasiado Indicadores

desequilibrados que debilitan la fuerza y el espíritu de una persona. En años posteriores, Freudenberger (1998, pp. 5-16) sugirió que el síndrome implica un desgaste progresivo y agudo de energía que a menudo conduce a una pérdida de motivación y con el tiempo afecta las actitudes, la ética y el comportamiento generales. El síndrome de Burnout se caracteriza por un agotamiento físico y mental gradual debido a las exigencias y carga de trabajo, lo que conduce a actitudes negativas y provoca una pérdida de motivación, lo que afecta directamente a su trabajo. Burnout o síndrome de burnout (SQT). Lo que afecta la personalidad y las relaciones interpersonales entre profesionales y clientes es el resultado de una reacción psicológica o estrés laboral crónico. Las principales características de este fenómeno son el agotamiento cognitivo, que es la pérdida de interés en el trabajo, y el agotamiento emocional, que es el agotamiento físico y mental, que se manifiesta como una actitud negativa, indiferente y en ocasiones dañina hacia el cliente, a veces acompañada de emociones negativas. Muchas veces los profesionales de la salud se ven afectados por cómo son percibidos por las organizaciones para las que trabajan. Un ambiente lleno de estrés y conflicto puede manifestarse como desánimo, frustración, insatisfacción, agobio, cansancio, etc. Este síndrome se presenta en personas cuyo trabajo les exige estar en contacto constante y directo con personas, como trabajadores sanitarios, educadores o trabajadores sociales.

Las exigencias impuestas a los empleados, la inseguridad ante el despido, los bajos salarios, la falta de pago de horas extras y un ambiente de trabajo con recursos limitados para satisfacer necesidades urgentes son algunos de los factores que conducen al agotamiento.¹

2.2.7. Calidad de atención al paciente

a) La atención en salud

La atención médica está diseñada para ayudar a los pacientes, clientes, sus familias y comunidades a lograr el bienestar biopsicosocial y espiritual, utilizando conocimientos tradicionales y contemporáneos basados en evidencia basados en paradigmas complejos de los pacientes con respecto al estilo de vida, los factores de riesgo, las relaciones interpersonales y la dinámica familiar. etc. y diagnosticar y gestionar integralmente sus problemas de salud desde una perspectiva sistémica.³

Como resultado del primer enfoque, la calidad de la atención a los usuarios es a menudo un punto de constante evaluación y comparación con los servicios de atención de salud. En América Latina, alrededor del 30% de los usuarios califican la calidad de la atención sanitaria, especialmente en el sector público, como media o baja, especialmente en el ámbito ambulatorio. En mi país la proporción de estudios sobre la percepción de la calidad médica es baja. Se estima que sólo el 29% de los pacientes en tratamiento creen que han recibido servicios médicos de calidad y están satisfechos.

En algunos países, los servicios de salud han logrado resultados positivos. A menudo, esto se debe a que la atención se centra en el paciente, ayudándolos a recibir estos servicios y brindándoles comentarios positivos. En algunos casos, la satisfacción del usuario influye incluso en la decisión de utilizar estos servicios e incluso se considera un factor a la hora de decidir qué servicio utilizar. Hospital Perú estudió la satisfacción de los pacientes en el Centro de Atención Médica Complementaria del Hospital Terciario de Iquitos

(2016). Los resultados mostraron que los pacientes de ciertos tamaños reportaron altos niveles de satisfacción con aquellos percibidos como mejores que otros tamaños. Estas dimensiones son la empatía y la confianza y se encontró que estaban relacionadas positivamente con la edad y el género.³

b) Historia de la calidad de atención

Ishikawa introdujo el concepto de calidad total en la década de 1950 y su propuesta era encontrar la causa raíz de un problema observando su efecto en un gráfico. Esto resultó en lo que hoy se conoce como diagrama de Ishikawa (también conocido como diagrama de espina de pescado). Por tanto, surgieron muchos conceptos relacionados con la alta calidad del producto. Estos incluyen calidad total, cero defectos, control de calidad, planificación de calidad, mejora continua de la calidad, etc. En las culturas primitivas, la salud se consideraba un concepto religioso mágico.

Eran tratados por un chamán, una persona elegida por la comunidad para cuidarlos, y recibían alimento y protección de la tribu.³

2.2.8. Dimensiones de la calidad

- a. Dimensión Humana:** Esto incluye el lado humano de la atención, el respeto a los derechos humanos y el lado personal de las personas, información completa, veraz y oportuna. Ser consciente de las necesidades y requerimientos de las personas y tratarlas de manera genuina, amable y ética.⁴
- b. Dimensión técnico - científica:** Se refiere al aspecto técnico de la enfermería. Asimismo, Dueñas señala que en la dimensión tecnocientífica de la calidad, el usuario casi no tiene capacidades y

oportunidades para evaluar e identificar, por lo que prevé instituciones que garanticen al menos estos aspectos y sean las unidades controladoras y la sociedad científica invita a comprobar. si los profesionales e instituciones de atención de salud cumplen con los parámetros mínimos y estándares mínimos, que garantizan la prestación segura de servicios al público. Ministerio de Salud.

- La dimensión tecnocientífica se refiere a los aspectos científicos y técnicos de la atención sanitaria. Sus principales características son:
- Efectividad, que se refiere al logro de cambios positivos en el estado de salud de la población (efectos).
- La eficiencia se refiere al logro de las metas de prestación de servicios de salud mediante la correcta aplicación de la tecnología y los estándares de gestión. - Proporcionar servicios de manera eficiente y continua sin interrupciones o duplicaciones innecesarias.
- Seguridad, la forma en que se prestan los servicios de salud está definida por estructuras y procesos de atención diseñados para optimizar la eficiencia y reducir el riesgo para la salud de los usuarios.⁴
- Equidad, es decir, que el usuario reciba la atención médica necesaria para su situación y muestre preocupación por el bienestar de sus semejantes.⁴

c. Dimensión de entorno de calidad: Información básica sobre servicios de bienestar, confort, limpieza, ambiente y privacidad.etc.⁴

2.2.9. Componentes de la calidad:

- A. Planificación:** es lo que se quiere hacer en teoría, y responde a las preguntas ¿Qué?, ¿Cómo?, ¿para qué?, ¿a quién nos dirigimos? ⁴
- B. Organización: realización de acciones.** Garantía y Mejora: Seguimiento, Seguimiento, Evaluación. ⁴
- C. Sistema de información:** Conjunto de funciones o elementos relacionados que forman un todo coherente. Recibe, procesa, almacena y distribuye información para respaldar la toma de decisiones, respaldar la coordinación, analizar problemas, visualizar aspectos complejos y más. ⁴

2.2.10. Características de la calidad

a. Calidad Técnica

La idoneidad de la atención brindada y las habilidades con las que se brinda esta atención. Algunos autores lo describen como “hacer bien lo que hay que hacer”. Depende de habilidades, conocimientos, habilidades, intereses, tiempo y recursos disponibles. ²

b. Calidad en relaciones interpersonales.

