



**UNIVERSIDAD PARTICULAR DE
CHICLAYO
ESCUELA DE POSGRADO**



**CONDICIONES LABORALES Y SU RELACIÓN CON LA
CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EXTERNO EN LA
UNIDAD PRODUCTORA DE SERVICIOS DE PATOLOGÍA
CLÍNICA DEL HOSPITAL REFERENCIAL DE
FERREÑAFE. ENERO – DICIEMBRE 2020**

TESIS

**Para obtener el Grado Académico de Magíster con
Mención en Gerencia de Servicios de Salud**

AUTORA

DORYS MARIZA VILLEGAS MERA

ASESORA

DRA. ANA MARIA ALVITES GASCO

CHICLAYO - PERÚ

2021

**CONDICIONES LABORALES Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN
AL USUARIO EXTERNO EN LA UNIDAD PRODUCTORA DE SERVICIOS DE
PATOLOGÍA CLÍNICA DEL HOSPITAL REFERENCIAL DE FERREÑAFE.**

ENERO - DICIEMBRE 2020.

Tesis presentada para obtener el Grado Académico de Magíster con Mención en
Gerencia de Servicios de Salud.

**DORYS MARIZA VILLEGAS MERA
AUTORA**

**DRA. ANA MARIA ALVITES GASCO
ASESORA**

Aprobado por el siguiente jurado:

**DRA. ALTEMIRA MARIA MONTALVO CABRERA
PRESIDENTA**

**MG. IMELDA SEGOVIA BRAVO
SECRETARIA**

**MG. MARTHA EUSEBIA GUTIÉRREZ MANZANEDA
VOCAL**

DEDICATORIA

DEDICATORIA

A Dios, nuestro padre, quien día a día

Ilumina y guía mi camino, para

lograr mi desarrollo profesional.

A mi esposo y mis dos hijos Eliana y Julio,

quienes con sus consejos, paciencia y

comprensión permanentemente me dan

fuerzas para seguir adelante.

A mi madre, que desde el cielo

me ilumina en todo momento,

A mi padre, a mi hermana Estela, por darme

ánimo y valorar mi esfuerzo y sacrificio en

esta ardua tarea.

AGRADECIMIENTO

AGRADECIMIENTO

*A mi esposo y mis dos hijos Eliana y Julio,
quienes con sus consejos, paciencia y
comprensión permanentemente me dan
fuerzas para seguir adelante.*

INTRODUCCIÓN

INTRODUCCIÓN

Este documento presenta los resultados del estudio realizado sobre: Condiciones laborales y su relación con la calidad de atención al usuario externo en la unidad productora de servicios de patología clínica del Hospital Referencial de Ferreñafe. Enero- diciembre 2020, que consta de cinco capítulos, a continuación, se hace una breve descripción de cada uno de ellos:

El capítulo I, **El Problema de la investigación**, en el que se expone los antecedentes, el planteamiento del problema en un contexto y espacio determinado, la formulación del mismo, justificación de la investigación; así como sus limitaciones y los objetivos tanto general como específicos.

El capítulo II. **El marco teórico científico**, el mismo que está referido a los fundamentos teóricos de la investigación mediante la presentación de las teorías y el marco conceptual, así como los antecedentes de estudio, las hipótesis, las variables y su Operacionalización, definición conceptual y operacional de las mismas.

Capítulo III. **En el marco metodológico de la investigación**, se presentan, el tipo de estudio y diseño correspondiente, la población y muestra participante; así como los Materiales, técnicas e instrumentos de recolección de datos y la validación y confiabilidad de los instrumentos que se emplearon en la misma.

Capítulo IV. **Los resultados de la investigación**, donde se expone la descripción y la discusión de resultados que justifican los logros obtenidos en la investigación que dieron cumplimiento a los objetivos de la misma y contrastación de la hipótesis asumida.

El capítulo V, **Conclusiones y Recomendaciones**, se da a conocer las conclusiones y recomendaciones planteadas por el autor así también se presentan las referencias bibliográficas consultadas y utilizadas, además de los anexos elaborados y obtenidos en el trabajo investigativo.

RESUMEN

RESUMEN

En la presente investigación titulada “Condiciones laborales y su relación con la calidad de atención al usuario externo en la unidad productora de servicios de patología clínica del hospital referencial de Ferreñafe. Enero- diciembre 2020”; el propósito es mejorar la calidad de atención en salud el cual es un factor crítico de éxito en el actual sistema sanitario peruano y está definitivamente relacionado con las condiciones laborales en las que se desenvuelven el personal administrativo y asistencial, la presente investigación tuvo como **objetivo:** determinar la relación que existe entre las condiciones laborales y la calidad de atención al usuario externo en la unidad productora de servicios de patología clínica del hospital referencial de Ferreñafe. Enero - diciembre 2020. **Material y Método:** Estudio de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, de diseño no experimental de corte transversal – correlacional, cuya hipótesis: existe relación directa entre las condiciones laborales y la calidad de atención al usuario externo en la unidad productora de servicios de patología clínica del hospital referencial de Ferreñafe (favorable versus desfavorable). Encontrando como **resultados** relevantes que en la unidad de patología clínica del hospital referencial de Ferreñafe; de un total de 7 trabajadores; el 71.4% de ellos manifiestan su aceptación favorable con respecto a las condiciones laborales que allí imperan; sólo dos de ellos coinciden como un entorno desfavorable en relación a esta unidad de trabajo. En el estudio se **concluyó** en base al estadístico t student que existe relación significativa de 0.02 entre las condiciones laborales de los trabajadores y la calidad de atención al usuario externo en dicho servicio.

Palabras claves: Calidad de atención, Condiciones laborales, Clima organizacional

ABSTRAC

ABSTRAC

In the present investigation entitled "Working conditions and their relationship with the quality of care for external users in the unit producing clinical pathology services of the reference hospital in Ferreñafe. January-December 2020; The purpose is to improve the quality of health care, which is a critical success factor in the current Peruvian health system and is definitely related to the working conditions in which the administrative and healthcare personnel operate, the present research aimed to: determine the relationship between working conditions and the quality of care for external users in the unit that produces clinical pathology services of the reference hospital in Ferreñafe. January - December 2020. Material and Method: Study with a quantitative approach, of a descriptive type, of a non-experimental cross-sectional - correlational design, whose hypothesis: there is a direct relationship between working conditions and the quality of care for external users in the production unit clinical pathology services of the Ferreñafe referral hospital (favorable versus unfavorable). Finding as relevant results that in the clinical pathology unit of the reference hospital of Ferreñafe; out of a total of 7 workers; 71.4% of them express their favorable acceptance regarding the working conditions that prevail there; only two of them coincide as an unfavorable environment in relation to this unit of work. The study concluded based on the t student statistic that there is a significant relationship of 0.02 between the working conditions of the workers and the quality of attention to the external user in said service.

Keywords: Quality of attention, Working conditions, Organizational climate

ÍNDICE

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	v
INTRODUCCIÓN	vii
RESUMEN	ix
ABSTRAC	xi
ÍNDICE	xiii
CAPITULO I: PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	15
1.1. Realidad problemática	15
1.2. Formulación del Problema	18
Problema General	18
1.3. Delimitación de la investigación: Ubicación del Hospital Referencial-F	18
1.4. Planteamiento del problema	19
1.5. Justificación e Importancia de la Investigación	20
1.6. Limitaciones de la investigación	21
1.7. Objetivos de la investigación	21
CAPÍTULO II: MARCO TEORICO- CIENTÍFICO	24
2.1. Antecedentes de investigación	24
2.2. Base Teórica – Científica	26
2.3. Marco de referencia	30
2.4. Hipótesis	32
2.5. Variables	32
2.6. Definición de variables	32
2.7. Operacionalización de variables	32
2.8. Matriz de consistencia	35
CAPITULO III: MARCO METODOLOGICO DE LA INVESTIGACIÓN	37
3.1. Tipo de investigación	37
3.2. Diseño de Investigación / contrastación de la hipótesis:	37
3.3. Población y Muestra:	38
3.4. Materiales, técnicas e instrumentos de recolección de datos:	39
3.5. Validación y confiabilidad de instrumentos	40
CAPITULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	43
4.1. Presentación y análisis de la información	43
4.2. Discusión de Resultados	48
CAPITULO V	50
CONCLUSIONES	51
RECOMENDACIONES	53
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS	55
ANEXOS	

CAPITULO I

CAPITULO I: PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

1.1.1. A Nivel Internacional

En Chile el Ministerio de Salud; en su estudio realizado explica que la gestión de calidad en salud ha sido definida como un conjunto de acciones sistematizadas y continuas destinadas a prevenir y/o resolver oportunamente, problemas o situaciones que impidan otorgar el mayor beneficio posible o que aumenten los riesgos de los usuarios. En esta metodología que tiene énfasis en la evaluación, monitoreo, diseño, desarrollo y cambio organizacional, como herramientas puestas a disposición de los equipos de salud para el mejor cumplimiento de su misión, orientado a brindar una óptima calidad de atención a la población usuaria. La Mejora Continua es un proceso dinámico, que permite a los directivos y al personal clínico, realizar acciones de cambio para lograr que los servicios, las intervenciones, y los productos de la actividad profesional sean coherentes con los criterios y estándares de calidad consensuados. Por lo que se busca incorporar la participación activa de cada equipo clínico de los Servicios de obstetricia, ginecología y neonatología del establecimiento respectivo, cuyo fin último, es lograr la satisfacción de las usuarias/os y de los prestadores del servicio.¹

En México; el actual Sistema Nacional de Salud se está transformando en los últimos años para formar a los médicos, las enfermeras y el personal de salud que, con el espíritu humanista ofrezcan la atención médica con la calidad y calidez que los usuarios merecen. La calidad debe estar presente en cada diagnóstico, en cada tratamiento y en cada intervención quirúrgica que se realicen en los centros de salud de México

Un paciente no es solo un cuadro clínico. Significa una vida, con sus características propias, tanto familiares como económicas, laborales, sociales, educativas, entre otras. En tanto el personal que forma parte del Sistema Nacional de Salud tome conciencia de las grandes repercusiones que la enfermedad produce en cada usuario, el trato al paciente

y sus familiares serán cada día más cálidos, humanos y respetuosos. En situaciones de esta naturaleza es cuando más debemos apelar a la vocación humanista y de servicio que todo servidor de la salud debe poseer y, sobre todo, poner en práctica a partir de una sólida mística del trabajo médico. El servicio de salud que se brinda en los institutos nacionales de salud, los hospitales federales de referencia y los de alta especialidad provoca, como todo servicio, grados de satisfacción en los usuarios que hay que medir y atender, pues dicha satisfacción es nuestra guía en la toma de decisiones para buscar una atención médica de calidad y, a partir de esto, identificar las áreas de oportunidad para mejorar el Sistema mismo². (p. 7)

1.1.2. Nivel Nacional

La satisfacción de los usuarios externos, que expresa un juicio de valor individual y subjetivo, es el aspecto clave en la definición y valoración de la calidad, y es el indicador más usado para evaluar la calidad de atención en los servicios de salud y su medición se expresa en los niveles de satisfacción del usuario. Es por ello que, la Unidad de Gestión de la Calidad del Hospital San Juan de Lurigancho siguiendo los lineamientos de calidad del Ministerio de Salud; se desarrolló este estudio con el objetivo de medir el nivel de satisfacción del usuario externo en los servicios de consulta externa, Hospitalización y Emergencia, donde los resultados de acuerdo a lo observado en el consolidado de la evaluación por dimensiones de Hospitalización. La Dimensión Capacidad de Respuesta es la que presenta mayor insatisfacción relacionado a los trámites administrativos para su hospitalización y alta, seguido de la Dimensión empatía relacionado al trato que brinda el personal a los usuarios³.

