

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE
ESCUELA DE POSGRADO



TRABAJO DE POSGRADO
IMPACTO DEL CLIMA LABORAL DE ENFERMERÍA EN LA CALIDAD DE
ATENCIÓN AL PACIENTE EN EL HOSPITAL CADER DE SANTA ANA.

PARA OPTAR AL GRADO DE
MAESTRA EN SALUD PÚBLICA

PRESENTADO POR
DOCTORA DIANA LIZETH CAMPOS DE MÉNDEZ
DOCTORA PAOLA ANDREA ESTRADA TERESÓN

DOCENTE ASESOR
MAESTRO RAÚL ALFREDO LÓPEZ TOBAR

SANTA ANA, EL SALVADOR CENTROAMERICA

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

AUTORIDADES



ING. JUAN ROSA QUINTANILLA QUINTANILLA

RECTOR

DRA. EVELYN BEATRIZ FARFÁN MATA

VICERRECTORA ACADÉMICA

M.Sc. ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO

VICERRECTOR ADMINISTRATIVO

LICDO. PEDRO ROSALÍO ESCOBAR CASTANEDA

SECRETARIO GENERAL

LICDA. ANA RUTH AVELAR VALLADARES

DEFENSORA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS

LICDO. CARLOS AMILCAR SERRANO RIVERA

FISCAL GENERAL

FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE

AUTORIDADES



M.Ed. ROBERTO CARLOS SIGÜENZA CAMPOS

DECANO

DR. JOSÉ GUILLERMO GARCÍA ACOSTA

VICEDECANO

LICDO. JAIME ERNESTO SERMEÑO DE LA PEÑA

SECRETARIO

M.Ed. MIGUEL ANGEL CRUZ

DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO

AGRADECIMIENTOS

A **Dios todopoderoso**, por darme la fortaleza, la salud y la sabiduría necesarias para culminar esta etapa académica. Su presencia y guía ha sido un sostén constante en los momentos de esfuerzo y decisión.

A **mi familia**, por su apoyo incondicional, por creer en mí y por acompañarme con paciencia y cariño a lo largo de este proceso. Su respaldo ha sido fundamental para alcanzar esta meta.

A mi esposo **Erick Méndez**, por su comprensión, por estar presente en cada paso y por brindarme ánimo en los momentos más exigentes. Su compañía ha sido clave para mantener el equilibrio entre lo personal y lo académico.

A nuestro asesor **MSC Raúl López**, por su guía experta, por instruirnos con claridad y por acompañarnos con compromiso en cada etapa del proceso. Su orientación ha sido esencial para mantener el rigor y la coherencia de esta investigación.

A mi compañera de tesis, **Paola Estrada**, por su dedicación, su colaboración constante y por compartir conmigo este camino de aprendizaje. Su compromiso y profesionalismo han sido un verdadero apoyo.

Este trabajo representa no solo un logro académico, sino también el reflejo de un esfuerzo compartido, sostenido por el acompañamiento, la fe y la convicción de que el conocimiento puede transformar vidas.

Diana Lizeth Campos de Méndez

AGRADECIMIENTOS

A **Dios**, todopoderoso por ser mi guía y fortaleza en cada momento de mi vida. Gracias por darme la sabiduría para comprender, la paciencia para perseverar y la fe para creer que todo esfuerzo tiene su recompensa. Tu presencia me dio serenidad y esperanza, recordándome que los sueños se alcanzan con dedicación, constancia y amor. Sin Tu luz, este logro no habría sido posible.

A mi hijo, **Mateo Alejandro Flores**, quien ha sido y será siempre mi más grande inspiración. Su amor incondicional, su sonrisa y su ternura me impulsaron a seguir adelante incluso en los días más desafiantes. Cada palabra, cada mirada y cada abrazo me recordaron la razón más importante por la cual debía culminar este proceso. Este logro es también para ti, mi hijo, lo más hermoso que Dios me regalo, como testimonio de que, con esfuerzo y fe, todo es posible.

A mis padres y hermana **Rosa Elena Estrada, Lucio Ernesto Estrada y Fátima Elena Estrada**, pilares fundamentales en mi vida. Gracias por su amor inmenso, por sus consejos llenos de sabiduría y por creer siempre en mí, aun cuando yo misma dudaba. Su ejemplo de trabajo, sacrificio y perseverancia ha sido la base sobre la cual he construido cada uno de todos mis logros. Este triunfo les pertenece tanto como a mí, pues sin su apoyo y guía no habría tenido la fuerza para llegar hasta aquí.

Al **Dr. Carlos Garay**, mi sincero agradecimiento por su orientación, compromiso y paciencia durante el desarrollo de esta tesis. Agradezco profundamente su acompañamiento y el valioso tiempo que dedicó a guiarme en este proceso de formación e investigación.

También deseo expresar mi gratitud a todas aquellas personas que, de una u otra manera, formaron parte de este largo camino: a mis compañeros de maestría por las experiencias compartidas, por su apoyo y por los momentos de aprendizaje conjunto; a mis amigos, por su comprensión y aliento en los momentos más exigentes; y a cada persona que, con una palabra de ánimo o un gesto de cariño, contribuyó a que este sueño se hiciera realidad.

Paola Andrea Estrada Tereso

ÍNDICE

RESUMEN	x
INTRODUCCIÓN.....	xi
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	12
1.1 Situación problemática y delimitación	12
1.2 Enunciado del problema:	14
1.3 Preguntas de investigación:.....	14
1.4 Objetivos de la investigación:	15
1.5 Justificación.	15
1.6 Limites y alcances.....	17
1.6.1 Límites.....	17
1.6.2 Alcances	17
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO DE REFERENCIA.....	18
2.1 Antecedentes del problema	18
2.1.1 Clima laboral en el entorno hospitalario	18
2.1.2 Enfermería y su papel en el sistema de salud.....	18
2.1.3 Importancia de la calidad de atención en pacientes de áreas hospitalarias	19
2.1.4 Importancia del estudio en el Hospital Cáder Santa Ana	20
2.2 Teorías y conceptos básicos	21
2.2.1 Conceptos básicos	21
2.2.2 Teorías relevantes	22
2.2.2.1 Teoría de las necesidades de Maslow (1943)	22
2.2.2.2 Teoría de los dos factores de Herzberg (1959).....	22
2.3 Marco jurídico.....	23
2.3.1 Constitución de la República de El Salvador	23
2.3.2 Código de Trabajo de El Salvador	24
2.3.3 Ley de la Carrera Sanitaria (Decreto Legislativo N.º 309)	24
2.3.4 Ley de Protección al Consumidor (Aplicable al Usuario de Servicios de Salud)	24
2.3.5 Normas Internacionales.....	25

2.4 Contextualizacion	25
CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO	27
3.1 Enfoque de la investigación	27
3.2 Diseño de la investigación	27
3.3 Tipo de estudio.....	28
3.4 Diseño de recolección.....	28
3.5 Población y Muestra	28
3.5.1. Población.....	28
3.5.2 Muestreo.....	29
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de información	30
3.7 Hipótesis o supuesto de la investigación	32
3.8 Operacionalización de variables/categorías.....	33
3.8.1 Parte cuantitativa	33
3.8.2 Parte cualitativa.....	34
3.9 Estrategias de recolección, procesamiento y análisis de la información.	35
3.10 Consideraciones éticas.....	36
3.10.1 Principios de Helsinki: (OPS 2024).....	36
3.11 Cronograma de actividades.....	37
3.12 Presupuesto de investigación.....	38
CAPITULO IV: RESULTADOS	39
4.1 Características sociodemográficas del personal de enfermería	39
4.2 Resultados sobre el clima laboral	40
4.3 Resultados sobre la calidad de atención al paciente	42
4.4 Relación entre el clima laboral y la calidad de atención.....	43
4.5 Resultados cualitativos a partir de entrevistas semiestructuradas.....	45
4.5.1 Categoría 1: Sobrecarga y condiciones laborales.....	45
4.5.2 Categoría 2: Estrés laboral y salud emocional	46
4.5.3 Categoría 3: Relaciones interpersonales, liderazgo y apoyo institucional	47
4.5.4 Categoría 4: Impacto del clima laboral en la calidad de atención.....	47
4.6 Categoría emergente: Propuestas de mejora según personal de enfermería.	48
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	50
5.1 Relación entre el clima laboral y la calidad de atención.....	50

5.2 Sobrecarga laboral, bienestar del personal y desempeño asistencial	50
5.3 Relaciones interpersonales, apoyo institucional y clima ético.....	51
5.4 Estrés laboral: mediador clave en la calidad asistencial	52
5.5 Reconocimiento, desarrollo profesional y satisfacción laboral	52
5.6 Integración cuantitativo-cualitativa y validez del diseño mixto	52
5.7 Implicaciones para la gestión del hospital	53
5.8 Limitaciones del estudio y recomendaciones para investigación futura.....	53
CONCLUSIONES.....	55
RECOMENDACIONES	58
REFERENCIAS	62
ANEXOS	66
Anexo 1 Instrumento de cuestionario dirigido al personal de enfermería	67
Anexo 2 Guía de entrevista semiestructurada.....	73
Anexo 3 Guía para grupo focal.....	76
Anexo 4 Consentimientos.....	79
Anexo 5 Presentación de resultados de la encuesta.....	82
Anexo 6: Entrevistas y grupo focal	94

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Criterios de inclusión y exclusión.....	29
Tabla 2. Operacionalización de variables parte cuantitativa	33
Tabla 3. Operacionalización de variables parte cualitativa.	34
Tabla 4. Características sociodemográficas del personal de enfermería del hospital Cader de Santa Ana.	39
Tabla 5. Correlación entre clima laboral y la calidad de atención.....	44

RESUMEN

La presente investigación surge del interés profundo por comprender cómo el entorno laboral influye en la calidad de atención que recibe el paciente, especialmente desde la perspectiva del personal de enfermería. Durante el desarrollo del estudio, se buscó mantener un equilibrio entre el análisis técnico y una comprensión más humana del entorno hospitalario, reconociendo que detrás de cada dato hay personas, relaciones y situaciones que merecen ser consideradas con atención y respeto.

El **capítulo I** plantea el problema central de la investigación, delimitando el contexto del Hospital Cáder de Santa Ana y formulando las preguntas que guían el estudio. En esta sección se establecen los objetivos y se justifica la relevancia del tema, destacando la necesidad de generar evidencia que contribuya a mejorar las condiciones laborales del personal de enfermería y, con ello, la atención al paciente.

El **capítulo II** desarrolla el marco teórico, abordando antecedentes, conceptos clave y teorías que sustentan la relación entre clima laboral y calidad de atención. Se exploran modelos como el de Maslow, Herzberg y SERVQUAL, que permiten comprender las dinámicas organizacionales y su impacto en el desempeño del personal de salud. Esta base conceptual fortalece la comprensión del fenómeno y orienta el análisis posterior.

El **capítulo III** describe el diseño metodológico, detallando el enfoque mixto utilizado, los instrumentos aplicados y las estrategias de recolección y análisis de datos. Además, se establecen criterios éticos y se presenta la operacionalización de variables, lo que garantiza la validez y confiabilidad del estudio.

El **capítulo IV** presenta los resultados obtenidos, tanto cuantitativos como cualitativos, que evidencian las percepciones del personal de enfermería sobre su clima laboral y cómo este influye en la calidad de atención. Se identifican categorías relevantes como el estrés laboral, las relaciones interpersonales y las propuestas de mejora, que permiten visualizar áreas de intervención concretas.

INTRODUCCIÓN

El clima laboral puede ser vínculo u obstáculo para el buen desempeño de la empresa y puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran, por lo tanto, su conocimiento proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además introducir cambios planificados, tanto en las conductas de los miembros su satisfacción y su estructura organizacional.

En el ámbito de la enfermería el clima laboral desempeña un papel fundamental en la calidad de atención que los pacientes reciben en las instituciones hospitalarias. Diversos estudios han señalado cómo un entorno laboral favorable puede mejorar tanto la satisfacción de los profesionales de salud como los resultados clínicos en los pacientes. Barrera y Ramírez (2019) destacan que un clima laboral positivo fomenta la colaboración entre equipos y contribuye significativamente a la calidad de los servicios brindados en hospitales.

Es así como esta investigación, analizara el impacto que genera el clima laboral desde las funciones de enfermería: sobre la calidad de atención brindada al paciente, un tema que para Fernández, López y Sánchez (2020) consideran crucial para garantizar la eficiencia y humanización del cuidado en hospitales tanto públicos y que durante los últimos años además se ha denotado este mismo interés al fenómeno en los hospitales privados.

Es así como esta investigación se decidió realizar en Hospital Cader, ubicado en la ciudad de Santa Ana El Salvador, un centro que alberga una población sustanciosa de trabajadores organizados por áreas de especialidades que atienden a un gran número de pacientes día a día; Kline y Peters (2021) subrayan que la importancia de la satisfacción laboral en enfermería como un factor determinante en la calidad de atención, es por esto que se desean desarrollar estrategias que optimicen el entorno laboral en beneficio del personal y los pacientes, así como también mejorar la productividad y así los objetivos de la empresa. La presente investigación se enfoca al análisis del clima laboral en el personal de enfermería del hospital Cader y como está afecta a la calidad de atención del pacie

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación problemática y delimitación

La calidad de los servicios, especialmente en salud, ha cobrado relevancia desde la década de los noventa, impulsada por una ciudadanía más informada y exigente. Las instituciones de salud deben adaptarse a las necesidades de los usuarios para alcanzar la excelencia en la atención.

Por ello el clima laboral es un factor determinante en el desempeño de los profesionales de la salud, especialmente en el ámbito de la enfermería, donde el estrés, la sobrecarga de trabajo y las relaciones interpersonales influyen directamente en la calidad de atención brindada a los pacientes. Por esta razón, contar con un entorno laboral saludable es fundamental para promover el bienestar del personal, lo cual, a su vez, repercute positivamente en los resultados en salud de los pacientes (Harrison et al., 2019).

En hospitales, tanto públicos como privados, diversos factores relacionados con el clima laboral pueden afectar tanto la calidad de la atención como la satisfacción de los pacientes. Según Fernández et al. (2020), un clima laboral negativo caracterizado por la sobrecarga de trabajo, la escasa colaboración entre equipos y la falta de recursos se asocia con un incremento en los errores médicos y con mayores niveles de insatisfacción entre los pacientes.

Por otra parte, factores como la estabilidad laboral, la rotación controlada del personal y el buen trato contribuyen significativamente a generar un ambiente de trabajo más favorable. De acuerdo con Davis y Allen (2018), estos elementos se asocian con una mayor eficiencia en las labores diarias y una mejor disposición del personal para interactuar con los pacientes, lo que repercute positivamente en los resultados clínicos.

La calidad de la atención al paciente es un concepto multidimensional que no solo abarca la efectividad de los tratamientos, sino también aspectos como la empatía, la comunicación y la seguridad del paciente. Diversas investigaciones han señalado que un clima laboral positivo favorece una mayor satisfacción entre el personal de enfermería, ya que se traduce en una mejora del servicio que estos profesionales proporcionan (Kline & Peters, 2021).

Estudios previos han demostrado que la satisfacción del personal de enfermería influye directamente en la calidad del cuidado proporcionado (Barrera & Ramírez, 2019). La relación entre estos factores es bidireccional: un buen clima laboral promueve un mejor cuidado, mientras que una atención de calidad también contribuye a crear un entorno de trabajo más positivo.

El Hospital Cader de Santa Ana es una institución privada que ha brindado servicios de salud en el municipio de Santa Ana durante los últimos 30 años, ubicado en las cercanías del Hospital Nacional de Santa Ana. Actualmente, cuenta con un equipo de 28 profesionales en el área de enfermería, conformado por una jefa, una supervisora y 26 enfermeras que realizan turnos rotativos de 12 horas en diferentes áreas, como hemodiálisis (4), emergencia (3) y gastroscopías (2).

Entre las funciones desempeñadas por el personal de enfermería en el área de emergencia se encuentran: la aplicación y supervisión del cumplimiento de medicamentos parenterales y orales, toma de holter cardíaco, curaciones, realización de electrocardiogramas, hemoglucotest, colocación de nebulizaciones, asistencia en procedimientos de cirugía menor, cumplimiento de medidas de bioseguridad, retiro de puntos y atención de pacientes en el área de máxima urgencia.

En sala de operaciones, las funciones principales incluyen: recibir pacientes provenientes de emergencia y hospitalización, supervisar la administración de medicamentos antes y después de la cirugía, preparar el material para procedimientos quirúrgicos, asegurar el cumplimiento de las normas del Consejo Superior de Salud Pública en el área estéril, asistir al equipo médico durante las intervenciones, administrar medicamentos durante la operación, circular en sala para garantizar el buen desarrollo de las cirugías, supervisar la disposición adecuada de los desechos bioinfecciosos, apoyar la recuperación postquirúrgica y trasladar a los pacientes al área de hospitalización.

Las enfermeras del área de gastroscopías deben realizar las funciones siguientes: recibimiento de pacientes a quien se realizará endoscopia, supervisión y aplicación de medicamento para realizar adecuadamente dicho procedimiento, asistencia médica en procedimientos de endoscopia, monitorización de signos vitales tras endoscopia, realización y cumplimiento de las normas de bioseguridad del material utilizados en endoscopia,

recuperación de pacientes posterior a procedimiento endoscópico y orientación para el cumplimiento de indicaciones médicas en casa, en Hemodiálisis sus funciones son recibimiento y supervisión de pacientes durante el procedimiento de hemodiálisis verificando la estabilidad del paciente, documentación de entrada y salida de líquidos parenterales, supervisión y cumplimiento de medicamento, supervisión del adecuado funcionamiento de máquina de hemodiálisis, identificar signos de alarma de descompensación hemodinámica en pacientes dializados, verificar el adecuado funcionamiento de catéter, verificar medidas de bioseguridad en el área de hemodiálisis; en hospital las enfermeras tienen las siguientes funciones: supervisión y aplicación correcta de medicamentos, curaciones, toma de electrocardiograma, aseo personal del paciente de hospital, toma de hemoglucotest, toma de signos vitales y registro de ello, toma de sangre para exámenes de laboratorio, preparación de pacientes prequirúrgico, recibir paciente y solicitar identificación de los mismos para registro de expediente médico, aplicación y supervisión de transfusiones sanguíneas, cuidados del recién nacido.

