



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN  
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Condición laboral y calidad de atención en los servicios del IREN  
Norte 2019.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**AUTOR:**

Cedano Guadamos, Manuel Alipio (ORCID: 0000-0002-9608-4012)

**ASESOR:**

Dr. Aguirre Bazán, Luis Alberto (ORCID: 0000-0002-5642-1213)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

TRUJILLO – PERÚ

2020

## **DEDICATORIA**

A mis únicas joyas que me proporcionan luz, constancia y energía para desarrollar lo que me apasiona, dedico esta tesis a mis maravillosas hijas, Claudia y Carolina, quienes me motivaron para llevar a cabo este doctorado, que con decisión y compromiso se puedo concluir. Doy gracias Dios por cuidarlas y que estén a mi lado.

**Manuel Alipio.**

## **AGRADECIMIENTO**

Ingresar a la Universidad es fácil comparado al esfuerzo y constancia que se debe de tener para lograr terminar los estudios, influyendo en ello, mis padres, Miguel y Artemira los cuales el apoyo moral, consejos, lograron hacer de mi un hombre con valores y con principios de servir a los demás.

Hoy que culmino mi doctorado, lo que ayer era tan distante, no hubiera sido posible triunfar sin la confianza que ellos depositaron en mí, en memoria de ellos, con amor y respeto les dedico mi tesis.

**Manuel Alipio.**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vii
Resumen .....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	14
III. METODOLOGÍA.....	34
3.1 Tipo y Diseño de investigación.....	34
3.2 Variables y Operacionalización .....	36
3.3 Población, muestra y muestreo, unidad de análisis.....	38
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	39
3.5 Procedimiento.....	41
3.6 Métodos de análisis de datos.....	42
3.7 Aspectos éticos .....	42
IV. RESULTADOS .....	43
V. DISCUSIÓN.....	66
VI. CONCLUSIONES .....	79
VII. RECOMENDACIONES.....	83
VIII. PROPUESTA.....	85
REFERENCIAS .....	91
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
<b>Tabla 1</b> Distribución de los profesionales de salud del IREN Norte, 2019.....	38
<b>Tabla 2</b> Distribución de los profesionales de salud en los servicios del IREN Norte, 2019 .....	38
<b>Tabla 3</b> Comparación de los niveles de puntuación de la Variable Condición Laboral y la Variable Calidad de Atención en los servicios del IREN Norte 2019 .....	43
<b>Tabla 4</b> Comparación de los niveles de puntuación de las dimensiones de la variable condición laboral del talento humano en los servicios del IREN Norte 2019 .....	45
<b>Tabla 5</b> Comparación de los niveles de puntuación de las dimensiones de la variable calidad de atención en los servicios del IREN Norte 2019.....	47
<b>Tabla 6</b> Descripción de la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov de la puntuación de la variable condición laboral con sus dimensiones y la variable calidad de atención en los servicios del IREN Norte 2019.....	49
<b>Tabla 7</b> Descripción de la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov de la puntuación de la variable calidad de atención con sus dimensiones y la variable condición laboral en los servicios del IREN Norte 2019.....	50
<b>Tabla 8</b> Determinación de la incidencia de la variable condición laboral en la variable calidad de la atención de los servicios del IREN Norte 2019..	51
<b>Tabla 9</b> Determinación de la tabla cruzada condición laboral y calidad de atención en los servicios del IREN Norte 2019 .....	52
<b>Tabla 10</b> Determinación de la incidencia de la dimensión organización y método regulación en la variable calidad de la atención de los servicios del IREN Norte 2019 .....	55
<b>Tabla 11</b> Determinación de la incidencia de la dimensión organización y método desarrollo en la variable calidad de la atención de los servicios del IREN Norte 2019 .....	56

<b>Tabla 12</b>	Determinación de la incidencia de la dimensión organización y entorno material en la variable calidad de la atención de los servicios del IREN Norte 2019 .....	57
<b>Tabla 13</b>	Determinación de la incidencia de la dimensión organización y entorno social en la variable calidad de la atención de los servicios del IREN Norte 2019 .....	58
<b>Tabla 14</b>	Determinación de la incidencia de la dimensión organización y persona-ajuste estimulación laboral en la variable calidad de la atención de los servicios del IREN Norte 2019.....	59
<b>Tabla 15</b>	Determinación de la incidencia de la dimensión organización y persona-adaptación en la variable calidad de la atención de los servicios del IREN Norte 2019 .....	60
<b>Tabla 16</b>	Determinación de la incidencia de la dimensión atención de salud en la variable condición laboral del talento de humano de los servicios del IREN Norte 2019 .....	61
<b>Tabla 17</b>	Determinación de la incidencia de la dimensión recursos humanos en la variable condición laboral del talento de humano de los servicios del IREN Norte 2019 .....	62
<b>Tabla 18</b>	Determinación de la incidencia de la dimensión entorno en la variable condición laboral del talento de humano de los servicios del IREN Norte 2019 .....	63
<b>Tabla 19</b>	Determinación de la incidencia de la dimensión recursos materiales, equipo y financieros en la variable condición laboral del talento de humano de los servicios del IREN Norte 2019.....	64
<b>Tabla 20</b>	Determinación de la incidencia de la dimensión método de dirección y trabajo en la variable condición laboral del talento de humano de los servicios del IREN Norte 2019.....	65

## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1.</b> Comparación de los niveles de puntuación de la Variable Condición Laboral y la Variable Calidad de atención en los servicios del IREN Norte 2019 .....	44
<b>Figura 2.</b> Comparación de los niveles de puntuación de las dimensiones de la variable condición laboral del talento humano en los servicios del IREN Norte 2019 .....	46
<b>Figura 3.</b> Comparación de los niveles de puntuación de las dimensiones de la variable Calidad de atención en los servicios del IREN Norte 2019 .....	48
<b>Figura 4.</b> Dispersión simple con ajuste de línea de condición laboral por calidad de atención en los servicios del IREN Norte 2019 .....	53
<b>Figura 5.</b> Dispersión simple con ajuste de línea de calidad de atención por condición laboral en los servicios del IREN Norte 2019 .....	54

## RESUMEN

La investigación muestra como propósito determinar la incidencia de la condición laboral en la calidad de la atención de los servicios del IREN Norte 2019. Se empleó como metodología de estudio un enfoque cuantitativo, un diseño no experimental, transversal, correlación causal. La población estuvo constituida por 434 profesionales de salud, trabajando con una muestra de 204 trabajadores. Se empleó como instrumento de investigación dos cuestionarios, los cuales fueron validados teniendo una confiabilidad de 0,965. Los resultados fueron analizados mediante el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall  $T= 0.432^{**}$ , con nivel de significancia menor al 1% de significancia estándar ( $P < 0.01$ ), y el Rho de Spearman es de  $0.594^{**}$  la cual indica que existe una correlación causal positiva moderada; afirmando la hipótesis general: La condición laboral incide significativamente en la calidad de la atención de los servicios del IREN; así también el nivel que predomina en la variable condición laboral, es el nivel regular con un 73,5 %, mientras que en la variable calidad de atención figura el nivel regular con un 62,7 %. La investigación es impórtate porque analiza la situación de los especialistas de salud en el impacto de los pacientes.

Palabras clave: Condición laboral, calidad de atención.

## ABSTRACT

The purpose of the research is to determine the incidence of working conditions on the quality of care of the IREN Norte 2019 services. A quantitative approach, a non-experimental, cross-sectional design, causal correlation was used as the study methodology. The population consisted of 434 health professionals, working with a sample of 204 workers. Two questionnaires were used as a research instrument, which were validated having a reliability of 0.965. The results were analyzed using the contingency coefficient of the Kendall Tau-b test statistic  $T = 0.432^{**}$ , with a significance level of less than 1% of standard significance ( $P < 0.01$ ), and Spearman's Rho is  $0.594^{**}$  which indicates that there is a moderate positive causal correlation; affirming the general hypothesis: The labor condition has a significant impact on the quality of care of the IREN services; likewise, the level that predominates in the variable working condition is the regular level with 73.5%, while in the quality of care variable the regular level appears with 62.7%. The research is important because it analyzes the situation of health specialists in the impact of patients.

Keywords: Labor condition, quality of care.

## I. INTRODUCCIÓN

Las condiciones de trabajo se encuentran constituidas en un espacio interdisciplinario vinculado con los diversos sectores de trabajo y brindan elementos necesarios para ejecutar y cumplir con las funciones laborales a la totalidad requerida, brindando un servicio de atención que satisface a los clientes, pacientes y/o usuarios. Según La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) dentro de los países desarrollados, Corea del Sur es el país que ocupa el primer lugar del ranking mundial “Peores condiciones laborales” por someter a sus trabajadores a una larga jornada laboral, durante doce meses un empleado trabaja aproximadamente 2 069 horas al año; asimismo se observa que dentro de los países en vía de desarrollo hay dos países que trabajan más horas a nivel mundial, siendo México con 2 225 horas al año, con régimen de vacaciones reducidos máximo a 10 días continuos, seguido de México aparece en la tabla Costa Rica con 2 212 horas. (BBC, 2018)

A través de diversos estudios estadísticos El Banco Interamericano de Desarrollo, indica que en el Continente Americano de los 17 países, 6 se encuentran en los últimos puestos del Índice de Mejores Trabajos, siendo los siguientes: Perú con 54,74 %, México se encuentra con índice de 50,26 %, Nicaragua con 48, 43 %, El Salvador con 48,26 %, Honduras con 45, 33 % y el último país en la tabla calificado como el país que cuenta con un mayor índice de insatisfacción en las condicionales laborales es Guatemala con 44,95 %. (RT, 2017)

La situación laboral de los especialistas en salud, está cambiando con el tiempo, los trabajadores no tienen las condiciones laborales necesarias para cumplir con su trabajo, ocasionando una insatisfacción de los servicios de atención a los pacientes principalmente a quiénes se encuentran en sala de emergencia y/o sala de operaciones; los factores que ocasionan la caótica condición laboral en el personal médico son: El tipo de contrato del personal, los tipos de remuneración, la excesiva rotación del trabajador entre las especialidades médicas, carencia de instrumentos y/o herramientas médicas

en una situación deplorable, todo lo mencionado causa en el personal de la salud, cansancio, estrés, desmotivación laboral. Por los motivos manifestados se afirma que el 60 % de Hospitales en Bogotá brindan deficientes condiciones laborales al personal de salud. (Saldaña, 2017)

El personal médico que se encuentra desempeñando sus funciones se enfrenta a múltiples peligros de accidentes y enfermedades vinculados con su carrera, se menciona ciertos riesgos como: el estrés, contacto directo con enfermedades contagiosas, pero a pesar de ello, según la Revista *MedWave* “Revista Biomédica Revisada por Pares”, el 63 % de hospitales en América latina no brindan buenas condiciones laborales a los médicos porque que no pueden atender a sus pacientes, siendo responsables de la vida del paciente, en algunos casos también el personal médico es agredido por los familiares del paciente debido a la falta de rapidez en la atención o al no ver una mejoría de su acompañante, afirmando una vez más que las condiciones laborales son esenciales para ofrecer un cuidado óptimo al paciente (Díaz, 2017).

Según el Banco Mundial y la Organización Mundial de la Salud, afirman que la población a nivel mundial, específicamente el 50 % no cuenta con un cuidado especial y óptimo en los diversos servicios médicos. La falta de atención médica es muy notoria debido que en distintos países la población más humilde situada en lugares distantes de las ciudades es la más desfavorecida debido a la distancia de su hogar y los establecimientos de salud, por el factor de lejanía no hay presencia de médicos expertos si no profesionales recién egresados de la carrera de salud, con mínima experiencia en el campo médico y con pocos recursos y/o materiales para brindar una buena atención a los pacientes. (Tomoko, 2017)

En todos los niveles y/ fases del sistema de salud, se observa la presencia de varios problemas que han perjudicado la calidad de atención que se ofrece a los convalecientes. La Asociación Europea de Farmacéuticos Hospitalarios (EAHP), manifiesta que en el continente europeo uno de los factores que interviene en una deficiente excelencia de cuidado a los interesados es el desabastecimiento de medicamentos, en el año 2014 era un 82,2 %, para el

año 2018 es 91,8 %, por lo cual los pacientes reclaman a los médicos y trabajadores de las instituciones de salud por los retrasos en su tratamiento médico. Como un dato más exacto, se menciona que el 49 % de farmacéuticos hospitalarios señala que la falta de medicamentos tiempo atrás era semanal y en la actualidad se manifiesta a diario con el 23 %, lo que ocasiona que el personal del centro de salud, desatienda sus obligaciones habituales hasta en 5 horas según el 56 % de usuarios, mientras que el 18 % afirma que el personal médico pierde 10 horas laborales (EAHP, 2018).

Según James Fitzgerald, el director de sistemas y servicio en salud de la Organización Mundial de la Salud, con motivo del Día Mundial de la Salud, resaltó que 2 de cada 10 personas deciden no asistir a las instituciones de salud pública debido que no existe una atención de calidad en los servicios médicos, según el especialista James los países en América Latina invierten en el servicio de salud el 3,8 % del Producto Bruto Interno (PBI), recomendando la Organización Mundial invertir el 6 %, entendiéndose que si la inversión es menor, se refleja como consecuencia: variación en la remuneración de los trabajadores, los centros médicos no están bien implementados, lo cual influye en las condiciones laborales de los médicos quienes en varias ocasiones incumplen su trabajo (Anugraha, 2018).

A través de un informe por la Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo la Organización Mundial de la Salud y El Banco Mundial, señalan que la falta de calidad de atención en los servicios de salud son como un tumor maligno para todos los países; actualmente aún existe diagnósticos inexactos, malas descripciones en la receta médica, pésima infraestructura en los centros médicos con espacios pequeños que no cubren la demanda de los pacientes, asimismo existe escasa capacitación para el personal médico así como falta de experiencia de los mismos: la negligencia de las autoridades de la salud pública en hospitales de altos ingresos ocasionan que el 15 % de los gastos hospitalarios se originen debido a la negligencia que cometen los propios médicos y/o personal de salud por la pésima atención en los servicios. (Castro, 2018)

De acuerdo a una investigación de una reconocida revista médica Británica “*The Lancet*”, en un ranking que mide el nivel de atención médica y su calidad, se afirma que de 195 países del mundo, el país de Uruguay se ubica en el nivel 68 siendo el primer país de América Latina que brinda buena atención en los servicios médicos, seguido de Costa Rica en el puesto 62, Cuba en el nivel 55, Chile en el puesto 49 y Puerto Rico en nivel 38. De acuerdo con el Ministerio de Salud Público en el año 2017, se indica que tres de cada diez pacientes tuvieron inconvenientes en la atención de los servicios médicos en los hospitales, para el caso de los varones dos de diez y en el caso de las damas tres de cada diez, así también se observa la demanda que atienden los centros de salud públicos quienes cubren el 60 % de la población mientras que los centros de salud privados atienden solo al 40 % de la población, asimismo el 28 % de personas que fueron atendidos en un hospital público tuvieron inconvenientes en el acceso al mismo, el 18 % tuvo problemas en la atención una sola vez, mientras que el 10 % de pacientes se enfrentaron a más de 4 situación incómodas con los directivos o profesionales de la salud en consulta médica, consulta odontológica, estudios, análisis de laboratorios, medicamentos e instrumentos terapéuticos obsoletos. (González, 2018)

El estudio sobre “Actualidad del mercado laboral en Latinoamérica” donde participaron los países de Perú, Argentina, Uruguay, Brasil, México, Chile, Ecuador y Colombia, indica que el 90,82 % de trabajadores de las diversas empresas afirman que han faltado a su trabajo debido a motivos reales, mientras que el 9,18 % indica que han dado excusas falsas para faltar a su trabajo por las malas condiciones laborales, siendo las siguientes: El 30,8 % solicita permiso porque tiene desmotivación en el trabajo, el 26,34 % manifiesta que solicita permiso debido que su empleador es muy exigente y poco flexible. (Andina, 2015)

Los contextos laborales en el ámbito internacional en los servicios de salud no satisfacen la atención de los usuarios, a pesar de que algunos países desarrollados teniendo una mejor tecnología no cumplen a la totalidad con los objetivos trazados.

El Perú se encuentra dentro de los países que invierte por debajo de los límites recomendados por la Organización Mundial de la Salud, a través de un estudio de Contribuyentes por Respeto, se observa y se constata que las condiciones laborales del personal de salud están en crisis, los hospitales carecen de medicamentos y en la mayoría de casos no tienen el servicio de agua potable, no existen equipos que se encuentren en perfecto estado de uso para que sean empleados por los médicos en beneficio de los pacientes, en el estudio también se refleja que la pésima administración de materiales y/o instrumentos ocasionan ineficiencia de los servicios y la afectación de la salud y económica de cientos de peruanos. Se verifica que hasta el presente año lectivo 2018, existen 67 657 médicos en los registros del Colegio Médico del Perú y según el Instituto de Estadística del Perú, el 54 % de ellos radica o se sitúan en la capital, Lima, asimismo el Ministerio de Salud del Perú (MINSA) también afirma que hay un déficit de 16 630 médicos especialistas en el país; también se observa del total de centros de salud públicos el 67,7 % carece de infraestructura para cubrir la demanda de la población, el 44,6 % de hospitales no tienen equipos médicos para atender a la población, el 56,9 % no tienen el servicio de ecografía las 24 horas del día y el 30 % de hospitales carece de medicamentos. (Sausa, 2018)

A nivel nacional La Federación Médica Peruana, manifiesta que las condiciones laborales del personal de salud se encuentran en emergencia, exigiendo que se mejore el presupuesto para el sector salud en no menos del 0,5 % del PBI, también se pide que exista el ascenso automático en la carrera médica, igualmente se solicita el nombramiento del 100 % de médicos CAS excluidos. (Diario El Comercio, 2018) Asimismo, según la Asamblea Nacional del Sindicato Nacional Médico, menciona que las deficientes condiciones laborales de los médicos se ven reflejados en la infraestructura del nosocomio, en el sueldo que no es equivalente a su trabajo, equipamiento de la institución, falta de medicamentos, así como la contratación de profesionales médicos, lo que genera que los pacientes no sean atendidos como la normativa lo indica. (América Noticia, 2018)

La salud pública peruana, se encuentra en crisis, menciona la Federación Médica. Debido que no hay incrementado en el presupuesto nacional para el sector salud, las condiciones laborales del personal del sector salud son paupérrimas, no hay insumos en las salas de operaciones, las medicinas llegan fuera de tiempo, en la mayoría de ocasiones el médico no cumple con las condiciones mínimas de seguridad al atender a un paciente con una enfermedad mortal, debido que no existe material y/o herramientas necesarias para una atención segura y adecuada, así también se registra que la indumentaria que usa el médico forense, las mesas donde se hacen las autopsias y las cámaras están malogradas, las balanzas donde se calibran las muestras tampoco funcionan en la gran mayoría. Los gobiernos a lo largo de estos años no se han preocupado por incrementar el presupuesto de salud, y lo poco que se ha aumentado solo es para incrementar salarios y no contribuye en la adquisición de equipos, insumos y medicamentos. (Acuña, 2017)

Durante el año 2016, la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD), indicó que mensualmente se registró reclamos por parte de 10 500 asegurados por la falta de calidad en la atención de los servicios médicos, asimismo el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), señala que el 25 % de los pacientes de EsSalud tiene que esperar entre 15 y 30 días para realizar una sencilla consulta. Ante lo registrado La Defensoría del Pueblo manifiesta que la distancia entre una cama y otra es menos de un metro de distancia abarcando un total del 30 % de ellas; también la Defensoría resalta que el 60 % de camillas se encuentran en los pasillos, llegando a la conclusión que el 82, 9 % de asegurados se quedan en las camillas de los pasillos de emergencia con un aproximado 12 horas. De la población en estudio se denota que el 43 % de personas afiliadas al programa de ayuda, mencionan que si tienen obstáculos para ser atendidos; así también se observa que el página web en el enlace estadístico del Hospital Rebagliati cuenta con 14 mil 745 reclamos por parte de pacientes y/o usuarios donde los factores más sobresaliente son: deficiente servicio, tedioso proceso para adquirir citas de atención, malas prácticas médicas y pésima calidad de atención de los servicio médicos en general. (Velarde, 2017)

La Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD), indica que EsSalud es una de las organizaciones con un alto índice de quejas por parte de los usuarios por una deficiente atención en los servicios médicos en los 8 062 hospitales y postas; SUSALUD indica que se ha impuesto 51 sanciones con multas que superan los S/ 6 065 882 en centros de salud porque el servicio médico en vez que mejore cada vez más tiene una atención precaria, no hay capacidad de atención, las salas de emergencia se encuentran abarrotadas de personas en camillas, en sillas y en algunos casos sentados en el suelo esperando ser atendidos, también se observa que los laboratorios son transformados en salas de espera o recuperación, hasta septiembre del 2017 el superintendente de Regulación y Fiscalización de la Superintendencia Nacional de Salud, manifiesta que ha ejecutado 47 009 atenciones de usuarios, dando solución al 97 %, las razones principales de las quejas son: información incorrecta al usuario con el 28 %, inadecuada atención médica o quirúrgica con el 44 % y el 9 % manifiesta la disconformidad en la atención.

La crisis que afecta al sector salud perjudica la excelencia de cuidado en los servicios médicos, de acuerdo al informe del Ministerio de Salud, se registra que por cada 16 camas de hospitalización se atiende a 10 000 habitantes, a ello hay que agregar la mala organización de la logística que obliga a los pacientes a esperar dos semanas por una cita y hasta 2 horas y 15 minutos para recibir atención, en el mejor de los casos, solo 11 minutos. (Sausa, 2018) Ante éste informe descrito, la investigación del Centro de Desarrollo Educativo Integral (CENDEIT), señala que en el Perú a pesar de la gran demanda de pacientes el 85 % de instituciones de salud pertenecen al sector público, lo que conlleva que se genere inmensas colas en la madrugada para obtener un pase de atención, debido que se atiende por orden de llegada, sin embargo un documento del Ministerio de Salud recomienda atender a los pacientes en solo 20 minutos, por lo cual cada especialista de salud recibiría a 12 personas por cada día. (Pacheco, 2018)

Otro factor que contribuye a una deficiente atención de los servicios médicos, es la escases del talento humano; en el Ministerio de Salud (MINSA) solo cuenta con 24 000 médicos que logra atender a 17 millones de convalecientes,

según expertos en salud se necesita aproximadamente 15 000 especialistas en medicina y sus derivados para satisfacer la demanda de pacientes, asimismo El Seguro Social del Perú (ESSALUD) cuenta con aproximadamente 9 000 médicos para unos 11 millones de asegurados, necesitando 3 000 médicos especialistas en diversas áreas, siendo las más críticas: medicina intensiva, pediatría, oftalmología, cirugía, ginecología, anestesiología, neurología y medicina interna; la escases de recurso humano se debe que los médicos especialistas en la gran mayoría viaja al extranjero en busca de mejores condiciones laborales. (Caruajulca, 2018).

Según la Federación Médica de la Libertad, la condición laboral de los médicos está en crisis, por lo cual piden que a los hospitales se les debe declarar en emergencia; por las malas condiciones laborales que atraviesan, forzando aproximadamente 1 600 médicos especializados migran al sector privado por las circunstancias de trabajo, quedando vacantes y/o plazas vacías en hospitales estatales principalmente en los centros de salud alejados de la ciudad de Trujillo. El decano del Colegio Médico Regional I La Libertad, menciona que existe un déficit del 50 % del personal médico en la región, la carrera de medicina junto con la especialización dura aproximadamente 11 años, lo cual el sueldo no recompensa tantos años de estudio, sumado a ello, se les exige que trabajen y no tienen los instrumentos para que puedan realizar una buena labor, siendo culpados injustamente por la población que desconoce las razones por las cuales un médico o un especialista en salud tiene que atravesar para brindar una atención de calidad al paciente. Asimismo, se observa que en EsSalud se atiende al 23 % de población asegurada, mientras que el Minsa tiene que atender al 58 % de la población careciendo de personal médico y de una infraestructura adecuada. La carrera de un médico inicia cuando concluye su residencia y postula a una plaza CAS en un hospital, los salarios a los que pueden acceder varían entre los 1 000, 1 500 y 3 000 soles, esta variación depende de la especialización y los años de experiencia. Los médicos que consiguen una plaza en la serranía trabajan por Servicio Rural de Salud y llegan a cobrar 4 000 soles. En el Hospital Belén de Trujillo se atienden un promedio de 600 a 700 pacientes por día y se realizan cerca de 25 a 30 intervenciones quirúrgicas diarias. Sin embargo, solo se cuenta con 285 camas

hospitalarias. Aparte de las condiciones del equipamiento de las áreas más críticas de los hospitales, como las áreas de Emergencia y Unidad de Cuidados Intensivos, el problema de déficit es del 40 % de médicos y el 60 % de enfermeras en este nosocomio. (La República, 2015)

Las condiciones laborales del personal de salud están en crisis, lo cual tiene como resultado una atención deficiente porque las autoridades tienen una actitud de inoperancia y sordidez porque no tienen el conocimiento adecuado, lo que genera crisis, asimismo contribuyen con las faltas de políticas públicas que generen una disminución en el presupuesto para mejorar la infraestructura, materiales, así como equipos médicos, con el propósito de cubrir la brecha en atención.

Asimismo, se analiza al Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas, el cual se encarga de combatir el cáncer de paciente por paciente en la macroregión nororiente a través de una atención multidisciplinaria, impulsando la docencia e investigación. Iniciando sus actividades recién el año 2007, empezando con la atención en consultorios externos en las especialidades de medicina oncológica, cirugía de cabeza y cuello, mama, abdomen, ginecología y partes blandas, asimismo contó con dos salas de operaciones y hospitalización para 28 camas y con dos médicos en cada especialidad. En la actualidad se atienden en los servicios Abdomen, cabeza y cuello, ginecología, senos y tumores mixtos, tórax, urología, oncología médica, durante el primer semestre del presente año el IREN Norte atendió por consultas externas a 22 573 personas, interviniendo 39 médicos. (IREN, Norte, 2018). En el Perú hay 752 especialistas, entre cirujanos oncológicos, oncólogos pediatras, especialistas en radioterapia o patología, de acuerdo con el portal de libre consulta del Colegio Médico del Perú, teniendo en cuenta que hay 31 millones de peruanos el cálculo se hace rápido: hay 2 oncólogos por cada 100 mil habitantes, una cifra pequeña y que no alcanza para cubrir las necesidades de los pacientes. (Barja, 2019)

El personal médico del IREN Norte, no cuenta con administración de su tiempo, un médico tiene que operar en ocasiones de 4 a 6 pacientes y en otros casos

hasta más por reemplazar a médicos que pidieron permiso o se ausentaron por motivos diversos; también se observa que en las salas de operaciones se carece de un excelente equipo de herramientas, los especialistas en salud ponen en riesgo su propia salud e integridad física por atender al paciente lo que ocasiona una desmotivación en cada uno de ellos causando un mala atención a los pacientes.