La calidad del vínculo entre un profesional y un paciente también se basa en diversos elementos: la comunicación, la habilidad para ganar su confianza y la habilidad para tratar al paciente con compasión, honestidad, tacto y sensibilidad, además de considerar valores y preferencias del paciente. cada paciente individualmente cada uno de los pacientes ²

2.2.11. Ventajas De Una Buena Calidad De Atención

- a.** Aumente inmediatamente la eficiencia del servicio.

- b. Optimizar el uso de los recursos existentes (beneficios económicos). • Mejorar la eficiencia y eficacia de la prestación de servicios.
- c. Incrementar el uso del servicio.
- d. Realizar las necesidades satisfactoriamente excepción de los usuarios internos y externos asegurando que tanto los usuarios internos como los externos estén satisfechos garantizando que tanto los internos como los externos estén satisfechos. Que la entidad ofrezca a los usuarios lo que requieren que la organización les brinde lo que necesitan que la organización les brinde a los usuarios de la organización lo que requieren y anticipan de ella..2

2.2.12. Ausencia de la calidad

Así como la calidad del servicio puede satisfacer a los usuarios internos y externos, la falta de calidad del servicio puede causar problemas como:

- La baja calidad del servicio provoca la insatisfacción de todos los usuarios. (
- La insatisfacción de los usuarios conduce a una baja demanda de servicios, lo que se traduce en un bajo desempeño organizacional. • El bajo desempeño institucional significa baja cobertura de programas de salud y baja productividad.
- La baja cobertura de proyectos y la productividad impactan los presupuestos de las agencias. Si se prestan menos servicios, también se reducirá el presupuesto asignado. En instalaciones con programas de recuperación de costos, la baja demanda puede conducir a una recuperación financiera insuficiente, lo que en última instancia afecta la calidad de la atención médica. • Un presupuesto inadecuado provoca falta de suministros, problemas con el mantenimiento de equipos médicos

y falta de incentivos para los trabajadores, lo que resulta en una falta de motivación de los empleados.²

2.2.13. Factores que afectan el logro para una atención de excelencia

Falta de conocimiento. La falta de conocimiento conduce a errores en la interpretación de imágenes clínicas, análisis de pruebas de laboratorio y de consultorio, etc..²

La medicina defensiva y la actitud autoprotectora. El uso correcto de los métodos clínicos requiere admitir errores en la práctica profesional, pero la gente es reacia a hacerlo y la práctica suele ser resentida y rechazada debido a la falta de comprensión del entorno. Sanciones y juicios y la respuesta es ocultar el mal.²

Exposición del médico. Los médicos se enfrentan a reclamos o quejas, que en la mayoría de los casos los llevan a involucrarse en prácticas médicas defensivas que crean una relación de desconfianza mutua entre médicos y pacientes, socavando así la relación médico-paciente.²

Presión sobre el personal de salud y experiencias de insatisfacciones previas del paciente o el familiar. Los errores que a veces existen en el sistema de salud hacen que la imagen de los profesionales de la salud en la mente de los pacientes no pueda evitar prácticas médicas defensivas y autodefensivas. La tendencia a la especialización tiene éxito, pero no podemos olvidar que el paciente es una unidad entera.²

Fenómeno de la inestabilidad natural. El fenómeno de la inestabilidad natural del personal médico puede causar serios problemas, como dejar de lado a los pacientes y no atenderlos, pero debido a la condición del paciente, este debe recibir un mejor tratamiento basado en el modelo biomédico, por lo que los trabajadores de la salud se ven sobrecargados de

trabajo. Trabajan y no tienen tiempo para comunicarse con los pacientes y escuchar con calma su estado.²

Reducción de lo complejo a lo simple. La gestión del conocimiento tiene un paradigma de pensamiento complejo, la necesidad de conectar el conocimiento al servicio de la sostenibilidad y el desarrollo sostenible, y este paradigma permite el desarrollo de logros científicos muy importantes.²

Gestión del conocimiento. La gestión del conocimiento significa la transferencia de autoridad y competencia para la toma de decisiones, por lo que es importante fomentar la interacción humana en la práctica para que exista un entorno para el desarrollo de ideas, la experimentación y la reflexión, y no suceda nada hasta que se utilice la evidencia.²

El reto de la complejidad y la incertidumbre. Los trabajadores de la salud de diferentes departamentos del centro de salud siempre están ingresados continuamente en el hospital y tienen habilidades de autoorganización que les permiten desarrollar respuestas innovadoras que facilitan la generación y difusión del conocimiento. Cuando nos encontramos en una situación incierta, pero reaccionamos ante ella, la incertidumbre se reduce, aumentando nuestra capacidad de intervenir. Los profesionales sanitarios no deben utilizar contraindicaciones, incluso si el paciente lo solicita.²

2.2.14. Componentes de una atención de calidad en salud

Atención técnica: científico-técnica

Cuando se trata de atención técnica de salud, es necesario analizar primero los sistemas de salud multisitio en diferentes lugares, pueden existir dos sistemas heterogéneos uno al lado del otro, por ejemplo, uno es local, el otro es occidental, y puede haber interacciones entre ellos. Las personas que buscan atención médica pueden utilizar sólo un sistema o ambos sistemas, y si

utilizan ambos sistemas es porque a cada sistema se le ha asignado la efectividad de ambos sistemas. Las propiedades y procedimientos utilizados para la evaluación dependerán de la política asistencial aceptada por el sistema de salud, debiendo el medicamento original tener su legitimidad para que se realice la evaluación. La medicina local es local y la medicina occidental es universal, aunque esto no siempre es así, ya que existen diferentes opiniones, incluso dentro de un mismo país, y pueden diferir de un país a otro.²

2.3. Definición de Términos conceptuales

Ambiente laboral: Una serie de actividades en las que los empleados de una organización pueden desempeñar roles equivalentes, pero difieren entre sí en sus necesidades, deseo de responsabilidad o poder, habilidades o capacidades y formas de sentirse realizados en el lugar de trabajo.⁵

Atención al paciente: Esto abarca los servicios ofrecidos por expertos sanitarios a los pacientes. Estos servicios abarcan el tratamiento y gestión de enfermedades, así como la salvaguarda de la salud física y mental de los pacientes.⁶

Clima laboral: Se puede definir como un conjunto de acciones, rutinas y circunstancias que suceden en una organización y están directamente vinculadas con la satisfacción de los trabajadores con el entorno de trabajo..⁷

Personal de salud: Todos ellos son personas con una misión cuyo objetivo final es promover la salud.⁴

Satisfacción laboral: La satisfacción laboral se entiende como la conexión que puedes sentir en el espacio donde trabajas o realizas actividades que ayudan a crear recursos económicos para ti o tu familia. Por lo tanto, tu ambiente de trabajo determina tu estado de ánimo y el adecuado desempeño de tus funciones.⁵

2.4. Enfoque filosófico y epistémico

Un análisis del entorno laboral de un centro de salud típico debe tener en cuenta las dimensiones filosóficas y cognitivas para comprender su impacto en la calidad de la atención al paciente. Crear un ambiente positivo no sólo mejora la satisfacción de los empleados, sino que también garantiza una atención al paciente más eficiente y humana. Integrar enfoques como la filosofía de la pesca puede ser una estrategia eficaz para lograr estos objetivos.

CAPITULO III

METODOLOGIA Y TECNICAS DE INVESTIGACION

3.1 Tipo de Investigación

Básica.