Durante los últimos años se han desarrollado grandes esfuerzos y múltiples iniciativas para la medición de la calidad a través de la evaluación de la satisfacción de los usuarios externos; ante la gran demanda de atención en los Establecimientos de Salud se percibe un grado de insatisfacción creciente de los usuarios del sistema de salud de allí la necesidad de explorar la metodología SERVQUAL, la cual cuenta con una escala multidimensional elaborada por Parasuraman diseñada para medir satisfacción de los usuarios externos en

empresas de servicios privados, en ese contexto el Ministerio de Salud ha asumido la metodología con pequeñas modificaciones en el modelo y el contenido del cuestionario, obteniendo la metodología SERVQUAL Modificado ya que define la calidad de atención como la brecha o diferencia (P-E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos, por su validez y alta confiabilidad, implementándose en los servicios de salud de nuestro país, ya la aplicación de este instrumento contribuye a identificar la expectativa y percepción de los pacientes que acuden a los servicios de salud el nivel de satisfacción global y las principales causas de insatisfacción como oportunidades de mejora de la calidad de atención. ⁴

1.1.3. A Nivel Local

El Hospital Referencial de Ferreñafe, se encuentra ubicado en el distrito de Ferreñafe, provincia de Ferreñafe, departamento de Lambayeque, con una extensión de 11,000 m². Fue elevado a la categoría de Hospital II el 06 de enero del 2011, con una población asignada de 20,900 habitantes; atiende las 24 horas del día y brinda atención en Medicina General, Cirugía, Anestesiología, Otorrinolaringología, Urología, Ginecología, Pediatría, Odontología, Psicología, Nutrición, terapia física, Enfermería, y obstetricia. Además, cuenta con los servicios de Emergencia, hospitalización, centro quirúrgico, Sala de partos, Patología Clínica e Imagenología. Las instalaciones del Hospital tienen más de 50 años de antigüedad, tienen dos salas para el proceso de las muestras, no tiene una sala de espera propia y la recepción de las muestras y la zona de toma de muestra es compartida con el área administrativa. El laboratorio clínico cuenta con 06 profesionales, un personal técnico de laboratorio, no existe secretaria ni técnico informático.

A pesar que existen muchos trabajos de investigación que relacionan las condiciones laborales y su relación con la calidad de servicio al usuario externo, en el Hospital referencial de Ferreñafe no se han realizado estudios similares, más aún si se trata de alguna área en específico. Que podría llevar en definitiva a la elaboración de un plan de mejora o un diagnóstico integral con fines de mejorar la gestión del Hospital

1.2. Formulación del Problema

Problema General

¿Qué relación existe entre las condiciones laborales y la calidad de atención al usuario externo en la unidad productora de servicios de patología clínica del Hospital Referencial de Ferreñafe durante los meses de enero a diciembre del 2020?

Problemas específicos

¿En qué medida se puede analizar las condiciones laborales en la unidad productora de servicios de patología clínica del hospital referencial de Ferreñafe durante los meses de enero a diciembre del 2020?

¿Es posible evaluar el nivel de calidad de atención en la unidad productora de servicios de patología clínica del hospital referencial de Ferreñafe durante los meses de enero a diciembre del 2020?

¿Se puede valorar la correlación estadística entre ambas variables?

1.3. Delimitación de la investigación: Ubicación del Hospital Referencial-F



Av. Augusto B. Leguía- Ferreñafe

1.4. Planteamiento del problema

Teniendo en cuenta que la población asignada para el Hospital Referencial de Ferreñafe es de 20,900 habitantes, con una categoría II 1, los servicios de patología clínica (Laboratorio clínico) son muy demandados. Esto contrasta con el escaso personal técnico (01), profesional especializado (06), ausencia de personal administrativo e informático. Lo que nos hace inducir que este escaso personal estará constantemente sometido a alta presión o como consecuencia de gran variedad de agentes estresantes. Lo que a posterior podría afectar su calidad de vida y su calidad de servicio.

Además de lo antes mencionado, se debe agregar las reducidas áreas de trabajo en el laboratorio, ausencia de ambientes para la atención al paciente y recepción de muestras; debido a que la infraestructura ya tiene más de 50 años de antigüedad y las distribuciones de sus ambientes no se ajustan a la realidad actual. Esto podría originar un riesgo en la salud del profesional que labora en dichos ambientes, exposición a nuevos agentes patógenos al paciente y al personal profesional del laboratorio, estrés laboral por hacinamiento, entre otros.

Asumiendo que la satisfacción de los trabajadores, junto a la alta productividad y calidad, es una característica de las organizaciones bien administradas, y que las actitudes favorables son producto de una eficaz administración del comportamiento, en el marco de un proceso continuo para crear un clima de apoyo a los recursos humanos de la organización, sería de importancia vital analizar el grado de satisfacción del personal de salud de la unidad productora de servicios de patología clínica y su desempeño laboral con un enfoque hacia la calidad de atención al usuario externo.

1.5. Justificación e Importancia de la Investigación

1.5.1. Justificación

Las bases que justifican la presente investigación son muy importantes y convenientes, que permitirá identificar las condiciones laborales existentes para los colaboradores del Hospital Referencial de Ferreñafe y del mismo modo medir el nivel de calidad de atención al usuario externo; y que con los resultados obtenidos se identificará las estrategias de mejora en el área de Patología Clínica. Es relevante a nivel **social**, ya que la investigación será beneficioso tanto para el usuario externo como interno del hospital además que no solo servirá para la población estudiada, sino que también se puede utilizar para otros hospitales de la región; asimismo, será útil para el Hospital Referencial de Ferreñafe, ya que no solo se podrá aplicar a una área del servicio en un futuro sino que se podrá tomar en cuenta las otras áreas para añadir al plan anual de trabajo del hospital, e incluso ser propuesto como algo innovador. Tiene implicancia **práctica**, porque el presente estudio ayuda a buscar soluciones reales y ayudara en la formación inicial y continua del personal del servicio de patología clínica del Hospital Referencial de Ferreñafe, dado que los resultados proporcionarán distintos saberes para ser adquiridos e interiorizados por la comunidad que conforman el Hospital a fin de mejorar su calidad de atención al usuario externo; asimismo, servirá para la toma de decisiones al momento de afrontar la problemática sobre algunas deficiencias. Tiene implicancia **teórica** ya que a través de esta investigación se recopilará y sistematizará con fundamentos teóricos recientes sobre condiciones laborales y calidad atención al usuario externo, considerando enfoques, perspectivas metodológicas y normas que ayuden al personal del servicio de patología clínica del hospital Referencial de Ferreñafe tanto en su formación teórica como la aplicación en la práctica, además que sirve de condición necesaria para orientar de manera más efectiva sus intervenciones en el contexto de atención al usuario externo.

Y, por último, la presente investigación posee utilidad **metodológica**, porque permitirá hacer un levantamiento de las características más sobresalientes en lo que respecta con las condiciones laborales para los colaboradores del Hospital y calidad de atención al usuario externo, a fin de construir un manual, instructivo o documento propositivo con enfoques, estilos, técnicas de calidad de servicio y recursos de atención al usuario para una mayor satisfacción.

1.6. Limitaciones de la investigación

Las limitaciones que se presentaron en la investigación es:

Limitaciones de información:

No existe limitaciones en la información ya que los clientes se encuentran totalmente colaboradores a la aplicación de los instrumentos tales como cuestionarios, etc.

Limitaciones económicas:

No existen limitaciones económicas, porque la investigación es asumida íntegramente por la autora.

1.7. Objetivos de la investigación

1.7.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre las condiciones laborales y la calidad de atención al usuario externo en la unidad productora de servicios de patología clínica del Hospital Referencial de Ferreñafe. Enero-diciembre 2020.

1.7.2. Objetivo Especifico

- ✓ Analizar las condiciones laborales de los colaboradores en la unidad productora de servicios de patología clínica del Hospital Referencial de Ferreñafe. Enero- diciembre 2020
- ✓ Evaluar el nivel de la calidad de atención en salud, percibida por el usuario externo en la unidad productora de servicios de patología clínica del Hospital Referencial Ferreñafe. Enero –diciembre 2020.