H. Cader al igual que otros hospitales, enfrenta desafíos de carga laboral para su personal de enfermería, a pesar de contar con personal capacitado, se ha observado una creciente preocupación sobre las condiciones laborales del personal de enfermería, especialmente en lo relacionado con la carga de trabajo y el estrés. En este contexto, el presente estudio busca analizar la influencia del clima laboral del personal de enfermería en la calidad de atención al paciente.

1.2 Enunciado del problema:

¿Cómo influye el clima laboral del personal de enfermería en la calidad de atención al paciente en el Hospital Cader de Santa Ana Centro?

1.3 Preguntas de investigación:

- ✓ ¿Cuáles son los factores clave que componen el clima laboral del personal de enfermería en el Hospital Cader de Santa Ana?

- ✓ ¿Qué relación existe entre el clima laboral del personal de enfermería y la calidad de atención brindada a los pacientes en el Hospital Cader de Santa Ana?
- ✓ ¿Qué recomendaciones pueden implementarse para mejorar el clima laboral del personal de enfermería y, en consecuencia, optimizar la calidad de atención al paciente en el hospital?

1.4 Objetivos de la investigación:

Objetivo General:

- Analizar el impacto del clima laboral del personal de enfermería en la calidad de atención al paciente en el Hospital Cader de Santa Ana.

Objetivos Específicos:

- Caracterizar los factores que componen el clima laboral del personal de enfermería en el Hospital Cader de Santa Ana, considerando dimensiones como condiciones laborales, relaciones interpersonales y desarrollo profesional.
- Analizar, mediante enfoque mixto, la relación entre el clima laboral (satisfacción, estrés, sobrecarga de trabajo) y los indicadores de calidad de atención al paciente, integrando datos cuantitativos y percepciones cualitativas del personal de enfermería y de los usuarios.
- Diseñar recomendaciones basadas en evidencia para mejorar el clima laboral del personal de enfermería en el Hospital Cader de Santa Ana, orientadas a optimizar la calidad de atención y fortalecer la seguridad y satisfacción del paciente.

1.5 Justificación.

La presente investigación pretendió abordar el impacto del clima laboral en el desempeño del personal de enfermería del Hospital Cader de Santa Ana y su repercusión directa en la calidad de la atención al paciente.

El clima laboral es un factor clave que influye tanto en la satisfacción laboral del personal como en los resultados relacionados con los pacientes. Según Barrera y Ramírez (2019), existe una relación significativa entre un ambiente laboral favorable y la mejora en la calidad de los servicios de salud en las instituciones hospitalarias tanto públicas y privadas.

Este estudio cobra relevancia, dado que un entorno laboral deficiente puede generar desmotivación, altos niveles de estrés y una disminución en la calidad de los cuidados brindados (Davis & Allen, 2018).

Investigaciones previas han señalado que la percepción del clima laboral por parte del personal de salud impacta directamente en la interacción con los pacientes y en los resultados del tratamiento. Fernández, López y Sánchez (2020) destacan que los hospitales públicos enfrentan desafíos en crear ambientes laborales que promuevan el bienestar del personal y la excelencia en los servicios; así también podríamos decir que es mayormente significativo en los servicios de salud privados ya que existe una remuneración monetaria para recibir una atención de calidad haciendo que el paciente sea más demandante con su calidad de atención. Asimismo, Harrison, Mitchell y Robinson (2019) enfatizan que un clima laboral positivo no solo mejora la satisfacción del personal, sino que también reduce errores médicos y fomenta una atención más centrada en el paciente.

Al respecto Kline y Peters (2021) concluyen que la satisfacción laboral de los enfermeros es un componente esencial para garantizar una atención de calidad y reforzar la confianza de los pacientes en el sistema de salud. Por lo tanto, el presente estudio se justifica al explorar cómo impacta el ambiente laboral en el Hospital Cader en su personal de enfermería y como afecta su calidad de atención al paciente, con el objetivo de mejorar la calidad de la atención y promover un sistema de salud más eficiente y humano dentro del Hospital Cader de Santa Ana.

1.6 Limites y alcances.

1.6.1 Límites

- Una de las limitantes identificadas para esta investigación fue el horario rotativo de las jornadas laborales del personal de enfermería. Esta situación complicó la implementación del instrumento de investigación, pues dificultó encontrar a las enfermeras disponibles en el mismo momento, lo que pudo afectar la recopilación de datos de manera uniforme y eficiente.
- La ausencia de voluntad o colaboración por parte del personal de enfermería del Hospital Cader para la recopilación de datos pudo estar limitada por la disposición del personal de enfermería a participar en las encuestas lo que pudo impactar significativamente los resultados.
- Circunstancias inesperadas, como una pandemia o situaciones de emergencia, pudieron afectar el desarrollo de nuestra investigación, dificultando el acceso hacia el personal de enfermería del Hospital Cader y complicando la obtención de datos.

1.6.2 Alcances

- Mejorar la calidad de atención al paciente del hospital Cader por parte del personal de enfermería mejorando áreas del clima laboral que hayan sido expuestas durante la investigación.
- Promover técnicas para mejorar el clima laboral en el personal de enfermería del hospital Cader, lo cual permitirá una atención de calidad al paciente.
- Contribuir al fortalecimiento que permita una mejora significativa en la comunicación interna entre el personal de enfermería del hospital Cader, promoviendo un entorno laboral más colaborativo, eficiente y organizado.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO DE REFERENCIA

2.1 Antecedentes del problema

2.1.1 Clima laboral en el entorno hospitalario

El clima laboral se puede definir como el conjunto de percepciones que son compartidas por los trabajadores con respecto al ambiente psicológico y social en el cual se desarrollan sus actividades laborales (Chiavenato, 2011). En el contexto hospitalario, el clima laboral se convierte en un factor determinante para el desempeño de todo el personal de salud, en especial el del personal de enfermería, debido a la alta carga emocional, física y organizacional que conlleva su labor. Robbins y Judge (2013) indican que un clima organizacional adecuado fomenta el sentido de pertenencia del personal además ayuda a reducir los conflictos interpersonales y mejora la eficiencia general del equipo de trabajo.

Los componentes del clima laboral incluyen la comunicación interna, el liderazgo, las relaciones interpersonales, la participación en la toma de decisiones, la percepción de justicia organizacional y el reconocimiento laboral (Gómez & Ramírez, 2018). Estos elementos influyen directamente en el estado emocional de los trabajadores, su nivel de compromiso y su actitud frente a las tareas asignadas. En el ámbito de enfermería, la percepción de un clima laboral desfavorable puede derivar en fatiga, estrés laboral crónico, desmotivación e incluso abandono del puesto de trabajo (Lozano & Pérez, 2019).

2.1.2 Enfermería y su papel en el sistema de salud

La enfermería constituye uno de los pilares fundamentales del sistema de salud, siendo estos responsables del cuidado directo, continuo y humanizado del paciente. Las enfermeras y enfermeros desarrollan, muchas funciones dentro de las cuales se encuentran las asistenciales, educativas, administrativas y de investigación, contribuyendo de forma integral a la recuperación y bienestar de los pacientes (Fawcett & DeSanto-Madeya, 2013). Debido a su cercanía con el paciente, el personal de enfermería se convierte en un punto muy clave para la valoración de la calidad del servicio prestado, ya que está presente en todas las etapas del proceso asistencial.

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) reconoce que mejorar las condiciones laborales del personal de enfermería es muy esencial para garantizar sistemas de salud resilientes, sostenibles y centrados en las personas. Por lo tanto, resulta muy prioritario comprender los factores que influyen en el desempeño del personal, entre ellos el clima organizacional en el que se desenvuelven.

2.1.3 Importancia de la calidad de atención en pacientes de áreas hospitalarias

La calidad en la atención de salud es un concepto multidimensional que incluye aspectos técnicos, humanos y organizacionales. Donabedian (1984) propuso un modelo para evaluar la calidad basado en tres dimensiones: estructura (recursos disponibles), proceso (interacción entre profesionales y pacientes) y resultados (estado de salud posterior a la atención). Este enfoque permite comprender que la calidad no depende exclusivamente de la competencia técnica, sino también de factores relacionales, como la empatía, la comunicación efectiva y el trato digno.

En la actualidad, la calidad de atención también se evalúa mediante indicadores como la satisfacción del paciente, la percepción de seguridad, el tiempo de respuesta y la accesibilidad a los servicios. El personal de enfermería, al estar en contacto constante con los pacientes, desempeña un papel vital para asegurar estos estándares de calidad (Fernández et al., 2020).

2.1.3.1 Relación entre clima laboral y calidad de atención

Diversas investigaciones nos dan la evidencian que existe una relación directa entre el clima laboral y la calidad del servicio que brinda el personal de enfermería. Un clima organizacional positivo contribuye al desarrollo de actitudes proactivas, hay una mayor empatía hacia el paciente, mejor comunicación entre equipos y una cultura de seguridad (Soto & Méndez, 2021). Por el contrario, un ambiente laboral negativo puede generar errores, ausentismo, rotación del personal y una atención bien despersonalizada, lo cual repercute directamente en la satisfacción del usuario y en la efectividad del tratamiento (Martínez & Lora, 2017).

Además, estudios recientes nos indican que hospitales con ambientes laborales saludables muestran mejores indicadores en resultados clínicos, menor tasa de infecciones intrahospitalarias, reducción de eventos adversos y mayor fidelización de los pacientes (Molina et al., 2022). Esto refuerza la idea de que el clima organizacional no solo afecta al personal, sino también a la calidad y seguridad del paciente.

2.1.4 Importancia del estudio en el Hospital Cáder Santa Ana

El Hospital CADER de Santa Ana constituye un centro de referencia privado de gran importancia debido a la cantidad de pacientes que consultan para la atención de sus enfermedades, se reciben pacientes de toda Santa Ana y aun de Guatemala. En este tipo de institución, el contacto prolongado con pacientes y las demandas emocionales elevadas incrementan la necesidad de un clima laboral favorable. Evaluar cómo las condiciones laborales del personal de enfermería impactan en la calidad de atención del paciente nos permitirá identificar áreas para mejoría y diseño de estrategias de intervención basadas en evidencia.

Además, realizar este tipo de estudios en contextos locales contribuye al desarrollo de políticas de gestión del talento humano contextualizadas y eficaces, los cuales tendrán impacto directo en los procesos asistenciales y en la percepción que tienen los pacientes del servicio recibido.

Un estudio que se encuentra en la revista de ciencia y arte de Enfermería 2016 ;1(1):11-17 realizado en el Hospital Nacional Cayetano Heredia en Lima, Perú, en 2013, examinó la relación entre el clima organizacional y la calidad de atención brindada por el personal de enfermería. Los resultados indicaron una correlación positiva y significativa entre las dimensiones del clima organizacional (relaciones interpersonales, autorrealización y estabilidad-cambio) y la calidad de atención. Este hallazgo sugiere que un ambiente laboral favorable puede mejorar la calidad de los cuidados proporcionados a los pacientes.

El presente antecedente describe como se encuentra una relación positiva y significativa entre el clima organizacional y la calidad de atención de los profesionales de enfermería con respecto al paciente, por lo tanto, se reconoce como problema que la falta de

un buen ambiente laboral afecta directamente la calidad de atención del paciente y su bienestar.

2.2 Teorías y conceptos básicos

2.2.1 Conceptos básicos

2.2.1.1 Clima laboral

El clima laboral se refiere al ambiente psicológico y emocional que se percibe dentro de la organización. Incluye factores como la comunicación interna, el liderazgo, la motivación, la cooperación entre compañeros y la percepción de justicia organizacional. Según Chiavenato (2009), el clima organizacional “es el ambiente interno existente entre los miembros de una organización, estrechamente relacionado con el nivel de motivación del personal y el desempeño”.

2.2.1.2 Enfermería

La enfermería es una profesión de servicio y humanidad centrada en el cuidado integral del paciente, con un rol clave en la promoción de la salud, prevención de enfermedades y recuperación de este. El personal de enfermería no solo brinda cuidados clínicos, sino que también mantiene una relación directa y continua con el paciente, lo cual influye significativamente en su experiencia y percepción del servicio.

2.2.1.3 Calidad de atención al paciente

La calidad de atención en salud se refiere al grado en el que los servicios de salud aumentan la probabilidad de obtener resultados deseados para los pacientes, en función de los conocimientos técnicos actuales.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), una atención de calidad es aquella que es segura, efectiva, centrada en el paciente, oportuna, eficiente y equitativa.

2.2.1.4 Relación entre clima laboral y calidad de atención

Un clima laboral favorable mejora la motivación y el compromiso del personal de salud, lo que a su vez se traduce en una atención más empática, eficiente y segura. Por el contrario, un clima negativo puede generar agotamiento, mala actitud, errores en la atención y trato inadecuado al paciente.

2.2.2 Teorías relevantes

2.2.2.1 Teoría de las necesidades de Maslow (1943)

Maslow plantea que los trabajadores necesitan satisfacer niveles jerárquicos de necesidades (fisiológicas, seguridad, afiliación, estima y autorrealización) para lograr su bienestar. Si estas necesidades no se cubren, es probable que su motivación y rendimiento, incluido el cuidado que brindan, se vea muy afectado.

Aplicación al estudio: Un entorno laboral que no satisface las necesidades básicas del personal de enfermería puede influir negativamente en la calidad del servicio que prestan al paciente.

2.2.2.2 Teoría de los dos factores de Herzberg (1959)

Herzberg distingue entre:

- **Factores higiénicos:** condiciones de trabajo, salario, supervisión, relaciones laborales.
- **Factores motivacionales:** reconocimiento, logro, crecimiento profesional.

Aplicación al estudio: Si el personal de enfermería percibe ausencia de factores higiénicos o motivacionales, su satisfacción laboral disminuirá por lo tanto se verá afectada la atención al paciente.

2.2.2.3 Modelo SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985)

Este modelo mide la percepción de calidad del servicio a través de cinco dimensiones:

1. Fiabilidad
2. Capacidad de respuesta
3. Seguridad
4. Empatía
5. Elementos tangibles

Aplicación al estudio: Permitirá evaluar cómo perciben los pacientes la calidad de atención recibida, y relacionarla con el entorno laboral del personal de salud.

2.2.2.4 Teoría del Clima Organizacional de Litwin y Stringer (1968)

Nos Propone que el clima organizacional está influido por variables como estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, apoyo, estándares, conflicto e identidad.

Aplicación al estudio: Este enfoque permite medir cómo se percibe el ambiente laboral dentro del equipo de enfermería y cómo puede impactar la calidad del servicio ofrecido en el paciente

2.3 Marco jurídico

El marco jurídico que respalda esta investigación se sustentara en normas nacionales e internacionales que garantizan tanto los derechos laborales del personal de enfermería como el derecho de los pacientes de recibir atención de calidad y con dignidad.

2.3.1 Constitución de la República de El Salvador

- **Artículo 2:** Reconoce el derecho a la vida, la integridad física y moral, lo que implica que toda atención médica debe garantizar el respeto a la dignidad humana.
- **Artículo 65:** Establece que la salud de los habitantes es un bien público, y que el Estado está obligado a velar por su conservación y restitución.

- **Artículo 69:** Obliga al Estado a desarrollar políticas públicas de salud que garanticen el acceso y la calidad del servicio, así como las condiciones adecuadas para su prestación.

2.3.2 Código de Trabajo de El Salvador

- **Artículo 29:** Establece que todo empleador debe proporcionar condiciones adecuadas de trabajo, lo cual incluye el clima organizacional.
- **Artículo 31:** hace mención que los trabajadores deben gozar de un ambiente digno y seguro para desarrollar sus funciones, condición esencial para el bienestar del personal de enfermería.

2.3.3 Ley de la Carrera Sanitaria (Decreto Legislativo N.º 309)

Esta ley regula los derechos y deberes del personal que labora en el sistema nacional y privado de salud. Establece normas sobre el ambiente laboral, capacitación continua, desarrollo profesional y condiciones justas de trabajo para garantizar la eficiencia y calidad en los servicios de salud.

- **Artículo 7:** Define las condiciones laborales dignas como un derecho del trabajador sanitario.
- **Artículo 11:** Establece que el personal de salud debe desempeñarse en ambientes saludables y motivadores, lo cual influye directamente en la calidad de atención del paciente.

2.3.4 Ley de Protección al Consumidor (Aplicable al Usuario de Servicios de Salud)

- **Artículo 4:** Reconoce como derecho del consumidor (en este caso, el paciente) recibir un servicio adecuado y de calidad de salud.
- **Artículo 18:** Establece que el proveedor (en este caso, el hospital) debe garantizar que los servicios ofrecidos cumplan con los niveles de calidad, seguridad y atención esperados hacia el paciente.

2.3.5 Normas Internacionales

- **Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948):**
 - **Artículo 25:** Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure salud y bienestar, incluyendo la atención médica.
- **Organización Mundial de la Salud (OMS):**
 - La OMS promueve el concepto de “salud laboral”, el cual incluye ambientes de trabajo saludables física y psicológicamente, elemento fundamental para garantizar servicios de salud de calidad.
- **Convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT):**
 - **Convenio 155 sobre seguridad y salud de los trabajadores:** Respalda el derecho a trabajar en condiciones que no comprometan la salud ni el bienestar de los trabajadores.

2.4 CONTEXTUALIZACION

En los últimos años, los sistemas de salud han enfrentado grandes desafíos para garantizar servicios de calidad, especialmente en contextos con limitaciones de recursos humanos y económicos.

En El Salvador, el personal de enfermería constituye uno de tantos pilares fundamentales en la prestación de los servicios de salud, ya que son los responsables de darle los cuidados continuos a los pacientes, la administración de tratamientos, y la educación en salud. Sin embargo, esta labor se realiza frecuentemente en entornos donde el clima laboral puede verse muy afectado por factores como la sobrecarga de trabajo, la escasez de insumos, la falta de reconocimiento y las deficientes condiciones laborales.

El Hospital Cader de Santa Ana, como parte de la red privada de salud, cumple un rol clave en la atención primaria y especializada de los habitantes de esta zona. Aunque se han hecho muchos esfuerzos por mejorar la infraestructura y la cobertura de especialidades se ha identificado la necesidad de fortalecer el ambiente organizacional y el bienestar del personal sanitario, en particular del personal de enfermería pues la interacción constante con los pacientes puede impactar directamente en la percepción y calidad de la atención recibida.