3.2 Nivel de investigación

Descriptivo, por describir situaciones en la medida con la mayor precisión posible el clima laboral de los profesionales de salud y calidad de atención a los pacientes que ocurrió en el Centro de Salud de Paragsha.

3.3 Características de la investigación

Se caracteriza por seguir el proceso inherente a la idea de la investigación, luego es sistemática porque sigue un orden, y es estructurada porque cada parte de la investigación está relacionada entre sí.

3.4 Métodos de investigación

La presente investigación correspondió al método descriptivo, en razón que describimos el clima laboral de los profesionales de salud y calidad de atención a los pacientes en el Centro de Salud de Paragsha.

3.5 Diseño de investigación

Diseño descriptivo correlacional

	VARIABLES			
GRUPO	T1	T2	T3	Tn
G1	E1	E2	E3	En

Abreviaturas

G1 : GRUPO1

Gn : GRUPO número siguiente

T1 : TIEMPO 1

Tn : TIEMPO número siguiente

E1 : EVALUACIÓN 1

En : EVALUACIÓN número siguiente

3.6 Procedimiento del muestreo

Universo objetivo. - Todos los trabajadores de salud y pacientes que son fueron en el Centro de Salud de Paragsha.

Universo Muestral. - Todos los profesionales de salud y pacientes que fueron atendidos en el Centro de Salud de Paragsha. Durante los m eses de junio – agosto del 2023

Muestra. - A través del muestreo no probabilísticos intencionado se va seleccionar a los pacientes que fueron atendidos en el Centro de Salud de Paragsha durante los meses de junio a agosto del 2023.

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

A través de la entrevista se aplicó los cuestionarios a los profesionales de salud y los pacientes que fueron atendidos en el Centro de Salud de Paragsha, en donde se incluyeron preguntas del clima laboral y calidad de atención que reciben los pacientes

3.8 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

La base de datos fue elaborada por el investigador a partir de la información recolectada.

Para realizar el procesamiento y análisis de la información se realizarán los siguientes pasos: Verificación de la base de datos obtenida, codificación de variables y traducción en un diccionario, tabulación de datos en el programa Microsoft Office Excel, verificación y limpieza de datos.

3.9 Orientación ética

La orientación ética del ambiente de trabajo en el Centro de Salud de Paragsha debe estar encaminada a crear un ambiente beneficioso tanto para los profesionales como para los pacientes. La mejora continua del clima organizacional es fundamental para asegurar la calidad de los servicios médicos y así promover una cultura ética en la atención médica. Las estrategias deben incluir capacitar a los empleados, fortalecer las relaciones y crear políticas claras que fomenten un ambiente de colaboración positivo.

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación, análisis e interpretación de resultados

Tabla 1: Profesionales de salud, por edad, según sexo - Centro de Salud de Paragsha - Junio – Agosto del 2023

Sexo	Edad						TOTAL	
	22 - 30		31 - 39		40 - 50		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Masculino	5	10.9	4	8.7	2	4.3	11	23.9
Femenino	18	39.1	11	23.9	6	13	35	76.1
TOTAL	23	50	15	32.6	8	17.4	46	100

Fuente: Elaboración propia.

Comentario: La tabla 01 nos muestra a los profesionales de salud, por edad, según sexo en el Centro de Salud de Paragsha, en donde, la mayoría 76.1%, son de sexo femenino y el 23.9% son de sexo masculino.

La mayoría 50%, se encuentran entre las edades de 22 a 30 años, seguido del 32.6%, que corresponde a las edades de 31 a 39 años y el 17.4% de 40 a 50 años.

Gráfico 1: Profesionales de salud, por edad, según sexo - Centro de Salud de Paragsha

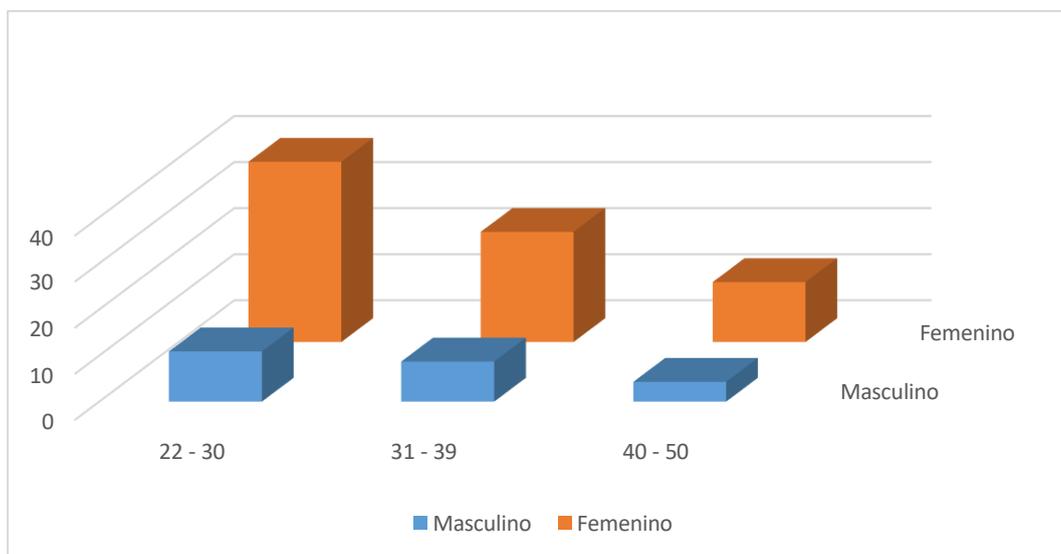


Tabla 2: Profesionales de salud, por ocupación, según tiempo de servicio - Centro de Salud de Paragsha - Junio – Agosto del 2023

Tiempo de servicio	Ocupación						TOTAL	
	Enfermero (a)		Técnico en Enfermería		Otros			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1 – 5	7	15.2	7	15.2	11	23.9	25	54.3
6 – 10	4	8.7	3	6.5	5	10.9	12	26.1
11 a más	4	8.7	2	4.4	3	6.5	9	19.6
TOTAL	15	32.6	12	26.1	19	41.3	46	100

Fuente: Elaboración propia.

Comentario: La tabla 02 nos muestra a los profesionales de salud, por ocupación, según tiempo de servicio en el Centro de Salud de Paragsha, en donde, la mayoría 54.3%, tienen entre 1 a 5 años como tiempo de servicio, el 26.1% de 6 a 10 años, el 19.6% de 11 a más años.

La mayoría 41.3%, tienen otra ocupación, el 32.6% son Enfermeros y el 26.1%, son técnicos en Enfermería.