La cantidad de médicos especialistas que hay en el IREN, no solo se dedican atender a los pacientes del servicio específico al que fueron contratados, también apoyan a otros servicios que requieren médicos por la cantidad de demanda. En el primer trimestre del año 2018 los servicios por un promedio mensual de atención fueron: oncología médica con un promedio mensual de 797 pacientes, en ginecología 490, terapia del dolor y anestesiología 445, urología 425, senos y tumores mixtos 295, medicina crítica 253, cabeza y cuello 247, abdomen 243, gastroenterología 222, neumología 148, cirugía plástica 54 oftalmología 38, hematología 33, traumatología 28, siendo un total de atención por servicios de 3 715 pacientes durante el primer trimestre del 2018.

También se visualiza que se brindaron atenciones médicas a 4 338 personas en los distintos servicios durante el primer trimestre del 2019, en ginecología atendieron a 509 pacientes, en terapia del dolor y anestesiología a 465, urología 453, senos y tumores mixtos 360, medicina crítica 324, cabeza y cuello 303, abdomen 270, gastroenterología 233, neumología 132, infectología 43, traumatología 40, cirugía plástica 38, oftalmología 38 y en el servicio de tórax atendieron a 19 personas.

Si se analiza servicio por servicio del IREN, se puede observar que existe como problemática en el servicio de Abdomen, la carencia de talento humano, debido que hay tres médicos cuando debería de haber cuatro médicos para atender a los pacientes, asimismo se visualiza que existen cuatro camas cuando debería haber doce camas para los pacientes, otra problemática resaltante es la falta del instrumento quirúrgico sutura mecánica, la cual ayuda en la cicatrización más rápido de la herida además con este instrumento se disminuye el talento humano en el servicio de abdomen. Asimismo, se observa que, en los servicios

cuidados intensivos, faltan seis médicos, además se requiere un laboratorio especial para el servicio, también detecta que solo hay tres camas cuando debería de haber diez camas para una mejor atención.

En los servicios de la Unidad de Recuperación Postanestésica (URPA), tiene diversas carencias: se requiere diez enfermeras (os), cuatro médicos que se encuentren especialmente en URPA debido que no hay ninguno, también se necesita diez camas, así como respiradores uno por cama y tres máquinas de succión continua y cialíticas adecuadas para cada ambiente. En el servicio de cabeza y cuello (C.C.) solo hay dos médicos encargados cuando debería de haber cuatro. En el servicio de ginecología falta un médico. En el servicio de Tórax faltan tres médicos especialistas. En el servicio de urología solo falta un médico. En el servicio de senos y tumores mixtos faltan cuatro galenos. En el servicio de emergencia, hay tres médicos cuando faltan diez médicos, así como 3 respiradores como mínimo.

También se registra que, en la sala de operaciones, el servicio donde se pone en riesgo la vida carece de catorce médicos y de veinte enfermeras, asimismo se debe de implementar seis salas de operaciones. Debido a la necesidad y por la cantidad de pacientes que se atienden en el IREN debería implementar el servicio de radioterapia debido que este servicio en la actualidad se terceriza siendo óptimo tener dos máquinas y cuatro médicos para el servicio específico. Así también falta el servicio de medicina nuclear con dos médicos al frente y un área de investigación específica con dos médicos encargados y por último se debería de implementar cuarenta camas y contratar a veinte enfermeras en el servicio de hospitalización para brindar una buena calidad en atención en los servicios médicos, satisfaciendo las expectativas de los pacientes del nororiente peruano.

Los Hospitales en el ámbito regional y local, deben ser declarados en emergencia, porque algunos de ellos tienen una infraestructura con antigüedad de más de 400 años y su equipamiento está obsoleto y otros con iguales características menos antiguos también presentan deficiencias lo cual incumplen con los estándares mínimos para una atención regular. En el ámbito Oncológico el IREN continúa funcionando en un predio industrial (Planta

Lechera) acondicionado a Hospital Especializado por lo cual, no cumple los indicadores para un hospital de tal envergadura.

Por todo lo mencionado, se plantea la siguiente pregunta de investigación ¿Cuál es la incidencia de la condición laboral con la calidad de la atención en los servicios del IREN Norte 2019?, asimismo se establece tres preguntas específicas: ¿Cuál es la incidencia de la condición laboral en la atención de la salud de los servicios del IREN Norte 2019?, ¿Cuál es la incidencia de la condición laboral en los recursos humanos de los servicios del IREN Norte 2019?, ¿Cuál es la incidencia de la condición laboral en el entorno de los servicios del IREN Norte 2019?

Justificándose teóricamente debido que el objetivo de estudio es lograr una meditación y una discusión con fin académico sobre el tema de investigación “condición laboral v calidad de la atención” comparándola con la teoría, para discernir los resultados o crear nuevos conceptos del tema a investigar. De acuerdo a su sustento normativo: Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 391-PE-Essalud 2006, Plan Nacional de Gestión de la Calidad. RM N° 596-2007/MINSA, Decreto Supremo N° 024-2001-SA, Resolución Ministerial N° 095-2012-MINSA Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA. Una investigación científica tiene justificación teórica siempre y cuando se ponga en dilema la teoría administrativa y/o económica, específicamente cuando los elementos que sostienen un proceso de establecer una formación logren entender las situaciones de caos y poner en discusión diversas teorías. Asimismo, es cuando un estudio tiene como fin demostrar las diversas soluciones a la problemática descrita, para lograr una meditación cognoscitiva (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

Se considera un estudio con justificación práctica siempre y cuando su resultado presente indicadores de solución al problema de investigación, transformándolas en estrategias para desarrollar en la materia y/o universo de estudio. Se identifica a una investigación con justificación práctica porque se hace un estudio en un sector de la producción y/o servicio debido que brinda datos para optar por ciertas decisiones para mejorar las situaciones detectadas

que causan un declive en la entidad o situación de análisis (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

A ello se añade la justificación metodológica, la cual se origina cuando en la investigación, se toma en cuenta los métodos para analizar las variables de estudio condición laboral v calidad de la atención” con el fin que la investigación busque concluir información confiable y real. Asimismo, se busca conocer y exponer distintos procesos, técnicas, instrumentos y/o metodologías, para obtener nuevos conocimientos porque es lo que genera un valor especial al análisis de investigación. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

Así también se establece el objetivo general el cual busca determinar la incidencia de la condición laboral en la calidad de la atención de los servicios del IREN Norte 2019; siendo los objetivos específicos: Determinar la incidencia de la condición laboral en la atención de salud en los servicios del IREN Norte 2019, determinar la incidencia de la condición laboral en los recursos humanos de los servicios del IREN Norte 2019, determinar la incidencia de la condición laboral en el entorno de los servicios del IREN Norte.

Y como último punto importante se establece la hipótesis general de investigación: La condición laboral incide significativamente en la calidad de la atención de los servicios del IREN Norte 2019., a ello, también se formula las hipótesis específicas: La condición laboral incide significativamente en la atención de salud en los servicios del IREN Norte 2019. La condición laboral incide significativamente en los recursos humanos de los servicios del IREN Norte 2019. La condición laboral incide significativamente en el entorno de los servicios del IREN Norte 2019.

## II. MARCO TEÓRICO

Con el fin de obtener un mayor conocimiento y saber las diferentes realidades donde se desenvuelven la variable independiente: Condiciones Laborales; y a la variable dependiente: Calidad en atención de los servicios médicos, se inició con la investigación de lo particular a lo general, empezando por el nivel internacional, nacional y local. De los diversos repositorios se extrajeron las investigaciones científicas que coincidían con las variables de estudio. Las tesis se extrajeron de los repositorios de Argentina, Colombia, Chile y Ecuador, tomando en cuenta que se encuentren en un periodo de cinco años con anterioridad como máximo.

A través de la investigación de Maggi, (2018); se observa que la excelencia de cuidado en los servicios de salud es un tema muy controversial y observado debido a los diversos índices de reclamo e insatisfacción por parte los pobladores por lo cual existe varios indicadores de medición. Maggi como autora del estudio planteo como propósito del estudio examinar el grado de complacencia del poblador en cuanto al cuidado recibida en el servicio de emergencia pediátrica por parte de los trabajadores de salud del Hospital General de Milagro. En esta circunstancia se tomó como muestra a los niños que son atendidos en el servicio en mención, arrojando una cantidad de 357. Para lograr el objetivo del estudio y evaluar a la variable se tomó como instrumento al Servqual, el cual tiene preguntas cerradas con una escala, entregando el mismo a los padres de los menores para que manifestaran su percepción, luego de la recopilación de datos se analizó la información mediante un estudio analítico transversal, concluyendo el autor que el servicio que se brinda en el área de pediatría no otorga seguridad a niño ni a los familiares quienes acompañan, dando una puntuación de deficiente en el indicador de calidez en trato debido que la información que reciben por parte de los especialistas en salud es cortante, fría e incompleta, así también aparecen las dimensiones, tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía con una puntuación muy baja.

Brindar un servicio de calidad a adultos es importante, pero si se habla de niños, la calidad de atención debe ser primordial, debido que los niños son más indefensos y más susceptibles a las enfermedades. Para brindar una buena atención se debe tener en cuenta que en el servicio exista seguridad, que los equipos e instrumentos médicos se encuentren en buen estado, que exista una comunicación directa y que el personal médico pueda identificarse con la preocupación de los padres de los niños en atención.

Según el estudio de Largo & Zamaniego, (2018); presentó como objetivo primordial, calcular la calidad y nivel de satisfacción en la atención de los usuarios o enfermos del Centro Dialilife, para evaluar la calidad del servicio de salud, emplearon como metodología de estudio, un análisis descriptivo, de forma transversal. La población y muestra de estudio fue de 70 pacientes que padecen una enfermedad renal, aplicando como instrumento de estudio una encuesta con preguntas cerradas con escala de Likert "Servqhos" para después procesar las respuestas en el software estadístico de ciencias sociales, SPSS. Dando como resultado que la hipertensión es muy frecuente en los paciente con un 62,9 %, ante la búsqueda del objetivo se encontró que la calidad de atención en el servicio médico no estuvo tan baja como lo pensaban los investigadores tenían como información un 75 % en un nivel bueno, manifestando la población como un nivel bajo, la información que brinda el personal de salud con respecto a información sobre higiene corporal con un 64.3 %, con respecto a las condiciones de alimentación también se refleja un alto nivel de insatisfacción con un 77,1 %. Los pacientes sienten que las enfermeras, así como los enfermeros les brindan una buena atención médica.

Las opiniones de los pacientes con respecto a los servicios que ellos reciben pueden ser malos o buenos, desde los diferentes aspectos donde se evalué. Lograr satisfacer al 100 % las expectativas de los usuarios es difícil, es por ello, que la evaluación con respecto al nivel de calidad en el servicio se debería aplicar semestralmente para conocer el sentir de los pacientes y mejorar las problemáticas que se reflejen con mayor intensidad.

La investigación científica de Aspiazu, (2017); tuvo como propósito principal copilar información de los trabajadores con respecto a los inconvenientes del sector salud, así como la percepción sobre la valorización de la ocupación y el componente de cuidado asociado a las condiciones laborales. En esta trama quien tiene mayor participación son las mujeres con un 85 %. Para la ejecución de la investigación se empleó la investigación mixta, combinando el estudio cualitativo como cuantitativo, dando como resultado que existe una sobrecarga laboral en los trabajadores, así como un pluriempleo, existe insuficiencias en la infraestructura e instrumentos, las remuneraciones son desigualitarias, existe carencia de enfermeros/as. Son diversas las problemáticas y/o necesidades por las que atraviesa el sector salud, no pueden resolverlas las autoridades de los centros médicos si no el gobierno nacional con políticas de salud que sean sostenibles.

La investigación aporta al estudio en general en una noción sobre la importancia de una buena condición laboral para el personal de un centro de salud, quienes se encargan de cuidar y velar por las condiciones de vida de los pacientes de las diferentes áreas médicas, porque cada área médica en especial requiere una infraestructura y maquinas e indumentaria adecuada para tratar a los pacientes, así mismo se requiere que los enfermeros(as) que trabajen en esas áreas lleven cursos referido al área especial donde trabajaran.

A través de la investigación de Luengo, (2017); busca como propósito principal conocer el vínculo de influencia entre las condiciones de trabajo subjetivas, profesionalismo y capital psicológico del profesional de enfermería sobre su percepción de la calidad del cuidado que entrega en hospitales de alta complejidad y proponer modelo(s) que relacionen las condiciones de trabajo subjetivas, el profesionalismo y el capital psicológico y cada una de sus dimensiones con la percepción de la calidad del cuidado que entrega el profesional de enfermería. El estudio tuvo una metodología de investigación de características cuantitativas, diseño correlacional – explicativo, en un tiempo transversal; como muestra de investigación se

abordó a 290 especialistas en enfermería que se desempeñaban sus funciones en el área de medicina, urgencia, cirugía y en sala de operaciones, quienes laboraban en 3 centros de salud público. Se logró evidenciar que la percepción de la calidad del cuidado total se asocia directamente a las condiciones de trabajo subjetivas, profesionalismo y capital psicológico y además la edad, grado académico, antigüedad en el puesto de trabajo y antigüedad total, condición de salud y condiciones ambientales de trabajo (temperatura, iluminación y espacio físico) del profesional de enfermería, están relacionadas a su percepción de la Calidad del Cuidado.

Del presente trabajo de investigación se puede extraer la importancia del entorno social del trabajador que influye en la calidad de cuidado que le brinda al paciente, asimismo es de mucha importancia que la especialista de la salud tenga las herramientas necesarias para poder cumplir con su trabajo y dependiendo el tipo de enfermedad del paciente el tratamiento es diferente, es por ello necesario que las condiciones laborales, así como ambientales sean lo más rigurosas.

Asimismo, se analiza la tesis de Carmen, Tapie & Cabrera, (2016) , la cual tuvo como propósito principal del estudio es determinar la calidad de atención médica en el servicio de Consulta Externa, durante el primer trimestre del año lectivo, para lo cual utilizaron una metodología de investigación que ayuda a resolver el objetivo y llegar a la hipótesis, la investigación fue no experimental, estudio de tipo descriptivo con un enfoque cuantitativo. La población fue de 500 pacientes, tomando como muestra solo 100 de ellos siendo 61 damas y 39 hombres, por lo cual aplicaron una encuesta que se llama SERVQUAL. Dando como resultado que de la población encuestada 76 viven en zona rural y 24 pacientes viven en zona urbana, también se observa que, de la población total, 91 de ellos se encuentran sujetos al régimen subsidiario. Con la recopilación de respuestas el 66 % indica la incomodidad por la atención recibida, reflejado en lo siguiente: no se cumple con el horario de atención, excesivo retraso en la entrega de medicamentos, no confían en la experiencia del médico,

no hay un ambiente apropiado para la atención de los pacientes y en la mayoría de ocasiones el médico explica a los pacientes con palabras técnicas la situación del mismo.

Brindar calidad de atención en el servicio médico al paciente, involucra de una serie de requisitos, la principal es una buena comunicación en este caso es vital que sea directa y muy entendible para que los pacientes sepan cómo actuar y enfrentar la enfermedad que adolecen o la problemática que vienen atravesando.

Después de analizar las investigación en un marco internacional, se puede inducir de la variable condición laboral, que los trabajadores del sector salud presentan una sobre carga laboral debido que pasan largas horas trabajando, mostrando cansancio, agudizando el problema de los médicos la pésima infraestructura donde atienden a sus pacientes, así como la insuficiencia de materiales y herramientas, otro aspecto resaltante es el nivel del salario el cual no compensa a su trabajo, todo ello impacta en una deficiente calidad de atención a los pobladores.

A nivel nacional se investigó en los 24 departamentos del país y se extrajo las investigaciones que se vinculan con los temas de investigación, del tema, Condición laboral y Calidad de atención en los servicios médicos. Mediante el estudio de Nina, (2018); se denota la importancia de conocer el nivel de vinculación o relación de la investigación entre calidad de atención del personal y la satisfacción del paciente y/o poblador sobre el Centro de Salud de Salud Samegua; por lo cual para realizar el desarrollo, el tenista decidió elegir como método de estudio, un análisis de tipo no experimental, transversal, con una profundidad correlacional causal debido que existe una variable independiente (causa) y una variable dependiente (efecto). Debido al diseño de estudio, como instrumento se planteó dos cuestionarios entregados a una muestra de 42 asistentes, recalando que la población de estudio fue de 144 usuarios y/o pacientes. Los resultados que indicaron la muestra, sostienen que efectivamente existe una vinculación entre ambas variables con un valor de  $p= 0,003$ , lo que significa

que es una correlación positiva moderada; es por ellos que se determina que hay un nivel de relación en línea directa la calidad de atención del personal y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Samegua, 2018, asimismo se observa que el p-valor es igual a 0,292 (Sig. Bilateral) y este es  $>$  a 0,05 lo que quiere decir que no hay una vinculación directa y significativa entre los elementos tangibles con él con la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Samegua, 2018, otro ejemplo de carencia de relación con un p-valor igual a 0,305 (Sig. Bilateral) y este es  $>$  a 0,05, lo que afirma que no hay una relación directa y profunda entre la fiabilidad del personal médico con la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud y por último se carece de una vinculación significativa con un p-valor es igual a 0,090 (Sig. Bilateral) y este es  $>$  a 0,05 entre la dimensión empatía del personal con la satisfacción del paciente en la institución de salud.

La presente indagación brinda como conocimiento la importancia que la infraestructura o todo lo que se pueda apreciar en el Centro de Salud sea optimo y se encuentra en buen estado con el fin que la población esta cómoda y pueda recibir una buena atención, así los pobladores tengan la fiabilidad y/o seguridad que el servicio que reciben es bueno, sintiendo empatía el personal médico por los usuarios y/o paciente de las diversas localidades.

Según el estudio de Akamine, (2017); muestra como propósito principal constituir el vínculo entre las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral en el personal administrativo del establecimiento de salud. Empleando como sistemática de investigación, un análisis básico, no experimental, transversal, con un diseño correlacional. La población estuvo conformada de 333 trabajadores del hospital, tomando como muestra solo a 179. Como instrumento se formuló un cuestionario con un alfa de cronbach de 0,965. Los resultados del estudio indicaron que las Condiciones de Trabajo y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores Administrativos del establecimiento de salud tienen una relación positiva, con un coeficiente de Correlación de Spearman de 0.796. Entre la Regulación de la jornada de trabajo y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del

establecimiento de salud, se pudo establecer que hay una Relación Positiva, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.832.

El investigador de la presente tesis, nos brinda dimensiones exactas las cuales se puede medir las condiciones laborales de los trabajadores en un área de salud, la regulación de la jornada de trabajo, salario o remuneración, participación de los beneficios. Según el investigador, esas fueron las peculiaridades que mejorándolas ayudará en cambiar las condiciones laborales de un especialista en salud, beneficiando al trabajador, así como al paciente.

A través de la investigación científica de Maldonado, (2017); muestra que el propósito del estudio está alineada a conocer el vínculo entre la condición de trabajo y satisfacción del químico farmacéutico del Hospital. Para resolver y llegar al objetivo de la tesis se empleó como metodología de investigación el tipo cuantitativo, no experimental, de corte transversal, con un alcance descriptivo, el diseño es correlacional causal. La población y la muestra están constituidos por 29 químicos farmacéuticos, por lo cual se empleó dos instrumentos a los cuales se validó y se realizó la prueba de alfa de cronbach. Con la recopilación de información existe una relación directa y significativa entre la condición laboral y satisfacción del químico farmacéutico del Hospital nacional Hipólito Unanue 2016; teniendo un nivel de significancia calculada es  $p < .05$  y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de ,437.

El autor Maldonado, con su estudio afirma que las condiciones laborales de los especialistas de la salud, es muy importante para poder cumplir sus funciones a la totalidad, poder absolver toda la problemática es difícil, pero en los factores más sencillos se puede ir resolviendo como un sistema de atención a los pacientes cuando hacen las excesivas colas. Aunque para mejorar las condiciones laborales es necesario que el gobierno peruano aumente el presupuesto para el ministerio de salud.

Asimismo, en la investigación de Mora, (2017); tiene como objetivo principal conocer la excelencia en el cuidado observada por los beneficiarios de la consulta externa del área de medicina del CMI San José durante los meses de julio y agosto del año 2017. Aplico una investigación no experimental, transversal, el estudio tuvo una base cuantitativa, de tipo descriptiva. La población lo integro los pacientes que requieren ayuda en consulta externa, el tipo de muestra fue por bola de nieve, integrando a 85 pacientes. Quienes señalan que el 71,9 % de la población entrevistada se encuentra satisfecho con la atención, frente a un 28,1 % que si se encuentran insatisfechos. La dimensión de fiabilidad ocupa el primer lugar con un 76,5 % de satisfacción, la dimensión empatía con un 76 % de satisfacción se ubica en el segundo lugar, la dimensión seguridad con un 73,5 % de satisfacción se ubica en el tercer lugar, la dimensión aspectos tangibles con un 69,7 % de satisfacción se ubica en el cuarto lugar, y en último lugar la dimensión capacidad de respuesta con un 61,5 % de satisfacción.

Para brindar calidad en atención en los servicios médicos, se requiere cumplir con muchos requisitos, la fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta, seguridad e infraestructura, algunas de las dimensiones para verificar la calidad de atención mencionada pueden ser absueltas por el personal médico, porque son ellos los que brindan la atención directa a los pacientes.

También se conoce a través Redhead, (2015); que la finalidad de la autora es conocer la correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Miguel Grau, es por ello que utilizó como metodología de estudio un tipo no experimental, transversal, correlacional causal, fundamentándose en un estudio teórico, cuantitativo y descriptivo. Para una mejor recopilación de información, se tomó una muestra de 317 pacientes del Centro de Salud "Miguel Grau"; brindado como información que la calidad en el servicio de salud tiene un nivel regular teniendo como resultado la insatisfacción por parte de los pacientes, asimismo se denoto que, si existe una correlación en línea directa y muy demostrativa ente la fiabilidad y la satisfacción, comodidad con los pacientes y/o usuarios.

También se denota que hay un vínculo directo entre la capacidad de respuesta, seguridad, elementos tangibles, empatía y la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo.

La Calidad de servicio tiene un rol muy importante para los centros de salud, que quieran tener como visión y programar una acción por un tiempo prolongado. En la actualidad hay una particularidad que favorece a los hospitales con logren una larga y reconocida trayectoria. Cuando se proyecta a establecer cambios para mejorar el servicio médico o la mejora continua del mismo, es prioritario que los establecimientos de salud tengan cambios de actitud para lograr el éxito de la visión propuesta en un principio.

Después del análisis en las distintas investigaciones científicas de los repositorios nacionales, se observa que la precariedad en los hospitales más la deficiente tecnología, falta de recurso humano especializado y un escaso incentivo laboral, son componentes de una mala calidad en la atención de la población que busca ser atendida en los diversos hospitales de su jurisdicción. Se investigó en seis repositorios a nivel de Trujillo, tesis que tengan las mismas variables de estudio, siendo las siguientes: Según Pintado, (2018); presenta como finalidad del estudio conocer la dependencia entre la calidad de atención con la satisfacción de atención del paciente de emergencias de medicina y traumatología en el Hospital Regional Docente, empleando para ello el método de investigación no experimental, transversal, descriptiva correlacional causal, tomando para ello como muestra 149 pacientes, aplicando un instrumento de Servqual por el autor Parasuraman con el fin de copilar la información de la apreciación de las variables, para luego analizarlas mediante la prueba estadística de Pearson, donde se observa que existe un vínculo positivo con un nivel de 0.829, mediante una significancia estadística de ( $p < 0.05$ ), entre la calidad de la atención y la relación con la satisfacción de los pacientes del nosocomio, lo que traducido es que el 15 % están insatisfechos, 84 % están contentos, mientras que el 1 % está satisfecho, por lo cual se denota que los pacientes necesitan un trato digno y oportuno que vaya conforme con las perspectiva de ellos.

Para conocer la calidad de atención en los servicios por los pacientes en los centros de salud, en un entorno general, los pacientes anhelan recibir un buen trato, sin dejar quejas, puesto que sus expectativas son altas con respecto a las legislaturas culturales y a los estatutos internos de la institución; asimismo cuando el cliente descubre que sus expectativas no son las que esperaba pueden intervenir en el proceder de su conducta o su comportamiento con respecto al servicio.

Asimismo, el autor Sifuentes, (2018); señala a través de su estudio que desarrollo la presente investigación con la finalidad de establecer un influencia entre el grado de satisfacción del paciente del nosocomio y la calidad del cuidado del personal que trabaja en el área de enfermería en el servicio de Cirugía A del Hospital Regional, por lo cual se trabajó solo con un pequeño grupo de pacientes hospitalización, siendo un total de 194, copilando la percepción de ellos mediante dos cuestionarios uno por cada variable, para luego ser procesada y analizada por la prueba  $\chi^2$  de Pearson se considera una prueba no paramétrica, concluyendo que el definitivamente si existe una correlación significativa ( $p < 0.05$ ) entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de cuidado de enfermería. También se observa que 51 % de los pacientes indican un grado bajo satisfactorio en la calidad de cuidado de enfermería. Asimismo, el 27, 8 % señalan un grado satisfactorio del cuidado. También se denota que lo pacientes que están internados en el hospital en un 72,2 % han percibido un cuidado regular por las enfermeras y el 17 % los contradice indicando que recibieron una buena calidad de atención y el 10.8 % afirma haber recibido una mala calidad en atención.

Al hablar la calidad de atención en los servicios de salud, no quiere decir que van a estar exento de consumir fallas, pero si se analiza el servicio porque desacredita la ética profesional de la institución. Los servicios de salud han avanzado y en el tiempo actual se requiere hacer cambios en los sistemas de atención debido que los pacientes exigen constantemente mejoras y una participación activa y coordinada del personal directivo,

personal operativo, proveedores, personal de enfermería, médicos residentes, personal de apoyo.

Del mismo modo, en el estudio de Alvan & Arteaga, (2016); indica que el propósito de la investigación es conocer el relacionamiento que existe entre el Clima organizacional y condición laboral del nosocomio Regional Docente, por lo que emplearon una metodología de investigación no experimental, transversal, correlacional, descriptiva. Debido a la pequeña población de 25 enfermeras, se decidió trabajar con la población total, entregándoles dos cuestionarios Escala de Clima Organizacional (CO) y el Test Condición Laboral (CL), para luego recopilar la información y analizarla a través del programa Excel y el SPSS. Arrojando como resultado la prueba de corroboración de hipótesis Chi cuadrado, que el personal de la salud muestra con un 56 %, un nivel medio en el clima organizacional, siendo las dimensiones que más sobresalen: autonomía, confianza, cohesión e innovación. Así también se refleja que la variable condición laboral se encuentra en un nivel 56 %, tiene una mayor incidencia. Determinando que el CO no forma un factor lineal que condicione a una buena CVL, pues se observa un Chi-cuadrado de 3,261 con una probabilidad  $p= 0,071 >0,05$ .