- ✓ Valorar la correlación que existe entre las condiciones laborales y la calidad de atención al usuario externo en la Unidad productora de servicio de patología clínica del Hospital Referencial Ferreñafe. Enero-Diciembre 2020

CAPÍTULO II

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO- CIENTÍFICO

2.1. Antecedentes de estudio anteriores

A Nivel Internacional

Montiel y Sánchez ⁵, en su tesis titulada Propuesta para la Medición del Servicio al Cliente y Análisis de la Calidad Percibida por el Usuario del Servicio de Emergencias del Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño de Liberia en el segundo semestre del 2014; tuvo como objetivo general diseñar un instrumento para medir la calidad de la atención, que permita apoyar la toma adecuada y oportuna de decisiones de la gestión del servicio, para mejorar la calidad del servicio brindado a los usuarios. Se obtuvo del total de usuarios encuestados el 74% respondió afirmativamente la encuesta, el 19% en forma negativa y hubo un 7% que no respondió algunas de las preguntas de la encuesta. Llegando a la conclusión, que las tres principales insatisfacciones que se documentaron se relacionan con la limpieza de los servicios sanitarios, el tiempo de espera de la atención y la inadecuada infraestructura (Falta de espacio físico, hacinamiento, áreas inadecuadas y pequeñas para la demanda del usuario, estructura física en mal estado, poca ventilación, entre otros). (p. 4)

Castro y Contreras⁶; en su investigación titulada Satisfacción con la atención médica en el área de hospitalización del departamento de Gineco- Obstetricia de Hospital José Carrasco Arteaga. 2014; cuyo objetivo fue determinar el grado de satisfacción de las pacientes con la atención médica y de enfermería recibida en el Área de hospitalización del Departamento de Gineco- Obstétrica del Hospital José Carrasco Arteaga. El diseño fue descriptivo de corte transversal; se recopiló información de 628 pacientes ingresadas a los servicios de Ginecología y Obstetricia entre marzo y mayo del 2014. Las pacientes del servicio de ginecología representaron el 26.11% un promedio de edad 41.46 ± 11.41 años y las de obstetricia el 73.89 % con una edad media de 28.62 ± 6.12 años. La instrucción más frecuente fue la secundaria en la mayoría y residen en el área urbana. El autor concluyo que se obtienen valoraciones altas en la satisfacción de la atención médica en más de 65% de las pacientes tanto del personal médico como del personal de enfermería. (p. 6).

Carballo, N. en su investigación titulada “Estudio de las condiciones laborales del

Laboratorio Clínico, del Área de Salud de Montes de Oro durante el año 2011. cuyo objetivo fue evaluar los riesgos laborales que se presentan dentro del Laboratorio del Área de Salud de Montes de Oro, Puntarenas y su impacto dentro de este servicio, es un estudio de campo –descriptivo transversal. se realizó un cuestionario a los miembros del servicio, para determinar qué les parecen las condiciones de trabajo con las que en este momento cuentan y cuáles son los puntos más críticos, si es que existen para mejorar, y cuáles son los que ellos consideran que más les afectan. Además, utilizaron la observación de las condiciones laborales Llegando a los siguientes resultados: Los principales factores de riesgo que enfrentan los empleados del servicio del Laboratorio del Área de Salud de Montes de Oro es la falta de personal, esto que genera un ritmo de trabajo acelerado y una carga de tareas aumentada, los cuales tienen influencia directa en la atención del paciente, debido al aumento de los tiempos de espera. Esto induce a la afectación de la calidad del servicio brindado, ya que repercute en la satisfacción de los usuarios el servicio. Concluyendo que el problema establecido es que el recurso humano es insuficiente, además de que las instalaciones del Área de Salud en general, no son adecuadas, debido a que el espacio es insuficiente, provocando que se aumenten las molestias por contaminación sónica, lo que quedó demostrado.

A Nivel Nacional

Merino & Reyes⁸, en su investigación titulado “Modelo para evaluar la calidad del servicio al usuario atendido en consulta externa en establecimientos de salud en el Perú”. Cuyo objetivo fue desarrollar un modelo que permita comprender el comportamiento de las variables asociadas a la mejora de la calidad del servicio al usuario de consulta externa en los establecimientos de salud en el Perú. La investigación fue aplicada, cuantitativa, transversal, explicativa y no experimental. En conclusión, con el modelo de ecuaciones estructuradas se logró identificar las variables que más impactan sobre el nivel de satisfacción del usuario de consulta externa. Asimismo, el nivel sociodemográfico (nivel educativo y rango de ingreso), el tiempo de espera para la atención del paciente, el trato recibido por parte del personal administrativo, no médico y médico, impactaron significativamente en el nivel de satisfacción del usuario externo. (p. 10)

Veliz & Villanueva (2013); en su investigación titulada Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (CERITS) de la DISA II Lima Sur; tuvo como objetivo analizar la calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los Centros de Referencia para Infecciones de Transmisión Sexual de la DISA Lima Sur, es decir en los CERITS de Villa el Salvador y Chorrillos, en el periodo de agosto a octubre del 2011. El estudio fue de tipo exploratorio, descriptivo de corte transversal. Asimismo, los resultados obtenidos fueron que la calidad percibida por los usuarios externos presenta una brecha promedio de -0.37, la cual está influenciada por las brechas negativas de los CERITS de Chorrillos (-0.16) y de Villa el Salvador (-0.59). De estas cifras se concluyó que las brechas presentadas en cada ítem evaluado son pequeñas. (p. 6)

2.2. Base Teórica – Científica

CLIMA ORGANIZACIONAL.

El concepto de clima organizacional es uno de los aspectos más comunes en el diagnóstico organizacional, siendo una gran cantidad los autores que se han dedicado a su investigación. En la actualidad, el concepto se ha integrado al vocablo organizacional y sin embargo se ha hecho de manera muy general, a veces se le da el nombre de sensación o percepción, otras veces se le da el significado de moral o atmósfera psicológica o bien se le confunde con satisfacción. Estas imprecisiones no son arbitrarias, ya que corresponden a la evolución histórica del estudio de este concepto y esto se aprecia cuando se realiza una revisión bibliográfica de las definiciones de clima organizacional, cuyas diferencias corresponden a los diferentes enfoques teóricos que se han aplicado al estudiar este atributo organizacional ⁹.

Dentro de las definiciones del clima organizacional, es posible encontrar un enorme caudal de conceptos; sin embargo, un análisis más exhaustivo permite reconocer definiciones más generales y otras dirigidas a niveles más específicos. Entre estas últimas se encuentran aquellas que se refieren a aspectos organizacionales y otras que se centran en factores individuales.

Una definición completa de clima es “El ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que se encuentra en su

proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo”¹⁰.

Entonces, el clima organizacional puede considerarse como el conjunto de apreciaciones que los miembros de una organización tienen de su experiencia en el sistema organizacional, y tales apreciaciones conforman una afirmación con tendencia evaluativa de su experiencia organizacional.¹⁰

De todos los enfoques sobre el concepto de clima organizacional, el que ha demostrado mayor utilidad, es el que utiliza como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral, la especial importancia de este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores. Sin embargo, estas percepciones dependen de buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la empresa; de ahí que el Clima Organizacional refleja la interacción entre características personales y organizacionales¹¹.

Delimitación de conceptos entre condiciones de trabajo y cultura.

Estudiosos como Katz y Kahn, toman condiciones de trabajo (clima) y cultura como sinónimos. Al intentar distinguirlo de la cultura organizacional, otros autores señalan que el clima está en un nivel inferior, pues está inmerso en ella.¹²

Alonso, Hernández y Aguirre¹³, aprecian así la diferencia: El clima son las características organizacionales que los trabajadores perciben y describen de modo colectivo; mientras que la cultura es el conjunto de normas compartidas y conductas aprendidas que moldean la forma de actuar de las personas. Refieren, asimismo, que el clima es subjetivo, temporal y manipulable. La cultura, en cambio, tiene una larga elaboración o procesamiento por el grupo, tiene raíces en la historia de éste, es un fenómeno de más larga duración y menos vulnerable a la manipulación. Aún más, estos autores remarcan el hecho de que en sus investigaciones clima y cultura, medidos con sendos cuestionarios, apuntan a fenómenos diferentes y claramente

distinguibles por sus evaluados.

Denison ¹⁴, tras realizar un prolijo examen de ambos conceptos, concluye que, pese a su origen histórico diferente, en las investigaciones de los últimos años ambas entidades están acercándose y hasta intercambiando enfoques. Ya no puede atribuirse la exclusividad de la metodología cuantitativa a los estudios de clima ni la cualitativa a los trabajos sobre cultura. Finaliza afirmando que la diferencia sería más aparente que real. Y que ambos conceptos se dirigen a lo mismo: “la creación e influencia de los contextos sociales en las organizaciones”.

Factores que determinan el clima laboral.

Con frecuencia cuando los profesionales de salud ocupacional hablan sobre la salud de los trabajadores se centran en los accidentes laborales o en las enfermedades profesionales, alteraciones de la esfera biológica de la salud, consecuencia de la exposición a riesgos intangibles como tóxicos, polvo, humo o el ruido. Sin embargo, los trabajadores están más preocupados, además de la estabilidad laboral de su empleo o por las condiciones económicas, en aquellos aspectos del trabajo, menos tangibles, a veces difíciles de definir, que se asocian al bienestar del día a día, a la satisfacción laboral y en último término al estrés mental que altera la vida cotidiana limitando las posibilidades de una vida productiva tanto a nivel laboral como extra laboral.¹⁵

Poca era la experiencia en el ámbito sanitario de la aplicación de estudios sobre satisfacción de los profesionales. Fueron Donabedian en 1966 y, posteriormente Freebon y Greenlick en 1973 los primeros en interesarse por esa línea de la investigación. Desde entonces se percibe una mayor preocupación por los temas relacionados con la satisfacción laboral, quizá por la evidencia real y práctica de la importancia que tiene el factor humano desde la perspectiva financiera y la calidad asistencial, afectando directamente al “arte de la atención”. Así, la satisfacción laboral en la atención sanitaria se iguala en importancia a la preparación científica del profesional o a la disposición de una determinada tecnología.¹⁵

La evaluación de la calidad de los procesos proporciona únicamente información sobre los aspectos técnicos de la atención, pero prácticamente ignora las cuestiones

interpersonales. Por otra parte, la evaluación de los resultados permite tener un enfoque más amplio sobre estos factores, aunque no determina con precisión sus causas. Ambos enfoques deben ser complementarios, ya que los cambios en el proceso de atención médica influyen en el resultado de la misma. La evaluación del proceso incluye no sólo las actividades, sino los procedimientos finales de diagnóstico y tratamiento, porque en el desempeño se determina el tratamiento técnico y en el resultado se considera la satisfacción laboral, ambos como elementos de valoración de la efectividad.¹⁵