Gráfico 2: Profesionales de salud, por ocupación, según tiempo de servicio – Centro de Salud de Paragsha

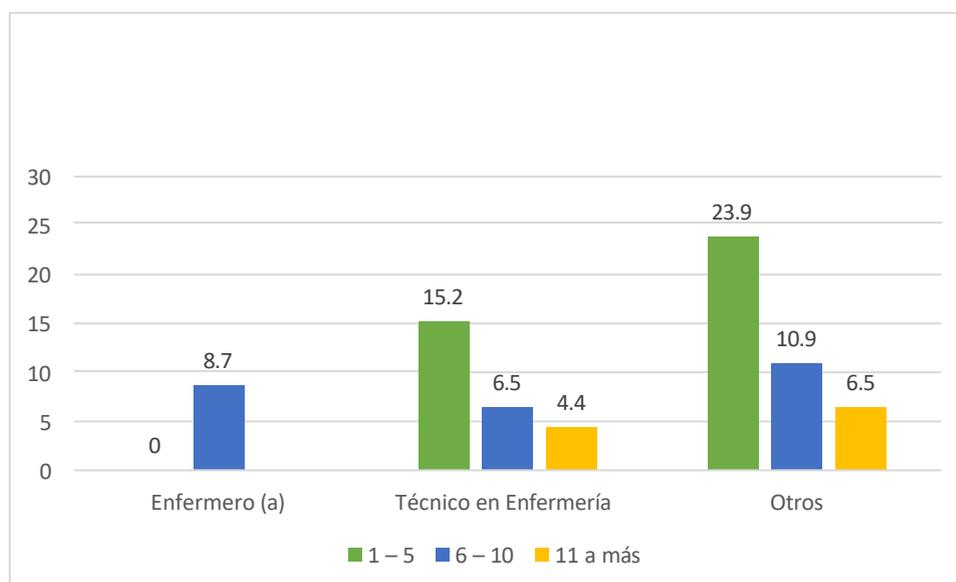


Tabla 3: Pacientes atendidos, por ocupación según estado civil - Centro de Salud de Paragsha - Junio – Agosto del 2023

Estado civil	Ocupación						TOTAL	
	Ama de casa		Estudiante		Otro			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Soltero	5	10.9	3	6.5	10	21.7	18	39.1
Casado	7	15.2	2	4.3	4	8.7	13	28.4
Otra condición	2	4.3	5	10.9	8	17.4	15	32.6
TOTAL	14	30.4	10	21.7	22	47.8	46	100

Fuente: Elaboración propia.

Comentario: La tabla 03 nos muestra a los pacientes atendidos, por ocupación según estado civil en el Centro de Salud de Paragsha, en donde, el 39.1% son solteros, el 32.6% tienen otra condición y el 28.4% son casados.

La mayoría 47.8%, tienen otra ocupación, el 30.4% son amas de casa y el 21.7%, son estudiantes.

La mayoría 41.3%, tienen otra ocupación, el 32.6% son Enfermeros y el 26.1%, son técnicos en Enfermería.

Gráfico 3: Pacientes atendidos, por ocupación según estado civil – Centro de Salud de Paragsha

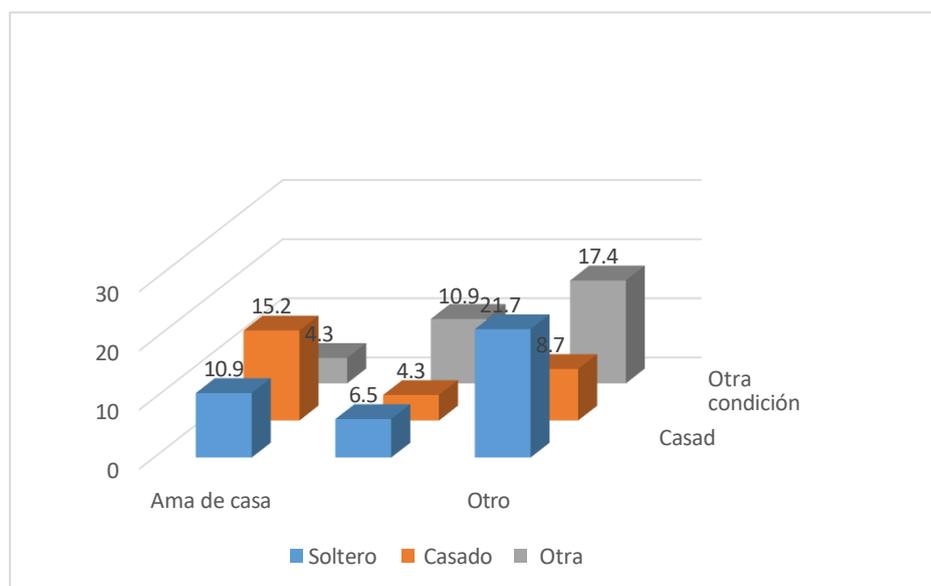


Tabla 4: Pacientes atendidos, por nivel educativo, según procedencia - Centro de Salud de Paragsha - Junio – Agosto del 2023

PROCEDENCIA	NIVEL EDUCATIVO						TOTAL	
	Primaria		Secundaria		Superior		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Cerro de Pasco	14	30.4	13	28.3	5	10.9	32	69.6
Huánuco	4	8.7	5	10.9	1	2.2	10	21.8
Otro lugar	2	4.3	2	4.3	0	0	4	8.76
TOTAL	20	43.4	20	43.5	6	13.1	46	100

Fuente: Elaboración propia.

Comentario: La tabla 04 nos muestra a los pacientes atendidos, por nivel educativo, según procedencia en el Centro de Salud de Paragsha, en donde, el 69.6% proceden de Cerro de Pasco, el 21.8% son de Huánuco y el 8.76% son de otro lugar.

La mayoría 43.5%, estudiaron hasta el nivel secundario, el 13.1% el nivel superior.

Gráfico 4: Pacientes atendidos, por nivel educativo, según procedencia - Centro de Salud de Paragsha

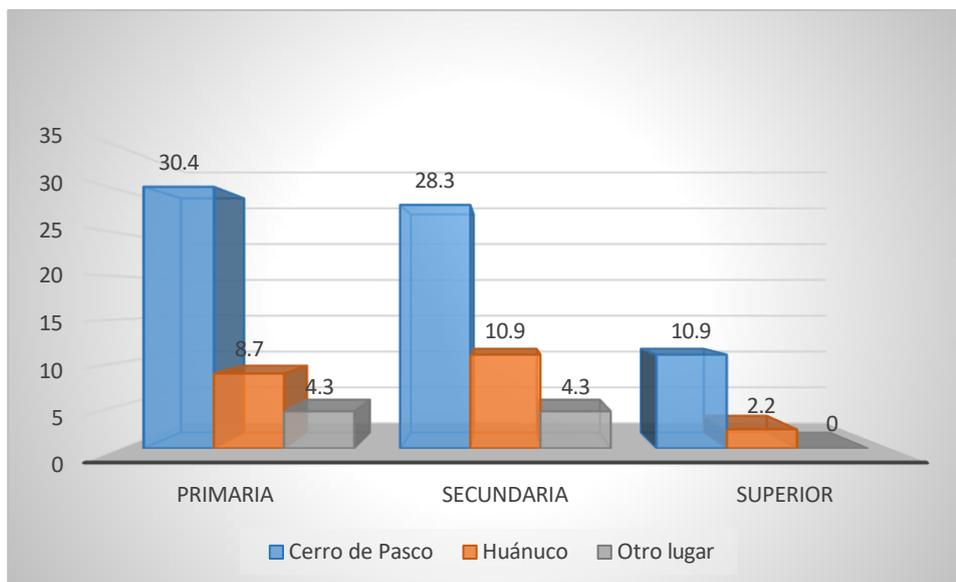


Tabla 5: Pacientes atendidos, por atención recibida, según y grado de satisfacción personal durante la atención recibida - Centro de Salud de Paragsha - Junio – Agosto del 2023