El estudio de Huamán, (2016); indica la importancia de vincular el nivel de estrés y con la condición laboral y su efecto que causa en los trabajadores, es por ello, que utilizo un enfoque cuantitativo a través de un diseño de investigación correlación causal. La población de estudio estuvo constituida por 45 enfermeras(os) y la muestra constó también de 45 que es la población total. Para desarrollar el objetivo se empleó como instrumento de investigación el cuestionario del autor Donabedian, quien examino la condición laboral mediante tres factores esenciales (Componente técnico, interpersonal y aspectos de confort). Según los resultados de la muestra encuestada se denota que el 66,22 % que las enfermeras muestran un nivel de estrés medio, mientras que el 37,78 % muestra un interés bajo, asimismo que observa que el 73,33 % manifestó que la condición laboral es adecuada y según el 26,67 % señala que la condición laboral es regular,

llegando a concluir que entre las dos variables descritas no existe un vínculo.

A través de la investigación de Huamán, se puede comprender que el estrés ocasiona en el trabajador un bajo rendimiento en sus funciones, pero no necesariamente implica una influencia en las condiciones laborales. Las condiciones laborales, según estudio del autor, es una inclusión de componente técnico, interpersonal y aspectos de confort, llevando al trabajador a brindar respuestas negativas de la variable en el instrumento de medición.

También se observa que la tesis de Meléndez, (2015); tiene como objetivo analizar y relacionar la calidad del servicio de los trabajadores del Hospital Belén en especial de los trabajadores del área administrativo en el área de hospitalización, por lo cual emplearon como metodología de investigación un diseño correlacional de tipo no experimental, mediante un corte transversal, porque buscan relacionar la calidad del servicio con la satisfacción del paciente, tomando como muestra a 38 contratados en el servicio administrativo, asimismo de los 12 273 pacientes registrados, se tomó una muestra de 318 enfermos. Después de la compilación de datos se registra que el 82 % del talento humano en el área de servicio de administración manifiesta una alta calidad de servicio, también se registra que el 57 % de los pacientes intervenidos indican un nivel regular en satisfacción.

Cuando se refiere a la calidad de servicios, el mayor indicador es la satisfacción del cliente, pero al medir la variable el paciente y/o usuario puede conocer por medio del instrumento indicadores los cuales pueden darles una mejor amplitud de la palabra calidad servicio cambiando la perspectiva que tiene como tal del establecimiento, en la mayoría de los casos los usuarios o pacientes afirman estar satisfechos antes de leer los indicadores cambiando de parecer después de leer los instrumentos. Después de analizar y comparar las investigaciones en un entorno local, se aprecia que la atención del personal de salud, es adecuada a pesar del

insuficiente material, así como carencias de tecnología e inadecuada infraestructura para cubrir la demanda de atención. De acuerdo a la importancia de las definiciones para un mayor conocimiento, se comprende como la agrupación de factores que se ejecuta para cumplir con el trabajo encomendado y que influyen significativamente en el periodo de prestación laboral como eficiente; dichas situaciones laborales son de acuerdo al tiempo, ubicación y sector, cambiando junto con el avance de la tecnología. De acuerdo con el pasar de los años se reformaron las condiciones de trabajo, porque el ser humano es cambiante, además son las vías por el cual, el trabajador desempeña sus funciones diarias, tomando en consideración el periodo de tiempo de trabajo, grado de práctica y conocimiento para lograr con los objetivos propuestos. (Blanch, Espuny, & Artiles, 2013)

Según la Organización Mundial de Trabajo, (2014) para hablar de las condiciones laborales, se tiene que explicar el enfoque integrador que existe entre las personas con el medio social donde se encuentran ya sea, físico, cultural y la condición de vida. Por lo tanto, las condiciones labores se encuentran relacionadas con el medio del entorno no laboral, así como los perjuicios a la salud originados por las circunstancias de trabajo y los padecimientos y/o dolores que son frecuentes por el trabajo. Aclarando que el medio ambiente de trabajo es un fragmento que no se observa del medio donde las personas viven. Se puede afirmar que las condiciones laborales de un trabajo o una función realizada, está integrada por diversas condiciones, como: factores físicos (iluminación, herramientas, uniformes, confort), factores ambientales (contaminación), factores organizacionales (tiempo de trabajo, vacaciones, descansos, etc.,)

Las condiciones de trabajo se originan en el periodo de ejecución de las funciones, asumiendo en qué condiciones se trabajará y que todos los factores de su entorno sean adecuados para desarrollarse contando con las habilidades y todos los instrumentos primordiales con el fin de lograr consecuencias beneficiosas para el empleado como el empleador,

midiendo el desempeño a través de las responsabilidades encomendadas (Gómez, 2005).

Según un estudio por la Organización Panamericana de la Salud, señala que las condiciones laborales en el sector salud, se refiere al agrupamiento de situaciones que envuelven al trabajo en el que se desempeñan las personas sujetas a contratos laborales. Un significativo perfil en la materia es la que la relacionan con un acervo de dimensiones de forma química, biológicas y mecánica que forman parte del atentado en contra la salud de un empleado. En un aspecto general, se añaden los principios de carga psíquica y mental. (Dejours, 1992)

Se entiende como accidentes y lesiones a los hincos, peligros relacionados con restos de unidades sanitarias, contusiones en las articulaciones, músculos o huesos ocasionados por una mala alimentación o malas posturas, asimismo se reflejan otros accidentes como el estrés, cansancio mental y físico, por horas intensas de trabajo. Después la descripción de los inconvenientes más trascendentales por los especialistas en salud, los riesgos descritos con anterioridad se relacionan con peligros biológicos en materia de HIV/Hepatitis B, y ciertas características asociadas con los peligros para un óptimo trabajo en su función: área reducida, carencia de herramientas, esquema de lugares o tareas que coincidan con las características fisiológicas, anatómicas psicológicas de los trabajadores.

Riesgos de Carácter biológico: Manejo de residuos patogénicos; HIV/Hepatitis.

Riesgos ambientales: Físicos (Sonido, luminosidad, agitación, irradiación, corriente, temperatura, ambiente, ventilación, polvos). Químicos (Humo, vapor) Mecánicos (Diseño ergonómico, deficiente, diseño ambiental, salidas de emergencia, evacuación, fuentes de calor no protegidas).

Riesgos psicosociales: Intensas horas de trabajo, suplir horarios de trabajo de otros trabajadores que faltaron, ausencia de personal, carencia de utensilios médicos adecuados, área de atención reducidas, mala

planificación de jerarquías, mal clima laboral, exigencia en el trabajo solo con personal no preferencial. (Paranaguá, 2012)

Para cada área que presenta el centro de salud y/o hospital, tiene ciertas cualidades específicas normadas por el mismo Ministerio de Salud, es por ello que los riesgos son distintos en cada área de atención, como por ejemplo: cuidados en el área de emergencia, medicina interna, zona de hospitalización.

Atención ambulatoria: Carencia de instrumentos adecuados, Deficiente diseño ergonómico, falta de ventilación.

Atención internación: Deficiente diseño ergonómico, exigencia hacia los médicos para que cumplan más horas de lo que está establecido en su contrato, falta de herramientas en buen estado, falta de materiales para un adecuado manejo de los residuos patogénicos.

Atención emergencia: Falta de camillas y personal especialista. (Paranaguá, 2012)

Según la Organización de Mundial de Salud, reconoce que el Burnout es un estrés y/o agotamiento físico y mental, que se ha transformado en un gran inconveniente para los profesionales que trabajan en el sector salud. El síndrome de Burnout, se caracteriza por manifestarse de la siguiente manera: Polivalencia: Es la presión a un trabajador para que cumpla con sus funciones o rol establecido. Carga de trabajo: Horario de trabajo saturado, excesiva atención de pacientes. Carga emocional: Situaciones complejas a resolver por el personal médico que no depende de ellos si no de la parte administrativa y/o Políticas públicas. Relaciones interpersonales: Dificultades en la comunicación directa. (Paranaguá, 2012)

Son los que regulan las acciones de trabajo, que provienen de las particularidades de la categorización de las situaciones. Es una forma de separar las actividades fundamentadas en procesos que dirige cada entidad, que logrará mejorar el servicio de salud para los pacientes.

Indicadores: Regulación, Tiempo de trabajo, Contrato Laboral. (Sahagún, Blanch, Cervantes, 2010)

Según Blanch, Espuny & Gala (2004), señala que las condiciones laborales se refieren al agrupamiento de las diversas realidades y peculiaridades de una entidad tanto sociales, económicas, técnicas y políticas, las cuales van a desplegar la actividad y los vínculos laborales inmersos de la institución. Esto no interviene sobre una buena calidad de trabajo, todo lo contrario, interviene en el bienestar, seguridad y motivación del empleado. La dimensión organización y método desarrollo, examina las circunstancias referentes a las que están relacionadas al empleado con el empleador, considerando la autonomía y ventajas que surge de la intervención, el soporte que recibe y su estimación con el propósito de lograr un mejor desenvolvimiento. Indicadores: Toma de decisiones, promoción laboral, participación en las decisiones.

La presente dimensión se caracteriza por ejecutar un análisis del medio físico y social al cual se encuentra el trabajador, examinando los factores del medio físico del compromiso laboral, así como infraestructura, equipamiento e implementos que contribuyan en el orden y la limpieza, seguridad y prevenir enfermedades de riesgo. Indicadores: Instalaciones, iluminación, ruido, equipamiento, prevención, estructura. (Sahagún, et. Al., 2010)

Según el investigador Sahagún, et. Al., (2010) indica la importancia del entorno de los vínculos que tienen los trabajadores entorno al a comunicación, respeto, reconocimiento de los mismos, entre sus compañeros de trabajo, así como a sus superiores y/o beneficiarios de la misma. Indicadores: Responsabilidad, reconocimiento del propio trabajo, respeto. A través del estudio de Sahagún, et. Al., (2010), da importancia a todas las actividades que están vinculadas con la satisfacción en el trabajo, así como la motivación para cumplir con el objetivo propuesto en la institución, también se refleja como el interés, la valoración direccionado al sujeto, y cumplir con las expectativas del mismo y disminuir las

necesidades que tiene el personal de la entidad. Indicadores: Ajuste organización persona, estimulación laboral, desarrollo de competencias.

En esta dimensión se considera y se analiza la situación del estado del contratado para adecuarse al medio laboral, con el fin de lograr su comodidad, identificándose y sintiéndose comprometido con las políticas, valores y metas de trabajo de la institución de la cual laboran. Indicadores: Adaptación de persona con la organización, identificación con la organización. (Sahagún, et. Al., 2010)

La calidad se presenta como un esquema de gestión o un estilo de orientación instaurado en las instituciones líderes como una identidad. Es por ello que la calidad no se refiere a una lista de peculiaridades establecidas si no que son características mejorables. Las palabras calidad y servicio, son definiciones conjuntas cuando se refiere a un vínculo directo que instituyen las entidades con los clientes y/o usuarios, en ciertas circunstancias se le inmiscuye dentro del total de los productos o servicios sin diferenciarlos de las demás mercancías y/o productos que están al alcance de las personas. También se enfoca a la relación entre calidad y servicio que se ofrece a las personas que requieren una atención médica, en la cual intervienen intercambios entre ayuda y emoción con el fin de aliviarlas físicamente y reanimarlas emocionalmente, para lo cual, intercede en un primer grado la atención y trabajo eficiente el personal administrativo, procedimiento médico, contando que el trato hacia el paciente debe ser con amabilidad y no hostil, ser rápido, mostrando profesionalismo durante toda la intervención (Armando, 2005)

Debido al avance de la industria y la tecnología, las definiciones, técnicas e instrucciones para examinar la calidad han originado malos entendidos. La calidad de la atención médica desde años pasados fue razón de preocupación social. La calidad es una propiedad que la atención médica puede poseer en diversos niveles, es una definición necesaria para entender que la variabilidad necesita ser calculada. A pesar que la calidad se ha ido desarrollando de acuerdo a los requerimientos y peculiaridades

de las personas y las entidades, su significado está vinculado con el nivel de perfección de un producto o servicio, el control de la variabilidad en su proceso y el grado de satisfacción del cliente respecto a este. Así también la calidad es entendida como una cualidad excelente, alto grado de excelencia profesional, empleo eficiente de los recursos y/o instrumentos, insignificante riesgo para el beneficiario, alto nivel de satisfacción por parte del paciente y buen resultado concerniente al estado de salud (Ramos, 2011)

Asimismo, el autor Ramos, (2011) indica que antiguamente se consideraba que la calidad lo establecía la entidad o la institución que ofrecía los servicios, pero ahora en el siglo XXI, la calidad lo afirma el cliente, usuario, paciente o beneficiario a quien se le reconoce como “El Rey” por lo que, el propósito principal es la calidad y el control deben estar direccionado a satisfacer los requerimientos de los pacientes y/o beneficiarios. Así también es necesario recalcar que los requerimientos de ciertos clientes tienen una predisposición a ser cada vez más exigentes, por lo cual es tedioso y se debe hacer un análisis periódicamente de la situación de la entidad para poder cumplir con las expectativas del beneficiario. Siendo los requisitos y expectativas, plasmados en tres escenarios.

Pacientes: Accesibilidad e imparcialidad, atención a tiempo, no demora, que lo sepan escuchar, buen clima organizacional, respeto a su autonomía, respeto a su integridad, que le informen y orienten con paciencia.

Trabajadores: Recursos para sus tareas, métodos adecuados, seguridad en el trabajo, superación y capacitación, apoyo trato respetuosa participación, protagonismo, resultados positivos, motivación.

Instituciones: Alcanzar sus metas y objetivos, mejorar salud de población, equilibrio eficiencia/calidad, mayor prestigio, lograr trabajo en equipo, asegurar liderazgo, cumplir la misión, alcanzar la visión.

Según Domínguez, (2006), es la agrupación de actividades que las organizaciones de salud conocen como política de calidad, propósitos y compromisos facilitando una sólida calidad de servicio. La gestión de

calidad de servicio involucra a los correctos procedimientos administrativos, una planificación de calidad, organización de calidad, dirección de calidad, control de calidad. Todo ello contribuye al mejorar la calidad de un determinado lugar. El secreto de ello, se encuentra en emparejar o destacar las perspectivas de los pacientes y/o usuarios en cuanto se refiere a calidad de servicios, que se forman con cimiento a la publicidad de las organizaciones de salud. Los interesados (pacientes, beneficiarios, usuarios) son los únicos que pueden conocer, calificar y dar un valor por la percepción obtenida del trabajo de los especialistas de salud y de qué manera lo atendieron.

Los clientes son los únicos quien pueden dar una calificación real sobre el servicio de calidad.

Los pacientes o beneficiarios son los únicos que pueden señalar el nivel de excelencia de la calidad en el servicio de atención.

La institución de salud debe formular los ofrecimientos que le permitan llegar al propósito general, así como los específicos, para lograr distinguirse de los demás centros de salud.

La entidad de salud debe gestionar la expectativa de los pacientes y/o beneficiarios, para que pueda disminuir la decepción de los pacientes cuando reciben atención de los especialistas de salud. (Domínguez, 2006)

A través del investigador Ramos, (2011), las dimensiones se caracterizan por seis elementos de la calidad de atención en los servicios médicos:

Atención de salud. Se pide que el personal de salud cumpla con los estatutos, directivas, normas, instrucciones organizacionales, técnicos y científicos; interrelación de los servicios de salud, programación de servicios, intercambio de información, referencia y contra referencia, continuidad de la atención y apoyo científico-técnico.

Recursos humanos. Disponibilidad, desempeño, control, calificación competencia, superación desarrollo científico-técnico, valores, fidelidad, permanencia en el trabajo y cumplimiento de los deberes.

Entorno: Características estructurales, condiciones de seguridad, riesgos, ruidos, tranquilidad, higiene, comodidades o amenidades, distancia, vías de comunicación y transporte.

Recursos materiales, equipos y financieros. Cantidad, disponibilidad y control de recursos materiales, equipo, calidad, y mantenimiento de equipos, contabilidad y control de gastos y presupuestos.

Método de dirección y trabajo. Políticas de control de calidad, aplicación de métodos, técnicas modernas de dirección o administración, apoyo a los trabajadores y colaboradores, liderazgo y estilos de dirección, delegación, comunicación y trabajo en equipo participativo e interactivo.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y Diseño de Investigación**

El tipo, es aplicado porque emplea los resultados del estudio para brindar alternativas sencillas y rápidas de solución a la problemática manifestada. La investigación aplicada se focaliza en el análisis de las teorías de investigación para cotejar con la realidad y conocer las similitudes con la problemática presentada en la unidad de estudio, con el propósito de dar solución. También se le conoce a la presente investigación como empírica porque tiene como propósito aplicar el discernimiento logrado con fin de fortalecer la propuesta de solución ante una situación angustiosa (Pino, 2018).

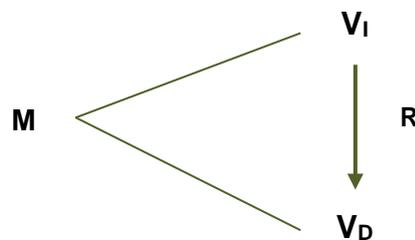
El de diseño es, no experimental, porque la variable independiente precisa de una operación premeditada y carece de un grupo de control. La investigación no experimental se caracteriza porque examina y observa las acciones del entorno real después de su ejecución, dentro de las propiedades más importantes se da mención a las siguientes: La mayor parte de estudios se centran en acciones que acontecieron siendo estudiados después. En este tipo de diseño no se consideran los experimentos intervenidos por motivos como la conducta o/y honestidad. En la presente investigación no se crean muestras para estudio, al contrario, la población como la muestra ya figuran en el entorno porque son parte de él, solo se elige a un porcentaje para una información real debido que se desenvuelven en el medio (Carrasco, 2017).

La Indagación de la tesis se realizará a través de un enfoque cuantitativo, debido que en la investigación se recopilará información para comprobar la hipótesis, teniendo como pilar la medición numérica con escala y un procedimiento estadístico. El enfoque cuantitativo cuenta con ciertas características principales, como: Se comprueba la hipótesis a través de un adecuado diseño de investigación. (Pino, 2018)

Por su forma es Transversal o Transaccional, debido que recopila información de la unidad de estudio en un momento determinado, con el propósito de puntualizar y detallar a las variables, variable independiente “condición laboral” y la variable dependiente “calidad de atención”, observándolas para analizar su comportamiento en el tiempo indicado, asimismo se divide en dos: Descriptiva: Cuando se observan los valores donde se presentan una o más variables y se realice una descripción de ellos minuciosamente.

Causal: Se encarga de explicar las razones y la relación que existe entre las variables en un tiempo determinado (Carrasco, 2017).

Diseño Correlacional Causal; este diseño cuenta con la peculiaridad de brindar al investigador una amplitud de información en la indagación porque vincula las acciones, acontecimientos con la realidad de la variable independiente “condición laboral” y la variable dependiente “calidad de atención”, así conocer y distinguir el nivel de relacionamiento o carencia de las mismas, buscando conocer el nivel, grado o fase de vinculación entre las variables establecidas (Carrasco, 2017).



Dónde:

- M Muestra (Profesionales de la salud del IREN Norte, 2019)
- VI Condición Laboral.
- VD Calidad de atención.
- r Relación entre las variables

### **3.2 Variables y Operacionalización**

Variable condición laboral

Definición conceptual:

Se comprende como la agrupación de factores que se ejecuta para cumplir con el trabajo encomendado y que influyen significativamente en el periodo de prestación laboral como eficiente; dichas situaciones laborales son de acuerdo al tiempo, ubicación y sector, cambiando junto con el avance de la tecnología. De acuerdo con el pasar de los años se reformaron las condiciones de trabajo, porque el ser humano es cambiante, además son las vías por el cual, el trabajador desempeña sus funciones diarias, tomando en consideración el periodo de tiempo de trabajo, grado de práctica y conocimiento para lograr con los objetivos propuestos. (Blanch, Espuny, & Artiles, 2013)

Definición operacional:

La variable condición laboral, se medirá a través de seis dimensiones: Organización y método regulación, Organización y método desarrollo, Organización y entorno material, Organización y entorno social, Organización y persona-ajuste estimulación laboral, Organización y persona-adaptación. Las cuales tienen una medida ordinal, con una escala de Likert.

Indicadores:

De las dimensiones hay 19 indicadores los cuales se convirtieron en 39 ítems y/o preguntas.

Escala de medición:

Es ordinal con una escala de Likert (1) Pésimo, (2) Regular, (3) Óptimo.

## Variable calidad de atención

### Definición conceptual:

La calidad se presenta como un esquema de gestión o un estilo de orientación instaurado en las instituciones líderes como una identidad. Es por ello que la calidad no se refiere a una lista de peculiaridades establecidas si no que son características mejorables. Las palabras calidad y servicio, son definiciones conjuntas cuando se refiere a un vínculo directo que instituyen las entidades con los clientes y/o usuarios, en ciertas circunstancias se le inmiscuye dentro del total de los productos o servicios sin diferenciarlos de las demás mercancías y/o productos que están al alcance de las personas. También se enfoca a la relación entre calidad y servicio que se ofrece a las personas que requieren una atención médica, en la cual intervienen intercambios entre ayuda y emoción con el fin de aliviarlas físicamente y reanimarlas emocionalmente, para lo cual, intercede en un primer grado la atención y trabajo eficiente el personal administrativo, procedimiento médico, contando que el trato hacia el paciente debe ser con amabilidad y no hostil, ser rápido, mostrando profesionalismo durante toda la intervención (Armando, 2005)

### Definición operacional:

La variable dependiente calidad de atención, se medirá a través de cinco dimensiones: Atención de salud, Recursos humanos, Entorno, Recursos materiales, equipo y financieros, Método de dirección y trabajo. Las cuales tienen una medida ordinal.

### Indicadores:

De las dimensiones hay 30 indicadores los cuales se convirtieron en 37 ítems y/o preguntas.

### Escala de medición:

Es ordinal con una escala de Likert (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### Población

La población está constituida por 434 profesionales de salud de los diversos servicios del IREN Norte 2019.

**Tabla 1**

*Distribución de los profesionales de salud del IREN Norte, 2019.*

Condición laboral	Sexo		Cantidad	
	Mujer	Hombre	Frecuencia	Porcentaje
CAS	80	82	162	37
Régimen 276	161	84	245	56
Locación 28	11	16	27	6
<b>TOTAL</b>	<b>252</b>	<b>182</b>	<b>434</b>	<b>100%</b>

Fuente. Directorio del personal de salud el IREN Norte, 2019.

Criterios de inclusión:

Se incluyó al talento humano femenino como masculino con un vínculo directo en la entidad durante el año lectivo 2019.

Criterios de exclusión:

Se excluyó al talento humano que realizaba prácticas pre-profesionales, así como al personal que estaba en licencia.

#### Muestra

**Tabla 2**

*Distribución de los profesionales de salud en los servicios del IREN Norte, 2019.*

Condición laboral	Sexo		Cantidad	
	Mujer	Hombre	Frecuencia	Porcentaje
CAS	37	41	78	18
Régimen 276	78	39	117	27
Locación 28	4	5	9	2
<b>TOTAL</b>	<b>119</b>	<b>85</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>

Fuente. Directorio del personal de salud el IREN Norte, 2019.

## Muestreo

Debido a la gran población de profesionales de la salud, se realizó un muestreo aleatorio simple.

$$n_0 = \frac{Z^2 N.p.q}{(N-1)E^2 + Z^2.p.q}$$

Dónde:

Nº= Tamaño de la muestra

N = Población = 434

Z = Nivel de confianza (Dist. Normal) = 1.96

E = Error permitido ( $\alpha = 5\%$ ) = 0.05

p = Probabilidad de éxito = 0.5

q = Probabilidad de fracaso = 0.5

$$n_0 = \frac{(1.96)^2(434)(0.5)(0.5)}{(434 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n_0 = 204$$

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se empleó diversas técnicas para la recolección y análisis de datos, tal como se describe a continuación:

#### Técnicas

Se recopiló la información de tipo cuantitativo impresa y virtual del IREN Norte, mediante las deducciones obtenidas se otorgó alternativas de solución debido a la problemática suscitada en el presente estudio a través de múltiples herramientas estadísticas comprobando la hipótesis de análisis.

La encuesta. Se utilizó la encuesta, obteniendo información en un primer escalón de la variable independiente condición laboral y la variable dependiente calidad de atención.

Análisis documental. Se inició una investigación documental, fundamentado en cada servicio de salud que brinda el IREN Norte, relacionado con la variable independiente condición laboral y la variable dependiente calidad de atención.

### **Instrumentos**

Como instrumento y/o herramienta de estudio se optó por el cuestionario, que lo conforman un grupo de ítems de tipo cerrada con una escala de Likert.

Variable independiente Condición laboral. La presente variable tiene un enfoque cuantitativo y está compuesta por seis dimensiones: Organización y método regulación, Organización y método desarrollo, Organización y entorno material, Organización y entorno social, Organización y persona-ajuste estimulación laboral, Organización y persona-adaptación. Las dimensiones mencionadas tienen una medida ordinal con una escala de Likert de: (1) Pésimo, (2) Regular, (3) Óptimo.

Variable dependiente Calidad de atención. La presente variable tiene un enfoque cuantitativo y está compuesta por cinco dimensiones: Atención de salud, Recursos humanos, Entorno, Recursos materiales, equipos y financieros, Método de dirección y trabajo. Las dimensiones mencionadas tienen una medida ordinal con una escala de Likert de: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo.

### **Confiabilidad y validez de recolección de datos**

Para corroborar con la fiabilidad y la veracidad de los instrumentos se realizó los siguientes pasos:

Validez

Variable independiente Condición laboral. De acuerdo al investigador Maldonado & Cadenillas, (2017), indica que la validez es la posesión que tiene toda herramienta y/o instrumentos de recopilación de información para calcular la medida de la información que requiere conocer, comprobando de una manera verídica los datos extraídos de los resultados. Contenido: Fue realizado a través de la evaluación de razón de validez de contenido de Lawsche, por la categorización de un grupo de especialistas del tema de estudio: Dr. Bazán Aguirre, Alberto.

Validez de Constructo: Se refiere a medir una información basada teóricamente a través de una herramienta o instrumentos. (Bostwick & Kyte, 2005)

Variable dependiente Calidad de atención. De acuerdo al Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas, publicado por editorial de Ciencias Médicas, la calidad de atención se mide a través de las siguientes dimensiones: Atención de salud, Recursos humanos, Entorno, Recursos materiales, equipo y financieros, Método de dirección y trabajo.

Confiabilidad:

Variable independiente Condición laboral. El autor Maldonado & Cadenillas, (2017), para conocer la confiabilidad del instrumento, lo aplicó a una prueba piloto conformado por 20 químicos farmacéuticos. Indicando que la variable Condiciones Laborales tiene un Alfa de Cronbach de 0,965.

### **3.5. Procedimientos**

Se copilo los datos necesarios que se vinculen con las variables de estudio.

Se aplicó cuestionarios con preguntas cerradas uno para cada variable.

Se constituyó una matriz de calificación para cuantificar los datos obtenidos de los instrumentos o herramientas de estudio.

Se utilizó tablas, cuadros y gráficos estadísticos para exponer con sencillez los resultados encontrados, mediante el software estadístico SPSS 23.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Estadística inferencial. Los resultados de los instrumentos plasmados, fueron analizados en primera instancia en la prueba no paramétrica de Kolmogorov Smirnov, dando como resultados valores Sig.  $P < 0.05$  en la prueba de ajuste, por lo cual, se usó la Estadística inferencial: Para la prueba de las hipótesis general y específica se usó la distribución Tau – b de Kendal y la prueba de Rho de Spearman debido a que los valores tuvieron una distribución no normal.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se envió una solicitud a la entidad de estudio para el conocimiento de la investigación y pedir información cuantitativa de acuerdo a las variables. Todos los trabajadores fueron informados del procedimiento y el motivo de la investigación.