La satisfacción del trabajador en el desempeño de sus funciones es considerada por diferentes teóricos e investigadores en ciencias sociales como un factor determinante de la calidad de la atención; esta aportación se aplica en los modelos de evaluación de los servicios de salud. Maslow afirma que la satisfacción de las necesidades da como resultado una actitud positiva de los trabajadores, por lo tanto, se establece que éste es uno de los factores prevalentes relacionados con su motivación.¹⁵

En el modelo de Vroom refiere que la satisfacción y el desempeño laboral establecen una relación negativa con el ausentismo y la rotación del personal; es decir, los individuos están satisfechos con su trabajo hasta el grado que les permita obtener lo que desean; su desempeño es eficiente siempre y cuando los conduzca a la satisfacción de sus necesidades. La calidad de la prestación de los servicios puede evaluarse en función de las expectativas de la institución, en términos de oportunidad, costos, morbilidad, mortalidad y ausencia de quejas. Las del trabajador serían en términos de satisfacción laboral, equipo e instrumental apropiados, reconocimiento de sus superiores y remuneración adecuada a su nivel.¹⁶

Los pacientes por su parte esperan cortesía, ambiente agradable, tiempos de espera reducidos, privacidad, información médica completa, personal calificado, diagnóstico y tratamiento eficientes. Aunque cada uno de los enfoques es diferente, existe una concordancia entre los tres elementos: institución, trabajadores y pacientes; lo cual permite que sean analizados en forma integral.¹⁷

Concepto de salud ocupacional

Se define salud ocupacional como la disciplina que busca el bienestar físico, mental y

social de los empleados en sus sitios de trabajo.¹⁸ Dentro de esta disciplina es importante el estudio de los ambientes de trabajo. Es necesario realizar investigaciones de los modelos productivos que existen hoy en día, ya que estos exigen el dedicar una gran cantidad de tiempo al trabajo, muchas veces en condiciones difíciles y ambientes cerrados, en actividades que resultan en procesos repetitivos, competitivos y exigentes, no siempre bien compensados monetariamente. La suma de todos estos factores además de los familiares, las presiones sociales y económicas atentan contra la salud de las personas, cuando dichos factores se convierten en desfavorables para el trabajador. Por lo tanto, la vigilancia de estas condiciones laborales debe ser continua y ubicar los factores de riesgo a los cuales los trabajadores están expuestos por las actividades que desempeñan.¹⁹

Es necesario definir el concepto de condiciones laborales, el cual, según la Unión General de trabajadores, son variables que definen la ejecución de una tarea en un entorno, determinando la salud del trabajador en función de tres variables física, psicológica y social.²⁰

Las condiciones laborales se pueden agrupar en tres: el ambiente, la tarea y la organización, las cuales tienen diferentes variables por analizar.

El Manual sobre vigilancia ambiental²⁰, define el medio ambiente como "el medio físico, biológico y sociocultural que rodea a los trabajadores " Dentro de los factores ambientales que afectan a los trabajadores se tiene: los termo higrométricos, iluminación, espacio, ruido, tareas, posturas, esfuerzos, manipulación y contaminación, organización, tiempo, ritmo, estilo de mando y salario.

2.3. Marco de referencia

2.3.1. Marco Conceptual

- 1 Calidad: grado en que el conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.²¹
- 2 Requisito: necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. Satisfacción del cliente: percepción del cliente sobre el grado en

que se han cumplido sus requisitos²¹.

- 3 Capacidad: aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple con los requisitos para ese producto. Terminología relativa a la “gestión”: Sistema: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan²¹.
- 4 Sistema de Gestión: Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos²¹.
- 5 Gestión de la Calidad: Componente de la gestión institucional que determina y aplica la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades en el marco del sistema de gestión de la calidad y se llevan a cabo mediante planificación, garantía y mejoramiento de la calidad²¹.
- 6 Política de la Calidad: Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección²¹.
- 7 Objetivo de la Calidad: Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad²¹.
- 8 Alta dirección: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización²¹.
- 9 Planificación de la Calidad: Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir con los objetivos de la calidad²¹.
- 10 Control de la Calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad²¹.
- 11 Aseguramiento de la Calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad²¹.
- 12 Mejora de la Calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad²¹.
- 13 Mejora continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos²¹.

2.4. Hipótesis

2.4.1. H. General:

H1: Existe correlación entre las condiciones y la calidad de atención en la unidad productora de servicios de patología clínica del hospital referencial de Ferreñafe durante los meses de enero a diciembre del 2020.

H0: No existe correlación entre las condiciones y la calidad de atención en la unidad productora de servicios de patología clínica del hospital referencial de Ferreñafe durante los meses de enero a diciembre del 2020.

2.5. Variables:

2.5.1. Identificación de Variables

2.5.1.1. Variable independiente: Condiciones laborales

2.5.1.2. Variable dependiente: Calidad de atención

2.6. Definición de variables

2.6. . Definición operacional:

Condiciones laborales: Es la seguridad, la salud y la Calidad de vida en el empleo. También puede estudiar el impacto del empleo o su localización en comunidades cercanas, familiares, empleadores, clientes, proveedores y otras personas.²²

Calidad de atención: Apreciación que el usuario tiene del servicio recibido, teniendo en cuenta: profesionalismo, Relaciones interpersonales y conocer al cliente.²³.

2.7. Operacionalización de variables

Variable Independiente	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicador	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	Escala de Medición
Condiciones Laborales	Es la seguridad, la Salud y la Calidad de Vida en el empleo. También puede estudiar el impacto del empleo o su localización en comunidades cercanas, familiares, empleadores, clientes, proveedores y otras personas.²⁴	Representa el entorno tangible e intangible en la cual el trabajador desarrolla su labor esta investigación se desarrollará con un instrumento validado	Autorrealización	Nivel de reconocimiento Nivel de capacitación Nivel de Logro (1,6,11,16,21,26,31,36,41,46)	Encuesta	Escala Likert
			Involucramiento laboral	Metas establecidas Metas cumplidas (2,7,12,22,27,32,37,42,47)		
			Supervisión	Control del trabajo Manuales de trabajo (3,8,13,18,23,28,33,38,43,48)		
			Comunicación	Información Relaciones de trabajo (4,9,14,19,24,29,34,39,44,49)		
			Condiciones laborales	La remuneración es atractiva Se dispone de tecnología que facilite el trabajo. (5,10,15,20,25,30,35,40,45,50)		

Variable Dependiente	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicador	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	Escala de Medición
Calidad de Atención	Calidad de la Atención en Salud está vinculado a la satisfacción de las necesidades y exigencias del paciente individual, de su entorno familiar y de la sociedad como una totalidad. ²⁴	Apreciación que el usuario tiene del servicio recibido, teniendo en cuenta: profesionalismo, Relaciones interpersonales y conocer al cliente.	Fiabilidad	Mantiene Precios cómodos. Brinda servicio Prometido Brindar el servicio e forma exitosa (1 al 5)	Encuesta es SERVQUAL validada por MINSA NRM°0527	Escala Likert
			Capacidad de Respuesta	Suministra el servicio en el momento preciso Suministra el servicio de manera correcta. Proporciona un servicio rápido (6 al 9)		
			Seguridad	Demuestra buena reputación el servicio Trasmite confianza Demuestra atención personalizada (10 al 13)		
			Empatía	Muestra Horarios adecuado a las necesidades. Demuestra cordialidad Demuestra claridad en el lenguaje (14 al 18)		
			Tangibilidad	Demuestra orden y limpieza. Evidencia buena Iluminación. Muestra Condiciones Generales apropiados. (19 al 22) Usa Equipos sofisticados.		

2.8. Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
Problema General ¿Qué relación existe entre las condiciones laborales y la calidad de atención al usuario externo en la unidad productora de servicios de patología clínica del hospital referencial de Ferreñafe durante los meses de enero a diciembre del 2020? Problemas específicos ¿En qué medida se puede analizar las condiciones laborales en la unidad productora de servicios de patología clínica del hospital referencial de Ferreñafe durante los meses de enero a diciembre del 2020? ¿Es posible evaluar el nivel de calidad de atención en la unidad productora de servicios de patología clínica del hospital referencial de Ferreñafe durante los meses de enero a diciembre del 2020? ¿Se puede valorar la correlación estadística entre ambas variables?	Objetivo General Determinar la relación que existe entre las condiciones laborales y la calidad de atención al usuario externo en la unidad productora de servicios de patología clínica del hospital referencial de Ferreñafe. Enero – Diciembre.2020. Objetivos Específicos Analizar las condiciones laborales de los colaboradores en la unidad productora de servicios (UPS) de patología clínica del Hospital Referencial de Ferreñafe. Evaluar el nivel de la calidad de atención en salud, percibida por el usuario externo de la unidad productora de servicios de patología clínica. Valorar la correlación que existe entre las condiciones laborales y la calidad de atención al usuario externo de la UPS de patología clínica del Hospital Referencial de Ferreñafe.	H1: Existe correlación entre las condiciones y la calidad de atención en la unidad productora de servicios de patología clínica del hospital referencial de Ferreñafe durante los meses de enero a diciembre del 2020. H0: No existe correlación entre las condiciones y la calidad de atención en la unidad productora de servicios de patología clínica del hospital referencial de Ferreñafe durante los meses de enero a diciembre del 2020.	En la unidad de patología clínica del hospital referencial de Ferreñafe; de un total de 7 trabajadores; cinco de ellos manifiestan su aceptación favorable con respecto a las condiciones laborales que allí imperan; Sólo dos de ellos coinciden como un entorno desfavorable en relación a esta unidad de trabajo. En la unidad de patología clínica del hospital referencial de Ferreñafe; de un total de 422 encuestados, 254 de ellos mostraron su insatisfacción con respecto a la calidad de atención percibida; sin embargo, 76 usuarios pacientes manifestaron su satisfacción al respecto. En el establecimiento de estudio se concluye en base al estadístico t student que existe relación significativa entre las condiciones laborales de los trabajadores y la calidad de atención al usuario externo en dicho servicio.	Se recomienda a la dirección de recursos humanos del hospital mejorar e implementar el manual de procesos de trabajo asistencial en cada una de las áreas de servicio; asimismo preparar el manual de salud ocupacional para cubrir los riesgos más importantes del trabajo asistencial. Se recomienda al área de calidad en dicho hospital realizar mediciones frecuentes sobre la calidad de la satisfacción del usuario paciente e implementar nuevos protocolos de atención al usuario, se trata de mejorar la confiabilidad y la capacidad de respuesta en la entrega de los resultados clínicos. Se sugiere a la dirección administrativa analizar las condiciones laborales de los trabajadores en especial de los contratados para valorizar el nivel motivacional con respecto a su interrelación con los usuarios pacientes.