GRADO DE SATISFACCIÓN PERSONAL	ATENCIÓN RECIBIDA						TOTAL	
	Adecuada		Med. adecuada		Inadecuada		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Muy satisfecho	20	43.5	9	19.6	0	0	29	63.1
Satisfecho	9	19.5	4	8.7	1	2.2	14	30.4
Insatisfecho	0	0	0	0	3	6.5	3	6.5
TOTAL	29	63	13	28.3	4	8.7	46	100

Fuente: Elaboración propia.

$$X^2_c = 34.305 > X^2_t = (0.05 \% \square 4 \text{ gl}) = 9.4877$$

Por lo tanto: $H_a = \text{Se acepta}$ $H_o = \text{Se rechaza}$

Comentario: La tabla 04 nos muestra a los pacientes atendidos, por atención recibida, según y grado de satisfacción personal, en el Centro de Salud de Paragsha, en donde, el 63.1% se encuentran muy satisfechos, el 30.4% satisfechos y el 6.5% insatisfechos.

La mayoría 63%, de los pacientes recibieron atención adecuada, el 28.3%, recibieron atención medianamente adecuada y el 8.7% recibieron atención inadecuada.

Gráfico 5: Pacientes atendidos, por satisfacción global, según y grado de satisfacción personal durante la atención recibida - Centro de Salud de Paragsha

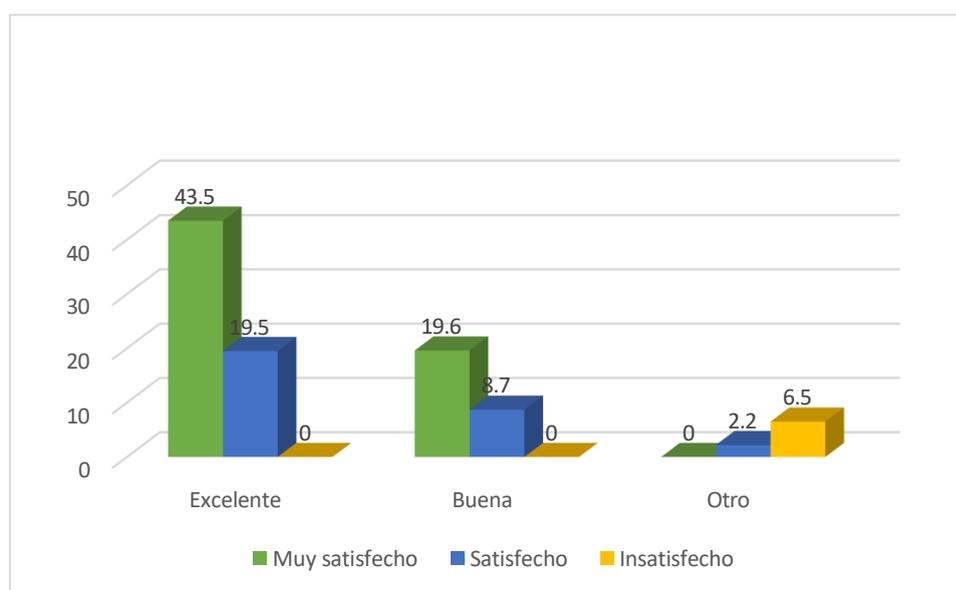


Tabla 6: Clima laboral de los profesionales de salud y calidad de atención a los pacientes -Centro de Salud de Paragsha - Junio – Agosto del 2023

CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS PACIENTES	CLIMA LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE SALUD						TOTAL	
	ADECUADO		MED. ADECUADO		INADECUADO			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
FAVORABLE	18	39.1	12	26.1	0	0	30	65.2
MED. FAVORABLE	8	17.4	5	10.9	1	2.2	14	30.5
DESFAVORABLE	0	0	0	0	2	4.3	2	4.3
TOTAL	26	56.5	17	37	3	6.5	46	100

Fuente: Elaboración propia.

$$X^2_c = 30.778 > X^2_t = (0.05 \% \alpha 4 \text{ gl}) = 9.4877$$

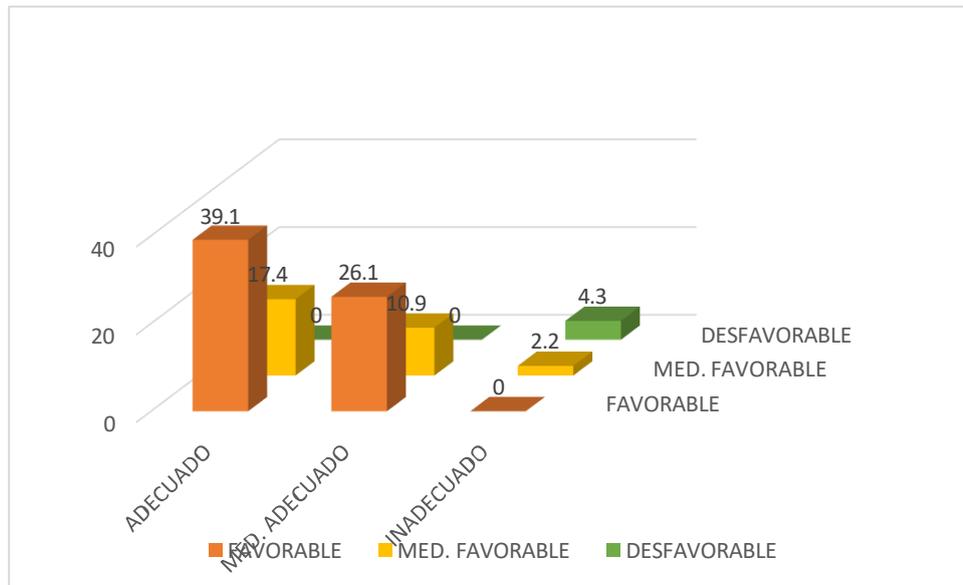
Por lo tanto: $H_a = \text{Se acepta}$ $H_o = \text{Se rechaza}$

Comentario: La tabla 06 nos muestra el clima laboral de los profesionales de salud y calidad de atención a los pacientes en el Centro de

Salud de Paragsha, en donde, el 65.2% la calidad de atención fue favorable, el 30.5% medianamente favorable y el 4.3% desfavorable.

La mayoría 56.5%, de los profesionales de salud, trabajan en un clima adecuado, el 37% medianamente adecuado y el 6.5%, inadecuado.

Gráfico 6: *Clima laboral de los profesionales de salud y calidad de atención a los pacientes -Centro de Salud de Paragsha*



4.2. Discusión de resultados

El objetivo general, Identificar el clima laboral de los profesionales de salud y calidad de atención a los pacientes en el Centro de Salud de Paragsha, Las conclusiones más importantes fueron, el 63.1% de los pacientes atendidos se encuentran muy satisfechos, el 30.4% satisfechos y el 6.5% insatisfechos. La mayoría 63%, de los pacientes recibieron atención adecuada, el 28.3%, recibieron atención medianamente adecuada y el 8.7% recibieron atención inadecuada. De acuerdo al clima laboral de los profesionales de salud y calidad de atención a los pacientes, en el 65.2% la calidad de atención fue favorable, el 30.5% medianamente favorable y el 4.3% desfavorable.