A nivel internacional, organismos como la Organización Mundial de la Salud (OMS) han resaltado la importancia de entornos laborales saludables para garantizar servicios muy seguros y humanos. Diversos estudios han demostrado que un clima organizacional positivo favorece la motivación, del personal, disminuye el agotamiento emocional y mejora la calidad del servicio ofrecido. Por el contrario, un clima laboral desfavorable puede derivar en errores, ausentismo, rotación de personal y una atención deficiente.

En este contexto, surge la necesidad de investigar la situación particular del Hospital Cader de Santa Ana, con el fin de conocer cómo las condiciones del clima laboral que experimenta el personal de enfermería están influyendo en la calidad de atención que reciben los pacientes. Esta investigación nos permitirá generar evidencia local que nos sirva como base para implementar estrategias de mejora tanto en el entorno de trabajo del personal de enfermería como en la calidad de atención al usuario.

CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque de la investigación

La investigación adopto un enfoque mixto con diseño convergente paralelo, que permite la recolección y análisis simultáneo de datos cuantitativos y cualitativos, para integrarlos en la interpretación final (Creswell & Plano Clark, 2018).

Este enfoque es pertinente ya que busca caracterizar, comparar y analizar la relación entre el clima laboral del personal de enfermería y la calidad de atención, así como proponer recomendaciones basadas en evidencia.

El componente cuantitativo permitió medir de forma objetiva las dimensiones del clima laboral y la calidad de atención mediante cuestionarios estructurados; mientras que el cualitativo permitió comprender percepciones, actitudes y experiencias a través de entrevistas y grupos focales.

3.2 Diseño de la investigación

El estudio se trabajó mediante un diseño no experimental, transversal de tipo correlacional-comparativo. En cuanto a la parte Correlacional, fue necesario para analizar la relación entre el clima laboral (satisfacción, estrés, sobrecarga, condiciones laborales, relaciones interpersonales, desarrollo profesional) y la calidad de atención; en cuanto a la parte Comparativo, se aplicó para identificar diferencias significativas entre percepciones según área de servicio y turno laboral.

El diseño permite establecer una base de comprensión inicial del fenómeno, para luego validar y ampliar los hallazgos mediante instrumentos estructurados. Así, se logra una triangulación metodológica que robustece la validez de los resultados (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

3.3 Tipo de estudio

El presente estudio fue transversal es decir que se realizó la recolección de datos en un único momento, describiendo el fenómeno y estableciendo asociaciones y comparaciones entre variables (Hernández-Sampieri et al., 2022).

3.4 Diseño de recolección

Se empleó un diseño no experimental de corte transversal, observando los fenómenos sin intervención directa. La recolección será sincrónica en ambas fases (cuantitativa y cualitativa), lo que facilitará la triangulación de datos y enriquecerá los resultados del estudio.

Según Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2014), un estudio de corte transversal “recoge datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” p. 235. Esta característica lo diferencia de los estudios longitudinales, que recogen datos a lo largo del tiempo.

Por otro lado, Dankhe y Wiersma (2001, citados por Hernández Sampieri et al., 2014) explican que los diseños no experimentales “se caracterizan porque no existe manipulación intencionada de variables, sino que se observan fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para después analizarlos (p. 149). Esto implica que el investigador actúa como un observador pasivo, sin alterar el entorno o las condiciones de estudio.

3.5 Población y Muestra

3.5.1. Población

La población está conformada por 37 profesionales de enfermería que laboran en el Hospital CADER de Santa Ana. Se seleccionará como muestra al 75% del personal con plaza permanente (n=28), compuesto por 24 mujeres y 4 hombres, en edades entre 24 y 60 años.

3.5.2 Muestreo

Se aplicó un muestreo no probabilístico por conveniencia, debido a las condiciones laborales del personal (turnos rotativos, disponibilidad limitada). Para la fase cualitativa, se utilizó la técnica de “bola de nieve” para identificar informantes con experiencias representativas o críticas (Guest, Namey & Mitchell, 2013), hasta alcanzar el criterio de cuatro informantes clave (dos mujeres y dos hombres).

3.5.2.1 Unidades de Muestra

Se aplicaron unidades de muestreo para la parte cualitativa, considerando de forma indiferente aspectos como: sexo, edad, años laborales, experiencia rotativa en unidades de atención, entre otros.

Tabla 1. Criterios de inclusión y exclusión

Criterios	Inclusión	Exclusión
Población	Enfermeros (as) del Hospital Cader de Santa Ana.	Personal administrativo, médicos y otros profesionales de salud que no sean enfermeros (as).
Tipo de plaza	Permanente	Eventual
Ubicación	Hospital Cader de Santa Ana	Otros hospitales o centros de salud fuera de Santa Ana
Experiencia	Enfermeros (as) con al menos 1 año de experiencia	Personal en entrenamiento o con menos de 1 año de experiencia
Disponibilidad	Participantes dispuestos a responder entrevistas y encuestas	Aquellos que no estén disponibles o no quieran participar

Nota: Elaboración propia.

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de información

3.6.1 Parte cuantitativa:

Se utilizó un cuestionario estructurado con escala tipo Likert, integrado por ítems del Cuestionario de Clima Organizacional de Litwin y Stringer, y del modelo SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985). Esta combinación permite evaluar tanto el clima organizacional percibido como la percepción de calidad del servicio desde la óptica del personal.

El instrumento: **Cuestionario estructurado con escala Likert** tomaron 5 puntos, adaptado del Cuestionario de Clima Organizacional de Litwin y Stringer y del modelo SERVQUAL.

1. **Datos generales:** edad, sexo, área de trabajo, turno, antigüedad, carga horaria semanal.
2. **Dimensiones del clima laboral:**
 - Condiciones laborales
 - ✓ Relaciones interpersonales
 - ✓ Desarrollo profesional
 - ✓ Satisfacción general
 - ✓ Balance trabajo-vida
3. **Indicadores de calidad de atención** (desde la perspectiva del personal).
4. **Percepción de diferencias entre áreas y turnos.**
5. **Sugerencias abiertas** para mejorar el clima laboral.

3.6.2 Para la parte cualitativa:

Se aplicó una **guía de entrevista y grupo focal**: Para comprender las percepciones, actitudes y experiencias del personal con respecto al clima laboral. Mediante variables como: satisfacción, estrés, relaciones laborales, condiciones de trabajo

Se utilizó la entrevista como instrumento la cual es una técnica de recopilación de información que consiste en un proceso de interacción entre el entrevistador y el entrevistado,

con el objetivo de obtener datos relevantes sobre un tema específico. La entrevista se entiende como un método de indagación que permite explorar en profundidad las experiencias, opiniones y percepciones de los individuos (González & García, 2015).

3.6.2.1 Consideraciones de elaboración y aplicación

La construcción de una guía de entrevista destinada a explorar las percepciones, actitudes y experiencias del personal respecto al clima laboral requirió un proceso sistemático y fundamentado en la identificación de variables clave que permitieron obtener información relevante y precisa. las variables seleccionadas comprendió aspectos como la satisfacción laboral, niveles de estrés, relaciones interpersonales en el entorno de trabajo, y las condiciones laborales en general.

La aplicación se realizo en un entorno confidencial y respetuoso, garantizando la apertura y sinceridad del entrevistado.

Se considerarán los siguientes aspectos:

1. **Satisfacción laboral:** Se refiere al grado en que el personal se siente satisfecho con sus responsabilidades, reconocimiento y condiciones laborales. Para evaluar esta variable, se pueden incluir preguntas como: “¿Cómo describiría su nivel de satisfacción con su trabajo actual?” o “¿Qué aspectos de su trabajo le generan mayor satisfacción?”
2. **Estrés laboral:** Es la percepción de tensión o presión relacionada con las demandas del trabajo. Preguntas como: “¿Ha experimentado situaciones de estrés en su trabajo? ¿Cómo las ha manejado?” permiten identificar las fuentes y formas de afrontamiento del estrés.
3. **Relaciones laborales:** Se refiere a la calidad de las interacciones con colegas, supervisores y subordinados. Ejemplos de preguntas son: “¿Cómo describiría la relación con sus compañeros de trabajo?” o “¿Qué tan apoyado se siente por sus supervisores?”
4. **Condiciones de trabajo:** Incluye aspectos físicos, ambientales y organizacionales. Preguntas como: “¿Considera que las condiciones físicas en su lugar de trabajo son

adecuadas?” o “¿Existen condiciones que podrían mejorarse para facilitar su desempeño?”

3.7 Hipótesis o supuesto de la investigación

Hipótesis general.

Existe una relación significativa entre el clima laboral del personal de enfermería y la calidad de atención al paciente en el Hospital CADER de Santa Ana.

3.8 Operacionalización de variables/categorías

3.8.1 Parte cuantitativa

Tabla 2. Operacionalización de variables parte cuantitativa

VARIABLE	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Clima laboral en enfermería	Percepción del entorno de trabajo en personal de enfermería en el Hospital Cader de Santa Ana	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Condiciones laborales ✓ Relaciones interpersonales ✓ Desarrollo profesional 	Satisfacción con el ambiente físico Confianza y apoyo entre colegas Oportunidades de capacitación	<p>¿Cómo califica el estado de las instalaciones?</p> <p>¿Se siente apoyado por sus compañeros?</p> <p>¿Ha recibido formación reciente?</p> <p>Se utilizará también para clima laboral cuestionarios validados como el “Cuestionario de Clima Organizacional de Litwin y Stringer” u otro adaptado al contexto hospitalario.</p>
Calidad de atención al paciente	Nivel de satisfacción y resultados percibidos por los pacientes respecto a la atención brindada	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Seguridad del paciente Trato recibido Eficiencia en la atención 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Errores en procedimientos. ✓ Empatía en la comunicación. ✓ Tiempo de espera en consultas. 	<p>¿Ha experimentado errores en su atención médica?</p> <p>¿Cómo describiría el trato recibido?</p> <p>¿Cuánto tiempo esperó para ser atendido?</p> <p>Para calidad de atención se utilizará también la Escala de percepción del paciente, como el</p>

				instrumento “SERVQUAL” o un cuestionario de satisfacción del paciente validado en contextos hospitalarios.
--	--	--	--	--

Nota: Creación propia como resultado de identificar las principales variables tratadas en los objetivos 1 y II

3.8.2 Parte cualitativa

Tabla 3. Operacionalización de variables parte cualitativa.

CATEGORÍA	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	ÍTEMS
Clima laboral en enfermería	Percepción subjetiva del personal de enfermería sobre su entorno de trabajo y relaciones interpersonales.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Relaciones interpersonales ✓ Condiciones laborales ✓ Cultura organizacional 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cómo describirías la relación con tus compañeros? 2. ¿Qué elementos del ambiente laboral consideras más positivos? 3. ¿Cómo percibes el apoyo institucional hacia el personal?
Calidad de atención al paciente	Experiencias y percepciones de los pacientes respecto a la atención recibida por el personal de enfermería.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Empatía en la atención ✓ Seguridad del paciente ✓ Eficiencia en el servicio 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cómo describirías el trato recibido por el personal de enfermería? 2. ¿Qué aspectos de la atención te han generado mayor confianza? 3. ¿Qué mejorarías en el servicio para hacerlo más efectivo?

Nota: Creación propia a partir de identificación de categorías de trabajo identificadas en tercer objetivo específico.

3.9 Estrategias de recolección, procesamiento y análisis de la información.

Para la recopilación de la información se diseñó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario el cual ira dirigido a los 28 profesionales de enfermería de hospital Cader que tengan turnos rotativos, fijos, y que tengan plaza permanente, se dirigirá a ambos sexos. Como estrategia para aplicar el cuestionario se buscará coordinar con la jefa de enfermería la licenciada Jacqueline López mediante una carta de entendimiento de nuestro objetivo de la investigación y la realización de esta en el personal de enfermería que una vez logrado los acuerdos y permisos se gestionará con el personal 3 días a fin de coincidir con toda la muestra y se entregaran las hojas de consentimiento informado.

Además, para la parte cualitativa se eligieron a 2 hombres y 2 mujeres para realización de la entrevista sobre el clima laboral de hospital Cader

Procesamiento de Datos

Codificación de Datos: Las respuestas de los cuestionarios se codificarán asignando valores numéricos a las respuestas cualitativas. Por ejemplo, las opciones de respuesta "Muy satisfecho", "Satisfecho", "Neutral", "Insatisfecho", "Muy insatisfecho" se codificaron con valores del 1 al 5.

Limpieza de Datos: Se revisaron los datos recopilados para identificar y corregir errores o inconsistencias. Esto incluirá la eliminación de respuestas incompletas, la corrección de errores tipográficos y la verificación de la coherencia de las respuestas.

Análisis Descriptivo: Se realizará un análisis descriptivo de los datos para obtener una visión general de las características de la muestra. Se calcularán medidas de tendencia central (media, mediana, moda) y de dispersión (desviación estándar, rango) para las variables clave.

Análisis de Correlación: Se utilizaron técnicas estadísticas para analizar la relación entre el clima laboral de enfermería y la calidad de atención al paciente. Se empleará el coeficiente de correlación de Spearman para medir la fuerza y la dirección de la relación entre dos variables cuantitativas.

Análisis de Regresión: Para explorar la relación entre múltiples variables, se realizará un análisis de regresión. Este método permitirá identificar qué factores del clima laboral tienen un impacto significativo en la calidad de atención al paciente.

Análisis Cualitativo: Los datos cualitativos recopilados a través del cuestionario se analizaron utilizando técnicas de análisis de contenido o análisis temático para identificar patrones y temas recurrentes en las respuestas; mediante software de análisis cualitativo como NVivo o Atlas.ti para facilitar este proceso.

Interpretación de Resultados: Una vez realizados los análisis estadísticos y cualitativos, se interpretan los resultados en el contexto de la investigación. Se discutirá cómo los hallazgos respaldan o refutan la hipótesis y qué implicaciones tienen el clima laboral para la práctica de enfermería y la gestión hospitalaria en el paciente.

Presentación de Resultados: Se trabajará con Microsoft Excel para presentar los resultados de manera clara y comprensible,

3.10 Consideraciones éticas.

Se tomaron en cuenta los principios de Helsinki: Autonomía, Beneficencia, Justicia y no maleficencia, además se aplicará carta de consentimiento informado a los participantes.

3.10.1 Principios de Helsinki: (OPS 2024)

La **Declaración de Helsinki** establece principios éticos fundamentales para la investigación en seres humanos. Entre ellos destacan:

1. **Autonomía:** Respeto por la capacidad de los participantes para tomar decisiones informadas sobre su participación en la investigación.
2. **Beneficencia:** Garantizar que la investigación maximice los beneficios y minimice los riesgos para los sujetos.

3. **Justicia:** Distribución equitativa de los beneficios y cargas de la investigación, evitando la explotación de poblaciones vulnerables.
4. **No maleficencia:** Evitar causar daño a los participantes y garantizar su bienestar durante el estudio.
5. **Consentimiento informado:** Los participantes deben recibir información clara sobre los riesgos y beneficios antes de aceptar participar.

3.11 Cronograma de actividades

	MARZ O	ABRI L	MAY O	JUNI O	JULI O	AGOST O	SEPTIEMBO RE	OCTUB RE	NOVIEM BRE	DICIEM BRE
Entrega de protocolo de investigación	7									
Marco teórico		30								
Recolección de datos			1	30						
Tabulación y análisis de datos.					31					
Revisión de tesis						1	30			
Entrega de documentación a posgrados								01-31		
Defensa de tesis									1	22

3.12 Presupuesto de investigación

1. Materiales y Equipos:

- Cuestionarios: \$50
- Consentimientos informados: \$ 50
- Computadora HP: \$500
- Escritorio: \$150

2. Viajes y Transporte:

- Transporte para Encuestas: \$60

3. Otros Gastos:

- Refrigerios: \$90.

Total: \$900.

CAPITULO IV: RESULTADOS

En este capítulo se presentan los principales resultados obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos: el cuestionario tipo Likert basado en los modelos de Litwin y Stringer (1968) para medir el clima laboral y SERVQUAL para evaluar la calidad de atención, así como las entrevistas semiestructuradas realizadas al personal de enfermería del Hospital CADER de Santa Ana.

La información se analiza en tres niveles:

1. **Resultados descriptivos**, que detallan las características sociodemográficas y laborales de los participantes.
2. **Resultados correlacionales**, que muestran la relación entre el clima laboral y la calidad de atención.
3. **Resultados cualitativos**, que profundizan en la percepción del personal sobre su entorno de trabajo y la atención al paciente.

4.1 Características sociodemográficas del personal de enfermería

La muestra estuvo conformada por **28 profesionales de enfermería**, que representan el **75 % del total del personal activo** en el hospital.

Tabla 4. Características sociodemográficas del personal de enfermería del hospital Cader de Santa Ana.

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sexo	Femenino	24	86
	Masculino	4	14
Edad	20–30	8	29
	31–40	10	36
	41–50	6	21
	> 50	4	14
Años de servicio	1–5	6	21
	6–10	9	32
	> 10	13	47

Jornada laboral semanal en horas de servicio	< 40	2	7
	40–44	14	50
	> 44	12	43

Nota: Resultados propios obtenidos de población efectiva participante del estudio

Como se puede denotar en resultados de **tabla (4)**; Predomina el personal femenino, con una mayoría en el rango de edad de 31 a 40 años. Casi la mitad (47 %) posee más de diez años de experiencia en la institución, lo que refleja estabilidad laboral y compromiso con la organización. Sin embargo, el **43 % supera las 44 horas semanales**, lo que indica sobrecarga laboral en un segmento importante del equipo.

4.2 Resultados sobre el clima laboral

El análisis del clima laboral se realizó en función de cinco dimensiones: **condiciones laborales, relaciones interpersonales, liderazgo, reconocimiento y desarrollo profesional.**

4.2.1 Condiciones laborales

El 57 % de los participantes considera que las condiciones laborales son “regulares”, mientras que el 29 % las califica como “buenas” y un 14 % como “deficientes”. Entre los principales problemas identificados se mencionan la sobrecarga de trabajo, la escasez de recursos materiales y la insuficiencia de personal para cubrir todos los turnos.