CAPÍTULO III

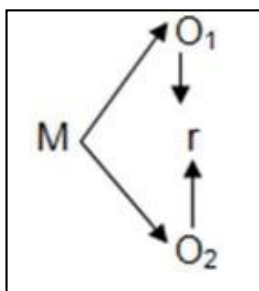
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación:

El presente trabajo de investigación, por su por su enfoque es Cuantitativa, porque este diseño es una excelente manera de cuantificar los resultados utilizando la estadística y probar o refutar una hipótesis (Sánchez y Reyes). Según el alcance es descriptiva –correlacional. Es descriptiva porque busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, procesos, etc. que se sometan a un análisis o estudio.²⁵ Correlacional busca conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto específico.²⁵

3.2. Diseño de Investigación / contrastación de la hipótesis:

El estudio corresponde a un diseño no experimental de corte transversal - Correlacional, es decir no hubo la manipulación deliberada de la variable dependiente, sino sólo se evaluó la realidad en su forma natural, es transversal porque la recopilación de la información fue en un tiempo único, correlacional ya que la finalidad consistió en determinar la correlación entre dos variables.²⁵



Dónde:

M = Muestra.

O₁ = Variable

1 O₂ =

Variable 2.

r = Relación de las variables de estudio

3.3. Población y Muestra:

3.3.1. La población: En el estudio la población estuvo constituida por los 07 trabajadores de la unidad productora de servicios de patología clínica del hospital referencial de Ferreñafe y 4200 usuarios externos (pacientes); distribuidas según sexo, edad, grado de instrucción y ocupación.

3.3.2. Muestra

Para calcular la muestra se aplicó la siguiente fórmula para estudios finitos

$$N = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{e^2 (N-1) + Z^2 (p \times q)}$$

Dónde:

N= es el total de la población = 4200

p= 0.50

q = 0.50

Z= Nivel de confianza al 95% = 1.96

e= Error 0.5

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 4200}{0.5^2 (4200-1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 352$$

Utilizando un nivel de confianza de 95% y un error de estimación de 5 % para una población de 4200 individuos se ha obtenido muestra equivalente a 352 individuos para recopilar la información necesaria que se requiere en la investigación. Sin embargo, según norma técnica agregando el 20% de la muestra está ascendió a 422 usuarios.

Criterios de Inclusión:

Todos los usuarios que participaron voluntariamente del presente estudio previa información y que firmaron el consentimiento informado.

Criterios de Exclusión:

Todos los usuarios que no desearon participar voluntariamente del presente estudio previa información y que no estuvieron presentes al momento de la recolección de datos.

3.4. Materiales, técnicas e instrumentos de recolección de datos:

3.4.1. El Método de investigación que se utilizó en el presente trabajo de investigación es el Método deductivo e inductivo.

a) Método deductivo.

El método deductivo es aquél que parte los datos generales aceptados como valederos, para deducir por medio del razonamiento lógico, varias suposiciones, es decir; parte de verdades previamente establecidas como principios generales, para luego aplicarlo a casos individuales y comprobar así su validez.²⁵

Se puede decir también que el aplicar el resultado de la inducción a casos nuevos es deducción.²⁵

b) Método inductivo.

El método inductivo o inductivismo es aquel método científico que obtiene conclusiones generales a partir de premisas particulares. Se trata del método científico más usual, en el que pueden distinguirse cuatro pasos esenciales: la observación de los hechos para su registro; la clasificación y el estudio de estos hechos; la derivación inductiva que parte de los hechos y permite llegar a una generalización; y la contrastación.²⁵

c) Procedimiento para la recolección de datos.

La recolección de datos del presente trabajo de investigación se llevó a cabo mediante la aplicación de dos cuestionarios.

3.4.2. Materiales

- De Escritorio: Lapiceros, papel bond, regla.
- De Investigación: Fichas, Hojas de registro.

3.4.3. Técnicas de recolección de datos

La técnica de investigación empleada fue la encuesta mediante cuestionarios previamente elaborados y validados, donde el usuario que ha sido atendido en la unidad productora de patología clínica, responde las preguntas por escrito.

3.4.4. Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos que se utilizaron fueron:

La Escala CL_SPC fue diseñada y elaborada por Palma (2004), y el

cuestionario SERVQUAL validada por MINSA:

Escala de clima laboral

La escala CL_SPC, es un instrumento diseñado y elaborado por Palma (2014) con la técnica de Likert comprendiendo en su versión final un total de 50 ítems que explora la variable Clima Laboral definido, operacionalmente como la percepción del trabajador con respecto al ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tareas asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con los demás compañero y condiciones laborales que facilitan su tareas. La aplicación del instrumento puede ser manual o computarizada; para la calificación sin embargo debe necesariamente digitarse la calificación en el sistema computarizado para acceder a la puntuación por factores y escala general de Clima Laboral que de acuerdo a las normas técnicas establecidas se puntúa de 1 a 5 puntos, con un total de 250 puntos como máximo en la escala general y de 50 puntos para cada uno de los factores. Las categorías diagnósticas consideradas para el instrumento están basadas en las puntuaciones directas; se toma como criterio que a mayor puntuación es más favorable la percepción del ambiente de trabajo y a menor puntuación es la interpretación contraria.²⁶

1.- Autorrealización. Es la apreciación del trabajador con respecto a. las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro.

2.- Involucramiento laboral. Es la identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización

3. Supervisión: Son las apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario.

4.- Comunicación. Es la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o

clientes de la misma.

5.- Condición laboral. Es el reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.²⁶

Escala de satisfacción del usuario externo.

El cuestionario SERVQUAL, es un instrumento que se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario externo. Es una herramienta desarrollada por A. Parasuraman y colaboradores, quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de la calidad del servicio. A través de 5 dimensiones, comprende 22 preguntas con un diseño de Likert de 1 a 5 puntos. Las categorías diagnósticas consideradas para el instrumento están basadas en las puntuaciones directas; se toma como criterio que a mayor puntuación es más favorable la percepción de la satisfacción del usuario externo a la atención que reciben y a menor puntuación es la interpretación contraria.

1.-Fiabilidad: capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido

2.-Capacidad de respuesta: disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.

3.-Seguridad: Se refiere a valorar la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud expresado en el trato, la destreza de comunicarse e inspirar confianza.

4.-Empatía: Capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de la otra persona y entenderle y atenderle adecuadamente las necesidades del otro.

5.- Aspectos tangibles: Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución.⁴

3.5. Validación y confiabilidad de instrumentos:

Se validó la encuesta de satisfacción del usuario externo por juicio de tres expertos, quienes evaluaron la relación entre la variable, la dimensión y la

opción de respuesta (anexo 3)

La confiabilidad fue determinada a través de un estudio piloto en 22 usuarios externos de la unidad productora de patología clínica del Hospital Referencial Ferreñafe a quienes se les aplicó el instrumento de satisfacción del usuario externo; la información recogida fue sometida al análisis de consistencia interna del alfa de Crombach, obteniéndose un valor de 0,858, resultado que representa un test de fiabilidad alta.

3.6. Procedimientos para la recolección de datos.

Se solicitó a la dirección del Hospital Referencial de Ferreñafe el permiso respectivo para aplicar los instrumentos tanto al usuario externo como al personal que labora en la Unidad productora de patología clínica, así mismo se les informó a los usuarios sobre el estudio y se dio las instrucciones para el llenado del cuestionario previo a la firma del documento de consentimiento informado.

3.7. Análisis estadístico y representación de los resultados

Luego de haber obtenido la información, esta fue procesada mediante el software estadístico de datos SPSS 22, y se organizaron en cuadros estadísticos y gráficos que permitieron su análisis e interpretación pertinente.

CAPÍTULO IV

CAPITULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y Análisis de la información

Objetivo 1: Analizar las condiciones laborales de los colaboradores en la unidad productora de servicios (UPS) de patología clínica del Hospital Referencial de Ferreñafe.

Tabla 1

Distribución de las condiciones laborales de los colaboradores en la unidad productora de servicios (UPS) de patología clínica del Hospital Referencial de Ferreñafe.

Niveles	Puntaje	Frecuencia	Porcentaje
Muy Desfavorable	[50,0 - 89,0]	0	0,0
Desfavorable.	[90,0 - 129,0]	2	28,6
Media	[130,0 - 169,0]	0	0,0
Favorable	[170,0 - 209,0]	5	71,4
Muy Favorable	[210,0 - 250,0]	0	0,0
Total		7	100,0

Fuente: personal de la Unidad productora de servicios (UPS)

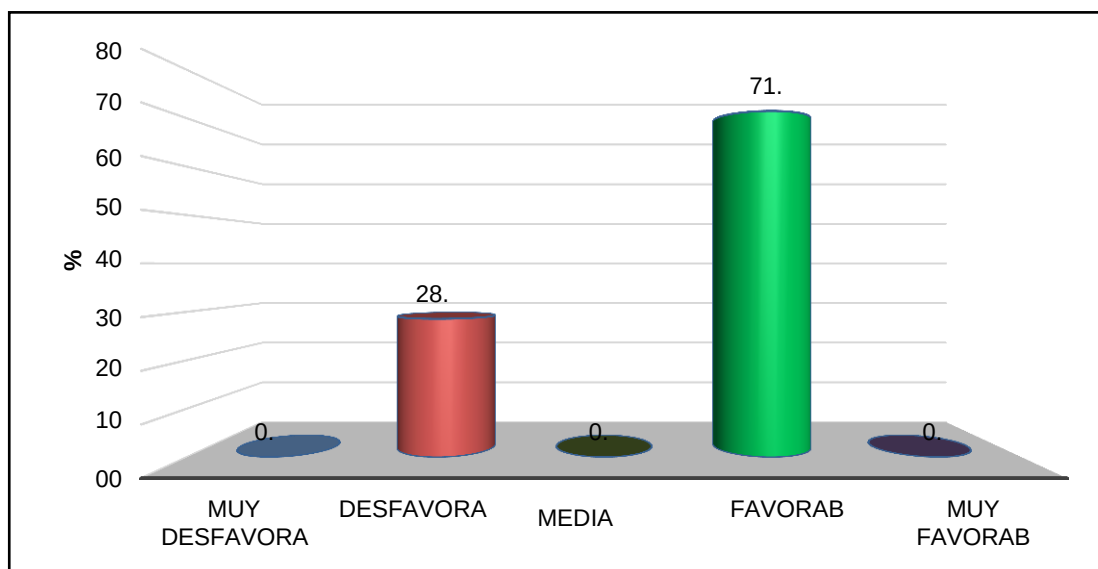


Figura 1: Distribución de las condiciones laborales de los colaboradores en la unidad productora de servicios (UPS) de patología clínica del Hospital Referencial de Ferreñafe.