Según, Soto Hilario, J. D., Ortega Soto, A. V., Huapalla Céspedes, B. D., & Abarca Arias, Y. M. (2022)., señala que encontró relación significativa entre clima organizacional y calidad de atención: $p < 0.000$. También se encontró una relación significativa entre la calidad de la atención y aspectos del clima organizacional, como confianza ($p < 0,000$), respeto ($p < 0,000$), equidad ($p < 0,000$), orgullo ($p < 0,022$) y camaradería. (pág. 0,000). Concluir. Hubo una clara relación entre el clima organizacional y la calidad de la atención brindada por el personal de atención primaria en un centro médico en Huánuco, Perú. ⁸

En la investigación se encontró que: La mayoría 56.5%, de los profesionales de salud, trabajan en un clima adecuado, el 37% medianamente adecuado y el 6.5%, inadecuado.

Según, Purizaca Cortez, N. J. F. (2018), señala que existe una alta correlación utilizando el estadístico Rho de Spearman y se encontró que el p_value fue de 0.00 lo que indica que existe una relación significativa entre las variables de clima organizacional y las variables de clima organizacional, entonces rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alternativa. ¹¹

AIVAREZ QUINTO, Yushira Bach. CAHUANA MOROQUILCA Magna, encontró que En el Centro de Salud Ascensión Huancavelica el 56% (23) presentó clima y calidad organizacional normal y el 0% (0) presentó deficiencias. Por lo tanto, se concluyó que existe suficiente evidencia estadística de la correlación entre el clima organizacional y la calidad de la atención en los Centros de Salud de Ascensión. La significación estadística es (0,05). Conclusión: Existe correlación entre clima organizacional y calidad de atención en el Centro de Salud Ascensión Huancavelica. ¹³

CONCLUSIONES

- 1) La mayoría de los profesionales 50%, se encuentran entre las edades de 22 a 30 años, el 32.6%, de 31 a 39 años y el 17.4% de 40 a 50 años.
- 2) La mayoría de los profesionales 54.3%, tienen entre 1 a 5 años como tiempo de servicio, el 26.1% de 6 a 10 años, el 19.6% de 11 a más años.
- 3) La mayoría de los profesionales 41.3%, tienen otra ocupación, el 32.6% son Enfermeros y el 26.1%, son técnicos en Enfermería.
- 4) El 32.6% de los pacientes atendidos tienen otra condición, el 39.1% son solteros, y el 28.4% son casados.
- 5) La mayoría de los pacientes atendidos 47.8%, tienen otra ocupación, el 30.4% son amas de casa y el 21.7%, son estudiantes.
- 6) El 69.6% de los pacientes atendidos proceden de Cerro de Pasco, el 21.8% son de Huánuco y el 8.76% son de otro lugar.
- 7) La mayoría de los pacientes atendidos 43.5%, estudiaron hasta el nivel secundario, el 13.1% el nivel superior.
- 8) El 63.1% de los pacientes atendidos se encuentran muy satisfechos, el 30.4% satisfechos y el 6.5% insatisfechos.
- 9) La mayoría 63%, de los pacientes recibieron atención adecuada, el 28.3%, recibieron atención medianamente adecuada y el 8.7% recibieron atención inadecuada.
- 10) De acuerdo al clima laboral de los profesionales de salud y calidad de atención a los pacientes, en el 65.2% la calidad de atención fue favorable, el 30.5% medianamente favorable y el 4.3% desfavorable.
- 11) La mayoría 56.5%, de los profesionales de salud, trabajan en un clima adecuado, el 37% medianamente adecuado y el 6.5%, inadecuado.

RECOMENDACIONES

Para mejorar el ambiente de trabajo de los trabajadores de la salud y la calidad de la atención al paciente en el Centro de Salud Paragasha, se pueden considerar varias recomendaciones basadas en la práctica actual y la investigación relevante:

Para los profesionales de salud

- 1) Educación Continua: Realizar programas de capacitación continua para profesionales de la salud, especialmente en áreas críticas como primeros auxilios y atención al paciente. Se ha demostrado que la educación tiene un efecto positivo en la calidad de los servicios prestados.
- 2) Evaluación de los empleados: evaluar el desempeño de los empleados con regularidad no solo para identificar áreas de mejora, sino también para reconocer y recompensar el buen desempeño. Esto puede crear un ambiente de trabajo más positivo y motivador.
- 3) Comunicación efectiva. Fomentar una cultura de comunicación abierta entre los profesionales sanitarios y la dirección. Las reuniones periódicas ayudan a resolver problemas y sugerencias, mejorando así la moral del equipo.
- 4) Ambiente de trabajo adecuado: Asegúrese de que las instalaciones estén bien equipadas y en buen mantenimiento, incluidos diferentes ambientes para enfermedades específicas como Covid-19. Esto no sólo mejora la atención al paciente, sino que también reduce el estrés de los empleados.
- 5) Apoyo psicológico: Brindar apoyo psicológico a los trabajadores de la salud para ayudarlos a afrontar el estrés y la carga emocional del trabajo.

Recomendaciones Sobre La Calidad De La Atención Al Paciente.

- 6) Atención Integral: Desarrollar un enfoque integral que incluya no solo atención médica sino también servicios adicionales como nutrición y salud mental. Esto es esencial para satisfacer las necesidades generales del paciente.
- 7) Descentralización de Servicios: Continuación de la descentralización de los servicios de salud para garantizar que las comunidades con menos acceso a

atención especializada reciban la atención que necesitan.

- 8) Seguimiento y evaluación. Establecer un sistema sólido para monitorear la calidad de la atención utilizando indicadores claros y mensurables. Esto puede incluir encuestar a los pacientes sobre su satisfacción con los servicios que reciben.
- 9) Participación comunitaria: Involucrar a la comunidad local en la planificación y evaluación de los servicios de salud ayuda a identificar necesidades específicas y mejora la aceptación y eficacia de la atención brindada.
- 10) Uso eficiente de los recursos: Garantizar el uso eficiente de los recursos mediante una gestión y planificación adecuadas, que pueden incluir el establecimiento de laboratorios regionales para mejorar el diagnóstico y el tratamiento.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Saavedra BGLBDBMTB. Repositorio.ucv.edu.pe. [Online].; 2015 [cited 2023 Mayo jueves. Available from: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8327/Bautista_DGL-Bravo_SMT.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
2. Terán JJT. Repositorio.utn.edu.ec. [Online].; 2020 [cited 2023 mayo lunes. Available from: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/10345/2/Pg%2088%20TRABAJO%20GRADO.pdf>.
3. VICENTE CCGEONJ. Repositorio.unid.edu.pe. [Online].; 2022 [cited 2023 junio lunes. Available from: http://repositorio.unid.edu.pe/bitstream/handle/unid/283/T117_46681785_T%20T117_40893765_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
4. Malpartida BFAS. Apirepositorio.unh.edu.pe. [Online].; 2018 [cited 2023 junio lunes. Available from: <https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e97a604d-0719-4248-921a-0550a8f11019/content>.
5. Farias Masias AA, Macias Moreira ME, Zambrano Cedeño LA, Gomez Bravo NV. El Ambiente de Trabajo y su Influencia en la Satisfacción Laboral como. Ciencias Técnicas y Aplicadas. 2021 diciembre: p. 16.
6. Salesforce.com. Salesforce.com. [Online].; 2021 [cited 2023 Junio Lunes. Available from: <https://www.salesforce.com/mx/blog/2021/11/la-importancia-de-la-atencion-al-paciente.html>.
7. UNIR - LA UNIVERSIDAD EN INTERNET. UNIR. [Online].; 2021 [cited 2023 Junio Lunes. Available from: <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/clima-laboral-organizacional/#:~:text=El%20clima%20laboral%20%E2%80%94ta mbi%C3%A9n%20conocido,en%20su%20entorno%20de%20trabajo>.