El talento humano participó voluntariamente, corroborando ellos con respuestas veraces ante las preguntas por parte del investigador.

Se mantiene en reserva la identidad del participante.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Descripción de resultados

Se especifica en el Capítulo III del presente estudio, los resultados que fueron derivados de los instrumentos de análisis por cada variable, persiguiendo el orden metódico de los objetivos específicos con el propósito de conocer la hipótesis de investigación, por lo cual, se empleó la prueba no paramétrica: Rho de Spearman y la prueba del coeficiente de Tau-b de Kendall con la finalidad de conocer la sujeción entre variables y dimensiones, asimismo se empleó la tabla cruzada para conocer una mejor distribución de datos.

**Tabla 3**

*Puntuación de la Variable Condición Laboral y la Variable Calidad de Atención en los servicios del IREN Norte 2019.*

NIVELES	Condición Laboral		Calidad de Atención	
	F	%	F	%
Desfavorable	42	20,6	1	0,5
Regular	150	73,5	128	62,7
Favorable	12	5,9	75	36,8
<b>TOTAL</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>

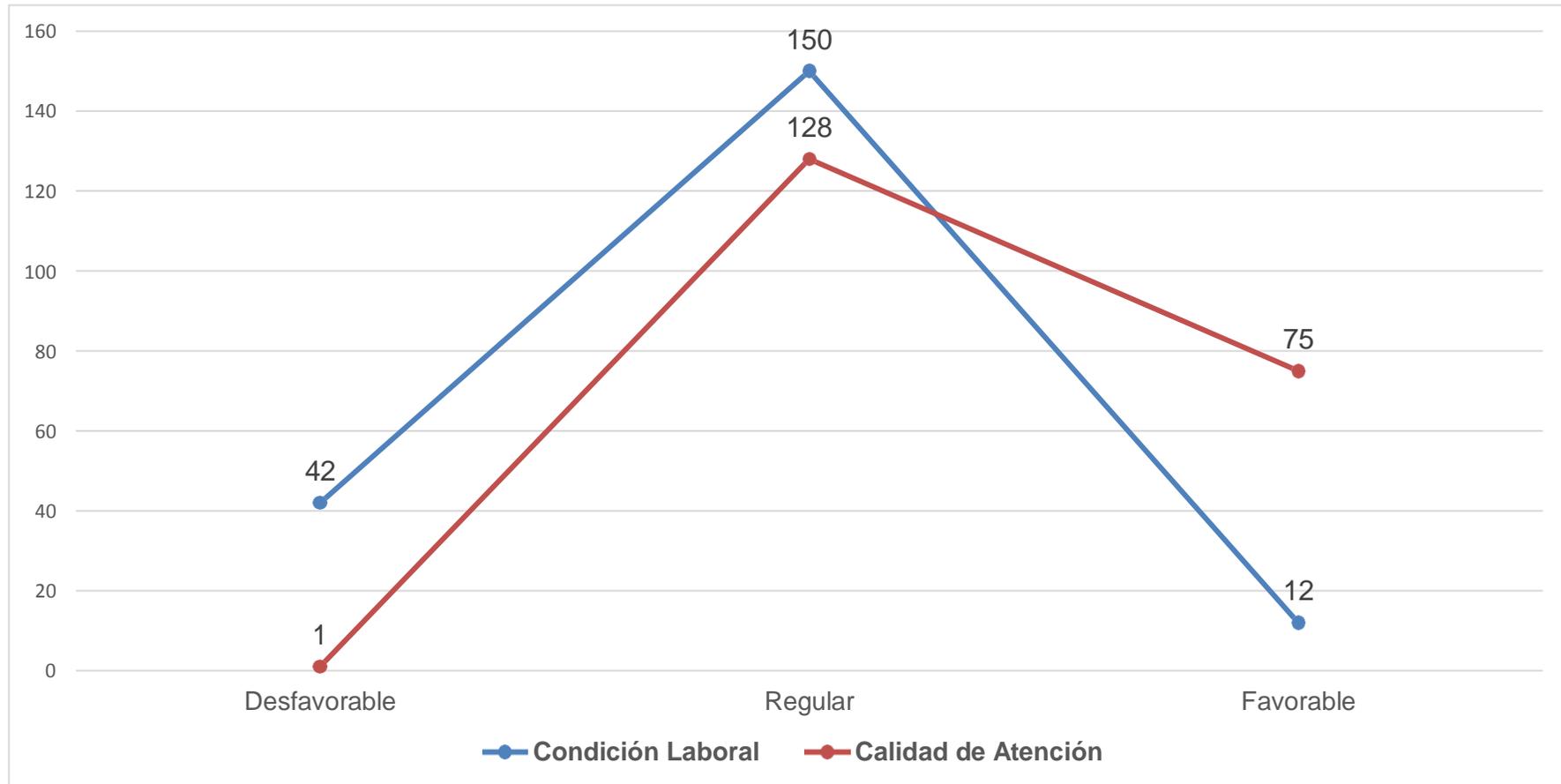
Fuente: Generado al personal del IREN Norte, 2019.

### Interpretación.

De acuerdo al análisis de los resultados, se observa que la Variable Condición Laboral, tiene una máxima puntuación en el nivel regular con una frecuencia de 150 (73,5 %), seguido del nivel desfavorable con una puntuación de 42 (20,6 %), mientras que solo 12 trabajadores afirman que la condición laboral es favorable; asimismo, se percibe a la Variable Calidad de Atención en un nivel regular con una frecuencia de 128 (62,7 %), seguido de una puntuación de 75 (36,8 %) en un nivel favorable y solo un trabajador señala que la calidad de atención es desfavorable.

**Figura 1**

*Puntuación de la Variable Condición Laboral y la Variable Calidad de Atención en los servicios del IREN Norte 2019.*



Fuente: Tabla 3

**Tabla 4**

*Nivel de dimensiones de la variable condición laboral del talento humano en los servicios del IREN Norte 2019.*

NIVELES	Organización y método - Regulación		Organización y método - Desarrollo		Organización entorno material		Organización entorno social		Organización y persona – ajuste estimulación laboral		Organización y persona – adaptación persona con la organización	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Desfavorable	12	5,9	2	1,0	49	24,0	21	10,3	138	67,6	204	100,0
Regular	123	60,3	51	25,0	122	59,8	133	65,2	66	32,4		
Favorable	69	33,8	151	74,0	33	16,2	50	24,5				
<b>TOTAL</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>

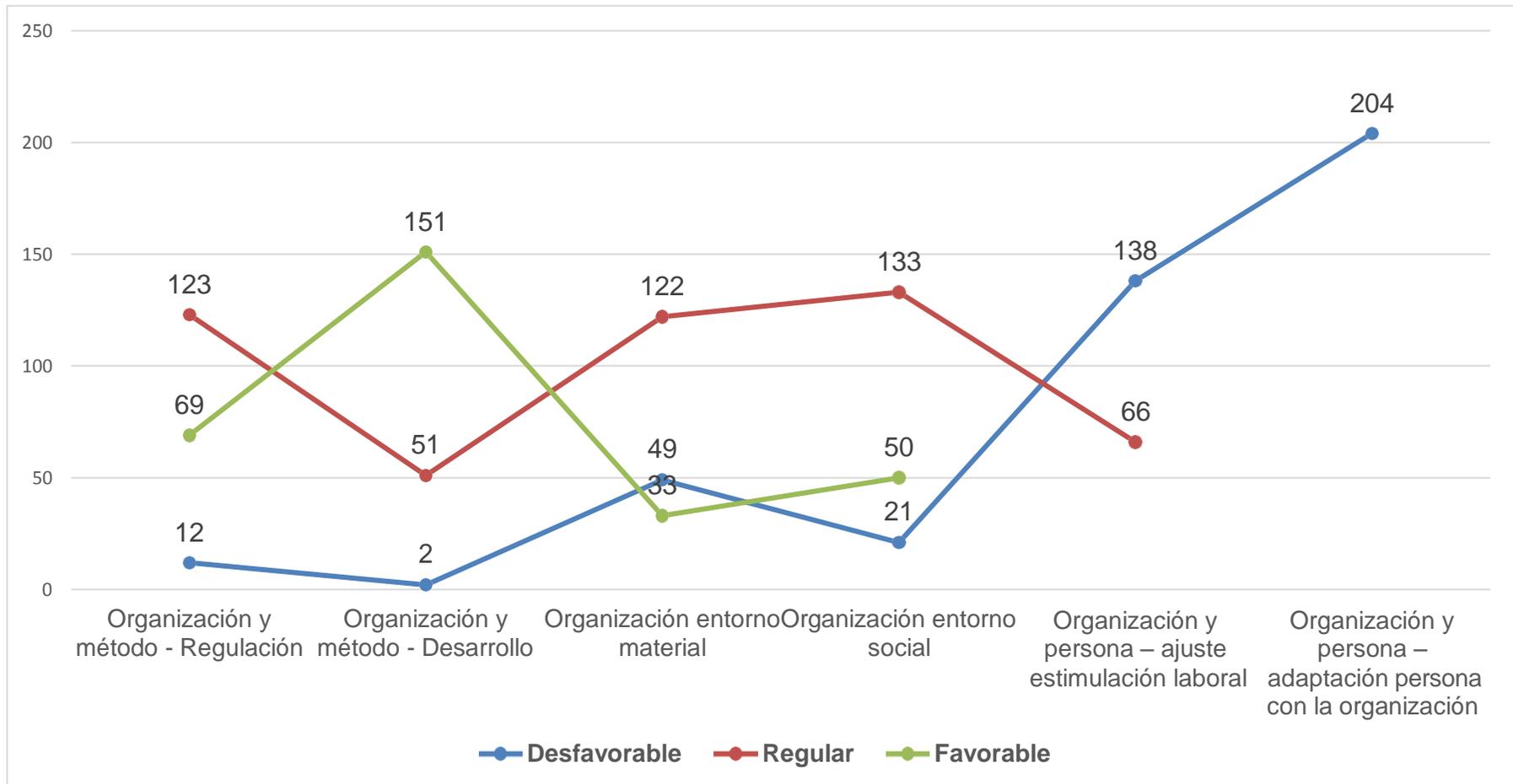
Fuente: Generado al personal del IREN Norte, 2019.

### **Descripción.**

A través de la siguiente tabla, se analiza las seis dimensiones de la variable condición laboral; obteniendo una mayor puntuación la dimensión “Organización y persona – adaptación persona con la organización” con una frecuencia de 204 (100 %) en un nivel desfavorable, seguido de la dimensión “Organización y método – desarrollo” en un nivel favorable con una frecuencia de 151 (74,0 %) y en un tercer lugar la dimensión “Organización y persona – ajuste estimulación laboral” en un nivel desfavorable con una frecuencia de 138 (67,6 %), mientras que un cuarto lugar aparece la dimensión “Organización entorno social”, con una puntuación de 133 (65,2 %) en un nivel de regular.

**Figura 2**

*Nivel de dimensiones de la variable condición laboral del talento humano en los servicios del IREN Norte 2019.*



Fuente. Tabla 4

**Tabla 5**

*Nivel de las dimensiones de la variable calidad de atención en los servicios del IREN Norte 2019.*

NIVELES	Atención de salud		Recursos humanos		Entorno		Recursos materiales, equipo y financiero		Método de dirección y trabajo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Desfavorable	1	0,5	6	2,9	8	3,9	8	3,9	3	1,5
Regular	55	27,0	98	48,0	122	59,8	139	68,1	73	35,8
Favorable	148	72,5	100	49,0	74	36,3	57	27,9	128	62,7
<b>TOTAL</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>

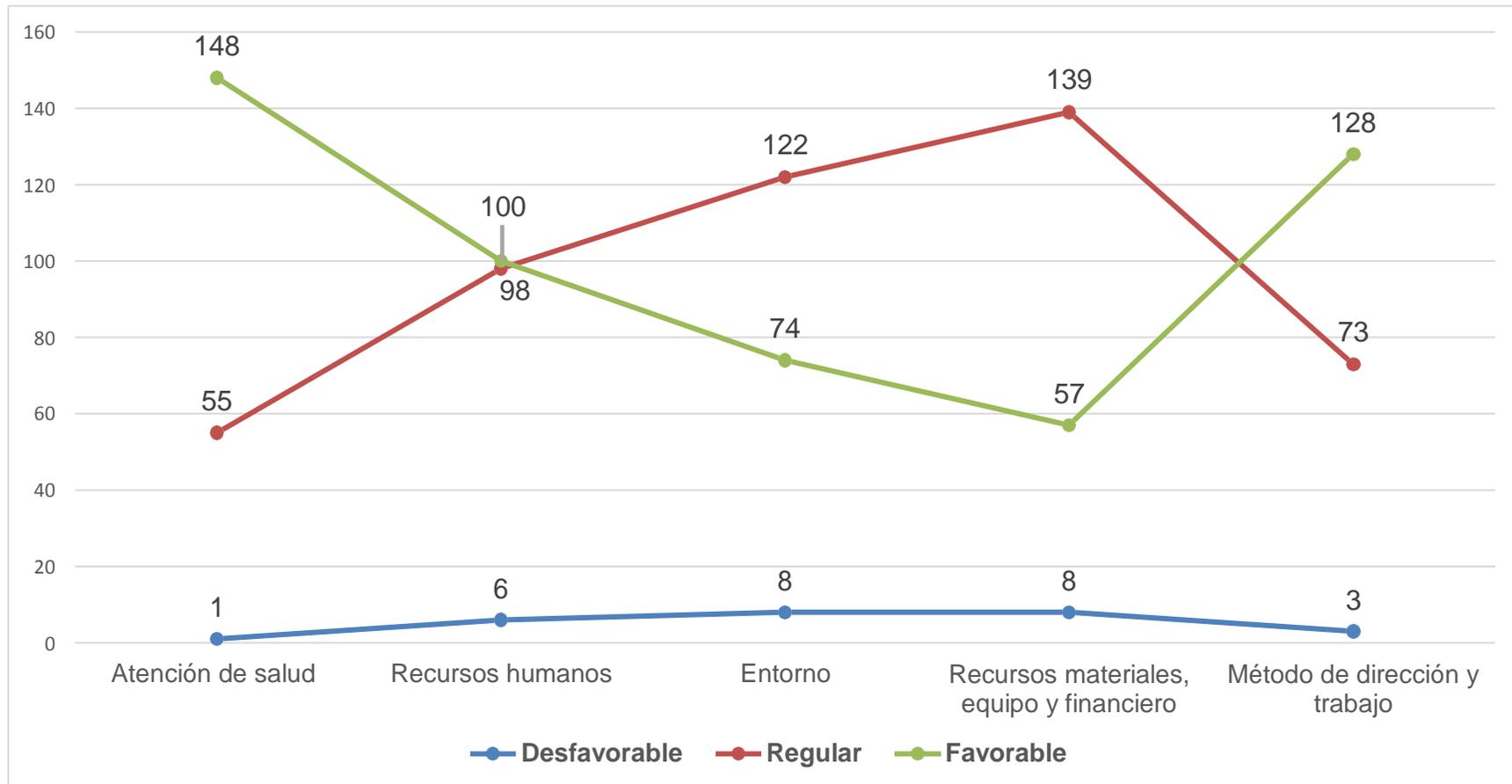
Fuente: Generado al personal del IREN Norte, 2019.

### **Descripción.**

Según los resultados del talento humano, la dimensión que más predomina es “Atención de salud” con una puntuación de 148 (72,5 %) en un nivel de favorable, seguido de la dimensión “Recursos materiales, equipo y financiero” en un nivel regular con una frecuencia de 139 (68,1 %), en tercer lugar figura la dimensión “Método de dirección y trabajo” con una puntuación de 128 (62,7 %) en un nivel de favorable, en un cuarto lugar figura la dimensión “Entorno” el cual tiene una puntuación de 122 (59,8 %) en un nivel de regular y como última dimensión con una frecuencia de 100 (49,0 %) se encuentra la dimensión “recursos humanos” en el nivel de favorable.

**Figura 3**

*Nivel de las dimensiones de la variable calidad de atención en los servicios del IREN Norte 2019.*



Fuente. Tabla 5

## 4.2. Contrastación de hipótesis

**Tabla 6**

*Kolmogorov Smirnov de la puntuación de la variable condición laboral con sus dimensiones y la variable calidad de atención en los servicios del IREN Norte 2019.*

	Condición Laboral	Calidad de Atención	Organización y método - Regulación	Organización y método - Desarrollo	Organización entorno material	Organización entorno social	Organización y persona - ajuste estimulación laboral	Organización y persona	
N	204	204	204	204	204	204	204	204	
Parámetro normales	Media	81,98	118,37	12,80	16,33	7,63	8,48	23,67	13,07
	Desviación	12,484	21,366	2,173	3,130	1,972	1,694	4,002	2,218
Máximas diferencia extremas	Absoluto	,114	,044	,148	,150	,216	,213	,160	,195
	Positivo	,114	,040	,148	,150	,191	,213	,160	,195
	Negativo	-,056	-,044	-,126	-,120	-,216	-,203	-,122	-,143
Estadístico de prueba	,114	,044	,148	,150	,216	,213	,160	,195	
Sig. asintótica	,000 <sup>c</sup>	,200 <sup>c,d</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	

Fuente: Generado al personal del IREN Norte, 2019.

### Descripción.

Según la tabla 8, se refleja que la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, da como resultado una Significancia Asintótica (bilateral) valores menores al 5 % de significancia estándar ( $p < 0.05$ ), lo que significa que es una distribución de manera no normal, por ello, que se optó por las pruebas del Coeficiente de Contingencia del Estadístico de Prueba Tau-b de Kendall y Spearman.

**Tabla 7**

*Kolmogorov Smirnov de la puntuación de la variable calidad de atención con sus dimensiones y la variable condición laboral en los servicios del IREN Norte 2019.*

		Calidad de Atención	Condición Laboral	Atención de salud	Recursos humanos	Entornos	Recursos materiales, equipo y financiero	Método de dirección y trabajo
N		204	204	204	204	204	204	204
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	118,37	81,98	22,80	20,07	24,78	23,24	27,49
	Desv. Desviación	21,366	12,484	4,180	4,397	5,574	5,985	6,286
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,044	,114	,138	,081	,086	,091	,097
	Positivo	,040	,114	,076	,052	,058	,091	,085
	Negativo	-,044	-,056	-,138	-,081	-,086	-,056	-,097
Estadístico de prueba		,044	,114	,138	,081	,086	,091	,097
Sig. asintótica(bilateral)		,200 <sup>c,d</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,002 <sup>c</sup>	,001 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

Fuente. Generado al personal del IREN Norte, 2019.

### **Descripción.**

Se percibe los resultados de la tabla 9, siendo la puntuación de la variable calidad de atención con sus dimensiones (Atención de salud, recursos humanos, entornos, recursos materiales, equipo y financiero, método de dirección y trabajo), y la variable condición laboral; dando como resultado con una significancia asintótica (bilateral) valores menores al 5 % de significancia estándar ( $p < 0.05$ ), lo que significa una distribución de manera no normal, por ello, que se optó en utilizar la prueba del Coeficiente de Contingencia del Estadístico de Prueba Tau-b de Kendall y Spearman.

#### 4.2.1. Contratación de la hipótesis

**Tabla 8**

*Determinación de la incidencia de la variable condición laboral en la variable calidad de la atención de los servicios del IREN Norte 2019.*

			Condición laboral	Calidad de atención
Tau_b de Kendall	Condición Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,432**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	204	204
	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	,432**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	204	204
Rho de Spearm an	Condición Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,594**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	204	204
	Calidad de Atención	Coefficiente de correlación	,594**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	204	204

Fuente. Generado al personal del IREN Norte, 2019.

#### **Interpretación.**

De acuerdo a las respuestas en la matriz de puntuación y al análisis estadístico en el software SPSS, se denota lo siguiente:

Mediante la prueba no paramétrica Tau\_b de Kendall, se percibe que existe un valor de 0,432\*\*

Asimismo, de acuerdo a la prueba de correlación del coeficiente de Rho de Spearman, indica que hay un valor de: 0,594\*\*

En ambos resultados se percibe que existe una significancia de 0,000, que es menor al 1% de significancia estándar ( $P < 0.01$ ); también se percibe (\*\*) que significa una mayor asociación entre ambas variables, con una correlación positiva moderada (media); por lo cual, se afirma la hipótesis general: La condición laboral incide significativamente en la calidad de la atención de los servicios del IREN Norte 2019.

**Tabla 9**

*Determinación de la tabla cruzada condición laboral y calidad de atención en los servicios del IREN Norte 2019.*

		Calidad de Atención			Total	
		Desfavorable	Regular	Favorable		
Condición Laboral	Desfavorable	Recuento	3	21	18	42
		Recuento esperado	1,0	8,6	32,3	42,0
		% del total	1,5%	10,3%	8,8%	20,6%
	Regular	Recuento	2	20	128	150
		Recuento esperado	3,7	30,9	115,4	150,0
		% del total	1,0%	9,8%	62,7%	73,5%
	Favorable	Recuento	0	1	11	12
		Recuento esperado	,3	2,5	9,2	12,0
		% del total	0,0%	0,5%	5,4%	5,9%
Total	Recuento	5	42	157	204	
	Recuento esperado	5,0	42,0	157,0	204,0	
	% del total	2,5%	20,6%	77,0%	100,0%	

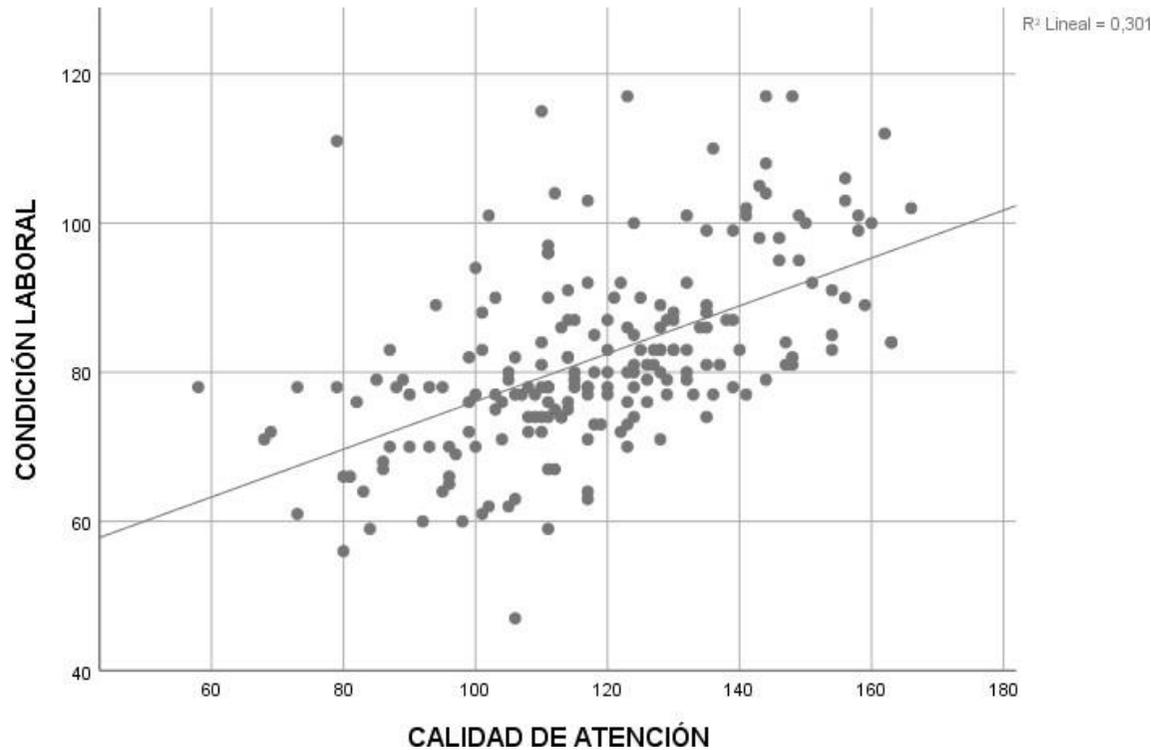
Fuente. Generado al personal del IREN Norte, 2019.

### **Interpretación.**

De la tabla cruzada, se percibe que la variable condición laboral se encuentra en un nivel regular con un 62,7 %, lo cual repercute en la variable calidad de atención en un nivel favorable; asimismo la variable calidad de atención se encuentra en nivel regular con un 10,3 % dando como resultado en la variable condición laboral en un nivel desfavorable.

#### Figura 4

Dispersión simple con ajuste de línea de condición laboral por calidad de atención en los servicios del IREN Norte 2019.

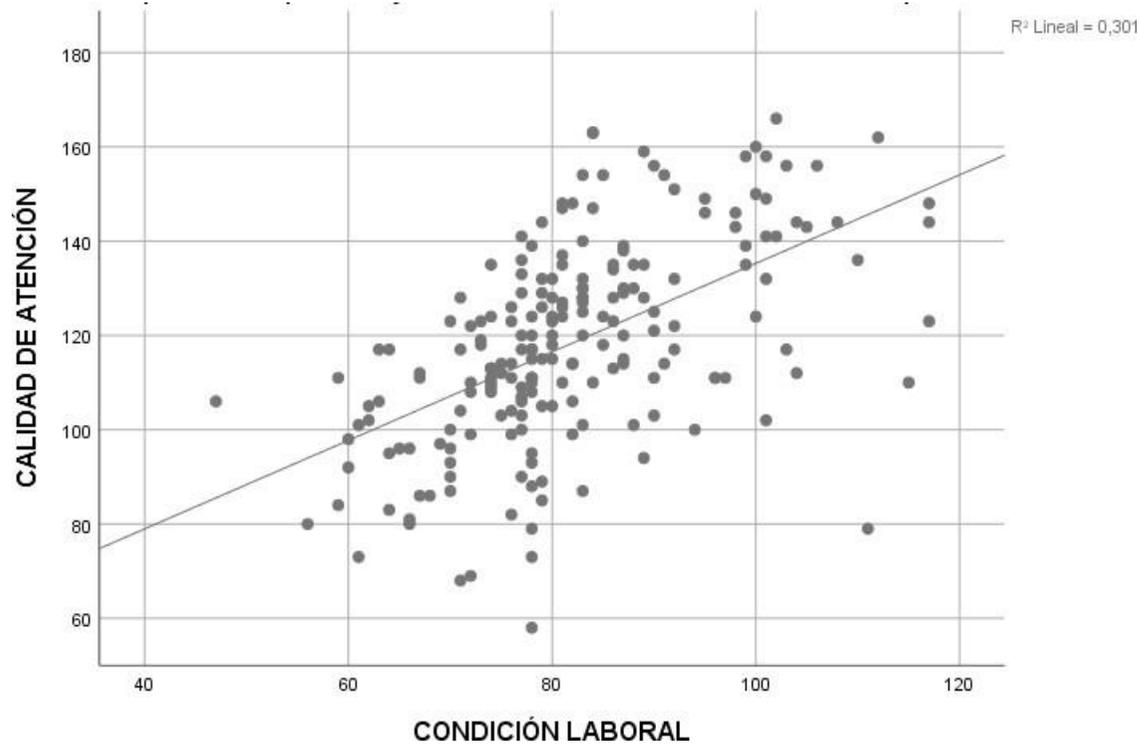


#### Descripción

A través de la Figura 4, se afirma que los puntos se encuentran dispersos alrededor de la línea. Lo cual, confirma los resultados de la prueba de normalidad kolmogorov – Smirnov, también se observa que los puntos tienen una secuencia lineal de izquierda a derecha, lo que indica un tipo de dirección positiva, por lo cual, hay una relación entre la Variable Condición Laboral y la Variable Calidad de Atención.