4.2.2 Relaciones interpersonales

El 61 % indicó mantener buenas relaciones con sus compañeros, mientras que un 25 % manifestó conflictos ocasionales. Solo el 14 % señaló relaciones interpersonales deficientes. Las entrevistas cualitativas revelaron que el compañerismo y el trabajo en equipo son percibidos como factores de alivio emocional, aunque la falta de comunicación con algunos superiores genera tensiones.

4.2.3 Liderazgo y apoyo institucional

El 50 % del personal señaló que el apoyo de sus superiores es “frecuente”, un 32 % lo percibe “ocasional” y un 18 % “escaso”. Los participantes destacaron que la jefatura inmediata ejerce un liderazgo operativo, pero limitado en el aspecto motivacional. Algunos entrevistados expresaron que “la supervisión se enfoca más en el cumplimiento de tareas que en el acompañamiento emocional o profesional”.

4.2.4 Reconocimiento del desempeño

El 36 % del personal manifestó insatisfacción con el reconocimiento que recibe, frente a un 43 % que lo considera “adecuado” y un 21 % “muy satisfactorio”. El reconocimiento institucional se da de forma esporádica y generalmente está vinculado a la antigüedad, más que al desempeño o innovación.

4.2.5 Desarrollo profesional

El 68 % de los encuestados indicó haber participado en alguna capacitación en el último año; sin embargo, un 32 % no ha tenido acceso a oportunidades formativas recientes. Las entrevistas evidenciaron interés por recibir actualizaciones en temas de atención humanizada, manejo del estrés y liderazgo clínico.

Resumen general del clima laboral:

En términos globales, el **43 % del personal calificó el clima laboral como “satisfactorio”**, un **39% como “regular”** y un **18% como “deficiente”**. Esto sugiere un ambiente laboral medianamente favorable, pero con áreas críticas relacionadas con la carga laboral, el liderazgo participativo y el reconocimiento institucional.

4.3 Resultados sobre la calidad de atención al paciente

La evaluación de la calidad de atención se basó en las dimensiones del modelo **SERVQUAL: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.**

4.3.1 Tangibilidad

El 71 % del personal considera que las instalaciones y los recursos físicos son adecuados, aunque el 29 % señaló deficiencias en la disponibilidad de insumos médicos, equipos y mobiliario en buen estado.

4.3.2 Confiabilidad

El 82 % indicó que cumple con los procedimientos y protocolos establecidos, garantizando continuidad en la atención. Sin embargo, el exceso de carga laboral y los turnos extendidos son percibidos como factores que afectan la precisión y la puntualidad.

4.3.3 Capacidad de respuesta

El 64 % calificó como “buena” la capacidad del personal para atender de manera oportuna las necesidades del paciente. No obstante, en momentos de alta demanda, la atención se retrasa, generando insatisfacción tanto en usuarios como en el personal.

4.3.4 Seguridad

El 79 % considera que la atención que brinda es segura y basada en normas de bioseguridad. Sin embargo, algunos reportaron que la falta de materiales de protección y el cansancio físico pueden incrementar el riesgo de errores clínicos.

4.3.5 Empatía

El 68 % de los encuestados afirma que siempre brinda un trato empático y respetuoso a los pacientes, aunque el estrés y el cansancio pueden disminuir la paciencia y la amabilidad en situaciones de sobrecarga.

Percepción global: El 71 % calificó la calidad de atención como “buena”, el 29 % como “excelente”, y ninguno la consideró deficiente. A pesar del compromiso profesional, los participantes reconocen que las condiciones laborales influyen directamente en la atención que pueden ofrecer.

4.4 Relación entre el clima laboral y la calidad de atención

El propósito de este análisis fue determinar si existe una relación estadísticamente significativa entre las variables clima laboral (variable independiente) y calidad de atención (variable dependiente) del personal de enfermería en el Hospital CADER de Santa Ana.

Dado que las variables fueron medidas a través de escalas tipo Likert (niveles ordinales), se seleccionó un método no paramétrico de correlación, adecuado para este tipo de datos.

4.4.1 Justificación del método

Para poder obtener el **coeficiente de correlación de Spearman (ρ o ρ)** se aplicó la siguiente correlación paramétrica: (“clima laboral” y “calidad de atención” las mismas se midieron con **escalas ordinales** (rangos de percepción); Este coeficiente permite medir **la fuerza y dirección de la relación monotónica** entre dos variables, es decir, si a medida que una variable aumenta, la otra también tiende a aumentar (relación positiva) o a disminuir (relación negativa).

Los resultados muestran una **correlación positiva moderada ($r = 0.62$; $p < 0.05$)** entre el clima laboral y la calidad de atención. Esto significa que, **a mejores condiciones de clima laboral, mayor es la calidad de atención percibida y reportada por el personal.**

Tabla 5. Correlación entre clima laboral y la calidad de atención

Las dimensiones que mostraron mayor influencia fueron:
Carga y condiciones laborales → afectan la empatía y capacidad de respuesta.
Liderazgo y reconocimiento → determinan la motivación y compromiso con la calidad.
Relaciones interpersonales → moderan el impacto del estrés en la atención.

Nota: Resultados obedecen a parámetros de medición.

Con estos resultados entonces se valida la hipótesis de la investigación y coincide con estudios previos (Barrera & Ramírez, 2019; Molina et al., 2022) que demuestran la incidencia directa del clima organizacional en la calidad del cuidado.

4.4.2 Fórmula del coeficiente de correlación de Spearman aplicada.

La fórmula general es la siguiente:

Donde:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Símbolo	Significado
ρ (rho)	Coefficiente de correlación de Spearman
d_i	Diferencia entre los rangos de las dos variables para cada individuo
n	Número total de observaciones (en este caso, 28)

Procedimiento de cálculo

- Asignación de rangos:**
 - Se ordenan los valores de cada variable (clima laboral y calidad de atención) de menor a mayor.
 - Se asigna un rango (1, 2, 3, ..., n) a cada observación según su posición.
- Cálculo de diferencias:**
 - Para cada participante, se calcula la diferencia entre los rangos de ambas variables:

$$d_i = R. \text{ clima} - R. \text{ calidad}$$
- Elevación al cuadrado y sumatoria:**
 - Se eleva cada diferencia al cuadrado: d_i^2
 - Luego se obtiene la suma total de todas las diferencias cuadradas: $\sum d_i^2$
- Sustitución en la fórmula:**

- Se sustituyen los valores de n y $\sum d_i^2$ en la fórmula general de Spearman para obtener el valor del coeficiente ρ .
5. **Prueba de significancia estadística:**
- Se calcula el valor p (sig.) asociado a la hipótesis nula $H_0: \rho = 0$
 - Si $p < 0.05$, se **rechaza la hipótesis nula** y se concluye que existe una correlación significativa.
6. **En este estudio el resultado obtenido fue;**

$$\rho=0.62, p=0.001 < 0.05$$

Eso significa que se acepta la hipótesis.

4.5 Resultados cualitativos a partir de entrevistas semiestructuradas

Las entrevistas semiestructuradas tuvieron como propósito explorar de manera más profunda las percepciones, experiencias y emociones del personal en torno al **clima laboral, el estrés y su impacto en la calidad de atención al paciente**. El análisis se realizó siguiendo las etapas propuestas por **Creswell (2018)**:

1. Transcripción literal de las entrevistas.
2. Lectura comprensiva y codificación inicial.
3. Agrupación de códigos en **categorías temáticas**.

De la codificación emergieron **cuatro categorías principales**:

- I. Sobrecarga y condiciones laborales.
- II. Estrés laboral y salud emocional.
- III. Relaciones interpersonales, liderazgo y apoyo institucional.
- IV. Impacto del clima laboral en la calidad de atención.

Cada categoría se presenta a continuación, acompañada de citas textuales que ejemplifican las voces del personal entrevistado.

4.5.1 Categoría 1: Sobrecarga y condiciones laborales

La categoría de **sobrecarga laboral** fue la más recurrente en todas las entrevistas. Las participantes describieron que la alta demanda de pacientes, la escasez de personal y la multiplicidad de tareas generan **agotamiento físico y mental**.

Una enfermera con 11 años de experiencia expresó: “El clima laboral es un tanto estresante por la alta demanda de pacientes y la falta de recurso humano.” (EP01)

Otra entrevistada coincidió: “A veces uno quisiera ser más empática con el paciente o conversar, pero no se puede debido a la carga de trabajo que se tiene.” (EP04)

Este patrón refleja la presencia de **una carga laboral desproporcionada** respecto a la dotación de personal, lo que provoca fatiga y sensación de saturación. Además, el personal manifestó que la **alta rotación de turnos** y la falta de pausas contribuyen a aumentar la tensión. Se percibe la necesidad de **redistribuir funciones y reforzar el recurso humano**, como se resume en la siguiente cita: “Disminuir la carga laboral, poner más recurso humano.” (EP04)

4.5.2 Categoría 2: Estrés laboral y salud emocional

El **estrés laboral** fue una categoría emergente transversal en todas las entrevistas. Las enfermeras describen el trabajo hospitalario como “muy demandante” y reconocen manejar niveles de estrés entre **moderados y altos**, especialmente durante los turnos de emergencia o alta afluencia de pacientes.

El estrés constituye un componente estructural del clima laboral hospitalario, derivado de la sobrecarga, la falta de recursos y el escaso acompañamiento institucional. Su manejo inadecuado repercute en el bienestar emocional del personal y, por ende, en la calidad de atención.

Una participante señaló: “Un estrés alto, tal vez uno trata al paciente de forma seria, no tan amigablemente como soy.” (EP04)

Otra agregó: “Hay días que es mucho que hacer, y todo es urgente; cuesta sacarlo todo.” (EP03)

Estas declaraciones reflejan el **impacto emocional directo** del estrés en la conducta y actitud del personal, afectando su trato con los pacientes y compañeros. Asimismo, varias

entrevistadas expresaron **no haber recibido apoyo institucional o psicológico** frente a estas situaciones:

“El apoyo es mínimo, casi nulo.” (EP01)

4.5.3 Categoría 3: Relaciones interpersonales, liderazgo y apoyo institucional

Las relaciones interpersonales entre el personal de enfermería son percibidas como un **factor de soporte emocional** y de **cohesión en el trabajo**. La mayoría de las entrevistadas coinciden en que el **trabajo en equipo** es la principal herramienta para afrontar el estrés:

“Sí, porque ayuda a realizar el trabajo de forma más efectiva y más rápida, sobre todo en las emergencias.” (EP04) “Si están libres, buscan colaborar, y eso hace sentir un respiro, más cuando hay días pesados.” (EP02)

Sin embargo, el **liderazgo institucional** fue señalado como deficiente. En varias entrevistas se percibe la falta de acompañamiento o comunicación de los superiores:

“Los superiores no logran entender que hay demasiado trabajo y solo quieren que uno termine rápido.” (EP03)

Esto genera una sensación de **distancia jerárquica** y falta de reconocimiento, lo cual impacta en la motivación y sentido de pertenencia del personal.

La categoría concluye que: Aunque el compañerismo entre pares actúa como un factor protector del clima laboral, la falta de liderazgo empático y de apoyo institucional debilita el sentido de cohesión y eleva los niveles de estrés. Se evidencia la necesidad de fortalecer la comunicación y el liderazgo participativo en la gestión hospitalaria.

4.5.4 Categoría 4: Impacto del clima laboral en la calidad de atención

Todas las entrevistadas reconocieron que el **clima laboral** y el **estrés influyen directamente en la calidad de atención**. El impacto se refleja principalmente en el **trato interpersonal, la empatía y la precisión en las tareas clínicas**. Una enfermera afirmó:

“A veces uno quisiera ser más empática con el paciente, pero no se puede por la carga de trabajo.” (EP04)

Otra señaló: “El paciente se quejó porque lo atendí de manera seria, y lo tomó como un pésimo servicio.” (EP01) También se reportaron **errores menores** asociados al cansancio o distracción:

“Se me olvidó dejar una nota en el expediente y hasta después me acordé.” (EP02)

A pesar de estas dificultades, todas las entrevistadas coincidieron en que mantienen un fuerte **compromiso ético y vocación de servicio**, lo cual les impulsa a cumplir su labor aun en condiciones adversas:

“Podemos estar cansadas, pero tratamos de dar lo mejor al paciente, porque sabemos que depende de nosotros.” (EP03)

En conclusión, a esta categoría; El análisis muestra que el clima laboral y el estrés afectan la atención de forma directa, especialmente en dimensiones como empatía, comunicación y calidad percibida.

4.6 Categoría emergente: Propuestas de mejora según personal de enfermería.

De manera espontánea, las entrevistadas ofrecieron **sugerencias concretas para mejorar el clima laboral y reducir el estrés**. Las más recurrentes fueron:

- a. **Aumento de personal** para disminuir la carga de trabajo.

“Aumentar recurso humano para satisfacer la demanda de pacientes.” (EP01)

- b. **Mejorar las condiciones físicas e infraestructura.**

“Mejorar las instalaciones para evitar acumulación de pacientes.” (EP01)

- c. **Realizar pausas activas y talleres de manejo del estrés.**

“Que las jefaturas realicen talleres para aliviar el estrés.” (EP01)

- d. **Reconocimiento e incentivos institucionales.**

“Propondría incentivarnos económicamente de acuerdo a encuestas realizadas a pacientes.” (EP04)

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1 Relación entre el clima laboral y la calidad de atención

Los hallazgos del estudio corroboran que existe una relación significativa entre el clima laboral del personal de enfermería y la calidad de atención al paciente. La percepción de un clima laboral “satisfactorio” en un 43 % de los participantes, junto con el 64 % que reconoce que dicho clima afecta la calidad asistencial, refuerza la hipótesis de trabajo. Este resultado es coherente con investigaciones previas que muestran cómo un entorno organizacional favorable contribuye a mejores experiencias y resultados de los pacientes (Laschinger et al., 2014; Sermeus et al., 2012). Por ejemplo, estudio en Chile encontró que, en hospitales con buen entorno laboral, los pacientes tenían mayor probabilidad de quedar satisfechos con la comunicación de enfermería (OR = 1.46) y con la respuesta oportuna del personal (OR = 2.17).

Esto apoya también el modelo de Avedis Donabedian (1984), que sugiere que los procesos organizativos (estructura, ambiente de trabajo) influyen directamente en los resultados asistenciales. En el caso del hospital Cader de Santa Ana, el clima laboral como componente estructural actúa como determinante indirecto de la calidad de atención.

5.2 Sobrecarga laboral, bienestar del personal y desempeño asistencial

El hallazgo de que el 43 % de los enfermeros/as trabaja más de 44 horas semanales, con una elevada proporción que refiere estrés frecuente o moderado, indica que la carga laboral es una de las variables más críticas. Esto concuerda con estudios que muestran que un entorno de trabajo poco saludable incrementa la insatisfacción laboral, el agotamiento y los errores de cuidado (Aiken et al., 2017).

Además, la sobrecarga laboral reduce la capacidad de los profesionales para involucrarse en prácticas de cuidado centradas en el paciente: un estudio combinó análisis cuantitativo y cualitativo y halló que el clima organizacional explicaba aproximadamente un 11 % de la

variabilidad en la frecuencia de prácticas de cuidado por parte de enfermeros/as (Laschinger et al., 2014)

Desde la teoría de los factores higiénicos de Frederick Herzberg (1959), condiciones como carga de trabajo excesiva, horarios prolongados o falta de descanso son factores que generan insatisfacción y comprometen el desempeño. En el contexto del hospital que estudias, estos elementos parecen estar reduciendo el trato humanizado, la empatía y la seguridad del paciente.

5.3 Relaciones interpersonales, apoyo institucional y clima ético

Otro eje relevante es el apoyo de superiores y la calidad de las relaciones interpersonales: aproximadamente la mitad del personal manifestó recibir apoyo frecuente, mientras la otra mitad indicó que este era limitado o inconsistente. Esto apunta a una debilidad en liderazgo, comunicación efectiva y participación del personal en decisiones, componentes fundamentales del clima organizacional (Litwin & Stringer, 1968).

La literatura reciente enfatiza también el papel del clima ético: un estudio en Egipto encontró una correlación altamente significativa entre el clima ético del lugar de trabajo y la percepción de seguridad del paciente (r significativa, $p < .001$).

El presente estudio, muestra que, la combinación de relaciones interpersonales tensas, falta de reconocimiento y carga laboral demuestra la generación de un ambiente menos propicio para la colaboración y la calidad asistencial. Esto coincide con la revisión de escoping que relacionó clima ético, satisfacción laboral y clima organizacional en enfermería (Scoping Review, 2021)

5.4 Estrés laboral: mediador clave en la calidad asistencial

El estrés emerge de manera transversal como mediador entre el clima laboral y la calidad de atención. *Los participantes del estudio reportaron que altos niveles de estrés cometen errores como omisiones en registros o comunicación deficiente con el paciente— y experimentan menor bienestar emocional.* Esto está en línea con resultados que demuestran que un entorno laboral deficiente se asocia con más razones para “care missed” (atención omitida) y menor percepción de seguridad (Lake et al., 2021)

Desde una perspectiva teórica, la jerarquía de necesidades de Abraham Maslow (1943) puede aportar para explicar que si las necesidades básicas (descanso, seguridad, reconocimiento) no están cubiertas, los profesionales no pueden alcanzar niveles más altos de desempeño, atención consciente o innovación orientada al paciente.

5.5 Reconocimiento, desarrollo profesional y satisfacción laboral

Un 36 % del personal expresó insatisfacción con el reconocimiento recibido, lo cual es significativo en la medida en que el reconocimiento actúa como factor motivacional (Herzberg, 1959). Aunque el 47 % manifiesta más de 10 años de servicio, lo que denota compromiso organizacional, la falta de reconocimiento institucional y oportunidades de desarrollo profesional representa un riesgo para la motivación, para la retención del talento y para la calidad asistencial.

Estudios sugieren que cuando los enfermeros/as perciben que su entorno de trabajo les permite desplegar sus competencias, participan en decisiones y reciben apoyo profesional, la performance y el cuidado centrado en el paciente mejoran significativamente (Malek Al Moosa et al., 2020)

5.6 Integración cuantitativo-cualitativa y validez del diseño mixto

El diseño de tipo convergente paralelo (mezclado cuantitativo y cualitativo) permitió triangulación de datos y mayor riqueza interpretativa. Cuantitativamente, se observó

correlación entre variables clave (clima laboral, carga, apoyo) y percepción de calidad. Cualitativamente, los testimonios periodistas del personal reforzaron estas relaciones y profundizaron en la vivencia organizacional: “cuando hay compañerismo el estrés disminuye”, “faltan turnos que permitan vida familiar”, etc.

La integración permite afirmar con mayor solidez que el bienestar del personal de enfermería constituye un determinante directo de la calidad asistencial, alineándose con literaturas internacionales que vinculan ambiente de trabajo, satisfacción del paciente y seguridad clínica (Kalisch et al., 2014; Aiken et al., 2017)

5.7 Implicaciones para la gestión del hospital

Los resultados tienen importantes implicaciones para la dirección del hospital y la gestión del talento humano.

- En primer lugar, diseñar políticas que promuevan un clima laboral positivo, por ejemplo, mediante liderazgo transformacional, equipos interprofesionales, comunicación abierta y reconocimiento efectivo puede reducir errores, mejorar empatía del personal y elevar la satisfacción del paciente.
- En segundo lugar, manejar la sobrecarga laboral a través de mejores turnos, rotación óptima, descansos adecuados y equilibrio vida-trabajo se vuelve clave para mantener la calidad de atención y la seguridad del paciente. A nivel institucional, la implementación de entornos éticos como políticas claras de conducta, espacios de diálogo y apoyo moral contribuirá a fortalecer el clima organizacional y, consecuentemente, la calidad asistencial.

5.8 Limitaciones del estudio y recomendaciones para investigación futura

Aunque el estudio aporta evidencia relevante, se deben contemplar sus limitaciones: el muestreo (cantidad, contexto específico), la naturaleza transversal que no permite establecer causalidad, y el uso principal de autoinformes que pueden incurrir en sesgos. Futuras investigaciones podrían emplear diseños longitudinales, incluir mediciones objetivas de

calidad del paciente (índices de error, eventos adversos) y explorar intervenciones específicas para mejorar el clima laboral.

CONCLUSIONES

Conclusión general

El presente estudio permitió analizar de forma integral “El impacto del clima laboral del personal de enfermería en la calidad de atención al paciente en el Hospital CADER de Santa Ana”, demostrando que existe una relación significativa entre ambos factores.

Los resultados obtenidos en las encuestas y entrevistas confirman que el clima laboral influye directamente en el desempeño del personal, en su nivel de satisfacción, en la seguridad del paciente y en la calidad percibida del servicio. Un ambiente laboral caracterizado por la **sobrecarga de trabajo, el estrés y la falta de reconocimiento** repercute negativamente en la eficiencia y el trato humanizado hacia los pacientes. Por el contrario, un clima favorable, sustentado en la comunicación, el liderazgo empático y el trabajo en equipo, se traduce en una atención más oportuna, segura y de calidad.

Estos hallazgos validan la hipótesis planteada en la investigación y coinciden con lo expuesto por autores como Herzberg (1959), Maslow (1943) y Donabedian (1984), quienes subrayan que las condiciones laborales, la motivación y la estructura organizacional son determinantes en la calidad de los procesos asistenciales.

En síntesis, la presente investigación confirma que un clima laboral favorable favorece la eficiencia, el trato humanizado y la calidad asistencial, mientras que la sobrecarga, la falta de apoyo y el reconocimiento insuficiente actúan como frenos significativos a una atención óptima. Para el hospital objeto de estudio, se abre una vía clara: invertir en el bienestar organizativo del personal de enfermería es invertir en calidad del cuidado al paciente.

Conclusiones específicas

- **Clima laboral en el personal de enfermería**

El estudio reveló que el **43 % del personal se encuentra satisfecho con el clima laboral**, aunque persisten áreas de mejora relacionadas con el apoyo institucional, la comunicación y el reconocimiento del desempeño. El **50 % del personal considera que solo a veces recibe apoyo de sus superiores**, lo que evidencia una necesidad de fortalecer el liderazgo transformacional dentro de la estructura de enfermería.

- **Sobrecarga y condiciones laborales**

La **sobrecarga laboral** constituye el principal factor que afecta la satisfacción y el rendimiento del personal de enfermería. El 43 % de los encuestados trabaja más de 44 horas semanales, lo que sobrepasa el límite legal establecido por la legislación laboral salvadoreña. Esta situación genera **estrés, agotamiento y reducción del descanso**, afectando la precisión en los procedimientos y el trato al paciente.

- **Estrés laboral y desempeño profesional**

El **57 % del personal manifestó experimentar estrés laboral frecuente o moderado**, y las entrevistas cualitativas confirmaron que este estrés incide directamente en la concentración, la comunicación y la empatía con el paciente. Se identificó que el estrés se asocia principalmente a la carga excesiva de trabajo, la falta de reconocimiento y la escasa participación en la toma de decisiones. En consecuencia, se valida que el **estrés laboral es un mediador clave entre el clima organizacional y la calidad asistencial**, como lo plantean Harrison, Mitchell y Robinson (2019), al demostrar que ambientes laborales con altos niveles de presión tienden a generar más errores clínicos y menor satisfacción del paciente.

- **Relaciones interpersonales y liderazgo**

Las relaciones interpersonales entre el personal de enfermería y sus superiores son un factor determinante en el clima organizacional. El estudio muestra que cuando existe **cooperación, empatía y liderazgo participativo**, disminuyen los niveles de estrés y se promueve una cultura de trabajo colaborativo. Por el contrario, la **falta de comunicación o reconocimiento** genera conflictos, desmotivación y una percepción de injusticia laboral. Estas conclusiones

refuerzan lo propuesto por Litwin y Stringer (1968), quienes destacan la importancia del liderazgo, el apoyo y la identidad organizacional para mantener la cohesión del equipo y la eficiencia institucional.

- **Reconocimiento y desarrollo profesional**

El **36 % del personal manifestó insatisfacción con el reconocimiento institucional**, a pesar de que casi la mitad de los trabajadores posee más de 10 años de servicio. Esto demuestra la necesidad de fortalecer los programas de **incentivos, formación continua y retroalimentación profesional**, elementos esenciales para la satisfacción laboral y la fidelidad institucional. Asimismo, se concluye que el desarrollo profesional influye en la motivación intrínseca y en la calidad del cuidado ofrecido, tal como sostienen Barrera y Ramírez (2019) y la Organización Mundial de la Salud (2020), al señalar que la formación continua del personal de enfermería es un pilar para garantizar servicios de salud seguros y centrados en el paciente.

- **Calidad de atención al paciente**

El **71 % del personal calificó la atención que brinda como buena**, y un 29 % como excelente, lo que refleja compromiso profesional a pesar de las limitaciones del entorno laboral. Sin embargo, el análisis estadístico y cualitativo evidenció que la **calidad de atención mejora notablemente en entornos con menor carga laboral, mayor trabajo en equipo y comunicación fluida**. Esto valida que la **calidad de atención es el reflejo del bienestar del personal de salud**, y que la satisfacción del paciente está directamente asociada con el clima laboral de los equipos de enfermería

RECOMENDACIONES

Recomendaciones Generales

1. **Adoptar una política institucional de clima laboral y bienestar organizacional:** Se recomienda que la dirección del hospital Cader de Santa Ana formalice una política de bienestar laboral que integre objetivos, estrategias y mecanismos de seguimiento orientados a fortalecer la salud física y emocional del personal de enfermería. Ésta política debe alinearse con los principios de salud ocupacional establecidos por la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) y con la legislación salvadoreña vigente sobre condiciones dignas de trabajo.
2. **Incorporar el clima laboral como indicador de gestión hospitalaria;** Se sugiere incluir el monitoreo del clima laboral dentro de los indicadores institucionales de desempeño, mediante evaluaciones semestrales que permitan detectar de forma temprana situaciones de conflicto, sobrecarga o insatisfacción laboral, para tomar decisiones correctivas y fortalecer las relaciones laborales.

Recomendaciones a nivel organizacional

Reestructurar la distribución de turnos y cargas laborales.

- ✓ Establecer mecanismos de rotación equilibrada y pausas activas que respeten los límites legales de jornada (máximo 44 horas semanales).
- ✓ Implementar un sistema de planificación participativa donde el personal pueda expresar sus necesidades y limitaciones.
- ✓ Promover la contratación o redistribución de personal en áreas críticas como hospitalización y emergencia para reducir la sobrecarga.

Fortalecer el liderazgo y la comunicación institucional.

- ✓ Capacitar a jefes y supervisores en liderazgo transformacional y comunicación efectiva.
- ✓ Establecer espacios regulares de diálogo entre la jefatura y el personal (reuniones breves de retroalimentación, círculos de mejora o comités de clima laboral).

Reconocer y valorar el desempeño del personal de enfermería.

- ✓ Implementar un programa institucional de reconocimiento mensual o trimestral (“Enfermera del mes”, menciones honoríficas, incentivos simbólicos o materiales).
- ✓ Establecer mecanismos de evaluación transparente que integren cumplimiento técnico, actitud, empatía y el trabajo en equipo.
- ✓ Incluir en las reuniones institucionales espacios para destacar logros individuales y colectivos.

Crear un programa permanente de salud mental y autocuidado.

- ✓ Diseñar talleres y campañas internas de manejo del estrés y resiliencia laboral.
- ✓ Contar con la presencia o apoyo de un profesional de psicología clínica u organizacional para atención y acompañamiento del personal.
- ✓ Fomentar la práctica de pausas activas durante los turnos prolongados.

Recomendaciones a nivel profesional

Promover el desarrollo profesional continuo.

- ✓ Facilitar capacitaciones periódicas sobre temas técnicos (actualización en procedimientos de enfermería) y transversales (comunicación, empatía, manejo del estrés, seguridad del paciente).
- ✓ Establecer convenios con universidades o instituciones de salud para promover becas y programas de formación avanzada para el personal de enfermería.
- ✓ Motivar la participación en congresos, jornadas científicas o proyectos de investigación internos.

Fomentar la cultura del trabajo en equipo.

- ✓ Organizar talleres de integración interdepartamental que fortalezcan la confianza y cooperación entre las diferentes áreas del hospital.
- ✓ Implementar dinámicas breves de cohesión al inicio de los turnos, con el objetivo de mejorar la coordinación y la comunicación efectiva.

- ✓ Desarrollar un código de conducta laboral basado en la empatía, el respeto y la cooperación.

Garantizar el equilibrio entre vida laboral y personal.

- ✓ Promover horarios flexibles o descansos compensatorios, especialmente en turnos nocturnos o rotativos.
- ✓ Fomentar la planificación anticipada de vacaciones y descansos, evitando acumulación de fatiga laboral.
- ✓ Desarrollar campañas internas de autocuidado y bienestar familiar.

Recomendaciones a nivel institucional y de políticas de salud

I. Fortalecer la cultura organizacional orientada a la calidad y seguridad del paciente.

Se recomienda que la administración del Hospital CADER integre el bienestar del personal como componente estratégico dentro de la gestión de calidad.

Los modelos de calidad (como el SERVQUAL o el modelo de Donabedian) deben aplicarse de forma permanente para evaluar tanto la percepción de los usuarios como la de los trabajadores de salud.

II. Alinear las prácticas laborales con los marcos normativos nacionales e internacionales. Eso pasa por:

- ✓ Cumplir con las disposiciones de la **Ley de la Carrera Sanitaria** y el **Código de Trabajo de El Salvador**, asegurando condiciones dignas, seguridad y remuneración justa.
- ✓ Implementar políticas de prevención del acoso laboral, igualdad de género y equidad profesional, en concordancia con los convenios de la **Organización Internacional del Trabajo (OIT)**.

III. **Consolidar un comité permanente de clima laboral y calidad de atención.**

- ✓ Este comité debe estar conformado por representantes de enfermería, recursos humanos y dirección médica.
- ✓ Su función será diagnosticar, planificar e implementar estrategias continuas de mejora del ambiente de trabajo.
- ✓ Además, debe monitorear los indicadores de satisfacción laboral y su impacto en la atención al paciente.

REFERENCIAS

- Barrera, L., & Ramírez, M. (2019). *El impacto del clima laboral en la calidad de atención en hospitales*. Editorial Universitaria.
- Chiavenato, I. (2011). *Gestión del talento humano*. McGraw-Hill.
<http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/20.500.14624/1143>
- Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2018). *Diseño y realización de investigaciones con métodos mixtos* (3.^a ed.). SAGE Publications.
<https://us.sagepub.com/en-us/nam/designing-and-conducting-mixed-methods-research/book233508>
- Davis, K., & Allen, R. (2018). *Estrategias para mejorar el clima laboral en el sector salud*. Pearson.
- Donabedian, A. (1984). *Exploraciones en la evaluación y monitoreo de la calidad: La definición de calidad y enfoques para su evaluación*. Health Administration Press.
- Fetters, M. D., Curry, L. A., & Creswell, J. W. (2013). Lograr la integración en diseños de métodos mixtos: Principios y prácticas. *Health Services Research*, 48(6, parte 2), 2134–2156.
<https://doi.org/10.1111/1475-6773.12117>
- Fernández, A., López, J., & Sánchez, P. (2020). *Clima laboral y calidad de atención en hospitales públicos y privados*. *Revista de Salud Pública*, 12(3), 45-58.
- Fawcett, J., & DeSanto-Madeya, S. (2013). *Conocimientos contemporáneos de enfermería: Análisis y evaluación de modelos y teorías de enfermería [Traducción no oficial del título]*. F.A. Davis Company.
- García, M., Sánchez, J., & Torres, R. (2019). Evaluación del clima laboral en hospitales públicos de Madrid. *Revista Española de Salud Pública*, 93, e20190209.
- García, P., & García, M. (2017). Instrumentos para evaluar el clima laboral en instituciones de salud. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 33(2), 98-106.
- García-Pozo, A., Moro-Tejedor, M. N., & Medina-Torres, M. (2010). Evaluación y dimensiones que definen el clima y la satisfacción laboral en el personal de enfermería. *Revista de Calidad Asistencial*, 25(4), 207–214.
<https://doi.org/10.1016/j.cali.2010.02.003>
- Gómez, R., & Ramírez, S. (2018). *El clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral*. Editorial Académica Española.

- Guest, G., Namey, E., & Mitchell, M. (2013). *Recolección de datos cualitativos: Manual de campo para investigaciones aplicadas*. SAGE Publications. <https://us.sagepub.com/en-us/nam/collecting-qualitative-data/book234343>
- Harrison, R., Mitchell, L., & Robinson, S. (2019). *El papel del clima laboral en la reducción de errores médicos*. *Journal of Healthcare Management*, 64(2), 123-135.
- Herzberg, F. (1959). *La motivación para trabajar*. John Wiley & Sons. <https://es.scribd.com/doc/138130106/La-Motivacion-para-el-Trabajo-Frederick-Herzberg-pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6^a ed.). McGraw-Hill Education. <https://www.mheducation.com.mx/metodologia-de-la-investigacion-6a-edicion.html>
- Iglesias Armenteros, A. L., & Torres Esperón, J. M. (2019). *Rediseño de instrumento para evaluar clima organizacional de Enfermería en los servicios hospitalarios*. *MediSur*, 17(1), 103–111. https://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-897X2019000100103&script=sci_arttext
- Kline, T., & Peters, L. (2021). *Satisfacción laboral y calidad de atención en enfermería*. *Nursing Management*, 28(4), 34-41.
- Lozano, M., & Pérez, J. (2019). *El clima laboral en el sector salud: Un enfoque práctico*. Editorial Médica Panamericana.
- Martínez, A., & Lora, E. (2017). *Relación entre el clima laboral y la calidad de atención en enfermería*. *Revista de Enfermería*, 35(1), 78-85.
- Maslow, A. H. (1943). *Una teoría sobre la motivación humana [Traducción no oficial]*. <https://doi.org/10.1037/h0054346>
- Molina, R., Soto, M., & Méndez, G. (2022). *Ambientes laborales saludables y resultados clínicos en hospitales*. *International Journal of Nursing Studies*, 59(3), 210-220.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2020). *Informe sobre la salud en el mundo: La enfermería y la partería*. OMS. <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria-parteria>
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2009). *Guía para mejorar el clima laboral en los hospitales*. Ginebra: OMS.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *Un modelo conceptual de la calidad del servicio y sus implicaciones para futuras investigaciones [Traducción no*

oficial]. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
<https://doi.org/10.1177/002224298504900403>

Porcel-Gálvez, A. M., Martínez-Lara, C., Gil-García, E., & Grao-Cruces, A. (2014). Construcción y validación del cuestionario G_Clinic para medir la satisfacción laboral en profesionales de enfermería. *Revista Española de Salud Pública*, 88(3). <https://dx.doi.org/10.4321/S1135-57272014000300011>

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Pearson.

Soto, M., & Méndez, G. (2021). *Clima organizacional y calidad de atención en el sector salud*. *Revista de Administración Hospitalaria*, 29(2), 56-67.

Rodríguez, L., Pérez, A., & López, M. (2018). Validación del Cuestionario de Clima Laboral en Enfermería. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 8(1), 45-52.

Spector, P. E. (1995). *Psicología industrial y organizacional: Investigación y práctica [Traducción no oficial]*. John Wiley & Sons.
<https://archive.org/details/industrialorgani0000spec>

Aiken, L. H., Cimiotti, J. P., Sloane, D. M., Smith, H. L., Flynn, L., & Neff, D. F. (2017). Efectos de la dotación y educación del personal de enfermería en la mortalidad hospitalaria. *Revista de Enfermería y Cuidados de Salud*, 43(2), 186-194.

Barrera, L., & Ramírez, M. (2019). *El impacto del clima laboral en la calidad de atención en hospitales*. Editorial Universitaria.

Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2018). *Diseño y realización de investigaciones con métodos mixtos* (3.ª ed.). SAGE Publications.

Davis, K., & Allen, R. (2018). *Estrategias para mejorar el clima laboral en el sector salud*. Pearson.

Donabedian, A. (1984). *Exploraciones en la evaluación y monitoreo de la calidad: La definición de calidad y enfoques para su evaluación*. Health Administration Press.

Harrison, R., Mitchell, L., & Robinson, S. (2019). *El papel del clima laboral en la reducción de errores médicos*. *Journal of Healthcare Management*, 64(2), 123-135.

Herzberg, F. (1959). *La motivación para trabajar*. John Wiley & Sons.

- Iglesias Armenteros, A. L., & Torres Esperón, J. M. (2019). *Rediseño de un instrumento para evaluar el clima organizacional de enfermería en los servicios hospitalarios*. *MediSur*, 17(1), 103-111.
- Laschinger, H. K. S., Wong, C., & Wilk, P. (2014). *Influencia del liderazgo auténtico en la confianza relacional y el agotamiento del personal de enfermería*. *Revista de Administración en Enfermería*, 44(2), 89-95.
- Litwin, G. H., & Stringer, R. A. (1968). *Motivación y clima organizacional*. Harvard University Press.
- Lozano, M., & Pérez, J. (2019). *El clima laboral en el sector salud: Un enfoque práctico*. Editorial Médica Panamericana.
- Maslow, A. H. (1943). Una teoría sobre la motivación humana. *Psychological Review*, 50(4), 370-396.
- Molina, R., Soto, M., & Méndez, G. (2022). *Ambientes laborales saludables y resultados clínicos en hospitales*. *Revista Internacional de Estudios en Enfermería*, 59(3), 210-220.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2020). *Informe sobre la salud en el mundo: La enfermería y la partería*. OMS.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento organizacional*. Pearson.
- Sermeus, W., Aiken, L. H., Van den Heede, K., Sloane, D. M., Busse, R., & McKee, M. (2012). *Seguridad del paciente, satisfacción y calidad de atención hospitalaria: estudios comparativos entre Europa y Estados Unidos*. *Revista Médica Británica (BMJ)*, 344, e1717.
- Soto, M., & Méndez, G. (2021). Clima organizacional y calidad de atención en el sector salud. *Revista de Administración Hospitalaria*, 29(2), 56-67.

ANEXOS

Anexo 1 Instrumento de cuestionario dirigido al personal de enfermería



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE
UNIDAD DE POSGRADOS.
MAESTRIA EN SALUD PUBLICA**

GUÍA DE CUESTIONARIO. Dirigido a enfermeras de hospital Cader con plaza permanente y turnos rotativos.

Título del Cuestionario: Impacto del clima laboral de enfermería en la calidad de atención al paciente en el Hospital Cader de Santa Ana.

Objetivo general: Determinar el impacto del clima laboral de enfermería en la calidad de atención al paciente en el Hospital CADER de Santa Ana, mediante la recopilación y análisis de información proveniente del personal de enfermería y de los usuarios, con el propósito de identificar las áreas de mejora que favorezcan un entorno laboral óptimo y una atención de calidad

Objetivo del cuestionario: Recopilar información relevante sobre la percepción del clima laboral en el área de enfermería y su relación con la calidad de atención brindada a los pacientes en el hospital Cader, con el fin de obtener datos que contribuyan al análisis y mejoramiento de los procesos asistenciales dentro de este.

Parte I. generalidades

Indicaciones: Por favor, responda las siguientes preguntas de manera honesta y completa. Sus respuestas serán confidenciales y se utilizarán únicamente para fines de investigación.

Sección 1: Datos Demográficos

1. Edad:

- Menos de 25 años
- 25-34 años

- 35-44 años
- 45-54 años
- 55 años o más

2. Género:

- Masculino
- Femenino
- Otro

3. Años de Experiencia en Enfermería:

- Menos de 1 año
- 1-5 años
- 6-10 años
- 11-15 años
- Más de 15 años

4. En qué servicio o área de enfermería trabaja actualmente:

- Emergencia
- Hospitalización
- Sala de operaciones
- Diálisis
- UCI
- Otro:

5. ¿Cuál es el turno en el que trabaja habitualmente?

- Diurno
- Nocturno
- Rotativo

6. ¿Cuántos años lleva trabajando en esta institución?

- Menos de 1 año
- De 1 a 3 años
- De 3 a 5 años
- De 5 a 10 años
- Mas de 10 años

7. ¿Cuántas horas trabaja en promedio semanalmente?

- Menos de 24 horas
- De 30 a 44 horas
- Más de 44 horas

Sección 2: Clima Laboral

8. ¿Cómo calificaría su satisfacción general con el clima laboral en el hospital?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Neutral
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

9. ¿Siente que recibe apoyo adecuado de sus superiores?

- Siempre
- Frecuentemente
- A veces
- Raramente
- Nunca

10. ¿Cómo describiría la carga de trabajo en su unidad?

- Muy alta
- Alta
- Moderada
- Baja

- Muy baja

Sección 3: Calidad de Atención al Paciente

11. ¿Cómo calificaría la calidad de atención que brinda a los pacientes?

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy mala

12. ¿Cree que el clima laboral afecta la calidad de atención que brinda?

- Sí, mucho
- Sí, algo
- No, no afecta
- No estoy seguro

13. ¿Qué aspectos del clima laboral considera que tienen mayor impacto en la calidad de atención al paciente? (Seleccione todos los que apliquen)

- Apoyo de los superiores
- Carga de trabajo
- Relaciones con compañeros
- Recursos disponibles
- Otros (especifique): _____

Sección 4: Estrés Laboral

14. ¿Con qué frecuencia experimenta estrés laboral en su trabajo?

- Siempre
- Frecuentemente
- A veces
- Raramente
- Nunca

15. ¿Qué factores contribuyen más al estrés laboral en su unidad? (Seleccione todos los que apliquen)

- Carga de trabajo
- Horarios de trabajo
- Relaciones con compañeros
- Apoyo de los superiores
- Otros (especifique): _____

Sección 5: Satisfacción Laboral

16. ¿Cómo calificaría su satisfacción con las oportunidades de desarrollo profesional en el hospital?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Neutral
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

17. ¿Siente que su trabajo es valorado y reconocido por sus superiores?

- Siempre
- Frecuentemente
- A veces
- Raramente
- Nunca

Sección 6: Balance Trabajo-Vida

18. ¿Cómo calificaría su balance entre trabajo y vida personal?

- Excelente
- Bueno
- Regular

- Malo
- Muy malo

19. ¿Qué medidas considera que podrían mejorar su balance entre trabajo y vida personal? (Seleccione todos los que apliquen)

- Horarios flexibles
- Reducción de la carga de trabajo
- Apoyo psicológico
- Actividades de bienestar
- Otros (especifique): _____

Sección 7: Comentarios Adicionales

20. Por favor, proporcione un comentario adicional sobre el clima laboral y la calidad de atención al paciente en el hospital que no se haya abordado dentro del documento que usted valora importante: _____

Anexo 2 Guía de entrevista semiestructurada.



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE
UNIDAD DE POSGRADOS.
MAESTRIA EN SALUD PUBLICA.**

Guía de entrevista semiestructurada. Dirigido a personal de enfermería de Hospital Cader.

Tema de investigación: Impacto del clima laboral de enfermería en la calidad de atención al paciente en el Hospital Cader de Santa Ana.

Objetivo general: Determinar el impacto del clima laboral de enfermería en la calidad de atención al paciente en el Hospital CADER de Santa Ana, mediante la recolección de información proveniente del personal de enfermería y de los pacientes, con el propósito de proponer estrategias que contribuyan a la mejora continua de los servicios de salud en la institución

Objetivo de la entrevista: Explorar las percepciones y experiencias del personal de enfermería respecto a las condiciones laborales y la influencia que esta tiene en la calidad de atención brindada a los pacientes en el Hospital CADER de Santa Ana.

Población: Personal responsable de enfermería con plaza permanente, que tenga más de un año de experiencia laboral y que trabaje por turnos rotativos En el Hospital CADER de Santa Ana.

Parte I Generalidades

Años de laborar en enfermería	Años de laborar Hospital Cader	Horario de Turno		
		Matutino	Vespertino	Rotativo

Responsable de la entrevista: Dra. Diana Lizeth Campos de Méndez.

Dra. Paola Andrea Estrada Tereson

Fecha de aplicación: _____

Presentación

Buenos días/tardes. Esta entrevista forma parte de una investigación académica cuyo objetivo es comprender cómo el clima laboral y el estrés afectan la calidad de atención al paciente en el Hospital CADER de Santa Ana. La participación es voluntaria y anónima, y puede retirarse en cualquier momento sin consecuencias. La información que comparta será tratada con estricta confidencialidad.

II. Clima laboral y estrés

- 1 ¿Cómo describiría usted el clima laboral en su unidad de trabajo? ¿está satisfecho usted con su equipo de trabajo y el clima laboral que generan?

- 2 ¿Qué factores considera usted que son los que más contribuyen al estrés laboral en su experiencia diaria en su entorno laboral?

- 3 ¿Qué nivel de estrés maneja ud? ¿De qué manera cree que el estrés afecta la atención que brinda a los pacientes?

- 4 ¿Ha recibido algún apoyo institucional o de sus superiores cuando experimenta altos niveles de estrés? ¿Qué tipo de apoyo?

- 5 ¿Considera que usted el trabajo en equipo ayuda a reducir el estrés laboral? ¿Por qué?

III. Calidad de atención

- 6 ¿Cree usted que el clima laboral y el estrés que se experimenta en su lugar de trabajo impactan la calidad de atención al paciente? ¿Cómo?

- 7 ¿Puede compartir usted alguna situación en la que haya sentido que el estrés afectó directamente su desempeño con un paciente?

- 8 ¿Qué sugerencias haría para mejorar el ambiente laboral en su lugar de trabajo? ¿Como reduciría usted el estrés en su equipo de trabajo de enfermería?

- 9 ¿Desea agregar algún comentario adicional sobre su experiencia laboral o sobre la relación entre estrés y atención al paciente?

- 10 ¿Qué recomendaciones propondría usted para mejorar el clima laboral dentro del personal de enfermería en su unidad de trabajo dentro del Hospital Cader y de esta forma mejorar la calidad de atención al paciente?

Anexo 3 Guía para grupo focal.



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE
UNIDAD DE POSGRADOS.
MAESTRIA EN SALUD PUBLICA.**

Título de la investigación: Impacto del clima laboral de enfermería en la calidad de atención al paciente en el Hospital Cader de Santa Ana

Objetivo general:

Explorar de manera colectiva las percepciones, opiniones y experiencias que tiene el personal de enfermería sobre el clima laboral y su incidencia en la calidad de atención al paciente en el Hospital CADER de Santa Ana.

Departamento: Santa Ana		Fecha _____	
Universidad:			
Cantidad de participantes por sexo:		Edades:	
Total	M:	Área Hospitalaria de atención	
	F:		

Objetivo del grupo focal: Recoger opiniones, percepciones y experiencias compartidas del personal de enfermería sobre el clima laboral, el estrés y cómo estos factores influyen en la calidad de atención al paciente.

Duración estimada: 45–60 minutos

Moderador(a): Dra. Diana Lizeth Campos de Méndez.

Dra. Paola Andrea Estrada Tereson.

Guía para el moderador:

Le solicitamos a usted expresarse con toda libertad en este espacio, diseñado para respetar sus ideas, contenido de expresión y tiempos solo pedimos que la continuidad sea uno seguido de otro; cabe aclarar que la información es solo para nuestro trabajo investigativo, sus respuestas serán unidas a otras opiniones de manera anónima, y en ningún momento se identificará lo que dijo cada participante.

Para agilizar la toma de información resulta de mucha importancia y utilidad grabar la conversación, que únicamente será útil para el análisis de resultados y en ningún momento se divulgará o compartirá el audio con otras personas.

Indicaciones Reiteramos el agradecimiento por participar en este grupo focal. Queremos conocer sus experiencias sobre el clima laboral, el estrés en el trabajo y cómo estos factores pueden afectar la atención al paciente. Todo lo que se diga será confidencial y anónimo. No hay respuestas correctas o incorrectas; lo importante es que compartan sus opiniones con libertad y respeto.

Sección 1: Clima laboral (15 minutos)

1. ¿Cómo describirían el ambiente laboral dentro del equipo de enfermería en su unidad?
2. ¿Qué factores positivos destacan del clima laboral actual?
3. ¿Qué situaciones o condiciones generan mal ambiente o tensiones?

Sección 2: Estrés laboral (15 minutos)

4. ¿Qué situaciones les generan más estrés durante sus jornadas?
5. ¿Cómo manejan el estrés en su rutina diaria?
6. ¿Qué consecuencias físicas, emocionales o conductuales han notado en ustedes o compañeros debido al estrés laboral?

Sección 3: Calidad de atención (15 minutos)

7. ¿Creen que el estrés o el ambiente laboral impactan directamente la calidad de atención al paciente? ¿De qué forma?
8. ¿Han vivido experiencias donde el estrés haya influido en su desempeño?
9. ¿Qué estrategias proponen para mejorar el clima laboral y reducir el estrés?

Cierre (5–10 minutos)

10. ¿Qué mensajes o sugerencias les gustaría que llegaran a la administración del hospital?
11. ¿Desean agregar alguna experiencia o comentario final?
12. ¿Qué recomendaciones propondría usted para mejorar el clima laboral dentro del personal de enfermería en su unidad de trabajo dentro del Hospital Cader y de esta forma mejorar la calidad de atención al paciente?

Anexo 4 Consentimientos

Hospital Cader de Santa Ana

Hoja de Consentimiento Informado

Título del Estudio: Impacto del Clima Laboral de Enfermería en la Calidad de Atención al Paciente en el Hospital Cader de Santa Ana

Investigador Principal: Dra. Diana Lizeth Campos de Méndez.

Dra. Paola Andrea Estrada Tereson.

Afiliación Institucional: Universidad de El Salvador

Contacto: Dra. Diana Campos tel. 74694847.

Dra. Paola Estrada tel. 71840308.

Introducción: Usted está siendo invitado a participar en un estudio de investigación. Antes de decidir si desea participar, es importante que comprenda por qué se está realizando la investigación y qué implicará su participación. Por favor, lea la siguiente información cuidadosamente y no dude en hacer preguntas si algo no está claro.

Propósito del Estudio: El propósito de este estudio es investigar el impacto del clima laboral de enfermería en la calidad de atención al paciente en el Hospital Cader de Santa Ana. Queremos entender cómo las condiciones laborales de los profesionales de enfermería afectan la atención que reciben los pacientes.

Procedimientos: Si decide participar en este estudio, se le pedirá que complete un cuestionario que incluye preguntas sobre su experiencia y percepción de la atención recibida en el hospital. El cuestionario tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo.

Riesgos y Beneficios: No se anticipan riesgos significativos asociados con su participación en este estudio. Su participación contribuirá a mejorar la comprensión del impacto del clima laboral en la calidad de atención al paciente, lo que podría llevar a mejoras en los servicios de salud.

Confidencialidad: Toda la información que proporcione será tratada de manera confidencial. Sus respuestas serán anónimas y se utilizarán únicamente para fines de investigación. Los datos recopilados se almacenarán de manera segura y solo el equipo de investigación tendrá acceso a ellos.

Participación Voluntaria: Su participación en este estudio es completamente voluntaria. Puede decidir no participar o retirarse del estudio en cualquier momento sin ninguna repercusión en la atención médica que recibe.

Consentimiento: Al firmar este documento, usted indica que ha leído y comprendido la información proporcionada y que acepta participar en el estudio.

Hoja de Información para el Participante

Título del Estudio: Impacto del Clima Laboral de Enfermería en la Calidad de Atención al Paciente en el Hospital Cader de Santa Ana

Investigador Principal: Dra. Diana Campos de Méndez.

Dra. Paola Estrada Tereson.

Afiliación Institucional: Universidad de El Salvador, facultad multidisciplinaria de occidente

Introducción: Usted está siendo invitado a participar en un estudio de investigación. Antes de decidir si desea participar, es importante que comprenda por qué se está realizando la investigación y qué implicará su participación. Por favor, lea la siguiente información cuidadosamente y no dude en hacer preguntas si algo no está claro.

Propósito del Estudio: El propósito de este estudio es investigar el impacto del clima laboral de enfermería en la calidad de atención al paciente en el Hospital Cader de Santa Ana. Queremos entender cómo las condiciones laborales de los profesionales de enfermería afectan la atención que reciben los pacientes.

Procedimientos: Si decide participar en este estudio, se le pedirá que complete un cuestionario que incluye preguntas sobre su experiencia y percepción de la atención recibida en el hospital. El cuestionario tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo.

Riesgos y Beneficios: No se anticipan riesgos significativos asociados con su participación en este estudio. Su participación contribuirá a mejorar la comprensión del impacto del clima

laboral en la calidad de atención al paciente, lo que podría llevar a mejoras en los servicios de salud.

Confidencialidad: Toda la información que proporcione será tratada de manera confidencial. Sus respuestas serán anónimas.

Participación Voluntaria: Su participación en este estudio es completamente voluntaria. Puede decidir no participar o retirarse del estudio en cualquier momento sin ninguna repercusión en la atención médica que recibe.

Consentimiento: Al firmar este documento, usted indica que ha leído y comprendido la información proporcionada y que acepta participar en el estudio.