8. Soto Hilario, J. D., Ortega Soto, A. V., Huapalla Céspedes, B. D., & Abarca Arias, Y. M. (2022). Clima organizacional y calidad de atención del profesional de la salud de un Centro de Salud de Huánuco, Perú. *Revista Cubana de Enfermería*, 38(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=s0864-03192022000200008&script=sci_arttext
9. Fajardo Aguilar, G. M., Almache Delgado, V. J., & Olaya Santos, H. K. (2020). Clima organizacional en las instituciones de salud desde una perspectiva teórica. *Revista Científica UISRAEL*, 7(1), 153-164. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2631-27862020000100153&script=sci_arttext
10. Terán Terán, J. J. (2020). *Clima laboral y calidad de atención en salud en el centro de salud tipo a IESS. Cotacachi* (Master's thesis). <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/10345>
11. Purizaca Cortez, N. J. F. (2018). Clima organizacional y calidad de atención al paciente de la microred de salud César López Silva en Villa El Salvador-2016. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/512>
12. Vásquez Chiroque, K. M. (2016). Diagnóstico del clima organizacional y la calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Llama. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/691>
13. AIVAREZ QUINTO, Yushira Bach. CAHUANA MOROQUILCA Magna. CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE ATENCION EN EL CENTRO DE SALUD ASCENSIÓN HUANCAVELICA • 2015. <https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e88d1747-bc0a-447e-b25a-6ccacf1dd953/content>
14. Flores-Alpízar, C. A., Ponce-Moreno, R., Ruíz-Jalomo, M. D. R., & Corral-Quiroz, R. D. J. (2015). Factores relacionados con la calidad de atención de enfermería. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc [Internet]*, 23(3), 143-8. http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enf

[ermeria/article/view/56](#)

15. Arias-Jiménez, M. (2007). Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños, 2004. *Enfermería en Costa rica*, 28(1), 12-19. [https://enfermeria.cr/revista/docs/Factores del clima organizacion al influyentes en la satisfaccion laboral de enfermeria.pdf](https://enfermeria.cr/revista/docs/Factores_del_clima_organizacion_al_influyentes_en_la_satisfaccion_laboral_de_enfermeria.pdf)
16. Rojas Russell, M., Tirado Gómez, L. L., Pacheco Domínguez, R. L., Escamilla Santiago, R., & López Cervantes, M. (2011). El clima laboral en las unidades de hemodiálisis en México: Un estudio transversal. *Nefrología (Madrid)*, 31(1), 76-83. https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0211-69952011000100012&script=sci_arttext&lng=en
17. Rosales, N., Cortez, D., & López, D. (2018). *Ambiente laboral y su relación con el desempeño de los profesionales de enfermería en los servicios cerrados del hospital Alfredo Ítalo Perrupato* (Doctoral dissertation, Universidad Nacional de Cuyo. Facultad de Ciencias Médicas. Escuela de Enfermería.). http://ediunc.bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/12782/rosales-natalia.pdf
18. Idolina Bernal González, Norma Angélica Pedraza Melo, Mónica Lorena Sánchez Limón, El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico, *Estudios Gerenciales*, Volume 31, Issue 134, 2015, Pages 8-19, ISSN 0123-5923. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314001624>
19. E. Muñoz-Secoa , J.M. Coll-Benejama , M. Torrent-Quetglasb y L. Linares-Pouc. Influencia del clima laboral en la satisfacción de los profesionales sanitarios. Unidad Docente de Es Castell. Islas Baleares. España. 2005. <https://core.ac.uk/download/pdf/82153853.pdf>

ANEXOS

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
ESCUELA DE FORMACION PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

CUESTIONARIO N° 1

CLIMA LABORAL

Estimado (a) con el presente cuestionario pretendemos obtener información referido al clima laboral, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar los procesos inherentes a la institución.

I. Datos del encuestado:

Edad: _____ Sexo: F _____ M _____

Profesión: _____ Especialidad: _____

Centro de trabajo: _____

Estado civil: _____

Procedencia: _____

Directivo: Si: _____ No: _____, si es Sí diga qué función realiza: _____

II. INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente cada una de estas afirmaciones y establezca en qué medida usted considera se aplica en su área de trabajo. Para cada inciso marque con una X una sola respuesta: Nunca (N), A veces (AV) o Siempre (S).

III. Incisos del cuestionario:

Incisos	N	AV	S
1. El ambiente de trabajo que se respira en la institución es agradable.			
2. La imagen que se proyecta de la institución a la sociedad es de reconocimiento y prestigio.			
3. Las relaciones interpersonales entre el jefe y los miembros del equipo de trabajo o departamento son cordiales.			
4. Cuando hay un reto para la organización todas las áreas participan activamente.			

5. Los cambios en la institución se proyectan en dependencia de las necesidades, exigencias o demandas de la organización misma.			
os trabajadores conocen la misión de la institución.			
7. Existe preocupación porque se entienda bien el trabajo a realizar.			
8. Para mejorar el trabajo se solicitan ideas y propuestas al colectivo.			
9. Todos los problemas se discuten de una manera constructiva.			
10. El trabajo que realizo me gusta.			
11. El contenido de trabajo se delimita y es del conocimiento de los trabajadores.			
12. Cuando aparece un problema determinado se sabe quién debe resolverlo.			
13. Para cumplir con el trabajo hay que recurrir a todas las capacidades de los miembros del equipo.			
14. En el análisis de los problemas se pueden plantear criterios.			
15. Cada trabajador es considerado como conocedor de su trabajo y se le trata como tal.			
16. Las condiciones físicas de trabajo son buenas.			
17. Se conocen los mecanismos establecidos para que la información fluya en la institución.			
18. Existe armonía en las relaciones entre el jefe y el equipo de trabajo.			
19. Los diferentes niveles jerárquicos de la organización colaboran entre ellos.			
20. En la institución se le da atención al desarrollo de los equipos humanos.			
21. Se dedica tiempo a revisar que se requiere para mejorar el desempeño de las personas.			
22. La información en la institución llega de forma clara desde el nivel superior hasta los trabajadores.			
23. El mantenimiento de las buenas relaciones interpersonales es interés de la institución.			
24. Los objetivos del área de trabajo son congruentes con los objetivos de la institución.			
25. Las acciones de control se realizan de forma planificada.			