Fuente: tabla 1: En la tabla 1 y figura 1, con respecto a las condiciones laborales de los colaboradores en la unidad productora de servicios UPS de patología

clínica del Hospital Referencial de Ferreñafe se determinó que las condiciones son favorables para un 71,4%, mientras un 28,6% percibe condiciones desfavorables.

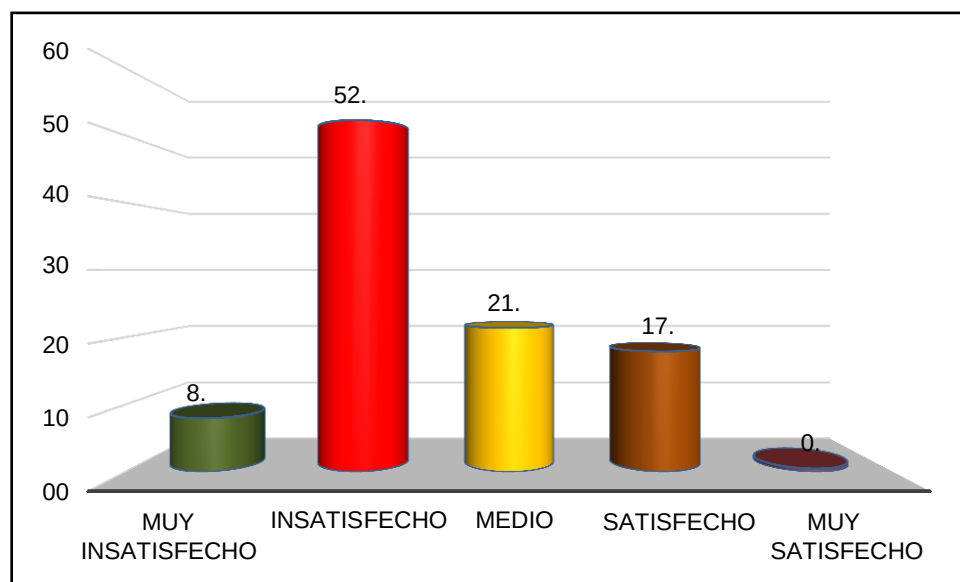
Objetivo 2: Evaluar el nivel de la calidad de atención en salud, percibida por el usuario externo de la unidad productora de servicios de patología clínica.

Tabla 2

Evaluación del nivel de la calidad de atención en salud, percibida por el usuario externo de la unidad productora de servicios de patología clínica.

		Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	[22 - 39,0]	34	8,0
Insatisfecho	[40,0 – 56,0]	220	52,2
Media	[57,0 – 74,0]	90	21,4
Satisfecho	[75,0 – 91,0]	76	17,9
Muy satisfecho	[92,0 - 110,0]	2	,5
Total		422	100,0

Fuente: Usuarios externo de la unidad productora de servicios de patología clínica.



Interpretación

Con respecto a la evaluación del nivel de la calidad de atención en salud, percibida por el usuario externo de la unidad productora de servicios de patología

clínica. El nivel de calidad de atención es de insatisfacción, que equivale a más de la mitad de usuarios (52,2%), mientras un 21,4% se siente medio satisfecho, el 17,9% satisfecho y sólo un 0,5% muy satisfecho, por lo tanto, la calidad es mala.

Objetivo 3: la correlación que existe entre las condiciones laborales y la calidad de atención al usuario externo de la UPS de patología clínica del Hospital Referencial de Ferreñafe.

Tabla 3

Valorar la correlación que existe entre las condiciones laborales y la calidad de atención al usuario externo de la UPS de patología clínica del Hospital Referencial de Ferreñafe.

Estadísticas de grupo				
	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
Condiciones laborales	7	3,3971	,70299	,26570
Calidad de atención	422	2,5767	,69531	,03468

Fuente: Usuarios externo de la unidad productora de servicios de patología clínica.

Prueba de muestras independientes

		Prueba de Levene de calidad de varianzas		prueba t para la igualdad de medias						
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
									Inferior	Superior
CONDICIONES LABORALES Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Se asumen varianzas iguales	,006	,940	3,095	427	,002	,82048	,26512	,29930	1,34166
	No se asumen varianzas iguales			3,062	6,206	,021	,82048	,26796	,17006	1,47091

Interpretación

Con respecto a la correlación de las variables, la media de las condiciones laborales fue de 3,3971 que la ubica en un nivel medio, mientras la media de la calidad de atención fue de 2,5767, que la ubica en un nivel medio, y se encontró una diferencia de medias de ,82048 que se encuentra en el intervalo de confianza del 95% (0,29930 -1,34166) que indica que las medias son iguales, además según la prueba $t = 3,095$, y un nivel de significancia de $,002 < 0,05$, se rechaza la hipótesis y se acepta que existe relación entre las condiciones laborales y la calidad de atención al usuario externo de la UPS de patología clínica del Hospital Referencial de Ferreñafe. Porque evidencias significativas.

4.2. Discusión de resultados

Un lugar de trabajo saludable es imprescindible para una vida laboral sana; de aquí, que cualquier trabajo lleva asociado determinados riesgos para la salud y obviamente influye en la calidad atención al usuario.

En primer lugar; se inicia con la discusión del primer objetivo específico, en la tabla N°1; en dónde 71.4% de los trabajadores encuestados define como favorables las condiciones laborales en laboratorio de patología clínica del hospital en estudio; mientras que el 28.6% de ellos lo define como desfavorable. Estos resultados concuerdan con Flores (2005); quien teoriza que el comportamiento organizacional de los colaboradores está en relación directa al desarrollo de las condiciones laborales de los mismos; de esta manera, la preocupación de los líderes que dirigen una organización tiene mayor valor cuando se involucra en el desarrollo personal, salud ocupacional, política remunerativa y motivación intrínseca hacia el trabajador. El estudio de las condiciones laborales que tienen los colaboradores dentro de una organización es un reto nunca antes pensado por los gerentes y que hoy constituye una de las tareas más importantes; la organización debe buscar la identificación de los riesgos, competencias y disposición para la adaptación de la gente como un factor determinante para alcanzar las metas de la institución.

Es importante destacar la discusión del segundo objetivo específico; en la tabla N°2, el 60.2% de los pacientes entrevistados, refieren una importante insatisfacción con respecto a la calidad percibida en este servicio; asimismo, un 17.9% de usuarios pacientes refieren un importante nivel de satisfacción. Estos hallazgos concuerdan con Sánchez (2011) quien reafirma que el aspecto motivacional del trabajador de salud influye notoriamente en la calidad de la atención al paciente. Cuando se trata de prestar un servicio, el personal encargado de producirlo es una pieza fundamental y decisoria para la calidad de ese servicio. De hecho, muchas organizaciones encuentran que la tarea de motivar a su personal para conseguir orientarlos al cliente es una misión a veces imposible.

A pesar de todo; Vásquez (2011) asevera que la calidad de las relaciones con los

clientes se ha convertido en un factor decisivo para el éxito en la satisfacción en las distintas áreas de servicios. Desde hace algunos años países desarrollados han incorporado el punto de vista de los consumidores de salud como parte del concepto de calidad en la atención sanitaria. Lo anterior, ha permitido mejorar los procesos respecto de los elementos que se valoran al evaluar satisfacción y calidad percibida en la atención de salud. En este sentido, no sólo se considera como resultado el sanarse, sino que se toma en cuenta otras variables que, para el usuario, en el sentido de saber, qué valora en la atención de salud, qué necesita y cuáles son sus expectativas respecto de cómo debería haber sido atendido.

Finalmente se discute El tercer objetivo específico con respecto a la correlación que existe entre las condiciones laborales y la calidad de atención al usuario externo en la unidad productora de servicios de patología clínica en el hospital de Ferreñafe.

Con respecto a la correlación la media obtenida y las condiciones laborales fue equivalente a 3.3971 lo cual ubica a esta variable en un nivel desfavorable; mientras que la media con respecto a la calidad atención fue de 2.5767 que la ubica en un nivel medio.

Según la prueba $t=3.095$ y un nivel de significancia de $0.02 < 0.05$ se concluye en el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de que existe relación entre las condiciones laborales y la calidad de atención al usuario en este establecimiento.

CAPITULO V

CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

5.1. Conclusiones

- 1.-En la unidad de patología clínica del hospital referencial de Ferreñafe; de un total de 7 trabajadores; el 71.4% de ellos manifiestan su aceptación favorable con respecto a las condiciones laborales que allí imperan; sólo dos de ellos coinciden como un entorno desfavorable en relación a esta unidad de trabajo.
- 2.-En la unidad de patología clínica del hospital referencial de Ferreñafe; de un total de 422 encuestados, 254 de ellos mostraron su insatisfacción con respecto a la calidad de atención percibida; sin embargo, (17.9%) usuarios pacientes manifestaron su satisfacción al respecto.
- 3.- En el establecimiento de estudio se concluye en base al estadístico t Student que existe relación significativa de 0.02% entre las condiciones laborales de los trabajadores y la calidad de atención al usuario externo en dicho servicio.