## Figura 5

*Dispersión simple con ajuste de línea de calidad de atención y condición laboral en los servicios del IREN Norte 2019.*



### Descripción

A través de la Figura 5, se afirma que los puntos se encuentran dispersos alrededor de la línea. Lo cual, confirma los resultados de la prueba de normalidad kolmogorov – Smirnov, también se observa que los puntos tienen una secuencia lineal de izquierda a derecha, lo que indica un tipo de dirección positiva, por lo cual, hay una relación entre la Variable Calidad de Atención y la Variable Condición Laboral.

#### 4.2.2. Contrastación de la hipótesis específica

**Tabla 10**

*Dimensión organización y método regulación con la variable calidad de la atención.*

		Organización y método regulación	Calidad de atención
Tau_b de Kendall	Organización y método regulación	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,329**
		N	204
	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	,329**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	204
Rho de Spearman	Organización y método regulación	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,444**
		N	204
	Calidad de Atención	Coefficiente de correlación	,444**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	204

Fuente. Generado al personal del IREN Norte, 2019.

#### **Interpretación.**

La muestra en estudio manifiesta según la alternativa seleccionada en los ítems de acuerdo a la dimensión organización y método regulación, un valor de 0,329\*\*, que significa una correlación positiva baja (débil), en los resultados del Tau\_b de Kendall. También se verifica que existe un coeficiente de Rho de Spearman, con un valor de: 0,444\*\*, lo que quiere decir que hay una correlación positiva moderada. En ambos resultados se percibe que existe una significancia de 0,000, que es menor al 1% de significancia estándar ( $P < 0.01$ ); también se percibe (\*\*) que significa una mayor vinculación entre la dimensión y la variable; por lo cual, se afirma la hipótesis específica: La organización y método de regulación incide significativamente en la calidad de la atención de los servicios del IREN Norte 2019.

**Tabla 11**

*Determinación de la incidencia de la dimensión organización y método desarrollo en la variable calidad de la atención de los servicios del IREN Norte 2019.*

			Organización y método - Desarrollo	Calidad de atención
Tau_b de Kendall	Organización y método - Desarrollo	Coefficiente de correlación	1,000	,304**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	204	204
	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	,304**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	204	204
Rho de Spearman	Organización y método - Desarrollo	Coefficiente de correlación	1,000	,316**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	204	204
	Calidad de Atención	Coefficiente de correlación	,316**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	204	204

Fuente. Generado al personal del IREN Norte, 2019.

### **Interpretación.**

De acuerdo a las respuestas en la matriz de puntuación y al análisis estadístico en el software SPSS, se denota lo siguiente: Mediante la prueba no paramétrica Tau\_b de Kendall, se percibe que existe un valor de 0,304\*\* Asimismo, de acuerdo a la prueba de correlación del coeficiente de Rho de Spearman, hay un valor de: 0,316\*\*.

De las ambas respuestas, se denota que existe una significancia de 0,000, que es menor al 1% de significancia estándar ( $P < 0.01$ ); también se percibe (\*\*) que significa una mayor asociación entre la dimensión y la variable, con una correlación positiva baja (débil); por lo cual, se afirma la hipótesis específica: La organización y método - desarrollo incide significativamente en la calidad de la atención de los servicios del IREN Norte 2019.

**Tabla 12**

*Determinación de la incidencia de la dimensión organización y entorno material en la variable calidad de la atención de los servicios del IREN Norte 2019.*

			Organización y entorno material	Calidad de atención
Tau_b de Kendall	Organización y entorno material	Coefficiente de correlación	1,000	,348**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	204	204
	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	,348**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	204	204
Rho de Spearman	Organización y entorno material	Coefficiente de correlación	1,000	,466**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	204	204
	Calidad de Atención	Coefficiente de correlación	,466**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	204	204

Fuente: Generado al personal del IREN Norte, 2019.

### **Interpretación.**

De tal manera la prueba Tau\_b de Kendall, existe un valor de 0,348\*\*, con una correlación positiva baja (débil).

De acuerdo a la prueba de correlación del coeficiente de Rho de Spearman, indica que hay un valor de: 0,466\*\*, con una correlación positiva moderada. De las ambas respuestas, se denota que existe una significancia de 0,000, que es menor al 1% de significancia estándar ( $P < 0.01$ ); también se percibe (\*\*) una mayor asociación entre la dimensión y la variable; por lo cual, se afirma la hipótesis específica: La organización y entorno material incide significativamente en la calidad de la atención de los servicios del IREN Norte 2019.

**Tabla 13**

*Determinación de la incidencia de la dimensión organización y entorno social en la variable calidad de la atención de los servicios del IREN Norte 2019.*

			Organización entorno social	Calidad de atención
Tau_b de Kendall	Organización entorno social	Coeficiente de correlación	1,000	,262**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	204	204
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,262**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	204	204
Rho de Spearman	Organización entorno social	Coeficiente de correlación	1,000	,348**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	204	204
	Calidad de Atención	Coeficiente de correlación	,348**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	204	204

Fuente: Generado al personal del IREN Norte, 2019.

### **Interpretación.**

De acuerdo a las respuestas en la matriz de puntuación y al análisis estadístico en el software SPSS, se denota lo siguiente:

Mediante la prueba no paramétrica Tau\_b de Kendall, se percibe que existe un valor de 0,262\*\*. Asimismo, de acuerdo a la prueba de correlación del coeficiente de Rho de Spearman, indica que hay un valor de: 0,348\*\*

De las ambas respuestas, se denota que existe una significancia de 0,000, que es menor al 1% de significancia estándar ( $P < 0.01$ ); también se percibe (\*\*) que significa una mayor asociación entre de la dimensión y la variable, con una correlación positiva baja (débil); por lo cual, se afirma la hipótesis específica: La organización entorno social incide significativamente en la calidad de la atención de los servicios del IREN Norte 2019.

**Tabla 14**

*Determinación de la incidencia de la dimensión organización y persona-ajuste estimulación laboral en la variable calidad de la atención de los servicios del IREN Norte 2019.*

		Organización y persona-ajuste estimulación laboral	Calidad de atención
Tau_b de Kendall	Organización y persona-ajuste estimulación laboral	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,351**
		N	,000
			204
	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	204
		Sig. (bilateral)	1,000
		,000	
		204	
Rho de Spearman	Organización y persona-ajuste estimulación laboral	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,481**
		N	,000
			204
	Calidad de Atención	Coefficiente de correlación	204
		Sig. (bilateral)	1,000
		,000	
		204	

Fuente: Generado al personal del IREN Norte, 2019.

### **Interpretación.**

De tal manera la prueba Tau\_b de Kendall, manifiesta un valor de 0,351\*\*, con una correlación positiva baja (débil). De acuerdo a la prueba de correlación del coeficiente de Rho de Spearman, indica que hay un valor de: 0,481\*\*, con una correlación positiva moderada. En ambos resultados se percibe que existe una significancia de 0,000, que es menor al 1% de significancia estándar ( $P < 0.01$ ); también se percibe (\*\*) que significa una mayor asociación entre la dimensión y la variable; por lo cual, se afirma la hipótesis específica: La organización y persona-ajuste estimulación laboral incide significativamente en la calidad de la atención de los servicios del IREN Norte 2019.

**Tabla 15**

*Determinación de la incidencia de la dimensión organización y persona-adaptación en la variable calidad de la atención de los servicios del IREN Norte 2019.*

			Organización y persona- adaptación	Calidad de atención
Tau_b de Kendall	Organización y persona- adaptación	Coefficiente de correlación	1,000	,357**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	204	204
	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	,357**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	204	204
Rho de Spearman	Organización y persona- adaptación	Coefficiente de correlación	1,000	,483**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	204	204
	Calidad de Atención	Coefficiente de correlación	,483**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	204	204

Fuente: Generado al personal del IREN Norte, 2019.

### **Interpretación.**

De tal manera de la prueba Tau\_b de Kendall, existe un valor de 0,357\*\*, con una correlación positiva baja (débil). De acuerdo a la prueba de correlación del coeficiente de Rho de Spearman, indica que hay un valor de: 0,483\*\*, con una correlación positiva moderada. De las ambas respuestas, se denota que existe una significancia de 0,000, que es menor al 1% de significancia estándar ( $P < 0.01$ ); también se percibe (\*\*) que significa una mayor asociación entre la dimensión y la variable; por lo cual, se afirma la hipótesis específica: La organización y persona-adaptación incide significativamente en la calidad de la atención de los servicios del IREN Norte 2019.

**Tabla 16**

*Determinación de la incidencia de la dimensión atención de salud en la variable condición laboral del talento de humano de los servicios del IREN Norte 2019.*

			Atención de salud	Condición laboral
Tau_b de Kendall	Atención de salud	Coefficiente de correlación	1,000	,246**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	204	204
	Condición laboral	Coefficiente de correlación	,246**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	204	204
Rho de Spearman	Atención de salud	Coefficiente de correlación	1,000	,335**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	204	204
	Condición laboral	Coefficiente de correlación	,335**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	204	204

Fuente: Generado al personal del IREN Norte, 2019.

### **Interpretación.**

De tal manera, se verifica que la prueba Tau\_b de Kendall, indica un valor de 0,246\*\*, con una correlación positiva baja (débil).

De acuerdo a la prueba de correlación del coeficiente de Rho de Spearman, indica que hay un valor de: 0,335\*\*, con una correlación positiva moderada.

De las ambas respuestas, se denota que existe una significancia de 0,000, que es menor al 1% de significancia estándar ( $P < 0.01$ ); también se percibe (\*\*) que significa una mayor asociación entre la dimensión y la variable; por lo cual, se afirma la hipótesis específica: La dimensión atención de salud incide significativamente en la condición laboral del talento humano de los servicios del IREN Norte 2019.

**Tabla 17**

*Determinación de la incidencia de la dimensión recursos humanos en la variable condición laboral del talento de humano de los servicios del IREN Norte 2019.*

			Recursos humanos	Condición laboral
Tau_b de Kendall	Recursos humanos	Coeficiente de correlación	1,000	,330**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	204	204
	Condición laboral	Coeficiente de correlación	,330**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	204	204
Rho de Spearman	Recursos humanos	Coeficiente de correlación	1,000	,452**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	204	204
	Condición laboral	Coeficiente de correlación	,452**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	204	204

Fuente: Generado al personal del IREN Norte, 2019.

### **Interpretación.**

De tal manera, se verifica que la prueba Tau\_b de Kendall, indica un valor de 0,330\*\*, con una correlación positiva baja (débil).

De acuerdo a la prueba de correlación del coeficiente de Rho de Spearman, indica que hay un valor de: 0,452\*\*, con una correlación positiva moderada.

De las ambas respuestas, se denota que existe una significancia de 0,000, que es menor al 1% de significancia estándar ( $P < 0.01$ ); también se percibe (\*\*) que significa una mayor asociación entre la dimensión y la variable; por lo cual, se afirma la hipótesis específica: Los recursos humanos inciden significativamente en la condición laboral del talento humano de los servicios del IREN Norte 2019.

**Tabla 18**

*Determinación de la incidencia de la dimensión entorno en la variable condición laboral del talento de humano de los servicios del IREN Norte 2019.*

		Entorno	Condición laboral
Tau_b de Kendall	Entorno	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,371**
		N	204
	Condición laboral	Coefficiente de correlación	,371**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	204
Rho de Spearman	Entorno	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,519**
		N	204
	Condición laboral	Coefficiente de correlación	,519**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	204

Fuente: Generado al personal del IREN Norte, 2019.

### **Interpretación.**

De tal manera, se verifica que la prueba Tau\_b de Kendall, indica un valor de 0,371\*\*, con una correlación positiva baja (débil).

De acuerdo a la prueba de correlación del coeficiente de Rho de Spearman, indica que hay un valor de: 0,519\*\*, con una correlación positiva moderada.

De las ambas respuestas, se denota que existe una significancia de 0,000, que es menor al 1% de significancia estándar ( $P < 0.01$ ); también se percibe (\*\*) que significa una mayor asociación entre la dimensión y la variable; por lo cual, se afirma la hipótesis específica: La dimensión entorno incide significativamente en la condición laboral del talento humano de los servicios del IREN Norte 2019.

**Tabla 19**

*Determinación de la incidencia de la dimensión recursos materiales, equipo y financieros en la variable condición laboral del talento de humano de los servicios del IREN Norte 2019.*

			Recursos materiales, equipo y financieros	Condición laboral
Tau_b de Kendall	Recursos materiales, equipo y financieros	Coeficiente de correlación	1,000	,325**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	204	204
	Condición laboral	Coeficiente de correlación	,325**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	204	204
Rho de Spearm an	Recursos materiales, equipo y financieros	Coeficiente de correlación	1,000	,454**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	204	204
	Condición laboral	Coeficiente de correlación	,454**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	204	204

Fuente: Generado al personal del IREN Norte, 2019.

### **Interpretación.**

De tal manera, se verifica que la prueba Tau\_b de Kendall, indica un valor de 0,325\*\*, con una correlación positiva baja (débil).

De acuerdo a la prueba de correlación del coeficiente de Rho de Spearman, indica que hay un valor de: 0,454\*\*, con una correlación positiva moderada.

De las ambas respuestas, se denota que existe una significancia de 0,000, que es menor al 1% de significancia estándar ( $P < 0.01$ ); también se percibe (\*\*) que significa una mayor asociación entre la dimensión y la variable; por lo cual, se afirma la hipótesis específica: La dimensión recursos materiales, equipo y financieros incide significativamente en la condición laboral del talento humano de los servicios del IREN Norte 2019.

**Tabla 20**

*Determinación de la incidencia de la dimensión método de dirección y trabajo en la variable condición laboral del talento de humano de los servicios del IREN Norte 2019.*

			Método de dirección y trabajo	Condición laboral
Tau_b de Kendall	Método de dirección y trabajo	Coeficiente de correlación	1,000	,413**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	204	204
	Condición laboral	Coeficiente de correlación	,413**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	204	204
Rho de Spearman	Método de dirección y trabajo	Coeficiente de correlación	1,000	,564**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	204	204
	Condición laboral	Coeficiente de correlación	,564**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	204	204

Fuente: Generado al personal del IREN Norte, 2019.

### **Interpretación.**

De acuerdo a las respuestas en la matriz de puntuación y al análisis estadístico en el software SPSS, se denota lo siguiente: Mediante la prueba no paramétrica Tau\_b de Kendall, se percibe que existe un valor de 0,413\*\* Asimismo de acuerdo a la prueba de correlación del coeficiente de Rho de Spearman, indica que hay un valor de: 0,564\*\* En ambos resultados se percibe que existe una significancia de 0,000, que es menor al 1% de significancia estándar ( $P < 0.01$ ); también se percibe (\*\*) que significa una mayor asociación entre la dimensión y la variable, con una correlación positiva moderada (media); por lo cual, se afirma la hipótesis específica: La

dimensión método de dirección y trabajo incide significativamente en la condición laboral del talento humano de los servicios del IREN Norte 2019.

## **V. DISCUSIÓN**

La situación laboral de los especialistas en salud, está cambiando con el tiempo, los trabajadores no tienen las condiciones laborales necesarias para cumplir con su trabajo, ocasionando una insatisfacción de los servicios de atención a los pacientes principalmente a quiénes se encuentran en sala de emergencia y/o sala de operaciones (Saldaña, 2017) Se analiza al Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas, el cual se encarga de combatir el cáncer de cada paciente en la Macro Región Nororiente a través de una atención multidisciplinaria, empezando con la atención en consultorios externos en las especialidades de medicina oncológica, cirugía de cabeza y cuello, mama, abdomen, ginecología y partes blandas, asimismo contó con dos salas de operaciones y hospitalización para 28 camas y con dos médicos en cada especialidad. (IREN, Norte, 2018) Analizando la respuesta de la muestra constituida por 204 profesionales de salud de los diversos servicios del IREN Norte 2019, señalan que la Variable Condición Laboral, tiene una máxima puntuación en el nivel regular con una frecuencia de 150 (73,5 %), seguido del nivel desfavorable con una puntuación de 42 (20,6 %), mientras que solo 12 trabajadores afirman que la condición laboral es favorable; asimismo, indican que la Variable Calidad de Atención se encuentra en un nivel regular con una frecuencia de 128 (62,7 %), seguido de una puntuación de 75 (36,8 %) en un nivel favorable y solo un trabajador señala que la calidad de atención es desfavorable. De acuerdo a los resultados y comentarios, se entiende que la condición laboral, tiene una incidencia en la calidad de atención, debido que dichas situaciones laborales son de acuerdo al tiempo, ubicación y sector, cambiando junto con el avance de la tecnología.

La cantidad de médicos especialistas que hay en el IREN, no solo se dedican atender a los pacientes del servicio específico al que fueron contratados, también apoyan a otros servicios que requieren médicos por la cantidad de

demanda. En el primer trimestre del año 2018 los servicios por un promedio mensual de atención fueron: oncología médica con un promedio mensual de 797 pacientes, en ginecología 490, terapia del dolor y anestesiología 445, urología 425, senos y tumores mixtos 295, medicina crítica 253, cabeza y cuello 247, abdomen 243, gastroenterología 222, neumología 148, cirugía plástica 54 oftalmología 38, hematología 33 y traumatología 28, siendo un total de atención por servicios de 3 715 pacientes durante el primer trimestre del 2018; debido a la realidad y necesidades que tiene el talento humano el estudio tiene una finalidad de investigación aplicada porque emplea los resultados del estudio para brindar alternativas sencillas y rápidas de solución a la problemática manifestada (Pino, 2018); por lo cual, se empleó como tipo de diseño no experimental, transversal, correlacional, causal, con un enfoque cuantitativo. Cabe especificar que las condiciones de trabajo se encuentran constituidas en un espacio interdisciplinario vinculado con los diversos sectores de trabajo y brindan elementos necesarios para ejecutar y cumplir con las funciones laborales a la totalidad requerida, brindando un servicio de atención que satisface a los clientes, pacientes y/o usuarios (BBC, 2018) Para desarrollar la presente investigación se empleó la estadística descriptiva y la estadística inferencial, empleando pruebas no paramétrica como: Tau – b de Kendal y la prueba de Rho de Spearman el cual demuestra la correlación e influencia que existe entre condición laboral y calidad de atención.

Según Blanch, Espuny, & Artiles, (2013) la condición laboral es la agrupación de factores que se ejecuta para cumplir con el trabajo encomendado, y que influyen significativamente en el periodo de prestación laboral como eficiente, midiendo la variable a través de seis dimensiones: Organización y método regulación, Organización y método desarrollo, Organización y entorno material, Organización y entorno social, Organización y persona-ajuste estimulación laboral, y finalmente Organización y persona-adaptación, quienes tienen una medida ordinal, con un escala de Likert: (1) Pésimo, (2) Regular, (3) Optimo; cuyos máximos niveles de puntuación son: “Organización y persona – adaptación persona con la organización” con una frecuencia de 204 (100 %) en un nivel desfavorable, seguido de la dimensión “Organización y método –

desarrollo” en un nivel favorable con una frecuencia de 151 (74,0 %) y en un tercer lugar la dimensión “Organización y persona – ajuste estimulación laboral” en un nivel desfavorable con una frecuencia de 138 (67,6 %), mientras que un cuarto lugar aparece la dimensión “Organización entorno social”, con una puntuación de 133 (65,2 %) en un nivel de regular. La calidad de atención no se refiere a una lista de peculiaridades establecidas, sino que son características mejorables (Armando, 2005) cuyas dimensiones son: Atención de salud, Recursos humanos, Entorno, Recursos materiales, equipo y financieros, Método de dirección y trabajo, la variable dependiente calidad de atención, también tienen una medida ordinal, con un escala de Likert: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo; dando como resultados del talento humano, la dimensión que más predomina es “Atención de salud” con una puntuación de 148 (72,5 %) en un nivel de favorable, seguido de la dimensión “Recursos materiales, equipo y financiero” en un nivel regular con una frecuencia de 139 (68,1 %), en tercer lugar figura la dimensión “Método de dirección y trabajo” con una puntuación de 128 (62,7 %) en un nivel favorable, en cuarto lugar figura la dimensión “Entorno”, el cual tiene una puntuación de 122 (59,8 %) en un nivel de regular, y como última dimensión, con una frecuencia de 100 (49,0 %), se encuentra la dimensión de “recursos humanos” en el nivel de favorable.

El Perú se encuentra dentro de los países que invierte por debajo de los límites recomendado por la Organización Mundial de la Salud, a través de un estudio de Contribuyentes por Respeto, se observa y se constata que las condiciones laborales del personal de salud está en crisis, los hospitales carecen de medicamentos y en la minoría de casos no tienen el servicio de agua potable, no existen equipos que se encuentren en perfecto estado de uso, para que sean empleados por los médicos en beneficio de los pacientes, incluso se refleja la pésima administración de materiales y/o instrumentos ocasionando la ineficiencia de los servicios y la afectación de la salud y económica de cientos de peruanos. (Sausa, 2018) El ser humano es cambiante, el trabajador desempeña sus funciones diarias, tomando en consideración el periodo de

tiempo de trabajo, grado de práctica y conocimiento para lograr los objetivos propuestos (Blanch, Espuny, & Artiles, 2013), por lo cual, se enfoca a la relación entre calidad y servicio que se ofrece a las personas que requieren una atención médica, en la cual intervienen intercambios entre ayuda y emoción con el fin de aliviarlas físicamente y reanimarlas emocionalmente, involucrándose la atención y trabajo eficiente del personal administrativo, procedimientos médicos adecuados, trato amable y no hostil hacia el paciente, ser rápido y mostrando profesionalismo durante toda la intervención (Armando, 2005) Ante ello, la Tabla 10 afirma la hipótesis general: La condición laboral incide significativamente en la calidad de la atención de los servicios del IREN Norte 2019; de acuerdo a las respuestas en la matriz de puntuación se denota mediante la prueba no paramétrica Tau\_b de Kendall, se percibe que existe un valor de 0,432\*\* asimismo de acuerdo a la prueba de correlación del coeficiente de Rho de Spearman, indica que hay un valor de: 0,594\*\* En ambos resultados se percibe que existe una significancia de 0,000, que es menor al 1% de significancia estándar ( $P < 0.01$ ); también se percibe (\*\*) que significa una mayor asociación entre ambas variables, con una correlación positiva moderada (media). Comparando con el estudio Maggi, (2018) donde consta que el área de pediatría no otorga seguridad a los niños ni a los familiares quienes los acompañan, dando una puntuación de deficiente en el indicador de calidez en trato, debido que la información que reciben por parte de los especialistas en salud es cortante, fría e incompleta, así también aparecen las dimensiones, tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía con una puntuación muy baja; también se analiza servicio por servicio del IREN, se puede observar que existe como problemática en el servicio de Abdomen, la escases de talento humano, debido a que para atender a los pacientes hay tres médicos, cuando debería de haber cuatro. Llegando a la conclusión que brindar un servicio de calidad a adultos es importante, pero si se habla de niños, la calidad de atención debe ser primordial, debido que los niños son más indefensos y más susceptibles a las enfermedades. Para brindar una buena atención se debe tener en cuenta que en el servicio exista seguridad, que los equipos e instrumentos médicos se encuentren en buen estado, que exista una comunicación directa y que el personal médico pueda identificarse con la preocupación de los padres de los

niños en atención.

Según Blanch, Espuny & Gala (2004), señala que las condiciones laborales se refieren al agrupamiento de las diversas realidades y peculiaridades de una entidad tanto sociales, económicas, técnicas y políticas, por lo cual, se afirma la hipótesis específica: La organización y método de regulación incide significativamente en la calidad de la atención de los servicios del IREN Norte 2019, debido que la prueba Tau\_b de Kendall, existe un valor de 0,329\*\*, con una correlación positiva baja (débil) y de acuerdo a la prueba de correlación del coeficiente de Rho de Spearman, indica que hay un valor de: 0,444\*\*, con una correlación positiva moderada; en ambos resultados se percibe que existe una significancia de 0,000, que es menor al 1% de significancia estándar ( $P < 0.01$ ); también se percibe (\*\*) que significa una mayor asociación entre la dimensión organización y método de regulación y la variable calidad de atención, comparando con el estudio de Aspiazu, (2017) tuvo como propósito principal copilar información de los trabajadores con respecto a los inconvenientes del sector salud así como la percepción sobre la valorización de la ocupación y el componente de cuidado asociado a las condiciones laborales, concluyendo que la condición laboral de los médicos es pésima, las políticas en salud no son de acuerdo a la realidad, y las condiciones salariales son pésimas. De acuerdo a la teoría por (Blanch, Espuny & Gala 2004) sostiene que la condición laboral despliega la actividad y los vínculos laborales inmersos de la institución. Esto no interviene sobre una buena calidad de trabajo, todo lo contrario, interviene en el bienestar, seguridad y motivación del empleado. Ambas investigaciones aportan al estudio en general, en una noción sobre la importancia de una buena condición laboral para el personal de un centro de salud, quienes se encargan de cuidar y velar por las condiciones de vida de los pacientes de las diferentes áreas médicas, porque cada área médica en especial requiere una infraestructura, maquinas e indumentarias adecuadas para tratar a los pacientes, así mismo se requiere que los(as) enfermeros(as) que trabajen en esas áreas lleven cursos referidos al área especial donde trabajaran.

Según Blanch, Espuny & Gala (2004) la dimensión organización y método desarrollo, examina la circunstancia referente a las que están relacionadas al

empleado con el empleador, considerando la autonomía y ventajas que surgen de la intervención, el soporte que recibe y su estimación con el propósito de lograr un mejor desenvolvimiento. Indicadores: Toma de decisiones, promoción laboral, participación en las decisiones, afirmando la muestra del IREN Norte mediante la prueba no paramétrica Tau\_b de Kendall, que existe un valor de 0,304\*\* ; asimismo de acuerdo a la prueba de correlación del coeficiente de Rho de Spearman, hay un valor de: 0,316\*\*. En ambos resultados se percibe que existe una significancia de 0,000, que es menor al 1% de significancia estándar ( $P < 0.01$ ); también se percibe (\*\*) que significa una mayor asociación entre la dimensión y la variable, con una correlación positiva baja (débil); por lo cual, se afirma la hipótesis específica: La organización y método - desarrollo incide significativamente en la calidad de la atención de los servicios del IREN Norte 2019. Debido que las decisiones que toman los dirigentes del IREN son en la mayoría de ocasiones muy autoritarias, puesto que no consideran las opiniones del personal médico que atienden a los pacientes más graves, los cuales deben contar con un servicio distinto; mientras que en la investigación de Luengo, (2017), se percibe que la calidad del cuidado total se asocia directamente a las condiciones de trabajo subjetivas, profesionalismo y capital psicológico y además la edad, grado académico, antigüedad en el puesto de trabajo y antigüedad total, condición de salud y condiciones ambientales de trabajo (temperatura, iluminación y espacio físico) del profesional de enfermería, están relacionadas a su percepción de la Calidad del Cuidado. Según Saldaña, (2017) los factores que ocasionan la caótica condición laboral en el personal médico son: El tipo de contrato del personal, los tipos de remuneración, la excesiva rotación del trabajador entre las especialidades médicas, carencia de instrumentos y/o herramientas médicas en una situación deplorable, todo lo mencionado causa en el personal de la salud, cansancio, estrés, desmotivación laboral. De las ambas investigaciones se puede extraer la importancia del entorno social del trabajador, que influye en la calidad de cuidado que le brinda al paciente, asimismo es de mucha importancia que la especialista de la salud tenga las herramientas necesarias para poder cumplir con su trabajo y dependiendo el tipo de enfermedad del paciente el tratamiento es diferente, es por ello necesario que las condiciones laborales, así como

ambientales sean rigurosas.