26. Existe preocupación por mantener actualizado técnicamente al personal con el fin de mejorar la calidad del trabajo.			
27. El jefe con el cumplimiento del trabajo es muy exigente.			
28. Cuando existe un problema todos se interesan por resolverlo.			
29. En la institución las personas que trabajan bien reciben reconocimiento.			
30. Existe una asignación justa de tareas según el contenido de trabajo que corresponde desarrollar dentro de la organización.			
31. En la solución a los problemas y conflictos dentro de la organización se tienen en cuenta las opciones más creativas que aportan los trabajadores.			
32. Cuando se inicia una tarea se explica el por qué.			
33. Los resultados alcanzados en la institución son frutos del trabajo de todos.			
34. Se estimula la participación de las personas para encontrar soluciones creativas a los problemas.			
35. Los trabajadores se sienten satisfecho de lo que han aportado a los resultados de la institución.			
36. Cada uno cuenta con los elementos de trabajo necesarios que permiten dar solución a los problemas.			
37. La información requerida para cumplir con las actividades fluye de forma rápida.			
38. La institución se preocupa por el desarrollo de valores, actitudes y relaciones de las personas dentro de la organización.			
39. En la toma de decisiones se tiene en cuenta el apoyo y participación de todos los trabajadores.			
40. Existe correspondencia entre los objetivos de la organización y el trabajo que se realiza.			
41. A la hora de realizar el trabajo se tienen en cuenta las propuestas del colectivo.			

42. Las ideas del colectivo son tenidas en cuenta para mejorar los resultados de trabajo.			
43. Los trabajadores en la institución cumplen con el horario laboral de forma regular.			
44. Cuando se analiza un problema los miembros de la organización adoptan posiciones sinceras.			
45. Los trabajadores manifiestan orgullo de pertenecer a la institución en la que laboran.			
46. En la institución se estila el saludo diario y las demostraciones afectivas hacia los compañeros de trabajo.			
47. Existe satisfacción con el ambiente físico en el que se trabaja en la institución.			
48. La información que se requiere de los compañeros del equipo se recibe oportunamente para realizar el trabajo.			
49. Se propician cambios positivos en función del desarrollo de la institución.			
50. Los criterios de los trabajadores son fuente de información para definir las transformaciones necesarias en la organización.			

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
ESCUELA DE FORMACION PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

CUESTIONARIO N° 2
CALIDAD DE ATENCIÓN

Estimado (a) con el presente cuestionario pretendemos obtener información referido al desempeño laboral, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar los procesos inherentes a la institución.

Datos del encuestado:

Edad: _____ Sexo: F _____ M _____

Ocupación: _____

Estado civil: _____

Procedencia: _____

Estado civil: _____

Ingreso económico: _____

Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

1. Satisfacción global
(Cuestionario a responder por el paciente)
Considera que la calidad del servicio recibido es:
 - a) Excelente
 - b) Buena
 - c) Adecuada
 - d) Insuficiente
 - e) Muy insuficiente
2. Considera que el trato recibido por el Profesional de salud es:
 - a) Excelente
 - b) Buena

- c) Adecuada
 - d) Insuficiente
 - e) Muy insuficiente
3. Considera que el tratamiento recibido es:
- a) Excelente
 - b) Buena
 - c) Adecuada
 - d) Insuficiente
 - e) Muy insuficiente
4. Señale su grado de satisfacción personal con el trabajo realizado:
- a) Muy satisfecho
 - b) Satisfecho
 - c) Indiferente
 - d) Insatisfecho
 - e) Totalmente insatisfecho
5. Ud. considera que el profesional de salud cooce su trabajo?
- a) Excelente
 - b) Buena
 - c) Adecuada
 - d) Insuficiente
 - e) Muy insuficiente

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	MATERIAL Y METODOS															
<p>GENERAL</p> <p>¿Cómo es el Clima laboral de los profesionales de salud y calidad de atención a los pacientes en el Centro de Salud de Paragsha - Junio - Agosto del 2023</p> <p>ESPECÍFICOS:</p> <p>¿Cuáles son las características generales de los profesionales de salud y los pacientes en el Centro de Salud de Paragsha?</p> <p>¿Cómo es el clima laboral de los</p>	<p>GENERAL:</p> <p>Identificar el clima laboral de los profesionales de salud y calidad de atención a los pacientes en el Centro de Salud de Paragsha,</p> <p>ESPECÍFICOS:</p> <p>Identificar las características generales de los profesionales de salud y los pacientes en el Centro de Salud de</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL</p> <p>El clima laboral adecuado de los profesionales de salud influye favorablemente en la calidad de atención a los pacientes en el Centro de Salud de Paragsha</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS:</p> <p>“El clima laboral de los profesionales de salud en el Centro de Salud de Paragsha en su</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>.- Clima laboral</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE.-</p> <p>Calidad de atención a los pacientes</p>	<p>ADECUADO</p> <p>MEDIANAMENTE ADECUADO</p> <p>INADECUADO</p> <p>FAVORABLE</p> <p>MEDIANAMENTE FAVORABLE</p> <p>DESFAVORABLE</p>	<p>Tipo de investigación:</p> <p>Básica.</p> <p>Método: Descriptivo</p> <p>DISEÑO DESCRIPTIVO CORRELACIONAL</p> <table border="1" data-bbox="1644 778 2013 981"> <thead> <tr> <th></th> <th colspan="4">VARIABLES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Grupo G1</td> <td>T1</td> <td>T2</td> <td>T3</td> <td>Tn</td> </tr> <tr> <td></td> <td>E1</td> <td>E2</td> <td>E3</td> <td>En</td> </tr> </tbody> </table> <p>Muestra: A través del muestreo no</p>		VARIABLES				Grupo G1	T1	T2	T3	Tn		E1	E2	E3	En
	VARIABLES																			
Grupo G1	T1	T2	T3	Tn																
	E1	E2	E3	En																

<p>profesionales de salud en el Centro de Salud de Paragsha?</p> <p>¿Cómo es la calidad de atención a los pacientes en el Centro de Salud de Paragsha?</p> <p>¿Cómo es la relación del clima laboral de los profesionales de salud con la calidad de atención que reciben los pacientes en el Centro de Salud de Paragsha?</p>	<p>Paragsha. Identificar el clima laboral de los profesionales de salud en el Centro de Salud de Paragsha. Identificar la calidad de atención a los pacientes en el Centro de Salud de Paragsha.</p> <p>Identificar la relación del clima laboral de los profesionales de salud con la calidad de atención que reciben los pacientes en el Centro de Salud de Paragsha.</p>	<p>mayoría es adecuado".</p> <p>"La calidad de atención a los pacientes en el Centro de Salud de Paragsha en su mayoría es favorable".</p> <p>"Existe relación significativa entre el clima laboral de los profesionales de salud con la calidad de atención que reciben los pacientes en el Centro de Salud de Paragsha".</p>			<p>probabilísticos intencionado se va seleccionar a los pacientes que son atendidos en el Centro de Salud de Paragsha durante los meses de junio a agosto del 2023..</p>
--	---	--	--	--	--

PANEL FOTOGRÁFICO