RECOMENDACIONES

RECOMENDACIONES

5.2. Recomendaciones

- Se recomienda a la dirección de recursos humanos del Hospital mejorar e implementar el manual de procesos de trabajo asistencial en cada una de las áreas de servicio; asimismo preparar el manual de salud ocupacional para cubrir los riesgos más importantes del trabajo asistencial.
- Se recomienda al área de calidad del Hospital realizar mediciones frecuentes sobre la calidad de la satisfacción del usuario paciente e implementar nuevos protocolos de atención al usuario, se trata de mejorar la confiabilidad y la capacidad de respuesta en la entrega de los resultados clínicos.
- Se sugiere a la dirección administrativa mejorar las condiciones laborales de los trabajadores para valorizar el nivel motivacional con respecto a su interrelación con los usuarios externos.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

1. MINSAL. (2013). Programa para evaluar servicios de obstetricia, ginecología y neonatología. Santiago-Chile. Disponible en:
[http://web.minsal.cl/sites/default/files/files/SERVICIOOGYN\(2\)FINAL.pdf](http://web.minsal.cl/sites/default/files/files/SERVICIOOGYN(2)FINAL.pdf)
2. Sánchez. S. (2009). Grado de satisfacción laboral de enfermera /os de centro quirúrgico en el hospital Edgardo Rebagliati Martins. UNFV.
3. MINSA. (2013). Estudio de Satisfacción del Usuario Externo SERVQUAL 2013. Lima-Perú. Disponible en:
http://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/IntercomunicacionUsuario/InformeServqual_2013.pdf
4. MINSA. (2011). Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. Disponible en:
http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/2015/2252_rm_527_2011_usuario_externo.pdf
5. Montiel, V., & Sánchez, G. (2014). Propuesta para la Medición del Servicio al Cliente Análisis de la Calidad Percibida por el Usuario del Servicio de Emergencias del Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño de Liberia en el segundo semestre del 2014. Disponible en:
http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/TESIS/2014/montiel_cubillo_vanessa_ca_2014.pdf.
6. Castro, E., & Contreras, E. (2014). Satisfacción con la atención médica en el área de hospitalización del departamento de Gineco - Obstetricia de Hospital José Carrasco Arteaga. 2014. Disponible en:
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21039/1/TESIS.pdf>
7. Carballo, N (2013) Estudio de las condiciones laborales del Laboratorio Clínico, del Área de Salud de Montes de Oro durante el año 2011. INSTITUTO CENTROAMERICANO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ICAP Disponible en:
http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/TESIS/2013/carballo_salazar_nancy_2013_s_a.pdf

8. Merino, B., & Reyes, M. (2014). Modelo para evaluar la calidad del servicio al usuario atendido en consulta externa en establecimientos de salud en el Perú. Disponible en:
http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1201/1/merino_sb.pdf

9. Conde DM, Figueroa CE & Flores MB. (2015). Evaluación del clima organizacional de los trabajadores asistenciales del área de hospitalización del hospital Departamental san Antonio de Pitalito. [Tesis para optar el título de especialista en Administración de la Salud]. Colombia. Universidad Católica De Manizales. Delgado, A., Bellón, J., Martínez, M., Luna, J., López, L. y Lardelli, P. (2006). Las dimensiones del clima organizacional percibidas por los médicos de familia. *Atención Primaria*, 37(9), 489–497.

10. Méndez, C. (2006). Clima organizacional en Colombia El IMCOC: un método de análisis para su intervención. Bogotá. Centro editorial de la Universidad del Rosario. 1-30.

11. Goncalves, A. (1997). Dimensiones del clima organizacional. México: Sociedad Latinoamericana para la calidad. [online] [consultado 12 Jul 2016]. Disponible en: <http://www.calidad.org/articles/dec97/2dec97.htm>.

- 12.1Katz, D. y Kahn, R. (1966). *The Social Psychology of Organizations*. New York: Psicología social de las organizaciones. Trad. (1983). México: Trillas.

13. Aldana, O., Hernández, M., Aguirre, D. y Hernández, S. (2009). Clima organizacional en una unidad de segundo nivel de atención. *Revista de Enfermería Del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 17(2),91–96.

14. Denison, D. (1996). What is the difference between organizational culture and organizational climate? A native's point of view on a decade of paradigm wars. *Academia of Management Review* 3,619-654.

15. Artazcoz, L. y Moncada S. (1994). Organización del trabajo, satisfacción laboral y salud mental en trabajadores. *Rev. ESCA*. Abr; 22 (7):98-104.

16. Vega, D., Arévalo, A., Sandoval, J., Aguilar, M. y Giraldo, J. (2006). Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá, Colombia. *Revista*

- Diversitas Perspectivas en Psicología, 2(2),329–349.
17. Chiavento I. (1998). Introducción a la teoría general de la administración. 4ta ed. Santa Fe de Bogotá (Colombia): McGraw-Hill. p.136-154.
 18. Zúñiga G. Conceptos básicos en Salud Ocupacional y sistema general de riesgos profesionales en Colombia. [online] [consultado 30 Jun 2016]. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/salud-ocupacional-sistema-general-riesgos-profesionales-Colombia/>
 19. OIT. (2016). La Salud y la Seguridad en el Trabajo. USA. [online] [consultado 30 Jun 2016]. Disponible en: http://training.itsilo.it/actrav_cdrom2/es/osh/
 20. Nicolaci, M. (2008). Condiciones Y Medio Ambiente De Trabajo (Cymat). HOLOGRAMÁTICA. Facultad de Ciencias Sociales – Universidad Nacional de Lomaz - Año V, Número 8, V2, pp.3- 48
 21. Urquiza, R. (2012). Satisfacción y calidad del servicio de salud. Revista Médica La Paz, 18(2),65–69.
 22. Neal, A., Griffin, M. y Hart, P. (2000). The impact of organizational climate on safety climate and individual behavior. Safety Science, 34,99–109.
 23. Veliz, M & Villanueva, R. (2013). Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (CERITS) de la DISA II Lima Sur.
 24. Puch, M., Ruiz, D. y Almeida, C. (2012). Diagnóstico del clima organizacional del Hospital de la Mujer Zacatecana. Revista Salud Pública y Nutrición, 13(4),1–8.
 25. Sánchez. H. y Reyes, C. (1996). Metodología y diseños en la investigación científica. Editorial Mantaro. Segunda edición.
 26. Palma, S. (2004). Escala clima laboral CL-SPC. Lima- Perú: Cartolan. Vigilancia Ambiental. Organización Panamericana de la Salud.

ANEXOS

ANEXO 1

El presente cuestionario de condiciones laborales es una adaptación del instrumento de Litwin y Stringer.

Tomado de Palma (2004)

Lea cuidadosamente cada enunciado antes de seleccionar una alternativa.

Marque con una equis (X) la respuesta que considere correcta.

Seleccione solo una única respuesta.

Responda todas las preguntas ya que su opinión es muy importante.

Dicho instrumento será estructurado por ítems con una escala cualitativa la cual es la siguiente:

1. Muy Desfavorable
2. Desfavorable.
3. Media
4. Favorable
5. Muy Favorable

ENCUESTA DE CONDICIONES LABORALES

1	Existe oportunidades de progresar en la institución	5	4	3	2	1
2	Se siente compromisos con el éxito en la organización	5	4	3	2	1
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan	5	4	3	2	1
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo	5	4	3	2	1
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre si	5	4	3	2	1
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados	5	4	3	2	1
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	5	4	3	2	1
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo	5	4	3	2	1
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente	5	4	3	2	1
10	Los objetivos de trabajo son retadores	5	4	3	2	1
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo	5	4	3	2	1
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización	5	4	3	2	1
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea	5	4	3	2	1
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa	5	4	3	2	1
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad	5	4	3	2	1
16	Se valora los altos niveles de desempeño	5	4	3	2	1
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización	5	4	3	2	1
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo	5	4	3	2	1
19	Existe suficientes canales de comunicación	5	4	3	2	1
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado	5	4	3	2	1
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	5	4	3	2	1
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día	5	4	3	2	1
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas	5	4	3	2	1
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía	5	4	3	2	1
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede	5	4	3	2	1
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse	5	4	3	2	1
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal	5	4	3	2	1
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades	5	4	3	2	1
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos	5	4	3	2	1
30	Existe buena administración de los recursos	5	4	3	2	1
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita	5	4	3	2	1

32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante	5	4	3	2	1
33	Existe normas y procedimientos como guías de trabajo	5	4	3	2	1
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna	5	4	3	2	1
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones	5	4	3	2	1
36	La empresa promueve el desarrollo del personal	5	4	3	2	1
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal	5	4	3	2	1
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos	5	4	3	2	1
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen	5	4	3	2	1
40	Los objetivos del trabajo guardan relación con la visión de la institución	5	4	3	2	1
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras	5	4	3	2	1
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución	5	4	3	2	1
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos	5	4	3	2	1
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas	5	4	3	2	1
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo	5	4	3	2	1
46	Se reconocen los logros en el trabajo	5	4	3	2	1
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral	5	4	3	2	1
48	Existe un trato justo en la empresa	5	4	3	2	1
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización	5	4	3	2	1
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros	5	4	3	2	1

Anexo2

Encuesta de satisfacción del Usuario externo

Percepciones

Gracias por realizar la Encuesta de satisfacción del cliente. No tardará más de cinco minutos en completarla y nos será de gran ayuda para mejorar nuestros servicios. Los datos que en ella se consignan se tratarán de forma anónima.