Se verifica que hasta el año lectivo 2018, existen 67 657 médicos en los registros del Colegio Médico del Perú y según el Instituto de Estadística del Perú, el 54 % de ellos radica o se sitúan en la capital, Lima, asimismo el Ministerio de Salud del Perú (MINSA) también afirma que hay un déficit de 16 630 médicos especialistas en el país; también se observa del total de centros de salud públicos el 67,7 % carece de infraestructura para cubrir la demanda de la población, el 44,6 % de hospitales no tienen equipos médicos para atender a la población, el 56,9 % no tienen el servicio de ecografía las 24 horas del día y el 30 % de hospitales carece de medicamentos (Sausa, 2018). Según Sahagún, et. Al., (2010) la dimensión organización y entorno material se caracteriza por ejecutar un análisis del medio físico y social al cual se encuentra el trabajador, examinando los factores del medio físico del compromiso laboral, así como infraestructura, equipamiento e implementos que contribuyan en el orden y la limpieza, seguridad y prevención en enfermedades de riesgo. Indicadores: Instalaciones, iluminación, ruido, equipamiento, prevención, estructura. Por lo cual, en la Tabla 16, se afirma la hipótesis específica: La organización y entorno material incide significativamente en la calidad de la atención de los servicios del IREN Norte 2019; a través de la prueba Tau\_b de Kendall, existe un valor de 0,348\*\*, con una correlación positiva baja (débil). De acuerdo a la prueba de correlación del coeficiente de Rho de Spearman, indica que hay un valor de: 0,466\*\*, con una correlación positiva moderada. En ambos resultados se percibe que existe una significancia de 0,000, que es menor al 1% de significancia estándar ( $P < 0.01$ ); también se percibe (\*\*) una mayor asociación entre la dimensión y la variable; por lo cual, en la investigación de Carmen, Tapie & Cabrera, (2016) se verifica que las respuestas de la muestra señalan que el 66 % tiene incomodidad por la atención recibida, reflejado en lo siguiente: no se cumple con el horario de atención, excesivo retraso en la entrega de medicamentos, no confían en la experiencia del médico, no hay un ambiente apropiado para la atención de los pacientes y en la mayoría de ocasiones el médico explica a los pacientes con palabras técnicas la situación del mismo. Todos los comentarios de los estudios concluyen que brindar calidad de atención en el servicio médico al paciente, involucra de una serie

derequisitos, la principal es una buena comunicación en este caso es vital que sea directa y muy entendible para que los pacientes sepan cómo actuar y enfrentar la enfermedad que adolecen o la problemática que vienen atravesando.

Según el investigador Sahagún, et. Al., (2010) indica la importancia del entorno de los vínculos que tienen los trabajadores entorno al a comunicación, respeto, reconocimiento de los mismos, entre sus compañeros de trabajo así como a sus superiores y/o beneficiarios de la misma. Indicadores: Responsabilidad, reconocimiento del propio trabajo, respeto. La dimensión organización y entorno social, se ve reflejada en las condición laboral, un ejemplo de ello se ve en el personal médico que se encuentra desempeñando sus funciones y afronta a múltiples peligros de accidentes y enfermedades vinculados con su carrera, se menciona ciertos riesgos como: el estrés, contacto directo con enfermedades contagiosas, pero a pesar de ello, según la Revista *MedWave* “Revista Biomédica Revisada por Pares”, el 63 % de hospitales en américa latina no brindan buenas condiciones laborales a los médicos porque que no pueden atender a sus pacientes, siendo responsables de la vida del paciente, en algunos casos también el personal médico es agredido por los familiares del paciente debido a la falta de rapidez en la atención o al no ver una mejoría de su acompañante, afirmando una vez más que las condiciones laborales son esenciales para brindar una atención de calidad (Díaz, 2017); y de acuerdo a las respuestas en la matriz de puntuación y al análisis estadístico en el software SPSS, se denota lo siguiente: Mediante la prueba no paramétrica Tau\_b de Kendall, se percibe que existe un valor de 0,262\*\*; asimismo de acuerdo a la prueba de correlación del coeficiente de Rho de Spearman, indica que hay un valor de: 0,348\*\* En ambos resultados se percibe que existe una significancia de 0,000, que es menor al 1% de significancia estándar ( $P < 0.01$ ); también se percibe (\*\*) que significa una mayor asociación entre de la dimensión y la variable, con una correlación positiva baja (débil); por lo cual, se afirma la hipótesis específica: La organización entorno social incide significativamente en la calidad de la atención de los servicios del IREN Norte 2019. La respuesta es reforzada por los trabajadores del IREN quienes señalan que la entidad no les

brinda reconocimiento por sus logros obtenidos o cuando se destacan en ciertas actividades propias del servicio que atienden, así mismo sostienen que entre los compañeros existe mucha competitividad y en ocasiones no hay respeto y empatía. A diferencia en el estudio de Akamine, (2017) la muestra de 179 indicó que las Condiciones de Trabajo y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores Administrativos del Hospital María Auxiliadora tienen una relación positiva, con un coeficiente de Correlación de Spearman de 0.796. Entre la Regulación de la jornada de trabajo y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del Hospital María Auxiliadora, se pudo establecer que hay una Relación Positiva, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.832. De acuerdo el Banco Mundial y la Organización Mundial de la Salud, afirman que la población a nivel mundial, específicamente el 50 % no cuenta con una calidad en atención de los servicios médicos debido que entre los especialistas de salud en su gran mayoría existe un buen clima laboral (Tomoko, 2017). Todos los estudios brindan dimensiones exactas las cuales se puede medir las condiciones laborales de los trabajadores en un área de salud, la regulación de la jornada de trabajo, salario o remuneración, participación de los beneficios. Según el investigador, esas fueron las peculiaridades que mejorándolas ayudará en cambiar las condiciones laborales de un especialista en salud, beneficiando al trabajador así como al paciente.

A través del estudio de Sahagún, et. Al., (2010), da importancia a todas las actividades que están vinculadas con la satisfacción en el trabajo así como la motivación para cumplir con el objetivo propuesto en la institución, también se refleja como el interés, la valoración direccionado al sujeto, y cumplir con las expectativas del mismo y disminuir las necesidades que tiene el personal de la entidad. Indicadores: Ajuste organización persona, estimulación laboral, desarrollo de competencias, por lo cual, se denota en la tabla 20 que la organización y persona-ajuste estimulación laboral incide significativamente en la calidad de la atención de los servicios del IREN Norte 2019; así de denota en la prueba Tau\_b de Kendall, existe un valor de 0,351\*\*, con una correlación positiva baja (débil). De acuerdo a la prueba de correlación del coeficiente de Rho de Spearman, indica que hay un valor de: 0,481\*\*, con una correlación

positiva moderada. En ambos resultados se percibe que existe una significancia de 0,000, que es menor al 1% de significancia estándar ( $P < 0.01$ ); esta incidencia entra la dimensión organización y persona-ajuste estimulación laboral de la variable condición laboral sobre la variable calidad de atención de los servicios del IREN Norte 2019; también se ve afirmado en un estudio donde se verifica que los factores que ocasionan la caótica condición laboral en el personal médico son: El tipo de contrato del personal, los tipos de remuneración, la excesiva rotación del trabajador entre las especialidades médicas, carencia de instrumentos y/o herramientas médicas en una situación deplorable, todo lo mencionado causa en el personal de la salud, cansancio, estrés, desmotivación laboral (Saldaña, 2017), asimismo se analiza el estudio de Huamán, (2016) donde indica la importancia de vincular el nivel de estrés y con la condición laboral y su efecto que causa en los trabajadores, dando como resultados de la muestra encuestada que el 66,22 % que las enfermeras muestran un nivel de estrés medio, mientras que el 37,78 % muestra un interés bajo, asimismo que observa que el 73,33 % manifestó que la condición laboral es adecuada y según el 26,67 % señala que la condición laboral es regular, llegando a concluir que entre las dos variables descritas no existe un vínculo. De acuerdo a la información recopilada se puede comprender que el estrés y falta de estimulación laboral, ocasiona en el trabajador un bajo rendimiento en sus funciones. Las condiciones laborales, según estudio del autor, es una inclusión de componente técnico, interpersonal y aspectos de confort, llevando al trabajador a brindar respuestas negativas de la variable en el instrumento de medición.

El personal médico del IREN Norte, no cuenta con administración de su tiempo, un médico tiene que operar en ocasiones de 4 a 6 pacientes y en otros casos hasta más por reemplazar a médicos que pidieron permiso o se ausentaron por motivos diversos; también se observa que en las salas de operaciones se carece de un excelente equipo de herramientas, los especialistas en salud ponen en riesgo su propia salud e integridad física por atender al paciente lo que ocasiona una desmotivación en cada uno de ellos causando un mala atención a los pacientes. Es por ello, que se afirma la hipótesis específica: La organización y

persona-adaptación incide significativamente en la calidad de la atención de los servicios del IREN Norte 2019, siendo corroborado a través de la prueba Tau\_b de Kendall, existe un valor de 0,357\*\*, con una correlación positiva baja (débil). De acuerdo a la prueba de correlación del coeficiente de Rho de Spearman, indica que hay un valor de: 0,483\*\*, con una correlación positiva moderada. En ambos resultados se percibe que existe una significancia de 0,000, que es menor al 1% de significancia estándar ( $P < 0.01$ ). Por lo cual, se enfatiza a la dimensión organización y persona-adaptación, la cual considera y analiza la situación del estado del contratado para adecuarse al medio laboral, con el fin de lograr su comodidad, identificándose y sintiéndose comprometido con las políticas, valores y metas de trabajo de la institución de la cual laboran. Indicadores: Adaptación de persona con la organización, identificación con la organización. (Sahagún, et. Al., 2010); asimismo a través de la investigación científica de Maldonado, (2017) la muestra constituida por 29 químicos farmacéuticos, sostienen que existe una relación directa y significativa entre la condición laboral y satisfacción del químico farmacéutico del Hospital nacional Hipólito Unanue 2016; teniendo un nivel de significancia calculada es  $p < .05$  y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de ,437. Todos los estudios afirman que las condiciones laborales de los especialistas de la salud, son muy importantes para poder cumplir sus funciones a la totalidad, poder absolver toda la problemática es difícil, pero en los factores más sencillos se pueden ir resolviendo como un sistema de atención a los pacientes cuando hacen las excesivas colas. Aunque para mejorar las condiciones laborales es necesario que el gobierno peruano aumente el presupuesto para el ministerio de salud.

A través del investigador Ramos, (2011), la dimensión atención de salud de la variable calidad de atención, involucra que el personal de salud cumplan con los estatutos, directivas, normas, instrucciones organizacionales, técnicos y científicos; interrelación de los servicios de salud, programación de servicios, intercambio de información, referencia y contra referencia, continuidad de la atención y apoyo científico-técnico. Es por ello, de acuerdo a la data del IREN, se visualiza que se brindaron atenciones médicas a 4 338 personas en los distintos servicios durante el primer trimestre del 2019, en ginecología atendieron

a 509 pacientes, en terapia del dolor y anestesiología a 465, urología 453, senos y tumores mixtos 360, medicina crítica 324, cabeza y cuello 303, abdomen 270, gastroenterología 233, neumología 132, infectología 43, traumatología 40, cirugía plástica 38, oftalmología 38 y en el servicio de tórax atendieron a 19 personas. Por lo cual, se afirma la hipótesis específica: La dimensión atención de salud incide significativamente en la condición laboral del talento humano de los servicios del IREN Norte 2019; a través de la prueba Tau<sub>b</sub> de Kendall, existe un valor de 0,246\*\*, con una correlación positiva baja (débil). De acuerdo a la prueba de correlación del coeficiente de Rho de Spearman, indica que hay un valor de: 0,335\*\*, con una correlación positiva moderada. En ambos resultados se percibe que existe una significancia de 0,000, que es menor al 1% de significancia estándar ( $P < 0.01$ ); también se percibe (\*\*) que significa una mayor asociación entre la dimensión atención de la salud de la variable calidad de servicio en los pacientes y la variable condición laboral del personal de salud del IREN. Asimismo en la investigación de Mora, (2017) aplico una investigación no experimental, transversal, el estudio tuvo una base cuantitativa, de tipo descriptiva. La población lo integro 85 pacientes, quienes señalan que el 71,9 % de la población entrevistada se encuentra satisfecho con la atención, frente a un 28,1 % que si se encuentran insatisfechos. La dimensión de fiabilidad ocupa el primer lugar con un 76,5 % de satisfacción, la dimensión empatía con un 76 % de satisfacción se ubica en el segundo lugar, la dimensión seguridad con un 73,5 % de satisfacción se ubica en el tercer lugar, la dimensión aspectos tangibles con un 69,7 % de satisfacción se ubica en el cuarto lugar, y en último lugar la dimensión capacidad de respuesta con un 61,5 % de satisfacción; a ello, los pacientes del IREN indican que existen cuatro camas cuando debería haber doce camas para los pacientes, otra problemática resaltante es la falta del instrumento quirúrgico sutura mecánica, la cual ayuda en la cicatrización más rápida de la herida además con este instrumento se disminuye el talento humano en el servicio de abdomen. Asimismo, se observa que, en los servicios cuidados intensivos, faltan seis médicos, además se requiere un laboratorio especial para el servicio, también se detecta que solo hay tres camas cuando debería de haber diez camas para una mejor atención. Concluyendo de los diferentes aportes e investigación que, para brindar calidad en atención en los servicios médicos, se

requiere cumplir con muchos requisitos, la fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y seguridad e infraestructura, algunas de las dimensiones para verificar la calidad de atención mencionada pueden ser absueltas por el personal médico, porque son ellos los que brindan la atención directa a los pacientes.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Se determinó la incidencia de la condición laboral en la calidad de la atención de los servicios del IREN Norte 2019; mediante la prueba del coeficiente Tau\_b de Kendall, con una puntuación de 0,432\*\*, así también se utilizó la prueba del coeficiente de Rho de Spearman, con un valor de: 0,594\*\*, con una significancia de 0,000, existiendo una correlación positiva moderada (media). Es por ello que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general de estudio.
- 6.2.** Se describe que la variable condición laboral, tiene mayor incidencia en un nivel regular con una frecuencia de 150 (73,5 %), seguido del nivel desfavorable con una frecuencia de 42 (20,6 %), mientras que 128 (62,7) pacientes afirman en un nivel regular la calidad de atención en el IREN Norte, 2019.
- 6.3.** Se describe de las seis dimensiones de la variable condición laboral, a la dimensión “organización y persona – adaptación persona con la organización” con una frecuencia de 204 (100 %) en un nivel desfavorable, seguido de la dimensión “organización y método – desarrollo” en un nivel favorable con una frecuencia de 151 (74,0 %) y en un tercer lugar la dimensión “organización y persona – ajuste estimulación laboral” en un nivel desfavorable con una frecuencia de 138 (67,6 %).
- 6.4.** Se describe cinco dimensiones de la variable calidad de atención, afirmando que la dimensión que más predomina es “atención de salud” con una puntuación de 148 (72,5 %) en un nivel de favorable, seguido de la dimensión “recursos materiales, equipo y financiero” en un nivel regular con una frecuencia de 139 (68,1 %), en tercer lugar, figura la dimensión “método de dirección y trabajo” con una puntuación de 128 (62,7 %) en un nivel de favorable.

- 6.5.** Se determinó la incidencia entre la dimensión organización y método regulación en la variable calidad de la atención de los servicios del IREN Norte 2019; mediante la prueba del coeficiente Tau\_b de Kendall, con una puntuación de 0,329\*\* se verifica una correlación positiva baja, así también se utilizó la prueba del coeficiente de Rho de Spearman, con un valor de: 0,444\*\*, existiendo una correlación positiva moderada. Es por ello que se rechaza la hipótesis específica nula y se acepta la hipótesis específica.
- 6.6.** Se determinó la incidencia de la dimensión organización y método desarrollo en la variable calidad de la atención de los servicios del IREN Norte 2019; mediante la prueba del coeficiente Tau\_b de Kendall, con una puntuación de 0,304\*\*, así también se utilizó la prueba del coeficiente de Rho de Spearman, con un valor de: 0,316\*\*, con una significancia de 0,000, existiendo una correlación positiva baja. Es por ello, que se rechaza la hipótesis específica nula y se acepta la hipótesis específica de estudio.
- 6.7.** Se determinó la incidencia entre la dimensión organización y entorno material en la variable calidad de la atención de los servicios del IREN Norte 2019; mediante la prueba del coeficiente Tau\_b de Kendall, con una puntuación de 0,348\*\* se verifica una correlación positiva baja, así también se utilizó la prueba del coeficiente de Rho de Spearman, con un valor de: 0,466\*\*, existiendo una correlación positiva moderada. Es por ello que se rechaza la hipótesis específica nula y se acepta la hipótesis específica.
- 6.8.** Se determinó la incidencia de la dimensión organización y entorno social en la variable calidad de la atención de los servicios del IREN Norte 2019; mediante la prueba del coeficiente Tau\_b de Kendall, con una puntuación de 0,262\*\*, así también se utilizó la prueba del coeficiente de Rho de Spearman, con un valor de: 0,348\*\*, ambas con una significancia de 0,000, existiendo una correlación positiva

baja. Es por ello, que se rechaza la hipótesis específica nula y se acepta la hipótesis específica de estudio.

- 6.9.** Se determinó la incidencia entre la dimensión organización y persona-ajuste estimulación laboral en la variable calidad de la atención de los servicios del IREN Norte 2019; mediante la prueba del coeficiente Tau\_b de Kendall, con una puntuación de 0,351\*\* se verifica una correlación positiva baja, así también se utilizó la prueba del coeficiente de Rho de Spearman, con un valor de: 0,481\*\*, ambas con una significancia de 0,000; existiendo una correlación positiva moderada. Es por ello que se rechaza la hipótesis específica nula y se acepta la hipótesis específica.
- 6.10.** Se determinó la incidencia entre la dimensión atención de salud en la variable condición laboral del talento de humano de los servicios del IREN Norte 2019; mediante la prueba del coeficiente Tau\_b de Kendall, con una puntuación de 0,246\*\* se verifica una correlación positiva baja, así también se utilizó la prueba del coeficiente de Rho de Spearman, con un valor de: 0,335\*\*, existiendo una correlación positiva moderada, ambas con una significancia de 0,000. Es por ello que se rechaza la hipótesis específica nula y se acepta la hipótesis específica.
- 6.11.** Se determinó la incidencia entre la dimensión recursos humanos en la variable condición laboral del talento de humano de los servicios del IREN Norte 2019; mediante la prueba del coeficiente Tau\_b de Kendall, con una puntuación de 0,330\*\* se verifica una correlación positiva baja, así también se utilizó la prueba del coeficiente de Rho de Spearman, con un valor de: 0,452\*\*, existiendo una correlación positiva moderada, ambas con una significancia de 0,000. Es por ello que se rechaza la hipótesis específica nula y se acepta la hipótesis específica.

- 6.12.** Se determinó la incidencia entre la dimensión entorno en la variable condición laboral del talento de humano de los servicios del IREN Norte 2019; mediante la prueba del coeficiente Tau\_b de Kendall, con una puntuación de 0,371\*\* se verifica una correlación positiva baja, así también se utilizó la prueba del coeficiente de Rho de Spearman, con un valor de: 0,519\*\*, existiendo una correlación positiva moderada, ambas con una significancia de 0,000. Es por ello que se rechaza la hipótesis específica nula y se acepta la hipótesis específica.
- 6.13.** Se determinó la incidencia entre la dimensión recursos materiales, equipo y financieros en la variable condición laboral del talento de humano de los servicios del IREN Norte 2019; mediante la prueba del coeficiente Tau\_b de Kendall, con una puntuación de 0,325\*\* se verifica una correlación positiva baja, así también se utilizó la prueba del coeficiente de Rho de Spearman, con un valor de: 0,454\*\*, existiendo una correlación positiva moderada, ambas con una significancia de 0,000. Es por ello que se rechaza la hipótesis específica nula y se acepta la hipótesis específica.
- 6.14.** Se determinó la incidencia entre la dimensión método de dirección y trabajo en la variable condición laboral del talento de humano de los servicios del IREN Norte 2019; mediante la prueba del coeficiente Tau\_b de Kendall, con una puntuación de 0,413\*\*, así también se utilizó la prueba del coeficiente de Rho de Spearman, con un valor de: 0,564\*\*. En ambos resultados se percibe que existe una significancia de 0,000, también se percibe (\*\*) que significa una mayor asociación entre la dimensión y la variable.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1.** Se recomienda al área administrativa del IREN, implementar insumos hospitalarios que cubra la demanda de pacientes y especialistas de salud, e incluso se sugiere tener insumos adicionales para casos de emergencia, debido que los insumos hospitalarios son sinónimo de materia prima para los diversos servicios que brinda el IREN, porque pueden ser empleados para los mismos pacientes de la entidad así como para los especialistas de salud, contribuyendo en la fase de diagnóstico, terapéutico, preventivo y/o de rehabilitación, por lo cual, deberían de haber un stock de insumos en el almacén, debido que son un salvaguarda y garantizan una atención de calidad a los pacientes brindándoles integridad y seguridad en la salud de los pacientes así como a los especialistas que los atienden.
- 7.2.** Se recomienda a la gerencia del IREN, que brindé el servicio de nutrición de calidad al personal asistencial que efectúa una guardia más de 12 horas consecutivas y efectivas, con el propósito que el personal reciba alimentos con nutrientes que necesiten, porque una persona que trabaje sin descanso y mal alimentado se expone a que el nivel de defensa disminuya, obligando al personal de salud exponerse a diversas enfermedades y contagios. La alimentación es el hábito que más influye en la salud. Tanto la falta de alimentos, como el exceso de ellos es perjudicial para la salud, por lo tanto, deben consumirse las cantidades apropiadas para cada individuo. Se atribuye a Hipócrates de Cos la frase "que tu medicina sea tu alimento, y el alimento tu medicina".
- 7.3.** Los profesionales sanitarios tienen honorarios bajos en comparación con los años que dedicaron al estudio, por lo cual, se recomienda realizar las gestiones necesarias para incrementar el salario de los médicos lo cual es una satisfacción laboral, con el fin que el talento

humano pueda desarrollar habilidades y capacidades personales debido que podrá continuar con su preparación. Adicional, se menciona que un salario bajo, causa entre los trabajadores diferencias injustas que menoscaban la productividad y el desempeño.

**7.4.** Asimismo, se recomienda al área de recursos humanos del IREN que puedan alterar el horario establecido al personal que está desarrollando cursos de capacitación, estableciendo horarios de tal manera que puedan cumplir con eficiencia las horas destinadas en los servicios del IREN; siendo necesario que el profesional lleve cursos que les permitan mejorar su perfil profesional además de ellos depende la mejoría de salud de las personas y, por ende, ellos deben estar con los contenidos actualizados ante enfermedades o técnicas para tratarlas.

**7.5.** Se recomienda al área de recursos humanos del IREN norte, que se implementen estrategias para mejorar las relaciones interpersonales, estableciendo como práctica la capacidad de escuchar siendo empáticos, sonreír y los buenos modelajes. Se sugiere cuando hay cambios de turno, realizar una reunión de 15 minutos en la cual puedan realizar talleres como: sorteo para unir a parejas, con el fin que ambas elaboren un texto de motivación y puedan intercambiar; asimismo realizar equipo de cinco personas donde puedan realizar una actividad en conjunto como baile o barras.

## **VIII. PROPUESTA**

### **I. TÍTULO**

Mejoramiento del departamento de ayuda en el diagnóstico en la tercera fase del cáncer en el IREN Norte del 2020.

### **II. DATOS INFORMATIVOS**

#### **2.1. Institución:**

Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Norte.

#### **2.2. Dirección:**

Panamericana Norte Km. 558, Trujillo.

#### **2.3. Participantes:**

Talento humano especialista en salud.

#### **2.4. Investigador:**

Mg. Manuel Alipio Cedano Guadamos.

#### **2.5. Asesor:**

Dr. Luis Alberto Aguirre Bazán.

### **III. FUNDAMENTACIÓN**

**Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 391-PE-Essalud 2006**

**Plan Nacional de Gestión de la Calidad. RM N° 596-2007/MINSA**

**Decreto Supremo N° 024-2001-SA**

**Resolución Ministerial N° 095-2012-MINSA**

Aprueba Guía Técnica “Guía para la Elaboración de Proyectos de Mejora y la Aplicación de Técnicas y Herramientas para la Gestión de la Calidad”.

**Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA**

Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo.

#### IV. OBJETIVOS

Implementar el mejoramiento del departamento de ayuda en el diagnóstico en la tercera fase del cáncer en el IREN Norte del 2020.

#### V. PASOS PARA LA CREACIÓN DE LA PROPUESTA

##### 6.1. Identificación del problema

De acuerdo al análisis en el Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas, el cual se encarga de combatir el cáncer de paciente por paciente en la macroregión nororiente, se denota, lo siguiente:

**Tabla 1**

*Pacientes atendidos en consulta externa de enero a diciembre durante el año lectivo 2019*

Servicios	Pacientes
Urología	5 678
Terapia del dolor/Anestesiología	5 354
Senos y Tumores Mixtos	3 922
Cabeza y cuello	3 604
Abdomen	2 982
Oftalmología – C. Plástica-Traumatología	541
Tórax y Neurocirugía	409
Total	22 490

Fuente. Área de Estadística del IREN Norte 2019,  
Elaborado: Área de Epidemiología del IREN Norte 2019.

**Tabla 2**

*Pacientes atendidos en cirugías mayor durante de enero a diciembre durante el año lectivo 2019*

Servicios	Pacientes
Urología	173
Ginecología	112
Cabeza y cuello	125
Senos y Tumores Mixtos	187
Abdomen	213
Oftalmología – C. Plástica-Traumatología	92
Tórax	16
Neurocirugía	4
Total	922

Fuente. Área de Estadística del IREN Norte 2019,  
Elaborado: Área de Epidemiología del IREN Norte 2019.

**Tabla 3**

*Pacientes atendidos en cirugía menor durante de enero a diciembre durante el año lectivo 2019*

Servicios	Pacientes
Urología	325
Ginecología	238
Cabeza y cuello	221
Senos y Tumores Mixtos	88
Abdomen	31
Oftalmología – C. Plástica-Traumatología	108
Tórax	16
Neurocirugía	4
Total	1 031

Fuente. Área de Estadística del IREN Norte 2019,  
Elaborado: Área de Epidemiología del IREN Norte 2019.

También se percibe que los pacientes que ingresan a la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) procedentes de la Unidad de Recuperación Postanestésica (URPA) y Síndrome del Ovario Poliquístico (SOP), fueron: de Abdomen 14, ginecología 1, urología 8, cabeza y cuello 8, SHTM 2, Neurocirugía 1 durante todo el año lectivo 2019. Realizando un diagnóstico se percibe que el personal médico del IREN Norte, no cuenta con salas de operaciones adecuadas y se carece de un excelente equipo, así como de herramientas o instrumentos, los especialistas en salud ponen en riesgo su propia salud e integridad física por atender al paciente lo que ocasiona una desmotivación en cada uno de ellos causando una mala atención a los pacientes. Los laboratorios producen resultados analíticos que se utilizan de manera generalizada en los contextos clínicos y de salud pública y los resultados relacionados con la salud dependen de la exactitud de los análisis y de su notificación. Si los resultados son inexactos, las consecuencias pueden ser muy significativas, entre ellas: Tratamientos innecesarios, complicaciones del tratamiento, falta de proporcionar el tratamiento adecuado, retrasos en el diagnóstico correcto, pruebas diagnósticas adicionales e innecesarias. Estas consecuencias incrementan los gastos tanto en tiempo como en esfuerzos del personal

y a menudo dan lugar a malos resultados para el paciente; tal es el caso, que habido cirugías suspendidas durante todo el año 2019 en los servicios de: Abdomen 26, ginecología 25, urología 20, cabeza y cuello 19, SHTM 17, oftalmología-C. Plástica –Traumatología 4, Otros servicios 2. En el caso del IREN Norte, la situación del laboratorio de radiodiagnóstico es el siguiente: El equipo de rayos X es convencional, muy antiguo, obsoleto, se adquirió en mal estado siendo un gasto inútil; asimismo otro equipo importante es el mamógrafo 2D, el cual esta inoperativo desde el 2015, originando que el paciente recurra a clínicas privadas; también se verifica que se cuenta con un solo ecógrafo cuando se necesita por lo menos 4 y por último falta RMN resonancia magnética nuclear. Por lo cual, en el laboratorio de patología y citología, se percibe que se carece de un ambiente de congelación adecuado.

## **6.2. Descripción de la propuesta**

Para poder lograr el más alto nivel de exactitud y fiabilidad, es esencial realizar todos los procesos y procedimientos del laboratorio de la mejor forma posible. El laboratorio es un sistema complejo, que implica muchos pasos de actividad y a muchas personas. La complejidad del sistema exige que se lleven a cabo de forma adecuada diversos procesos y procedimientos. Por tanto, el modelo de sistema de gestión de la calidad, que examina todo el sistema, es muy importante para lograr un buen rendimiento en el laboratorio. (OMS, 2016)

## **6.4. Diseño de la propuesta**

Departamento de Radiodiagnóstico: Los rayos X fueron descubiertos hace 128 años por el alemán Wilhelm Conrad Roentgen y han sido desde entonces fundamentales en la detección de enfermedades, ya que estos permiten atravesar los cuerpos y tomar imágenes. Hoy en día existe una rama específica en medicina, la radiología, que utiliza la tecnología de imagen para diagnosticar y tratar una enfermedad; por lo cual, la radiología se ha convertido en un servicio esencial en la atención a los pacientes de cáncer (Hospital La Paloma, 2017).

Laboratorio de patología y citopatología: La Anatomía Patológica Humana: es la rama de la Medicina que se ocupa del estudio, por medio de técnicas morfológicas, de las causas, desarrollo y consecuencias de las enfermedades, mediante el diagnóstico correcto de las biopsias, piezas quirúrgicas, citologías y autopsias. Los laboratorios de Anatomía Patológica y Citología, tienen como misión procesar los diferentes especímenes quirúrgicos como líquidos, biopsias (incisionales, exisionales), piezas quirúrgicas, material de autopsias, biopsias intraoperatorias, obtenidos de los diferentes procedimientos realizados en nuestro hospital. Cada proceso se debe realizar con un adecuado manejo macroscópico, microscópico e interpretativo, que junto a una adecuada correlación clínico-patológica permiten emitir un diagnóstico oportuno y de certeza. (Argentina, 2017)

Laboratorio clínico hematológico: La importancia del Laboratorio Clínico (LC) en el sistema asistencial se sustenta, por un lado, en su peso clínico, pues es, sin duda, la herramienta diagnóstica más usada. Una hematología completa es un examen de sangre que mide los glóbulos rojos, los glóbulos blancos y las plaquetas sanguíneas (células que ayudan a que la sangre coagule). Es uno de los exámenes más comunes que los médicos ordenan. Una hematología puede proporcionar una imagen instantánea de su salud en general.

## Matriz de la propuesta.

	Necesidad	Objetivo	Implementos básicos	Financiación
El cáncer de mama tiene tres principales tratamientos, Cirugía, quimioterapia y radioterapia	Conocer con exactitud las condiciones internas del paciente, se desconoce si los órganos están trabajando adecuadamente (Nivel de hemoglobina, función renal, funcionamiento de los órganos en general, etc)	Implementar un laboratorio para conocer los resultados exactos del paciente antes de una intervención.	Citogenética Biología molecular Inmunología Bioquímica	
	Es necesario conocer la extensión de una enfermedad; por lo cual, antes de hacer una intervención se tiene que identificar si el tumor localizado está complicando un vaso o una arteria esencial, así optar por mejores decisiones antes de intervenir en una cirugía, suspendiéndola o tomando otras opciones.	Implementar un laboratorio de Rayos X para conocer un diagnóstico exacto sobre la extensión de una enfermedad (metástasis)	Mamógrafo Mamotomo Radiografía digital Tomógrafo computarizado Resonancia Magnética Nuclear Cámara gamma Pet Cam Inmuno estoquímica	Ministerio de Salud
	Es necesario conocer el comportamiento de los tumores, si es de alto o bajo grado, si va responder a la monoterapia o no, es esencial para conocer el tipo de tumor y que órganos complica, debido que en la actualidad solo se obtiene un diagnóstico simple.	Implementar un laboratorio de patología para obtener diagnóstico histológico exacto del paciente.	Banco de tumores Citometría de flujos Biología molecular Laboratorio de genética Sala de necropsias	
	Es necesario destruir las células cancerosas y demorar el crecimiento del tumor sin dañar el tejido sano cercano. Cuando no es posible destruir el cáncer por completo, los médicos pueden utilizar radioterapia para reducir el tamaño de los tumores y aliviar los síntomas.	Implementar un laboratorio de radioterapia, para un control loco-regional de la enfermedad	Acelerador lineal Radioterapia intro operativa Braquiterapia Cámara Gamma	

## REFERENCIAS

- Acuña E., (2017) *“Crisis de la salud pública cuatro médicos te explican por qué tú eres el principal perjudicado”*. 8 de julio. Diario Perú 21. Lima. Recopilado en: <https://peru21.pe/lima/crisis-salud-publica-cuatro-medicos-explican-principal-perjudicado-86447>
- Akamine M., (2017) *“Condiciones de trabajo y satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital María Auxiliadora 2017”*. Tesis para optar el grado académico en Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud. Universidad César Vallejo. Lima – Perú.
- OMS (2016) *“Sistema de gestión de la calidad en el laboratorio (LQMS)”*. Catalogación por la Biblioteca de la OMS: Sistema de gestión de la calidad en el laboratorio: Manual. I. Organización Mundial de la Salud. ISBN 978 92 4 354827 2. Instituto de Normas Clínicas y de Laboratorio (Clinical and Laboratory Standards Institute) 940 West. Recopilado en: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/252631/9789243548272-pa.pdf;jsessionid=F1813D8DA67B364BC03759C1061BA48C?sequence=1>
- Alvan P., & Arteaga G., (2016) *“Clima organizacional y condición laboral de las enfermeras del servicio de medicina. Hospital Regional docente de Trujillo-2013”*. Tesis para optar el título de licenciada en enfermería. Universidad Nacional de Trujillo.
- América Noticias, (2018) *“Médicos de EsSalud acatarán un paro el 27 y 28 de febrero”*. Actualidad. América Noticias. 27 de enero. Recopilado en: <https://www.americatv.com.pe/noticias/actualidad/medicos-essalud-acataran-paro-27-y-28-febrero-n308474>

Andina, (2015) *“Las condiciones laborales propician el ausentismo no justificado”*. Archivo. 15 de agosto. Lima – Perú. Recopilado en: <https://andina.pe/agencia/noticia-las-condiciones-laborales-propician-ausentismo-no-justificado-721008.aspx>

Anugraha P., *“La atención de la salud de baja calidad está aumentando la morbilidad y los costos relacionados con la salud en todo el mundo”*. Comunicado de Prensa. 05 de julio. Banco Mundial. Recopilado en: <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2018/07/05/low-quality-healthcare-is-increasing-the-burden-of-illness-and-health-costs-globally>

Argentina M., (2016) *“Importancia del Buen Manejo de los procedimientos en un Laboratorio de Anatomía Patológica y Citología”*. Médico Patóloga. Gerente Laboratorio Anatomía Patológica y Citología del HUMNSA. Hospital Universitario Maternidad Nuestra Señora de alta Altagracia. República Dominicana. Recopilado en: <http://www.humnsa.gob.do/index.php/articulos/item/402-importancia-del-buen-manejo-de-los-procedimientos-en-un-laboratorio-de-anatomia-patologica-y-citologia>

Armando M., (2005). *“Manual de Gestión y mejora de procesos en los Servicios de Salud”*, Editorial El Manual Moderno, S.A., México, D.F. 2005.

Aspiazu E. (2017) *“Las condiciones laborales de las y los enfermeros en Argentina: entre la profesionalización y la precariedad del cuidado en la salud”*. Universidad Nacional de Mar de Plata. Argentina.

Barja L., (2018) *“Día Mundial Contra el Cáncer: Hay solo dos oncólogos por cada 100 mil peruanos”*. 06 de febrero. RPP Noticias. Lima – Perú. Recopilado en: <https://vital.rpp.pe/salud/dia-mundial-contra-el-cancer-en-el-peru-hay-solo-dos-oncologos-por-cada-100-mil-peruanos-dia-mundial-contra-el-cancer-world-cancer-day-noticia->

1178407

BBC, (2018) *“Los países del mundo en los que se trabaja más horas (y los dos primeros son de América Latina)”*. News/Mundo. Internacional. 25 de abril. Recopilado en: <https://www.bbc.com/mundo/institucional-43872427>.

Blanch J., Espuny, M., & Gala, C., (2013) *Teoría de las relaciones laborales: Fundamentos*. España. UOC.

Carmen Z., Tapie S. & Cabrera E., (2016) *“Calidad de la atención médica en el servicio de consulta Externa desde la perspectiva de los usuarios del hospital Lorencita Villegas de Santos primer trimestre del 2016 Samaniego – Nariño”*. Para optar el título de especialista en Auditorías de la Salud. Universidad CES Medellín. Colombia.

Carrasco S., (2017) *“Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación”*. Decimotercera reimpresión abril. Editorial San Marcos E.I.R.L. Lima – Perú.

Castro I., *“La atención médica de baja calidad afecta el bolsillo y empeora la salud”*. Salud. 5 de julio. Noticias. Naciones Unidad. Recopilado en: <https://news.un.org/es/story/2018/07/1437292>

Caruajulca A., (2018) *“Salud en el Perú tiene un déficit de 18 mil médicos”*. Ciudad. 11 de marzo. Diario Ojo. Lima – Perú. Recopilado en: <https://ojo.pe/ciudad/salud-peru-tiene-deficit-18-mil-medicos-colas-hospitales-ministerio-253652/>

Dejours, C. (1992A) *“Trabajo y desgaste mental. Una contribución a la psicopatología de trabajo”*. Credal-humanitas, Buenos Aires. (orig 1980).

Diario El Comercio, (2018) *“Médicos del Ministerio de Salud acatarán paro Nacional este jueves”*. Sucesos. 23 de octubre. Diario El Comercio. Lima. Recopilado de: <https://elcomercio.pe/lima/sucesos/ministerio-salud-anuncian-paro-medicos-jueves-noticia-nndc-57063>

Díaz, I., (2017) *“Los médicos de urgencias están más expuestos a los riesgos de accidentes y enfermedades”*. Profesional. 15 de marzo. Diario de la Salud. Recopilado en: <https://www.saludiaro.com/los-medicos-de-urgencias-estan-mas-expuestos-a-los-riesgos-de-accidentes-y-enfermedades/>

Domínguez H., (2006) *“El servicio invisible fundamento de un buen servicio al cliente”*. Edit. ECOE ediciones.

EAHP (2018) *“El 95 % de la farmacia hospitalaria registra dificultades por la falta de medicamentos”*. Farmacia Hospitalaria. 26 de noviembre. Recopilado en: [https://www.consalud.es/profesionales/farmacia/95-farmacia-hospitalaria-registra-dificultades-falta-de-medicamentos\\_57415\\_102.html](https://www.consalud.es/profesionales/farmacia/95-farmacia-hospitalaria-registra-dificultades-falta-de-medicamentos_57415_102.html)

Gómez, (2005) Derecho del trabajo Relaciones colectivas de trabajo. Perú. San Marcos.

González K., (2018) *“Calidad de la salud local líder en América Latina”*. Salud. Información. 07 de junio. El País. España. Recopilado en: <https://www.elpais.com.uy/informacion/salud/calidad-salud-local-lider-america-latina.html>

Hernández R., Fernández C., & Baptista M., (2014) *“Metodología de la Investigación”*. Sexta Edición por McGRAW-HILL/Interamericana Editores S.A. de CV. Impreso México.

Hospital La Paloma, (2017) *“La importancia de la radiología en medicina”*. 4 de enero. Noticias. Hospital La Paloma. Madrid – España. Recopilado en: <https://www.hospitallapaloma.com/la-radiologia-medicina/>

Huaman Y., (2016) *“Nivel de estrés y su relación con la condición laboral de las enfermeras en los servicios de cirugía y medicina del hospital Belén de Trujillo, 2016”*. Tesis para obtener el título profesional de la licenciada en enfermería. Universidad César Vallejo. Trujillo – Perú.

IREN Norte, (2018) *“Indicadores de Gestión Hospitalaria I Semestre 2018”*. Indicadores de Gestión Hospitalaria. Datos Estadísticos. Estadística. Recopilado en: <http://www.irennorte.gob.pe/pdf/estadistica/IGH2018-I-S.pdf>

Largo C., & Zamaniego M., (2018) *“Calidad y nivel de satisfacción en la atención de los pacientes del Centro de Dialilife-Cuenca 2017”*. Para obtención del título de licenciado en enfermería. Universidad de Cuenca. Cuenca – Ecuador.

La Republica, (2015) *“Mil 600 médicos migran a sectores privados por mejores sueldos”*. 7 de septiembre. Diario La República. La Libertad. Recopilado en: <https://larepublica.pe/en-portada/880148-mil-600-medicos-migran-a-sectores-privados-por-mejores-sueldos>.

Luengo C., (2017) *“Modelos de relación de las condiciones de trabajo subjetivas, profesionalismo y su capital psicológica con la percepción de la calidad del cuidado de profesionales de enfermería”*, tesis presentada para optar el grado de doctor en enfermería. Universidad de Concepción. Concepción – Chile.

Maggi W., (2018) *“Evaluación de la calidad de la atención en realización con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica”*

*Hospital General de Milagro*. Previo a la obtención del Título de Magister en Gerencia en servicios de salud. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador.

Maldonado K., (2017) *“Condición laboral y satisfacción del Químico Farmacéutico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue Lima, 2016”*. Para optar el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicio de la Salud. Universidad César Vallejo. Lima – Perú.

Meléndez, J. (2015) *“Calidad del servicio del personal administrativo y satisfacción del paciente en el departamento de hospitalización del Hospital Belén Trujillo año 2015”*. Para obtener el grado de licenciado en administración. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo – Perú.

Mora M., (2017) *“Calidad de atención percibida por los usuarios de la consulta externa en el Centro Materno Infantil San José según el área de atención, Lima 2017”*. Tesis para optar el grado de académicos de maestra en gestión de los servicios de la salud. Universidad César Vallejo. Lima – Perú.

Nina, L., (2018) *“Calidad de atención del personal y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Samegua, 2018”*. Para optar el título profesional de ciencias administrativas y marketing estratégico. Universidad José Carlos Mariátegui. Moquegua – Perú.

OMS (2016) *“Sistema de gestión de la calidad en el laboratorio (LQMS)”*.

Catalogación por la Biblioteca de la OMS: Sistema de gestión de la calidad en el laboratorio: Manual. I. Organización Mundial de la Salud. ISBN 978 92 4 354827 2. Instituto de Normas Clínicas y de Laboratorio (Clinical and Laboratory Standards Institute) 940 West. Recopilado en: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/252631/9789243548272-spa.pdf;jsessionid=F1813D8DA67B364BC03759C1061BA48C?sequ>

ence=1

Organización Internacional de Trabajo, (2014) *“Educación obrera para el Trabajo”*. Oficina de País de la OIT para la Argentina. Equipo Multidisciplinario de trabajo docente. Primera Edición. Organización Internacional del Trabajo.

Pacheco E., (2018) *“El tiempo de espera en la atención en salud”*. 27 de marzo. Menú. Diario Oficial El Peruano. Lima – Perú. Recopilado en: <https://elperuano.pe/noticia-el-tiempo-espera-la-atencion-salud-65112.aspx>

Paranaguá, (2012) *“Estudio comparativo de las condiciones de trabajo y salud de los trabajadores de la salud en: Argentina, Brasil, Costa Rica y Perú”*. Biblioteca Sede OPS. Organización Panamericana de la Salud. Organización Mundial de la Salud.

Pino R., (2018) *“Metodología de la investigación: Elaboración de diseño para contrastar hipótesis”*. Primera Reimpresión octubre 2018. Editorial San Marcos. E.I.R.L. Lima – Perú.

Pintado, M., (2018) *“Calidad de la atención y su relación con la satisfacción del usuario de los servicios de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017”*. Tesis para obtener el grado académico de: Maestra en Gestión de los Servicio de la Salud. Universidad César Vallejo. Trujillo – Perú.

Ramos B., (2011) *“Control de calidad de la atención de salud”*. 2da Edición. Catalogación Editorial Ciencias Médicas. Recopilado en: [http://files.sld.cu/scap/files/2012/01/control\\_calidad.pdf](http://files.sld.cu/scap/files/2012/01/control_calidad.pdf)

Redhead, R., (2015) *“Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro*

*de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo*". Para optar el grado académico de magister en Gerencia de Servicios de Salud. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima – Perú.

RT, (2017) *"Dime cuáles son tus condiciones laborales y te diré en qué país latinoamericano vives"*. Actualidad. 09 de noviembre. RT Español. España. Recopilado en: <https://actualidad.rt.com/actualidad/254812-paises-peores-condiciones-salariales-america-latina>

Sahagún, M; Blanch, J M; Cervantes, G; (2010). Estructura Factorial del Cuestionario de Condiciones de Trabajo. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 26() 175-189.

Saldaña A., (2017) *"Malas condiciones laborales que afectan la atención en las UCI"*. Salud. Agencia de Noticias UN. Universidad Nacional de Colombia. Septiembre 2017. Colombia. Recopilado en: <http://agenciadenoticias.unal.edu.co/detalle/article/malas-condiciones-laborales-afectan-atencion-en-las-uci.html>

Sausa M., (2018) *"Ineficiencias del sector salud están afectando a millones de peruanos"*. Sector Salud. 17 de febrero. Diario Perú 21. Lima – Perú. Recopilado en: <https://peru21.pe/peru/situacion-salud-peru-ineficiencias-sector-afectando-millones-peruanos-396225>.

Sausa M., (2017) *"Servicio de salud presenta más de 47 000 reclamos en los que va del año"*. Sector Salud. 02 de septiembre. Diario Perú 21. Lima – Perú. Recopilado en: <https://peru21.pe/lima/ministerio-salud-47-000-reclamos-2017-deficiente-servicio-salud-374194>

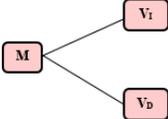
Sifuentes, O., (2018) *"Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo"*. Para optar el grado académico de maestra en salud pública. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo – Perú.

Tomoko H., (2017) *“Banco Mundial y OMS: la mitad del mundo carece de acceso a servicios de salud esenciales y los gastos en salud abocan aun hoy en la pobreza extrema a 100 millones de personas”*. Comunicado de prensa. 13 de diciembre. Organización Mundial de la Salud. Tokyo. Recopilado en: <https://www.who.int/es/news-room/detail/13-12-2017-world-bank-and-who-half-the-world-lacks-access-to-essential-health-services-100-million-still-pushed-into-extreme-poverty-because-of-health-expenses>

Velarde M., (2017) *“Queja por falta de atención médica y negligencias persisten en Essalud”*. Facultad de Comunicación y Periodismo de la UPC. 4 de septiembre. Punto Seguido. Lima. Recopilado en : <https://puntoseguido.upc.edu.pe/quejas-por-falta-de-atencion-medica-y-negligencias-persisten-en-essalud/>

# ANEXOS

## ANEXO 1. Matriz de Consistencia de las variables

FORMULACIÓN PROBLEMA	OBJETIVOS	MARCO TEÓRICO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	TÉCNICAS/INSTRUMENTOS		METODOLOGÍA
						RECOLECCIÓN DE DATOS	ANÁLISIS DE DATOS	
<p><b>Pregunta General</b> ¿Cuál es la incidencia de la condición laboral en la calidad de la atención de los servicios del IREN Norte 2019?</p> <p><b>Preguntas Específicas</b> P1 ¿Cuál es la incidencia de la condición laboral en la atención de la salud de los servicios del IREN Norte 2019?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la incidencia de la condición laboral en la calidad de la atención de los servicios del IREN Norte 2019</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> O1 Determinar la incidencia de la condición laboral en la atención de salud en los servicios del IREN Norte 2019</p>	<p>Según la Organización Mundial de Trabajo, (2014) para hablar de las condiciones laborales, se tiene que explicar el enfoque integrador que existe entre las personas con el medio social donde se encuentran ya sea, físico, cultural y la condición de vida. Por lo tanto, las condiciones labores se encuentran relacionadas con el medio del entorno no laboral, así como los perjuicios a la salud</p>	<p><b>Hipótesis General</b> La condición laboral incide significativamente en la calidad de la atención de los servicios del IREN Norte 2019.</p> <p><b>Hipótesis Específica</b> H1 La condición laboral incide significativamente en la atención de salud en los servicios del IREN Norte 2019. H2 La condición laboral incide</p>	<p>Condición Laboral</p> <p>Calidad de atención</p>	<p>Organización y método regulación</p>	<p>Se recopiló la información de tipo cuantitativo impresa y virtual del IREN Norte, mediante las deducciones obtenidas se otorgó alternativas de solución debido a la problemática suscitada en el presente estudio a través de múltiples herramientas estadísticas comprobando la hipótesis de análisis.</p> <p>La encuesta. Se utilizó la encuesta,</p>	<p>a) Técnicas de procesamiento de datos Se copilaron los datos necesarios que se vinculen con las variables de estudio. Se aplicó cuestionarios con preguntas cerradas una para cada variable. Se constituyó una matriz de calificación para cuantificar los datos obtenidos de</p>	<p>El tipo de estudio es, no experimental, transversal y el diseño es correlacional causal.</p>  <p>Dónde: M Muestra (Profesionales de la salud del IREN Norte, 2019) Vi Condición Laboral. Vd Calidad de atención.</p>
					<p>Organización y método desarrollo</p>			

<p>P2 ¿Cuál es la incidencia de la condición laboral en los recursos humanos de los servicios del IREN Norte 2019?</p>	<p>O2 Determinar la incidencia de la condición laboral en los recursos humanos de los servicios del IREN Norte 2019</p>	<p>originados por las circunstancias de trabajo y los padecimientos y/o dolores que son frecuentes por el trabajo. Aclarando que el medio ambiente de trabajo es un fragmento que no se observa del medio donde las personas viven. Se puede afirmar que las condiciones laborales de un trabajo o una función realizada, está integrada por diversas condiciones, como: factores físicos (iluminación, herramientas, uniformes, confort), factores ambientales (contaminación), factores organizacionales (tiempo de trabajo, vacaciones, descansos, etc.)</p>	<p>significativamente en los recursos humanos de los servicios del IREN Norte 2019.</p> <p>H3 La condición laboral incide significativamente en el entorno de los servicios del IREN Norte 2019.</p>		<p>Recursos materiales, equipo y financieros</p> <p>Método de dirección y trabajo</p>	<p>obteniendo información en un primer escalón de la variable independiente condición laboral y la variable dependiente calidad de atención.</p> <p>Análisis documental. Se inició una investigación documental, fundamentado en cada servicio de salud que brinda el IREN Norte, relacionado con la variable independiente condición laboral y la variable dependiente calidad de atención.</p>	<p>los instrumentos o herramientas de estudio. Se utilizó tablas, cuadros y gráficos estadísticos para exponer con sencillez los resultados encontrados, mediante el software estadístico SPSS 23.</p> <p>b) Técnicas de análisis de datos</p> <p>Estadística descriptiva. Estadísticos descriptivos: Se empleó la desviación estándar, media aritmética, varianza. Logrando interpretar mediante tablas y figuras estas estadísticas.</p>	<p>R Relación entre las variables</p>
<p>P3 ¿Cuál es la incidencia de la condición laboral en el entorno de los servicios del IREN Norte 2019?</p>	<p>O3 Determinar la incidencia de la condición laboral en el entorno de los servicios del IREN Norte 2019</p>	<p>La calidad se presenta como un esquema de gestión o un estilo de orientación</p>						

		<p>instaurado en las instituciones líderes como una identidad. Es por ello que la calidad no se refiere a un lista de peculiaridades establecidas si no que son características mejorables. Las palabras calidad y servicio, son definiciones conjuntas cuando se refiere a un vínculo directo que instituyen las entidades con los clientes y/o usuarios, en ciertas circunstancias se le inmiscuye dentro del total de los productos o servicios sin diferenciarlos de las demás mercancías y/o productos que están al alcance de las personas. También se enfoca a la relación entre calidad y servicio que se ofrece a las personas que requieren una atención médica,</p>						
--	--	--	--	--	--	--	--	--

		<p>en la cual intervienen intercambios entre ayuda y emoción con el fin de aliviarlas físicamente y reanimarlas emocionalmente, para lo cual, intercede en un primer grado la atención y trabajo eficiente el personal administrativo, procedimiento médico, contando que el trato hacia el paciente debe ser con amabilidad y no hostil, ser rápido, mostrando profesionalismo durante toda la intervención (Armando, 2005)</p>						
--	--	--	--	--	--	--	--	--

## ANEXO 2. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMES	MEDICIÓN
<b>Variable independiente:</b> Condición Laboral	<p>Se comprende como la agrupación de factores que se ejecuta para cumplir con el trabajo encomendado y que influyen significativamente en el periodo de prestación laboral como eficiente; dichas situaciones laborales son de acuerdo al tiempo, ubicación y sector, cambiando junto con el avance de la tecnología. (Blanch, Espuny, &amp; Artilles, 2013).</p>	<p>La variable condición laboral, se medirá a través de seis dimensiones. Las cuales tienen una medida ordinal, con una escala de Likert: (1) Pésimo. (2) Regular. (3) Optimo.</p>	Organización y método regulación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regulación.</li> <li>• Tiempo de trabajo.</li> <li>• Contrato laboral.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿El tiempo de trabajo en el IREN Norte es?</li> <li>• ¿La organización general de trabajo del IREN Norte es?</li> <li>• ¿La retribución económica en el IREN Norte es?</li> <li>• ¿La carga de trabajo en el IREN Norte es?</li> <li>• ¿La calidad del contrato laboral en el IREN Norte es?</li> <li>• ¿La conciliación trabajo - vida privada y familiar es?</li> </ul>	Ordinal
			Organización y método desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toma de decisiones.</li> <li>• Promoción laboral.</li> <li>• Participación en las decisiones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿La autonomía en la toma de decisiones profesionales del IREN Norte es?</li> <li>• ¿La justicia en la contratación, remuneración y promoción en el IREN Norte es?</li> <li>• ¿Las oportunidades para la formación continua en el IREN NORTE es?</li> <li>• ¿Las vías de promoción laboral en el IREN Norte son?</li> <li>• ¿La participación en las decisiones organizacionales en el IREN Norte son?</li> <li>• ¿Las relaciones con la dirección del IREN Norte son?</li> <li>• ¿La evaluación del rendimiento profesional en el IREN Norte es?</li> <li>• ¿El apoyo del personal directivo en el IREN Norte es?</li> </ul>	
			Organización y entorno material	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalaciones.</li> <li>• Iluminación.</li> <li>• Ruido.</li> <li>• Equipamiento.</li> <li>• Prevención.</li> <li>• Estructura.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿El Entorno físico, instalaciones y equipamientos en el IREN Norte son?</li> <li>• ¿Los recursos materiales y técnicos en el IREN Norte son?</li> <li>• ¿La prevención de los riesgos laborales en el IREN Norte son?</li> <li>• ¿Los servicios auxiliares (limpieza, seguridad, etc.) en el IREN Norte son?</li> </ul>	
			Organización y entorno social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimiento del propio trabajo</li> <li>• Respeto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿El Compañerismo que existe en el IREN Norte es?</li> <li>• ¿El respeto en el grupo de trabajo en el IREN Norte es?</li> <li>• ¿El reconocimiento del trabajo por los colegas del IREN Norte es?</li> <li>• ¿El reconocimiento por los pacientes del IREN Norte es?</li> </ul>	

			<p>Organización y persona-ajuste estimulación laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ajuste de organización persona.</li> <li>• Estimulación laboral.</li> <li>• Desarrollo de competencias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Las exigencias según las capacidades en el IREN Norte son?</li> <li>• ¿Las necesidades respondidas en el IREN Norte son?</li> <li>• ¿Las expectativas cubiertas son?</li> <li>• ¿Las aspiraciones del personal de salud del IREN Norte son?</li> <li>• ¿Los valores practicados en el IREN Norte son?</li> <li>• ¿La estimulación del compromiso laboral en el IREN Norte es?</li> <li>• ¿El trabajo realizado en el IREN Norte es?</li> <li>• ¿La sensación de libertad en el IREN Norte es?</li> <li>• ¿El crecimiento personal en el IREN Norte es?</li> <li>• ¿El desarrollo de mis competencias profesionales en el IREN Norte son?</li> <li>• ¿La identidad Proporcionada en el IREN Norte es?</li> </ul>	
			<p>Organización y persona-adaptación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptación de persona con la organización</li> <li>• Identificación con la organización.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿La adaptación a la política del centro es?</li> <li>• ¿Los valores asumidos por la dirección del IREN Norte son?</li> <li>• ¿La aceptación de las normas establecidas en mi servicio es?</li> <li>• ¿La identificación con el espíritu de los cambios propuestos en el IREN Norte son?</li> <li>• ¿La aplicación del protocolo ante cualquier dilema de conciencia en el IREN Norte es?</li> <li>• ¿Los tiempos y ritmos de trabajo fijados en el IREN Norte son?</li> </ul>	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	MEDICIÓN
<b>Variable dependiente:</b> Calidad de atención.	La calidad es una propiedad que la atención médica puede poseer en diversos niveles, es una definición necesaria para entender que la variabilidad necesita ser calculada. A pesar que la calidad se ha ido desarrollando de acuerdo a los requerimientos y peculiaridades de las personas y las entidades, su significado está vinculado con el nivel de perfección de un producto o servicio, el control de la variabilidad en su proceso y el grado de satisfacción del cliente respecto	La variable dependiente calidad de atención, se medirá a través de cinco dimensiones. Las cuales tienen una medida ordinal, con un escala de Likert: (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo.	Atención de salud	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de estatutos, directivas, normativas e instrucciones organizacionales.</li> <li>• Interrelación de los servicios de salud.</li> <li>• Intercambio de información.</li> <li>• Referencia y contra referencia.</li> <li>• Apoyo científico – técnico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo profesional de la salud cumple con los estatutos, directivas, normas e instrucciones por parte del IREN Norte 2019?</li> <li>• ¿Existe buena correspondencia entre Ud. y el personal de salud de las otras áreas del IREN Norte 2019?</li> <li>• ¿Cumple fielmente con los horarios de atención por el IREN Norte 2019?</li> <li>• ¿Cuándo le piden el reporte diario de atención y con el fin de contribuir a la veracidad, otorga la información que le solicita el área administrativa del IREN Norte 2019?</li> <li>• ¿Cumple en el tiempo determinado los procedimientos, actividades técnicas y administrativas que permiten brindar una atención de calidad en los servicios de salud a los pacientes del IREN Norte 2019?</li> <li>• ¿Cómo profesional de la salud, muestra interés en analizar a fondo cuando encuentra un tumor fuera lo habitual, mostrando interés en dar alternativas de tratamiento a los pacientes del IREN Norte 2019?</li> </ul>	Ordinal
			Recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidad.</li> <li>• Desempeño.</li> <li>• Control.</li> <li>• Superación desarrollo científico-técnico.</li> <li>• Valores.</li> <li>• Permanencia en el trabajo y cumplimiento de los derechos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuándo ud. tiene alguna interrogante, el área de recursos humanos del IREN Norte 2019 tiene disponibilidad en atenderle?</li> <li>• ¿Cómo califica el desempeño de sus funciones al área de recursos humanos del IREN Norte 2019?</li> <li>• ¿El área de recursos humanos, sabe manejar la situación ante un reclamo o desacuerdos por parte de los profesionales de la salud del IREN Norte 2019?</li> <li>• ¿El área de recursos humanos, se preocupa por canalizar ayudas en capacitación, diplomados y/o cursos de especialización de una manera igualitaria para los profesionales de la salud del IREN Norte 2019?</li> <li>• ¿Cómo profesional de la salud los valores respaldan su función en el IREN Norte 2019?</li> <li>• ¿Cómo profesional de la salud cumple con sus obligaciones en los horarios establecidos, desistiendo de ir a clínicas privadas en su horario de trabajo del IREN Norte 2019?</li> </ul>	

	a este. (Ramos, 2011).		Entorno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Características estructurales.</li> <li>• Condiciones de seguridad.</li> <li>• Riesgos.</li> <li>• Ruidos.</li> <li>• Higiene.</li> <li>• Comodidades o amenidades.</li> <li>• Vías de comunicación y transporte.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿El área donde atiendo a los pacientes tiene las características estructurales acorde con lo establecido por la normativa de salud?</li> <li>• ¿En el consultorio donde atiendo cuenta con las herramientas y/o instrumentos que contribuyen a las condiciones de seguridad para prevenir contraer enfermedades contagiosas?</li> <li>• ¿El IREN Norte cuenta con un plan de contingencia ante riesgos ocasionados por una mala praxis?</li> <li>• ¿Existen ruidos perturbadores mientras ud. atiende a los pacientes del IREN Norte 2019?</li> <li>• ¿Cumple con las reglas de higiene antes, durante y después de atender a un paciente en el IREN Norte 2019?</li> <li>• ¿Considera que el IREN Norte brinda las comodidades necesarias para que pueda realizar un eficiente trabajo?</li> <li>• ¿El IREN Norte, se preocupa por mejorar las vías de comunicación entre la institución con los profesionales de la salud?</li> <li>• ¿El IREN Norte, realiza el mantenimiento adecuado de las unidades de transporte para poder transportar a los pacientes que lo necesitan?</li> </ul>	
			Recursos materiales, equipo y financieros	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cantidad.</li> <li>• Disponibilidad y control de recursos materiales.</li> <li>• Equipos.</li> <li>• Calidad.</li> <li>• Mantenimiento de equipos.</li> <li>• Contabilidad y control de gastos y presupuestos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿El IREN Norte, cuenta con la cantidad de camillas y mobiliario para atender la gran demanda de la población del norte?</li> <li>• ¿Existe un finamiento exclusivo para que los equipos e instrumentos médicos tengan un mantenimiento adecuado para su correcto funcionamiento?</li> <li>• ¿Existe disponibilidad de equipos e instrumentos médicos en el IREN Norte, 2019?</li> <li>• ¿Los equipos médicos del IREN Norte, se encuentran en un buen estado de funcionamiento?</li> <li>• ¿Los equipos e instrumentos que adquiere el IREN Norte son de calidad?</li> <li>• ¿Existe un adecuado mantenimiento de los equipos e instrumentos médicos del IREN Norte 2019?</li> <li>• ¿Del presupuesto asignado a la entidad se emplea todo de una manera correcta?</li> <li>• ¿El presupuesto asignado al IREN Norte cubre las expectativas de los profesionales de la salud?</li> </ul>	

			Método de dirección y trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas de control de calidad.</li> <li>• Aplicación de métodos.</li> <li>• Técnicas modernas de dirección o administración.</li> <li>• Apoyo a los trabajadores y colaboradores.</li> <li>• Liderazgo y estilos de dirección.</li> <li>• Comunicación y trabajo en equipo participativo e interactivo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Existen políticas de salud que ayuden a contribuir en la calidad de atención al paciente del IREN Norte?</li> <li>• ¿El IREN Norte tiene un control de calidad para los servicios de salud que brinda?</li> <li>• ¿El IREN Norte aplica diversos métodos para brindar una buena atención a los pacientes?</li> <li>• ¿Se aplica técnicas modernas en la administración del IREN Norte?</li> <li>• ¿El IREN Norte tiene una dirección de gestión de acuerdo a la situación de la institución o solo adopta las indicaciones del Ministerio de Salud?</li> <li>• ¿Percibe el interés del personal administrativo y/o directivos para mejorar las condiciones laborales?</li> <li>• ¿En el IREN Norte, tiene la posibilidad de desarrollar su liderazgo en el trabajo?</li> <li>• ¿El IREN Norte, cuida y desarrolla los medios de comunicación directos e indirectos para un mejor trabajo en equipo?</li> <li>• ¿Se realiza talleres de trabajo para lograr un mejor clima laboral entre los trabajadores del IREN Norte?</li> </ul>	
--	--	--	-------------------------------	---	---	--

**ANEXO N°3. Matriz de puntuación de los instrumentos.**

Matriz de puntuación del instrumento – Condición Laboral

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	
4	2	1	2	1	3	3	3	3	1	3	3	3	2	1	1	3	1	3	1	3	3	3	1	2	4	2	4	2	2	2	1	3	1	1	3	1	1	2	
3	4	2	4	2	4	3	4	4	2	4	3	4	1	2	2	4	2	4	2	4	3	4	2	3	2	4	2	4	3	3	2	4	2	2	4	2	2	4	
2	3	1	3	1	3	4	3	3	1	3	4	3	1	2	1	3	1	3	1	3	4	3	1	2	3	3	2	3	2	3	1	3	1	1	3	1	1	3	
4	4	2	4	2	4	3	4	1	2	4	3	2	2	1	2	4	2	4	2	4	3	2	2	3	2	4	4	4	3	2	2	4	2	2	4	2	2	4	
3	4	1	3	1	3	4	3	3	1	3	4	3	2	2	1	3	1	3	1	3	4	3	1	2	3	4	2	4	2	3	1	2	1	1	2	1	1	4	
4	4	2	3	2	4	3	4	4	2	4	3	2	2	1	2	4	2	4	2	4	3	2	2	3	4	4	4	4	2	2	2	3	2	2	3	2	2	4	
3	4	3	4	3	4	4	4	1	3	4	4	4	2	1	3	4	3	4	3	4	4	4	3	2	2	4	3	4	2	4	1	2	3	1	2	3	3	4	
4	4	3	4	3	2	3	2	2	3	2	3	4	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	4	4	2	2	2	3	3	2	3	3	4
4	2	2	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	2	2	2	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3
4	4	2	2	2	2	3	2	1	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	2	4	2	2	4	1	3	2	1	3	2	2	4	
2	2	2	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	2	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	2	3	4	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	4	4	3	2	1	3	3	1	3	3	3	4
2	2	2	4	2	3	4	3	1	2	3	4	2	2	2	2	3	2	3	2	3	4	2	2	2	3	4	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4
4	4	1	2	1	2	3	2	2	1	2	3	2	3	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	2	3	4	4	4	2	3	2	1	3	1	1	3	1	1	4
2	2	2	4	2	3	4	3	3	2	3	4	3	1	2	2	3	2	1	2	3	4	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4
2	3	1	2	1	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	3	3	2	4	2	2	3	1	3	1	1	3	1	1	2	
4	2	2	2	2	3	4	3	3	2	3	4	2	1	2	2	3	2	3	2	3	4	2	2	3	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	4	1	4	1	2	3	2	1	1	2	3	2	2	3	1	2	1	1	1	2	3	2	1	3	4	3	4	3	2	2	1	3	1	1	3	1	1	4	
4	4	2	4	2	3	4	3	3	2	3	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3	4	2	2	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
3	4	1	4	1	2	3	2	2	1	2	3	3	3	1	1	2	1	2	1	2	3	3	1	4	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	3	1	1	3	

Matriz de puntuación del instrumento – Calidad atención

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37
3	3	2	4	2	4	2	4	4	2	4	2	2	3	2	2	3	2	4	2	4	2	2	2	2	3	4	1	4	2	2	4	3	2	4	3	2
3	4	2	3	2	4	3	4	4	2	4	3	2	2	1	2	2	2	4	2	4	3	2	2	3	2	2	4	4	2	2	4	2	2	4	2	2
4	3	1	3	1	4	3	4	4	1	4	3	3	3	2	1	4	1	4	1	4	3	3	1	2	3	3	1	4	2	2	4	3	1	4	3	1
4	4	2	4	2	4	4	4	4	2	4	4	2	2	1	2	3	2	4	2	4	4	2	2	3	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	1	3	1	2	3	2	2	1	2	3	2	3	2	1	2	1	1	1	2	3	2	1	2	4	3	1	4	2	2	2	3	1	2	3	1
2	4	1	3	1	2	4	2	2	1	2	4	3	2	1	1	2	1	2	1	2	4	3	1	3	2	4	2	4	2	2	1	2	1	1	2	1
2	4	1	4	1	2	3	2	2	1	2	3	2	3	2	1	3	1	2	1	2	3	2	1	2	2	4	1	4	2	2	2	3	1	2	3	1
3	4	2	4	2	2	4	2	2	2	2	4	3	2	1	2	2	2	2	2	2	4	3	2	3	3	4	3	4	3	2	1	2	2	1	2	2
2	4	2	4	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	1	4	2	4	2	3	2	2	3	2
3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	1	3	3	3	2	3	2	3	4	1	4	2	2	1	2	3	1	2	3
4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3
4	4	2	4	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	4	4	4	2	3	1	2	2	1	2	2
3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	1	3	2	2	2	3	3	2	3	3
2	2	2	3	2	4	2	4	4	2	4	2	2	1	2	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2
3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	2	3	2	1	3	3	3	4	3	4	2	3	3	2	3	4	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3
2	4	2	3	2	2	2	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	2	2	3	2	4	1	2	2	3	1	2	2	1	2	2
3	3	2	3	2	4	3	4	4	2	4	3	2	1	1	2	3	2	4	2	4	3	2	2	3	3	4	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2
3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	1	2	3	1	2	3
3	4	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	1	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	4	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	4	1	3	2	2	1	3	3	1	3	3

### ANEXO 3. Instrumentos de las variables

#### Condición laboral - Instrumento

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos que responda marcando con un aspa el recuadro que considere exprese mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala, ya que todas son opiniones. Responda a cada uno de los ítems según su criterio, considerando las prácticas habituales que utiliza en su quehacer profesional.

Marque con un aspa (X) en la casilla del número que corresponda según la siguiente escala:

1	2	3
Pésimo	Regular	Óptimo

Nº	ÍTEMS			
		1	2	3
Organización y método- Regulación				
1	¿El tiempo de trabajo en el IREN Norte es?			
2	¿La organización general de trabajo del IREN Norte es?			
3	¿La retribución económica en el IREN Norte es?			
4	¿La carga de trabajo en el IREN Norte es?			
5	¿La calidad del contrato laboral en el IREN Norte es?			
6	¿La conciliación trabajo - vida privada y familiar es?			
Organización y método- Desarrollo		1	2	3
7	¿La autonomía en la toma de decisiones profesionales del IREN Norte es?			
8	¿La justicia en la contratación, remuneración y promoción en el IREN Norte es?			
9	¿Las oportunidades para la formación continua en el IREN NORTE es?			
10	¿Las vías de promoción laboral en el IREN Norte son?			
11	¿La participación en las decisiones organizacionales en el IREN Norte son?			
12	¿Las relaciones con la dirección del IREN Norte son?			
13	¿La evaluación del rendimiento profesional en el IREN Norte es?			
14	¿El apoyo del personal directivo en el IREN Norte es?			
Organización y entorno material		1	2	3

15	¿El Entorno físico, instalaciones y equipamientos en el IREN Norte son?			
16	¿Los recursos materiales y técnicos en el IREN Norte son?			
17	¿La prevención de los riesgos laborales en el IREN Norte son?			
18	¿Los servicios auxiliares (limpieza, seguridad, etc.) en el IREN Norte son?			
Organización y entorno social		1	2	3
19	¿El Compañerismo que existe en el IREN Norte es?			
20	¿El respeto en el grupo de trabajo en el IREN Norte es?			
21	¿El reconocimiento del trabajo por los colegas del IREN Norte es?			
22	¿El reconocimiento por los pacientes del IREN Norte es?			
Organización y Persona- ajuste estimulación laboral		1	2	3
23	¿Las exigencias según las capacidades en el IREN Norte son?			
24	¿Las necesidades respondidas en el IREN Norte son?			
25	¿Las expectativas cubiertas son?			
26	¿Las aspiraciones del personal de salud del IREN Norte son?			
27	¿Los valores practicados en el IREN Norte son?			
28	¿La estimulación del compromiso laboral en el IREN Norte es?			
29	¿El trabajo realizado en el IREN Norte es?			
30	¿La sensación de libertad en el IREN Norte es?			
31	¿El crecimiento personal en el IREN Norte es?			
32	¿El desarrollo de mis competencias profesionales en el IREN Norte son?			
33	¿La identidad Proporcionada en el IREN Norte es?			
Organización y Persona- adaptación persona con la organización		1	2	3
34	¿La adaptación a la política del centro es?			
35	¿Los valores asumidos por la dirección del IREN Norte son?			
36	¿La aceptación de las normas establecidas en mi servicio es?			
37	¿La identificación con el espíritu de los cambios propuestos en el IREN Norte son?			
38	¿La aplicación del protocolo ante cualquier dilema de conciencia en el IREN Norte es?			
39	¿Los tiempos y ritmos de trabajo fijados en el IREN Norte son?			

## Calidad de atención - Instrumento

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos que responda marcando con un aspa el recuadro que considere exprese mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala, ya que todas son opiniones. Responda a cada uno de los ítems según su criterio, considerando las prácticas habituales que utiliza en su quehacer profesional.

Marque con un aspa (X) en la casilla del número que corresponda según la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Nº	ÍTEM	1	2	3	4	5
Atención de salud						
1	¿Cómo profesional de la salud cumple con los estatutos, directivas, normas e instrucciones por parte del IREN Norte 2019?					
2	¿Existe buena correspondencia entre Ud. y el personal de salud de las otras áreas del IREN Norte 2019?					
3	¿Cumple fielmente con los horarios de atención por el IREN Norte 2019?					
4	¿Cuándo le piden el reporte diario de atención y con el fin de contribuir a la veracidad, otorga la información que le solicita el área administrativa del IREN Norte 2019?					
5	¿Cumple en el tiempo determinado los procedimientos, actividades técnicas y administrativas que permiten brindar una atención de calidad en los servicios de salud a los pacientes del IREN Norte 2019?					
6	¿Cómo profesional de la salud, muestra interés en analizar a fondo cuando encuentra un tumor fuera lo habitual, mostrando interés en dar alternativas de tratamiento a los pacientes del IREN Norte 2019?					
Recursos humanos		1	2	3	4	5
7	¿Cuándo ud. tiene alguna interrogante, el área de recursos humanos del IREN Norte 2019 tiene disponibilidad en atenderle?					
8	¿Cómo califica el desempeño de sus funciones al área de recursos humanos del IREN Norte 2019?					

9	¿El área de recursos humanos, sabe manejar la situación ante un reclamo o desacuerdos por parte de los profesionales de la salud del IREN Norte 2019?					
10	¿El área de recursos humanos, se preocupa por canalizar ayudas en capacitación, diplomados y/o cursos de especialización de una manera igualitaria para los profesionales de la salud del IREN Norte 2019?					
11	¿Cómo profesional de la salud los valores respaldan su función en el IREN Norte 2019?					
12	¿Cómo profesional de la salud cumple con sus obligaciones en los horarios establecidos, desistiendo de ir a clínicas privadas en su horario de trabajo del IREN Norte 2019?					
Entorno		1	2	3	4	5
13	¿El área donde atiendo a los pacientes tiene las características estructurales acorde con lo establecido por la normativa de salud?					
14	¿En el consultorio donde atiendo cuenta con las herramientas y/o instrumentos que contribuyen a las condiciones de seguridad para prevenir contraer enfermedades contagiosas?					
15	¿El IREN Norte cuenta con un plan de contingencia ante riesgos ocasionados por una mala praxis?					
16	¿Existen ruidos perturbadores mientras ud. atiende a los pacientes del IREN Norte 2019?					
17	¿Cumple con las reglas de higiene antes, durante y después de atender a un paciente en el IREN Norte 2019?					
18	¿Considera que el IREN Norte brinda las comodidades necesarias para que pueda realizar un eficiente trabajo?					
19	¿El IREN Norte, se preocupa por mejorar las vías de comunicación entre la institución con los profesionales de la salud?					
20	¿El IREN Norte, realiza el mantenimiento adecuado de las unidades de transporte para poder transportar a los pacientes que lo necesitan?					
Recursos materiales, equipo y financiero		1	2	3	4	5
21	¿El IREN Norte, cuenta con la cantidad de camillas y mobiliario para atender la gran demanda de la población del norte?					
22	¿Existe un finamiento exclusivo para que los equipos e instrumentos médicos tengan un mantenimiento adecuado para su correcto funcionamiento?					
23	¿Existe disponibilidad de equipos e instrumentos médicos en el IREN Norte, 2019?					
24	¿Los equipos médicos del IREN Norte, se encuentran en un buen estado de funcionamiento?					
25	¿Los equipos e instrumentos que adquiere el IREN Norte son de calidad?					

26	¿Existe un adecuado mantenimiento de los equipos e instrumentos médicos del IREN Norte 2019?					
27	¿Del presupuesto asignado a la entidad se emplea todo de una manera correcta?					
28	¿El presupuesto asignado al IREN Norte cubre las expectativas de los profesionales de la salud?					
Método de dirección y trabajo		1	2	3	4	5
29	¿Existen políticas de salud que ayuden a contribuir en la calidad de atención al paciente del IREN Norte?					
30	¿El IREN Norte tiene un control de calidad para los servicios de salud que brinda?					
31	¿El IREN Norte aplica diversos métodos para brindar una buena atención a los pacientes?					
32	¿Se aplica técnicas modernas en la administración del IREN Norte?					
33	¿El IREN Norte tiene una dirección de gestión de acuerdo a la situación de la institución o solo adopta las indicaciones del Ministerio de Salud?					
34	¿Percibe el interés del personal administrativo y/o directivos para mejorar las condiciones laborales?					
35	¿En el IREN Norte, tiene la posibilidad de desarrollar su liderazgo en el trabajo?					
36	¿El IREN Norte, cuida y desarrolla los medios de comunicación directos e indirectos para un mejor trabajo en equipo?					
37	¿Se realiza talleres de trabajo para lograr un mejor clima laboral entre los trabajadores del IREN Norte?					

## ANEXO 4. Ficha Técnica – Condición Laboral

Nombre:

Cuestionario Según el European Industrial Relations Dictionary, elaborado y anualmente actualizado por Eurofound (2009).

Autor:

Blanch, J., Sahagún, M., y Cervantes, G.

Año:

2010

Adaptador:

Br. Karen Maldonado Casanova.

Administración:

Individual.

Tiempo de duración:

29 minutos aproximadamente.

Contenido:

Se procesó un cuestionario de escala ordinal con un total de 44 ítems, distribuido en seis dimensiones:

Organización y método

Organización y método y desarrollo

Organización y entorno material

Organización y entorno social

Organización y Persona

Organización y Persona - adaptación

La escala y el índice respectivo para este instrumento son como sigue:

Óptimo (3)

Regular (2)

Pésimo (1)

Escalas y baremos de la variable Condición Laboral

Variable total	Dim1 Organización y método - REGULACIÓN	Dim2 Organización y método - DESARROLLO	Dim3 Organización entorno material	Dim4 Organización entorno social	Dim5 Organización y persona - ajuste estimulación laboral	Dim6 Organización y persona	Escala
104-132	14-18	20-24	10-12	10-12	35-45	17-21	Favorable – 3
74-103	10-13	14-19	7-9	7-9	25-34	12-16	Regular – 2
44-73	6-9	8-13	4-6	4-6	15-24	7-11	Desfavorable – 1

## ANEXO 5. Grados de coeficiente de correlación

LOR r	INTERPRETACIÓN
-1	Correlación negativa perfecta
-0.90 a -0.99	Correlación negativa muy alta (muy fuerte)
-0.70 a -0.89	Correlación negativa alta (fuerte o considerable)
-0.40 a -0.69	Correlación negativa moderada (media)
-0.20 a -0.39	Correlación negativa baja (débil)
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja (muy débil)
00	Correlación nula (no existe correlación)
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja (muy débil)
0.20 a 0.39	Correlación positiva baja (débil)
0.40 a 0.69	Correlación positiva moderada (media)
0.70 a 0.89	Correlación positiva alta (fuerte o considerable)
0.90 a 0.99	Correlación positiva muy alta (muy fuerte)
1	Correlación positiva perfecta