Firma del Participante: _____ **Fecha:** _____

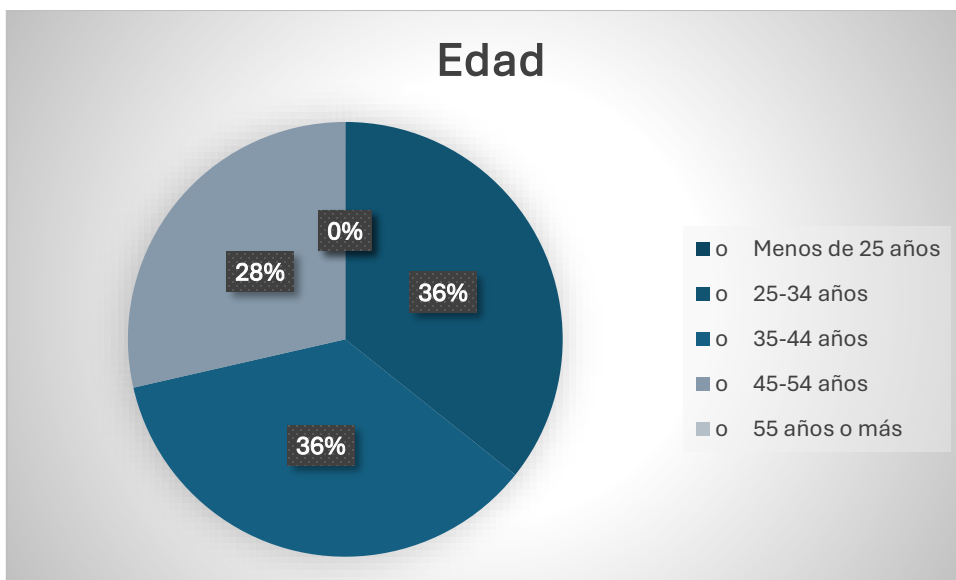
Nombre del Participante (en letra de molde): _____

Firma del Investigador: _____ **Fecha:** _____

Anexo 5 Presentación de resultados de la encuesta

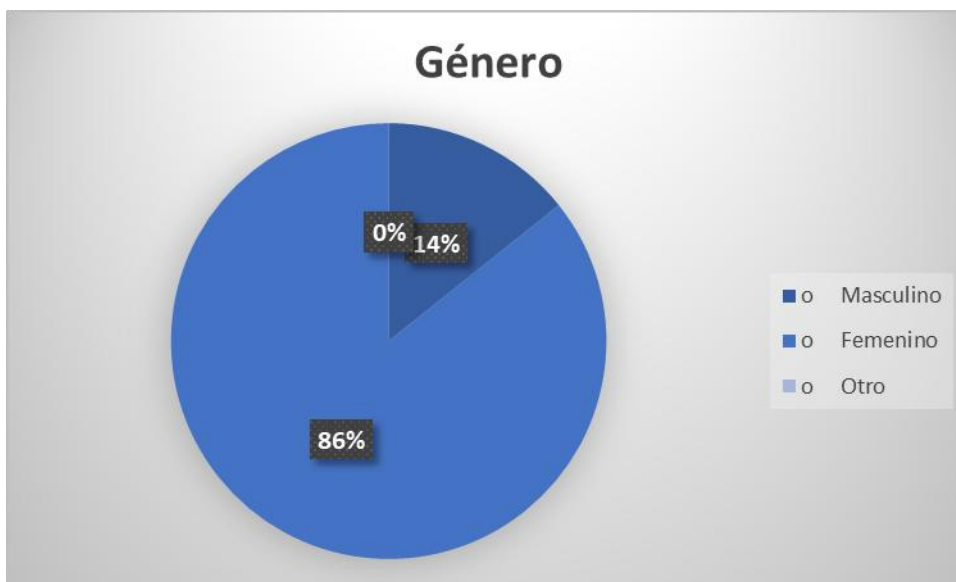
Sección 1: Datos Demográficos

1. Edad:



El 72% del personal de enfermería que labora en el hospital Cader está entre los 25 a 44 años.

2. Género:



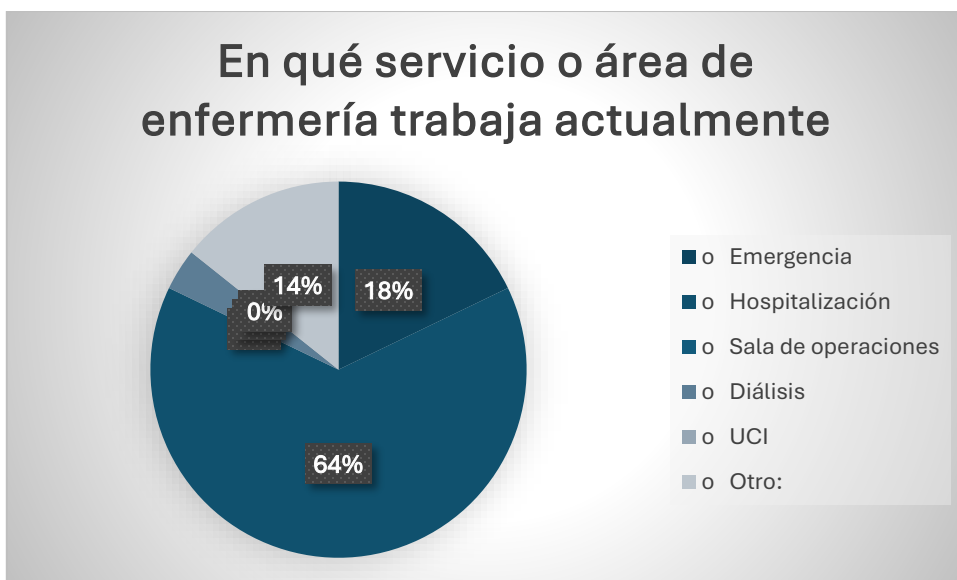
El 86% del personal de enfermería que labora en el hospital Cader, son mujeres.

3. Años de Experiencia en Enfermería:



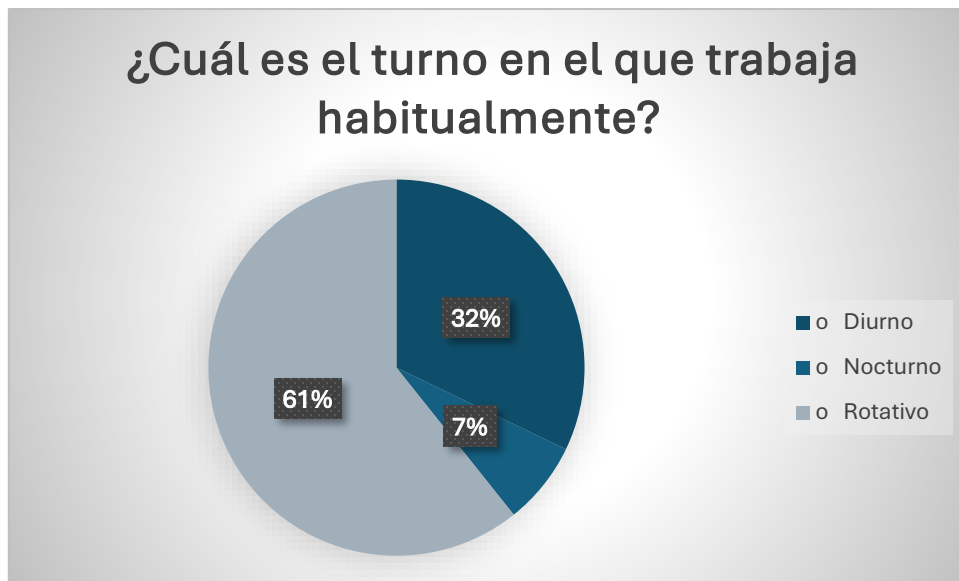
Solo el 4% del personal de enfermería del hospital Cader cuenta con menos de 1 año de experiencia.

4. En qué servicio o área de enfermería trabaja actualmente:



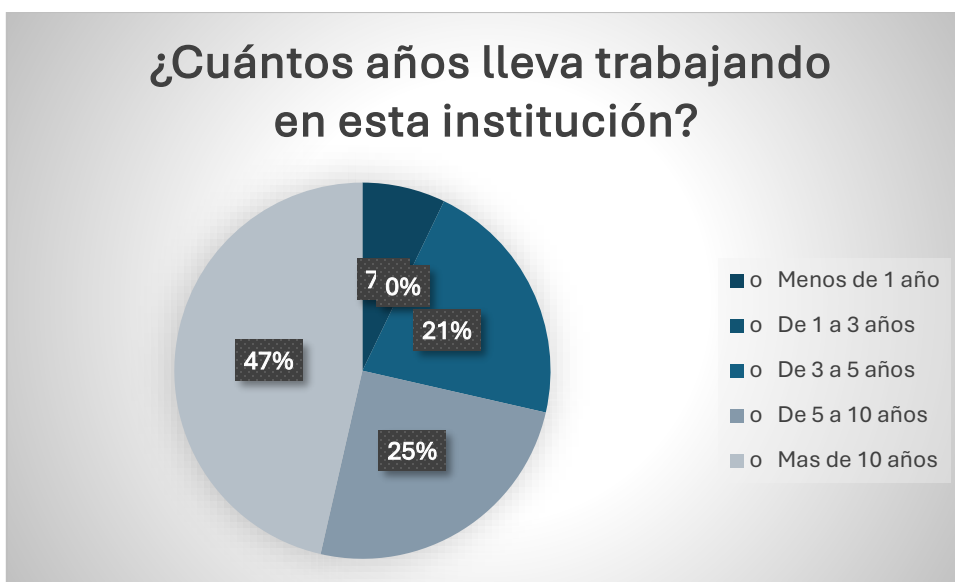
El 64% del personal de enfermería del hospital Cader trabaja en el área de Hospitalización, lo cual nos indica que es el área más concurrida y donde podría haber mayor carga laboral.

5. ¿Cuál es el turno en el que trabaja habitualmente?



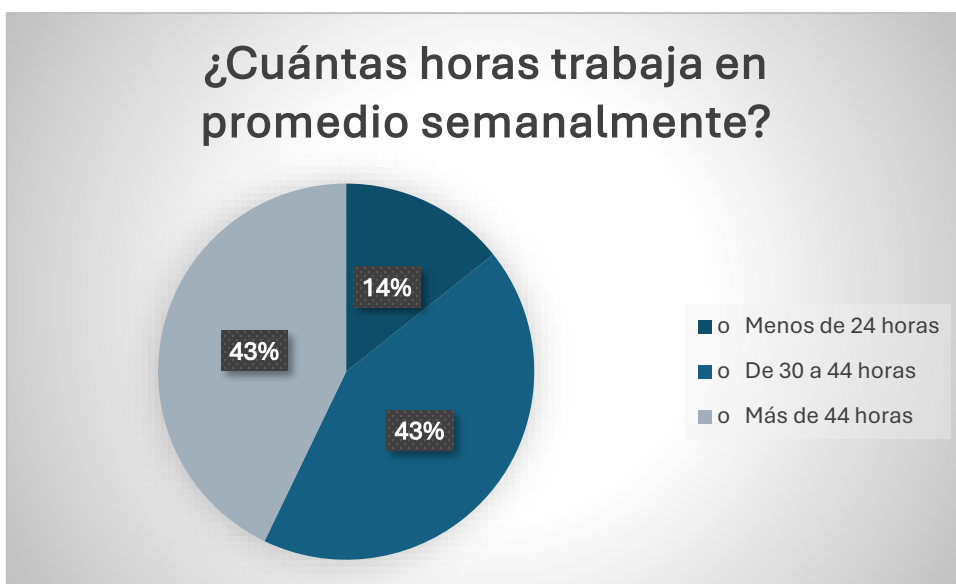
El 61% del personal de enfermería del hospital Cader trabaja en turnos rotativos.

6. ¿Cuántos años lleva trabajando en esta institución?



El 47% del personal de enfermería del hospital Cader lleva laborando más de 10 años dentro de la misma institución. Lo que nos indica que no es muy habitual la rotación de nuevo personal, por tanto, la estabilidad laboral no es un factor relevante de estrés para el personal.

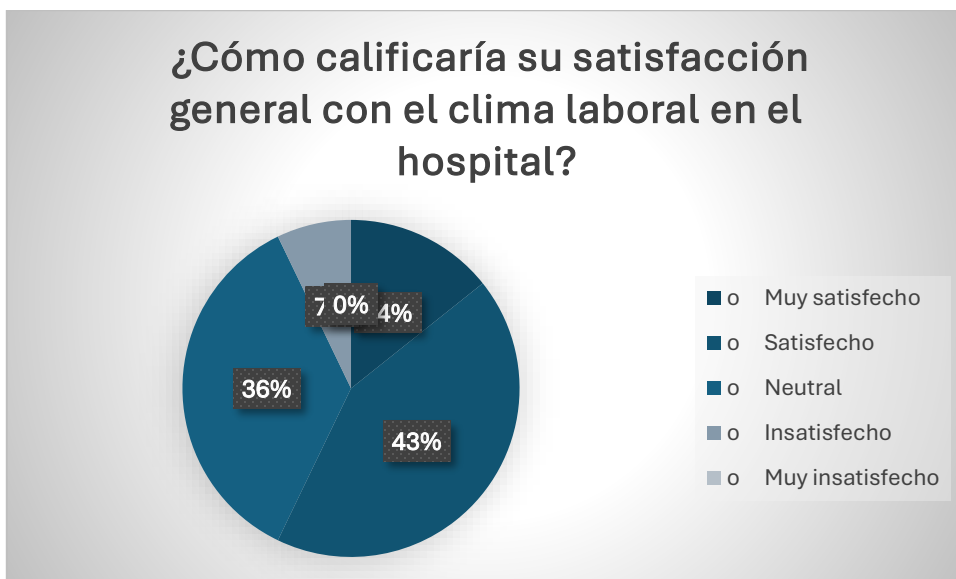
7. ¿Cuántas horas trabaja en promedio semanalmente?



El 43% del personal de enfermería del hospital Cader trabaja un sobre horario mayor a 44 horas, lo que podría afectar su trato al paciente, así como su estrés laboral, al no descansar lo suficiente, y considerando que la mayoría del personal trabaja horarios rotativos, no hay un descanso óptimo sobre todo cuando se realizan turnos nocturnos, considerando que deberían trabajar como máximo 39 horas laborales acuerdo a la ley de El Salvador en esos horarios.

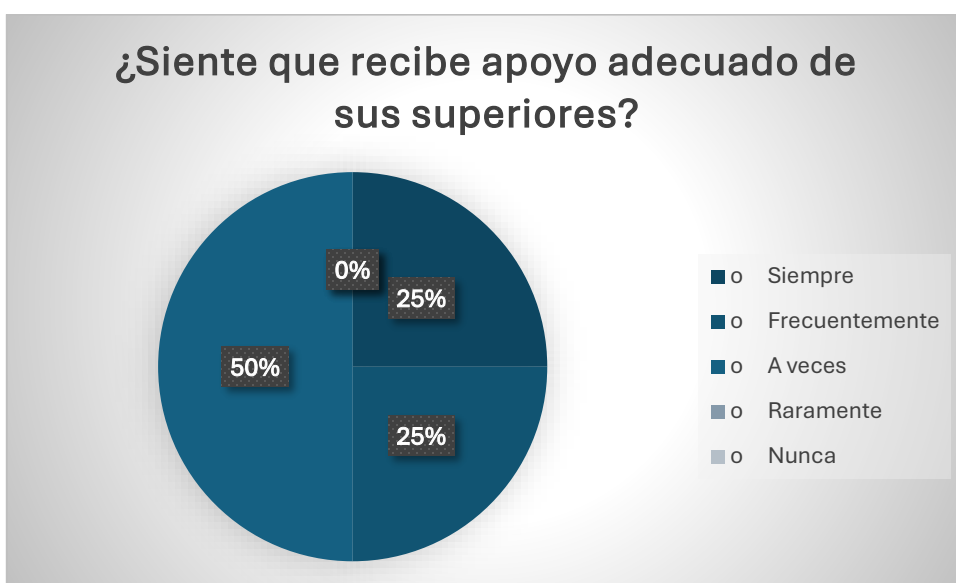
Sección 2: Clima Laboral

8. ¿Cómo calificaría su satisfacción general con el clima laboral en el hospital?



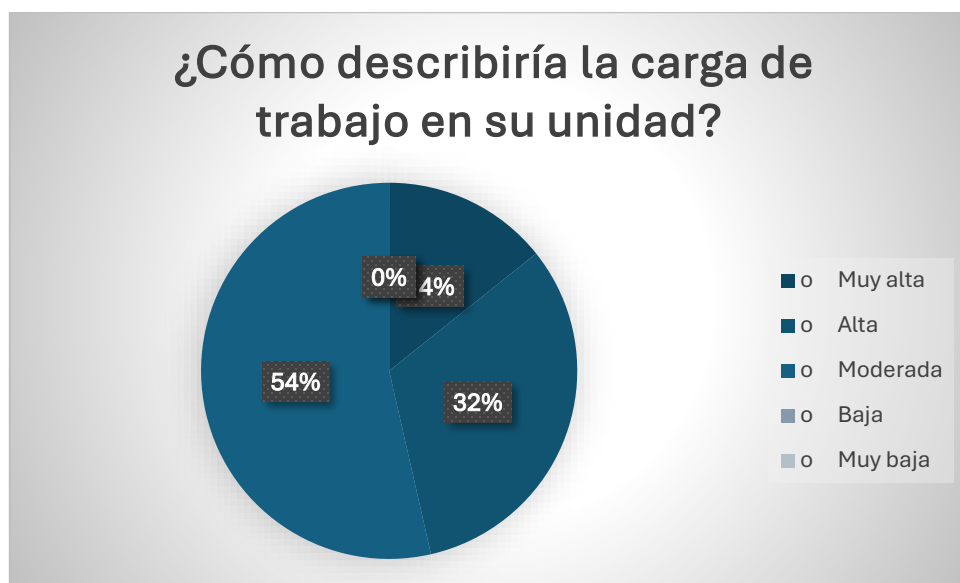
El 43% del personal de enfermería del hospital Cader se encuentra satisfecho con el clima laboral del hospital, y solo el 7% se encuentra insatisfecho.

9. ¿Siente que recibe apoyo adecuado de sus superiores?



El 50% del personal de enfermería que labora en el hospital Cader indica que solo a veces reciben el apoyo adecuado de sus superiores, y el otro 50% si consideran que reciben el apoyo frecuentemente o siempre.

10. ¿Cómo describiría la carga de trabajo en su unidad?

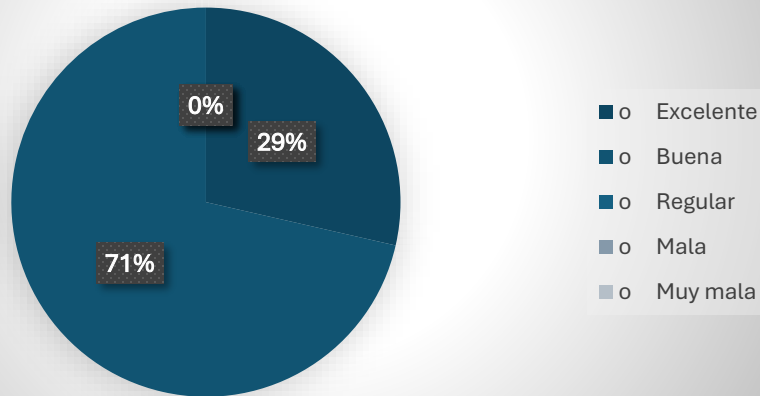


El 54% del personal de enfermería que labora en el hospital Cader considera que su carga es moderada, sin embargo, el 32% del personal consideran que es alta su carga laboral.

Sección 3: Calidad de Atención al Paciente

11. ¿Cómo calificaría la calidad de atención que brinda a los pacientes?

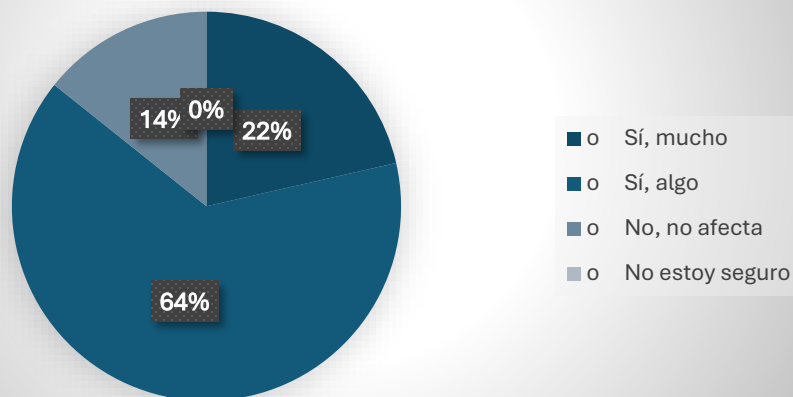
¿Cómo calificaría la calidad de atención que brinda a los pacientes?



El 71% del personal de enfermería que labora en el hospital Cader considera que la atención brindada por su parte a los pacientes es buena, seguida por el 29% que indica que es excelente, y ninguno de ellos considero regular, mala o muy mala su atención hacia el paciente.

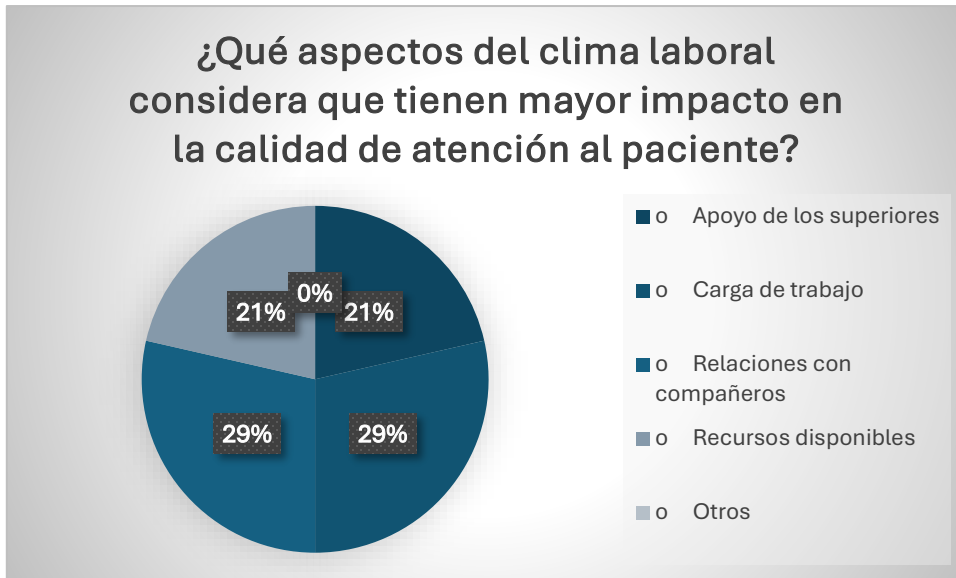
12. ¿Cree que el clima laboral afecta la calidad de atención que brinda?

¿Cree que el clima laboral afecta la calidad de atención que brinda?



Solo el 14% del personal de enfermería que labora en el hospital Cader considera que no afecta el clima laboral en la atención que le brinda a su paciente, sin embargo, más del 64% considera que si afecta al paciente el entorno laboral y como se ven afectados.

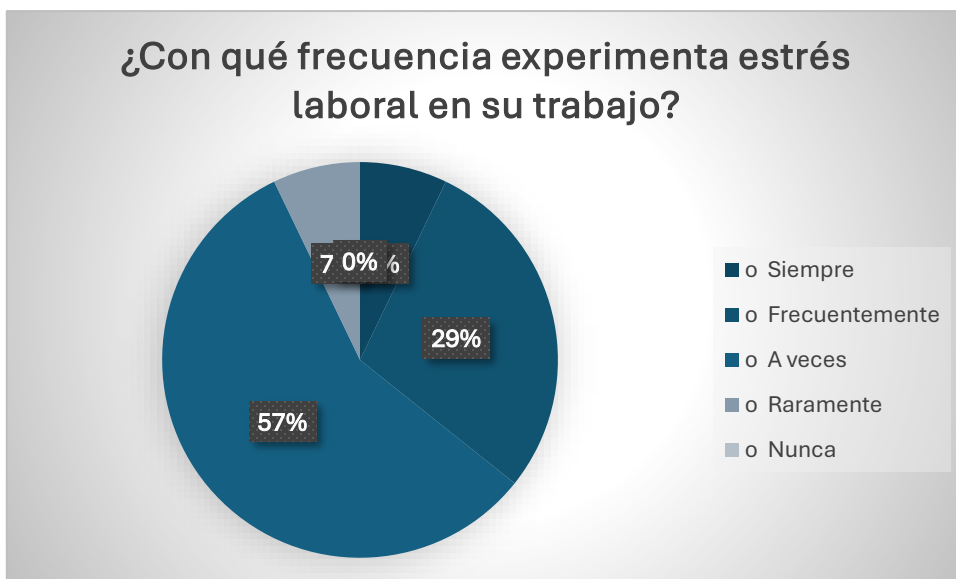
13. ¿Qué aspectos del clima laboral considera que tienen mayor impacto en la calidad de atención al paciente?



La carga de trabajo y la relación con sus compañeros son los aspectos que consideran que tienen mayor impacto en la atención al paciente, por tanto, estos podrían considerarse factores de estrés laboral porque pueden afectar directamente el trato hacia los pacientes.

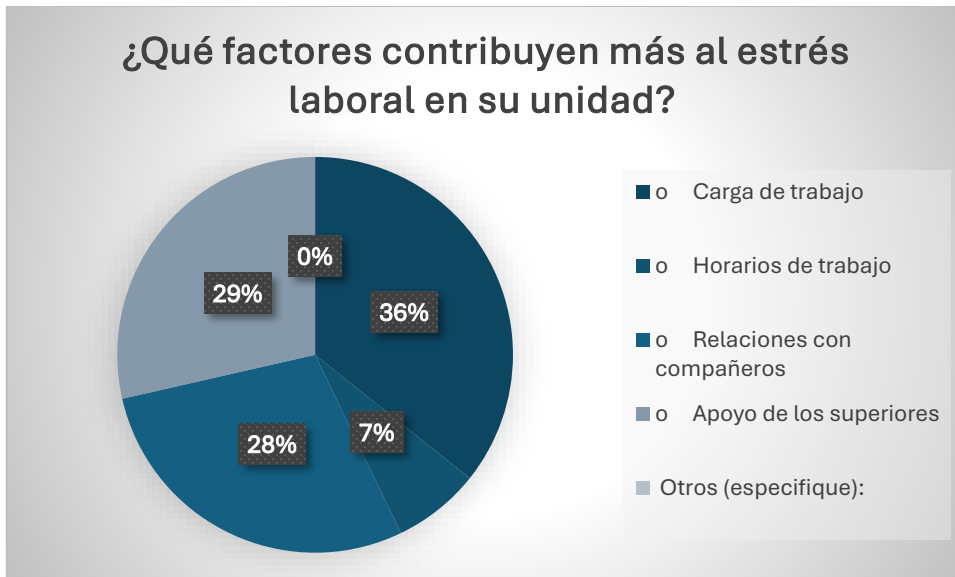
Sección 4: Estrés Laboral

14. ¿Con qué frecuencia experimenta estrés laboral en su trabajo?



El 57% dice que experimenta a veces estrés en su trabajo, seguido por el 29% que si experimenta frecuentemente estrés laboral en el hospital Cader.

15. ¿Qué factores contribuyen más al estrés laboral en su unidad?

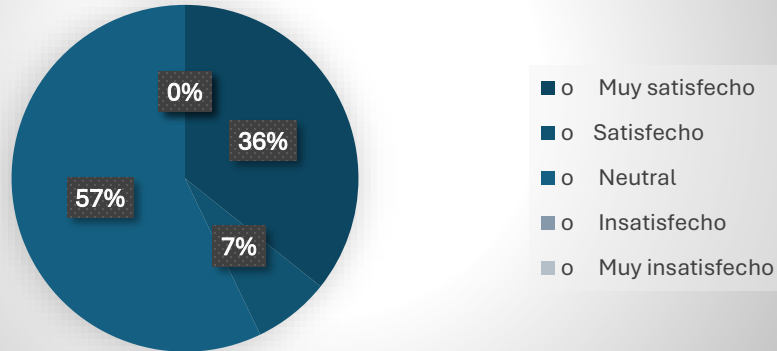


Según el personal de enfermería del personal Cader, el factor que más influye con el estrés laboral es la carga de trabajo, y si consideramos las respuestas de las preguntas 7 y 10 que deben laborar más horas de las indicadas por el ministerio de trabajo, es un factor decisivo junto con la relación con sus compañeros de trabajo y el apoyo de sus superiores.

Sección 5: Satisfacción Laboral

16. ¿Cómo calificaría su satisfacción con las oportunidades de desarrollo profesional en el hospital?

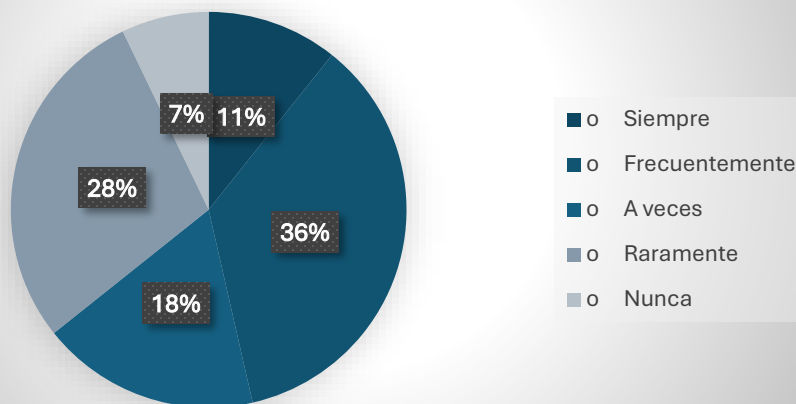
¿Cómo calificaría su satisfacción con las oportunidades de desarrollo profesional en el hospital?



El 36% del personal de enfermería del hospital Cader se encuentra muy satisfecho con las oportunidades de desarrollo personal, y si consideramos la pregunta 6, donde el 47% lleva laborando más de 10 años en la misma institución, al hospital le gusta generar fidelidad con los mismos empleados.

17. ¿Siente que su trabajo es valorado y reconocido por sus superiores?

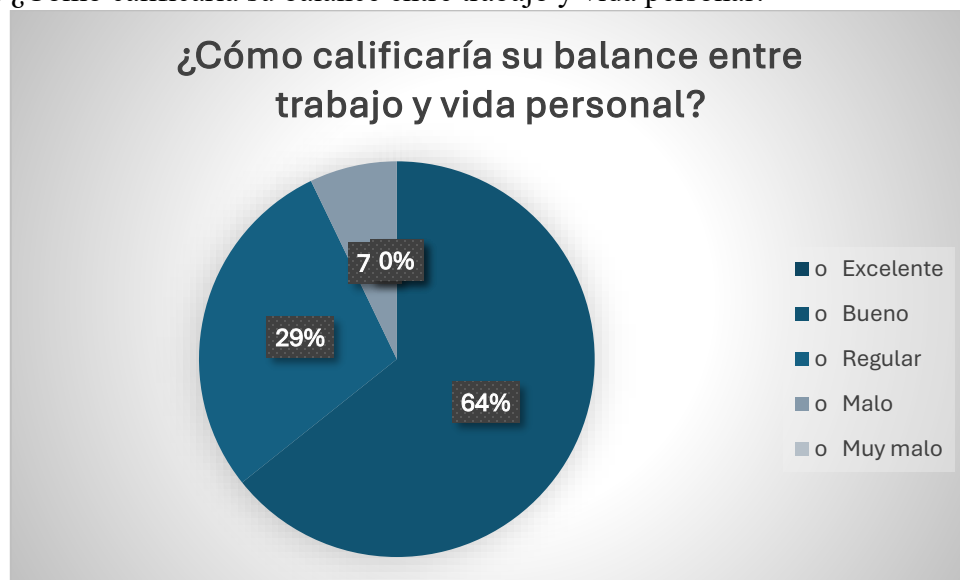
¿Siente que su trabajo es valorado y reconocido por sus superiores?



El 36% del personal de enfermería que labora en hospital Cader, considera que raramente, y nunca se valora su trabajo por sus superiores, y si consideramos la pregunta 15 era uno de los 3 principales factores que contribuyen al estrés laboral.

Sección 6: Balance Trabajo-Vida

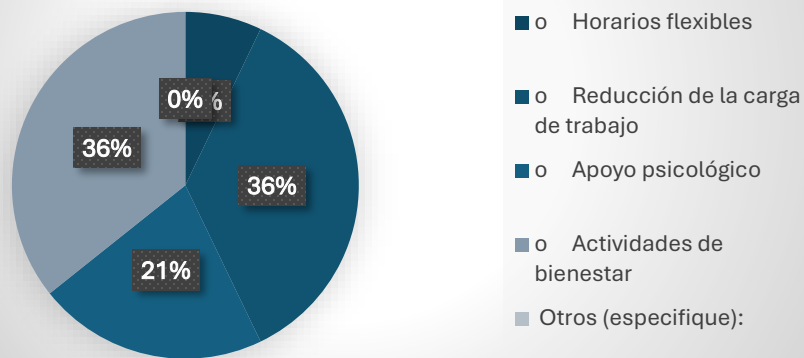
18. ¿Cómo calificaría su balance entre trabajo y vida personal?



El 64% del personal de enfermería que labora en hospital Cader, considera que tiene un buen balance entre su trabajo y la vida personal.

19. ¿Qué medidas considera que podrían mejorar su balance entre trabajo y vida personal?

¿Qué medidas considera que podrían mejorar su balance entre trabajo y vida personal?



El 36% del personal de enfermería que labora en hospital Cader, considera que, como medida para mejorar su balance entre el trabajo y su vida personal, una reducción de la carga de trabajo, que es la principal causa del estrés laboral según lo encuestado, seguido por actividades de bienestar.

Anexo 6: Entrevistas y grupo focal

Se realizaron 4 entrevistas al personal de salud de enfermería con turnos rotativos y con plaza fija, y los resultados son los siguientes:

- 11 ¿Cómo describiría usted el clima laboral en su unidad de trabajo? ¿está satisfecho usted con su equipo de trabajo y el clima laboral que generan?

Los 4 infieren en lo mismo, el clima laboral se ve afectado por la alta demanda, y la actitud de los compañeros de trabajo, porque pueden generar un clima hostil, o un clima agradable según sea el personal con el que roten, además de la actitud del paciente.

- 12 ¿Qué factores considera usted que son los que más contribuyen al estrés laboral en su experiencia diaria en su entorno laboral?

Todos coincidieron en que la alta carga de trabajo, la sobreexigencia del paciente, y la falta de compañerismo y empatía de los superiores son los factores más influyentes.

- 13 ¿Qué nivel de estrés maneja ud? ¿De qué manera cree que el estrés afecta la atención que brinda a los pacientes?

Manejan un nivel de estrés alto, lo que puede desencadenar mala comunicación con el paciente, poca concentración y cometer errores.

- 14 ¿Ha recibido algún apoyo institucional o de sus superiores cuando experimenta altos niveles de estrés? ¿Qué tipo de apoyo?

Cuando solicitan apoyo laboral, normalmente se les brinda, sin embargo, no brindan otro tipo de atención, como válvulas de escape relacionadas a la carga laboral.

- 15 ¿Considera que usted el trabajo en equipo ayuda a reducir el estrés laboral? ¿Por qué?

Todos afirmaron que, si influye, porque la carga laboral puede ser compartida, y al contar con el apoyo de sus compañeros el estrés disminuye.

III. Calidad de atención

- 16 ¿Cree usted que el clima laboral y el estrés que se experimenta en su lugar de trabajo impactan la calidad de atención al paciente? ¿Cómo?

Los 4 concuerdan en que, si afecta, para brindar un trato de calidad y calidez, sin embargo, si hay personas no sabe manejar el estrés y los problemas laborales pueden afectar incluso a los compañeros.

- 17 ¿Puede compartir usted alguna situación en la que haya sentido que el estrés afectó directamente su desempeño con un paciente?

Al momento de estar estresados, han olvidado registrar algún dato del paciente, o de preocuparse de sus necesidades fisiológicas, o atenderlos de manera seria, evidenciando como afecta el estrés laboral en su desempeño.

- 18 ¿Qué sugerencias haría para mejorar el ambiente laboral en su lugar de trabajo? ¿Como reduciría usted el estrés en su equipo de trabajo de enfermería?

Todos coinciden en aumentar el recurso humano, que los médicos sean pacientes cuando les soliciten ayuda y dejen claras las indicaciones, y rotar al personal problemático.

- 19 ¿Desea agregar algún comentario adicional sobre su experiencia laboral o sobre la relación entre estrés y atención al paciente?

Ser más considerados con el paciente, y ayudarlos a manejar el estrés que poseen por su enfermedad, que es el desencadenante para los malos tratos hacia el personal de enfermería.

20 ¿Qué recomendaciones propondría usted para mejorar el clima laboral dentro del personal de enfermería en su unidad de trabajo dentro del Hospital Cader y de esta forma mejorar la calidad de atención al paciente?

Solicitan reuniones cortas antes de recibir turno, apoyo psicológico para manejo de estrés, pausas de 10- 15 minutos, y sobre todo, aumentar la cantidad de personal para evitar la sobrecarga de trabajo.