Por favor, indique:

Encuesta N°: _____ Fecha: _____ Sexo: _____ Edad: _____

Clasifique su nivel de satisfacción de acuerdo con las siguientes afirmaciones:

1=nada de acuerdo 2=desacuerdo, 3=indiferente, 4=de acuerdo, 5= muy de acuerdo

1	¿ El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en laboratorio?	5	4	3	2	1
2	¿El personal de laboratorio le atendió en el horario programado?	5	4	3	2	1
3	¿Su atención se realizó respetando la programación y la orden de llegada?	5	4	3	2	1
4	El personal le explicó sobre la preparación para los exámenes antes de la toma de muestra?	5	4	3	2	1
5	¿El servicio de laboratorio contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	5	4	3	2	1
6	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	5	4	3	2	1
7	¿Le informaron sobre la atención prioritaria que tienen los usuarios ej.: embarazadas, adultos mayores, niños, personas en estado de discapacidad?	5	4	3	2	1
8	¿El servicio de laboratorio soluciono satisfactoriamente necesidades de exámenes de laboratorio?	5	4	3	2	1
9	¿El personal le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre sus análisis?	5	4	3	2	1
10	¿Usted comprendió la explicación que le hicieron sobre lo que consistía El examen de laboratorio antes de realizar la toma de la muestra?	5	4	3	2	1
11	¿El personal que le atendió le informó sobre dónde y cuándo puede Reclamarlos resultados de sus exámenes?	5	4	3	2	1
12	¿El personal que le atendió le inspiró confianza?	5	4	3	2	1
13	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el laboratorio?	5	4	3	2	1

14	¿El personal que le atendió mostró interés en realizar el procedimiento de la toma de muestra?	5	4	3	2	1
15	¿El personal de laboratorio contó con programas, equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo?	5	4	3	2	1
16	¿El personal contó con medios adecuados de comunicación con otros Servicios del Hospital para facilitar su labor?	5	4	3	2	1
17	¿El Servicio dio respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios?	5	4	3	2	1
18	El personal le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	5	4	3	2	1
19	¿El Servicio de laboratorio solucionó satisfactoriamente mis necesidades de exámenes de laboratorio?	5	4	3	2	1
20	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	5	4	3	2	1
21	¿Las instalaciones del servicio de laboratorio son limpias, cómodas y agradables?	5	4	3	2	1
22	¿El servicio de laboratorio contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo	5	4	3	2	1

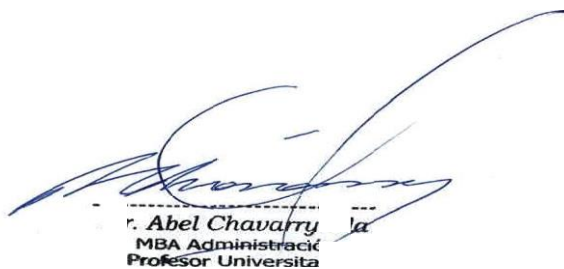
ANEXO 03

INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

1.	NOMBRE DEL JUEZ	Abel Eduardo Chavarría Isla
2.	PROFESION	Medico Auditor
	ESPECIALIDAD	Medico Cirujano
	GRADO ACADEMICO	Magister en Administración
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (ANOS)	30 años
	CARGO	Gerente Seguro Integral Salud
Título de la Investigación: CONDICIONES LABORALES Y SU RELACION CON LA CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO EXTERNO EN LA UNIDAD PRODUCTORA DE SERVICIOS DE PATOLOGIA CLINICA DEL HOSPITAL REFERENCIAL DE FERRENAFE Enero-Diciembre 2020.		
3. DATOS DEL TESTISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	LIC ENF DORYS MARIZA VILLEGAS MERA
	PROGRAMA DE POSTGRADO	Magister en Salud

4.INSTRUMENTO EVALUADO	1. Entrevista () 2. Encuesta (x) 3. Lista de Cotejo () 4. Diario decampo ()
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	<u>GENERAL</u> Determinar la relación existe entre las condiciones laborales y la calidad de atención al usuario externo en la unidad productora de servicios de patología clínica del hospital referencial de Ferreñafe. Enero — Diciembre.2020.
	Evaluar el nivel de la calidad de atención en salud, percibida por el usuario externo de la unidad productora de servicios de patología clínica. Valorar la correlación que existe entre las condiciones laborales y la calidad de atención al usuario externo de la UPS de patología clínica del Hospital Referencial de Ferreñafe.

Firma del experto o especialista.



Dr. Abel Chavarry
MBA Administración
Profesor Universitario

INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR
JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL JUEZ		Jessica Macalopu Kimachi
2.	PROFESION	Estadística y Matemática
	ESPECIALIDAD	Inq Estadística
	GRADO ACADEMICO	Lic Matemática y estadística
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (ANOS)	10 años
	CARGO	Do cente
Título de la Investigación: CONDICIONES LABORALES Y SU RELACION CON LA CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO EXTERNO EN LA UNIDAD PRODUCTORA DE SERVICIOS DE PATOLOGIA CLINICA DEL HOSPITAL REFERENCIAL DE FERRENAFE Enero-Diciembre 2016.		
3. DATOS OELTESISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	LIC ENF DORYS MARIZA VILLEGAS MERA
3.2	PROGRAMA DE POSTGRADO	Magister en Salud

4. INSTRUMENTO EVALUADO	1. Entrevista () 2. Encuesta (x) 3. Lista de Cotejo () 4. Diario decampo ()
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	<u>GENERAL</u> Determinar la relación existe entre las condiciones laborales y la calidad de atención al usuario externo en la unidad productora de servicios de patología clínica del hospital referencial de Ferreñafe. Enero — Diciembre.2020.
	Evaluar el nivel de la calidad de atención en salud, percibida por el usuario externo de la unidad productora de servicios de patología clínica Valorar la correlación que existe entre las condiciones laborales y la calidad de atención al usuario externo de la UPS de patología clínica del Hospital Referencial de Ferreñafe.

Firma del experto o especialista.



Mg. Jessica Macalopú Rimachi
Licenciada en Matemática y Estadística

CONSTANCIA

Se hace constar que he participado como evaluador experto del instrumento a ser usado en el estudio titulado “Las condiciones laborales y su relación con la calidad de atención al usuario externo en la unidad productora de servicios de Patología Clínica del Hospital Referencial de Ferreñafe, enero -diciembre 2020”, cuya autora es la Lic. Dorys Mariza Villegas Mera, habiéndose revisado y evaluado el instrumento en mención.

Se expide la presente para fines del interesado.

Chiclayo, 29 febrero del 2020


Dr. Cristian Díaz Velez
MEDICO EPIDEMIOLOGO
OFICINA DE INTELIGENCIA SANITARIA
EsSalud
GRALA

ANEXO 4

ANALISIS DE FIABILIDAD DEL ESTUDIO DE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,858	22

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	44,6818	42,132	,374	,854
P2	44,9545	42,426	,365	,854
P3	44,8182	42,156	,413	,853
P4	44,8182	43,965	,102	,863
P5	44,8182	43,775	,126	,862
P6	44,9545	41,950	,312	,857
P7	45,6364	45,671	-,111	,873
P8	44,9545	39,093	,592	,845
P9	45,0455	38,807	,638	,843
P10	45,1364	39,171	,619	,844
P11	44,9545	38,712	,712	,840
P12	44,8182	38,823	,704	,841
P13	44,9091	38,468	,742	,839
P14	45,4545	40,355	,461	,851
P15	45,4545	39,974	,505	,849
P16	45,4091	41,587	,470	,851
P17	45,3182	40,799	,600	,847
P18	45,4545	41,593	,698	,847
P19	46,2273	43,994	,130	,861
P20	46,0455	42,617	,350	,854
P21	45,5455	40,450	,523	,848
P22	46,1818	43,870	,186	,859

Coeficiente de correlación intraclase

	Correlación intraclase ^b	95% de intervalo de confianza		Prueba F con valor verdadero 0			
		Límite inferior	Límite superior	Valor	gl1	gl2	Sig
Medidas únicas	,215 ^a	,123	,380	7,025	21	441	,000
Medidas promedio	,858 ^c	,755	,931	7,025	21	441	,000

Modelo de dos factores de efectos mixtos donde los efectos de personas son aleatorios y los efectos de medidas son fijos.

- El estimador es el mismo, esté presente o no el efecto de interacción.
- Coeficientes de correlaciones entre clases del tipo C que utilizan una definición de coherencia. La varianza de medida intermedia se excluye de la varianza del denominador.
- Esta estimación se calcula suponiendo que el efecto de interacción está ausente, porque de lo contrario no se puede estimar.

ANEXO 05



GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD LAMBAYEQUE
RED DE SALUD FERREÑAFE
Hospital Referencial de Ferreñafe



“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Constancia

El Director del Hospital Referencial de Ferreñafe, consta por el presente documento:

Que la Lic. Enf. **DORYS MARIZA VILLEGAS MERA**; estudiante de la Maestría de Gerencia de Servicios de Salud de la Universidad Particular de Chiclayo; se le concede el permiso para EJECUTAR el proyecto de investigación denominado: “**CONDICIONES LABORALES Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EXTERNO EN LA UNIDAD PRODUCTORA DE SERVICIOS DE PATOLOGÍA CLÍNICA DEL HOSPITAL REFERENCIAL DE FERREÑAFE. ENERO–DICIEMBRE 2020**”, permiso que se le otorgo de forma verbal en su oportunidad, para efecto del desarrollo de su investigación.

Se expide la presente constancia, a solicitud de la parte interesada para ejecución del Proyecto de Investigación.

Ferreñafe, 03 de Febrero del 2021.



GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL REFERENCIAL DE FERREÑAFE
Miguel David Salazar Calopiña
DIRECTOR HRRF
CMP 19590 RNE 8613

“Nuestra Prioridad...Tu Bienestar”

Av. Augusto B. Leguía N° 630 – Ferreñafe Teléfono: 500297 RPM: # 978593462
email: hospitalreferencial-ferre@hotmail.es

ANEXO 06

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado usuario:

A través del presente documento se solicita su participación en la investigación: **Condiciones laborales y su relación con la calidad de atención al usuario externo en la unidad productora de servicios de patología clínica del hospital referencial de Ferreñafe. Enero- diciembre 2020.** Si usted acepta participar en este estudio, se le pedirá que asista en una fecha coordinada previamente, en un tiempo aproximado de 30 minutos, en el cual se le aplicará un cuestionario.

La información sobre los datos del cuestionario será confidenciales los mismos que serán codificados a través de letras y números por lo tanto serán anónimas, y serán registrado únicamente por el investigador, además, no se usará para ningún otro propósito fuera de esta investigación. Se tomarán las medidas para proteger su información personal y no se incluirá su nombre en ningún formulario, reporte, publicaciones o cualquier futura divulgación.

La participación es voluntaria. Ud. tiene el derecho de retirar su participación en cualquier momento. El estudio no conlleva ningún riesgo ni implica costo alguno. No recibirá ninguna compensación por participar.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación. Usted puede preguntar sobre cualquier aspecto que no comprenda. El personal del estudio responderá sus preguntas antes, durante y después del estudio.

Si luego deseo realizar alguna pregunta relacionada con esta investigación, deberá comunicarse con el investigador.

Alumna: DORYS MARIZA VILLEGAS MERA

Por favor lea y complete si estuviera de acuerdo

He leído el procedimiento descrito arriba. El investigador me ha explicado el estudio y ha contestado mis preguntas. Voluntariamente doy mi consentimiento para participar en la presente investigación

Nombre del usuario y Firma

DNI: